



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Morosidad crediticia y productividad de los trabajadores de la  
cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Porres, Tarapoto  
2023**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciada en Administración**

**AUTORAS:**

Campos Cano, Siu Ming ([orcid.org/0000-0002-6072-9042](https://orcid.org/0000-0002-6072-9042))

Felix Bocanegra, Vicenta Magrith ([orcid.org/0000-0001-8905-1696](https://orcid.org/0000-0001-8905-1696))

**ASESORA:**

Mtra. Clavijo Lopez, Rosa Johanna ([orcid.org/0009-0004-4168-9200](https://orcid.org/0009-0004-4168-9200))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TARAPOTO – PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

A mamá y papá cuyo sacrificio, amor y apoyo incondicional han sido mi gran fortaleza durante todo este tiempo académico. A mis amados hermanos, por estar siempre a mi lado y apoyarme hasta el final. Con todo mi amor y gratitud este logro es tan suyo como el mío

**Vicenta Magrith Felix Bocanegra**

Dedico con todo mi corazón esta tesis a mis padres, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad. A mi esposo, mi hijo, a mi mami sari Agradecida con mis familiares, que nunca me dejaron sola y me alentaron a seguir, quienes estuvieron apoyándome moralmente en cada paso que di durante esta etapa universitaria. Este logro es por y para ustedes, mi motivo de seguir creciendo.

**Siu Ming Campos Cano**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecida con Dios por darme la salud necesaria para alcanzar mis objetivos y que pudiera llegar a este momento tan crucial de mi formación profesional. Agradezco a mi asesora Mtra. Clavijo López, Rosa Johanna, quien con su guía ha sido fundamental para dar forma y enriquecer este trabajo.

**Vicenta Magrith Felix Bocanegra**

Agradezco a Dios por darme fortaleza ante las adversidades y poder continuar. A mi asesora Mtra. Rosa Clavijo López, quien con sus conocimientos nos ha brindado su apoyo incondicional para realizar esta tesis.

**Siu Ming Campos Cano**

# DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

## **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CLAVIJO LOPEZ ROSA JOHANNA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Morosidad crediticia y productividad de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Tarapoto 2023", cuyos autores son CAMPOS CANO SIU MING, FELIX BOCANEGRA VICENTA MAGRITH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, 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.

TARAPOTO, 26 de Noviembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CLAVIJO LOPEZ ROSA JOHANNA <b>DNI:</b> 44670106 <b>ORCID:</b> 0009-0004-4168-9200	Firmado electrónicamente por: RCLAVIJOL el 28-11- 2023 16:42:39

Código documento Trilce: TRI - 0666205

# DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/AUTORES



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

## **Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, CAMPOS CANO SIU MING, FELIX BOCANEGRA VICENTA MAGRITH estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Morosidad crediticia y productividad de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Tarapoto 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
CAMPOS CANO SIU MING <b>DNI:</b> 71504381 <b>ORCID:</b> 0000-0002-6072-9042	Firmado electrónicamente por: CAMPOSCA el 08-02- 2024 09:51:21
FELIX BOCANEGRA VICENTA MAGRITH <b>DNI:</b> 75791716 <b>ORCID:</b> 0000-0001-8905-1696	Firmado electrónicamente por: FELIXBOCANEGRA el 07-02-2024 15:12:21

Código documento Trilce: INV - 1498825

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/AUTORES .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA .....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	10
3.2. Variables y Operacionalización .....	11
3.3. Población, muestra y muestreo .....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos .....	15
3.6. Método de análisis de datos .....	15
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS .....	17
V. DISCUSIÓN .....	24
VI. CONCLUSIONES .....	28
VII. RECOMENDACIONES .....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS .....	32

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tabla cruzada entre la Morosidad y la Productividad.....	27
Tabla 2. Tabla cruzada entre Factores externos y productividad.....	28
Tabla 3. Tabla cruzada entre Factores internos y Productividad.....	29
Tabla 4. Prueba de normalidad.....	30
Tabla 5. Correlación entre Morosidad crediticia y Productividad.....	31
Tabla 6. Correlación entre Factores externos y Productividad.....	32
Tabla 7. Correlación entre factores internos y Productividad.....	33

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema .....	11
-------------------------	----

## RESUMEN

El objetivo general de nuestra investigación es: Determinar la relación entre morosidad crediticia y productividad de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Tarapoto – 2023, el tipo de investigación es básico, con enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional, presenta un diseño no experimental de corte transversal, la población es considerada finita donde se consideró a los trabajadores del área de recuperación de créditos de la Cooperativa como muestra se señaló a 30 trabajadores; la técnica de la investigación fue la encuesta y como instrumento se señaló el cuestionario. Como resultado general se señala que el 36.7% (11 trabajadores) consideran que casi siempre la morosidad y la productividad se relacionan, asimismo se utilizó la prueba de Shapiro Wilk por tener datos menores a 50. Se utilizó el estadígrafo de R de Pearson debido a que el nivel de significancia fue mayor a 0.05 con una distribución normal, es por ello que de la investigación se concluye que se determinó que existe relación positiva moderada entre la morosidad crediticia y productividad de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Tarapoto- 2023, por ello se afirma la hipótesis de investigación general.

**Palabras clave:** dimensión humana, factores externos, factores internos, morosidad crediticia, productividad.

## **ABSTRACT**

The general objective of our research is: Determine the relationship between credit delinquency and productivity of the workers of the San Martin de Porres Savings and Credit Cooperative, Tarapoto – 2023, also the type of research is basic, with a quantitative approach, at a descriptive level. -correlational, presents a non-experimental cross-sectional design, the population is considered finite where the workers in the credit recovery area of the Cooperative were considered as a sample of 30 workers; The research technique was the survey and the questionnaire was used as an instrument. As a general result, it is noted that 36.7% (11 workers) consider that late payment and productivity are almost always related. Likewise, in table No. 04 it was determined that the Shapiro Wilk test was used because it had data less than 50. The Pearson R statistic was used because the level of significance was greater than 0.05 with a normal distribution, which is why the research concludes that it was determined that there is a moderate positive relationship between credit delinquency and worker productivity. of the San Martin de Porres Savings and Credit Cooperative, Tarapoto- 2023, therefore the general research hypothesis is affirmed.

Keywords: Credit delinquency, external factors, human dimension, internal factors, productivity.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, en Venezuela las entidades financieras juegan un papel importante en la economía, y su función es actuar como intermediarias para financiar actividades financieras que tengan el riesgo que deben asumir. Es aquí donde los bancos van adquiriendo importancia a consecuencia que empiezan a ser considerados en el crecimiento y por ende desarrollo del sistema bancario. En México, a inicios del 2021 estos bancos alcanzaron un nivel alto de morosidad ello se debía a que obedecen a factores macroeconómicos los mismos que se encuentran reflejados en una tasa de interés, es por ello que en América Latina se puede reflejar un crecimiento pobre de un crédito real, donde se incrementa el interés y por ende crece la incertidumbre política. Por ello, es que los bancos en América Latina tienen un crecimiento pobre, así como están con márgenes presionados y por ende una calidad de activos baja por año, por ello la rentabilidad fue un factor para permitir que se cierren ciclos en los aspectos económicos. Asimismo, Armendáriz y Ramírez (2017) en su publicación científica identificaron variables que permiten evidenciar la morosidad y la productividad de los trabajadores, tiene como sugerencia el cambio crediticio, así como los aspectos financieros y aquellos que buscan alternativas frente al problema financiero es por ello que en el Perú se han creado las cajas municipales para crear a la cultura de ahorro en los ciudadanos.

A nivel nacional, Aguilar (2020) presenta un rol económico dentro del sistema financiero el cual permite soluciones financieras y solventes las mismas que son aprovechadas para oportunidades de negocio y de consumo. Por su parte la Superintendencia de Banda y Seguro (SBS) refiere que la morosidad se incrementó en un 30% entre los años 1997-2001; esta morosidad obedece a diferentes criterios macroeconómicos, así como microeconómicos.

A nivel local la Cooperativa de Ahorro y crédito San Martín de Porres se constituyó en el año 1963, el 14 de marzo del mismo año inicia sus actividades en el Jirón Maynas

N° 100 al frente de la plaza de Tarapoto, su actividad principal es otorgamiento de créditos y captaciones de ahorro en los últimos años se registra una creciente posición en el mercado, por ello la Cooperativa de ahorro y crédito ocupa el segundo lugar en relación a su patrimonio. Como problemática local referida a las variables de estudio morosidad crediticia y la productividad laboral en la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Porres, Tarapoto, está presentando algunas deficiencias que se sitúan en torno a la economía, a los aspectos políticos los cuales se traducen en pérdidas y no estabilidad económica; ello repercute en el incremento de deudores- morosidad y por lo tanto la productividad laboral disminuye considerablemente a tal punto que el incremento de usuarios y por ende depósitos y/o movimientos bancarios se vieron afectados de sobremanera.

En este sentido se planteó el siguiente **problema general**: ¿Cuál es la relación entre morosidad crediticia y productividad de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Tarapoto - 2023? De esta misma manera se plantearon los **problemas específicos**: ¿De qué manera se relaciona los factores externos y la productividad de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Tarapoto – 2023? ¿De qué manera se relaciona los factores internos y la productividad de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Tarapoto – 2023?

Esta investigación tiene una base teórica y la teoría del autor explica las variables de investigación; morosidad crediticia y productividad, cada uno de los cuales será conceptualizado. De hecho, dado que se utilizan dos herramientas para recopilar información sobre dos variables, estas herramientas también se han sometido a un proceso de validación y se ha probado su confiabilidad para garantizar que se obtenga información confiable. En cuanto al aspecto metodológico, al utilizar herramientas adecuadamente estructurada, puede ser aplicado posteriormente por otros investigadores a temas relacionados con el que se está discutiendo. En materia social, este estudio permitirá mejorar el problema del

endeudamiento crediticio y la productividad de los empleados de la cooperativa de crédito de San Martín de Porres.

Se planteó el **objetivo general**: Determinar la relación entre morosidad crediticia y productividad de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Tarapoto – 2023. Y como **Objetivos específicos**: Determinar la relación que existe entre los factores externos de morosidad y la productividad de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Tarapoto – 2023. Determinar la relación que existe entre factores internos de morosidad y la productividad de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Tarapoto – 2023.

Por último, se planteó la siguiente **hipótesis general**: **Hi**: Existe relación significativa entre morosidad crediticia y productividad de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Tarapoto -2023. **Ho**: No existe relación significativa entre morosidad crediticia y productividad de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Tarapoto – 2023. Y como **hipótesis específicas**: **H1**: Existe relación significativa entre factores externos de morosidad y productividad de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Porres, Tarapoto - 2023. **H2**: Existe relación significativa entre factores internos de morosidad y productividad de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Porres, Tarapoto – 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Para la elaboración del marco teórico, se establece la investigación en dos niveles; **antecedentes internacionales** Martínez, et al. (2022) en su artículo científico trata de identificar las estrategias de cobro de deudas a fin de reducir la morosidad de la empresa Martyni campestre, a cargo de la revista multidisciplinaria Ciencia Latina, Colombia. Mediante un enfoque cuantitativo de carácter descriptivo y correlacional, con un diseño no experimental, se llega a la conclusión de que la implementación de estrategias en el ámbito de créditos y cobranzas constituye un elemento efectivo para gestionar y controlar la morosidad en una empresa.

Baltodano, et al. (2020) en su investigación, se define la productividad laboral como el objetivo general, proponiendo abordar las necesidades específicas de las pequeñas y medianas empresas. La metodología adoptada es de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, con un nivel correlacional y un diseño no experimental. La conclusión alcanzada es que la transparencia en los desafíos gubernamentales es crucial para asegurar la efectiva implementación de diversos programas de asistencia social.

Robles, et al. (2020) considera como objetivo general identificar el impacto de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito, Ecuador en los periodos 2019 - 2020, ofreciendo un enfoque descriptivo, cuantitativo, correlacionales y no experimentales. Concluyendo que el índice de morosidad se afectó por una variedad de factores entre ellos la emergencia sanitaria que se vio afectado en el primer año.

Bustos, (2019) persigue un objetivo general; que es la determinación del modelo de gestión de cobranza en la Cooperativa de ahorro y crédito "San José LTDAD". siguiendo una orientación cuantitativa, de naturaleza descriptiva, con un nivel correlacional y un diseño no experimental. Se concluye que actualmente alrededor del 75% de la cartera se puede recuperar de manera oportuna en la cooperativa y que los riesgos de valor residual aumentan el periodo de demora o no recuperación.

Chisaguano (2019) en su investigación tiene como objetivo general, identificar las deudas morosas y sus plazos de la cartera de crédito en Financredit. El estudio fue realizado mediante, método cuantitativo, utilizando un enfoque descriptivo, con un nivel correlacional y un diseño no experimental. Aquí concluye que en la cooperativa en el periodo 2018, el índice de morosidad de la cooperativa fue del 5%, es decir, la organización está teniendo dificultades en para recuperar la cartera de microcrédito, mientras que en la cobertura de la cartera de microcréditos registra una provisión de riesgo normal del 5%, riesgo potencial del 25%, riesgo defectuoso del 38%, cobro incierto del 6% y pérdida del 26%.

Golman, et al. (2018) tuvo como objetivo general identificar la morosidad en las microfinanzas. Se toma una dirección cuantitativa con nivel correlación, con diseño experimental. En conclusión, las instituciones de microfinanzas (IMF) pueden fortalecerse implementando las políticas públicas, necesarias para establecer un mecanismo que permita un control estricto de la misión y eficacia de las instituciones de microfinanzas, logrando mejorar la coordinación de su trabajo con las instituciones y programas públicos, la provisión de fondos, desarrollar redes, dar a conocer sus actividades y dictar las normas preventivas oportunas.

**A nivel nacional**, las investigaciones sobre las variables de estudio fueron analizadas por los autores Zevallos (2022) el cual tiene por objetivo establecer la relación de Gestión por riesgo y el nivel de morosidad en la caja municipal de la provincia de Chupaca – 2020, presenta un enfoque , diseño no experimental, cuantitativo, descriptivo que concluye que existe relación entre la gestión de riesgo y los niveles de morosidad que se presenta en la Caja Municipal de la provincia de Chupaca, periodo 2020.

Cortez (2022) reportó que, la relación calificación crediticia a la morosidad en las instituciones financieras es media, que también es un método cuantitativo de diseño no experimental y arroja como resultado, el valor de 0,765 con nivel de significancia

de 0,000; por lo tanto, se confirmó que si existe una correlación positiva alta entre el análisis cuantitativo y la morosidad.

Ticona (2021), el objetivo es utilizar métodos cuantitativos para determinar el riesgo crediticio y su impacto en el Fondo de Ahorro y Crédito S.A. tasa de incumplimiento en la ciudad del cusco, concluyendo que los coeficientes de correlación de evaluador crediticia cuentan con alto riesgo de 00,9 sobre la tasa de morosidad.

Medina, et al (2021) En su investigación, el propósito principal fue establecer la conexión entre la satisfacción laboral y la productividad de los empleados del centro de llamadas de la empresa Pizza Raúl en La Victoria en 2019. El enfoque adoptado se caracterizó por un método descriptivo, un nivel correlacional y un diseño específico no experimental. La conclusión extraída es que existe una relación directa entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores en el centro de llamadas de Pizza Raúl.

Torres (2019). En su estudio, el objetivo general fue definir las deudas impagas para mejorar la rentabilidad de Caja Trujillo. Agencia Moshoqueque con una perspectiva cuantitativa, de carácter descriptivo, con un diseño no experimental. Donde concluye que la gestión de la morosidad son factores que permitirán reducir la morosidad y mejorar de Caja Trujillo SA-Agencia Moshoqueque.

Castro, (2018) persigue un objetivo general determinar el Outsourcing y su influencia en la productividad en la empresa crédito y cobranza S.A.C. Chiclayo, cuenta con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental. Se concluyó que si existe relación significativa ya que la correlación de Pearson da un puntaje de 0.8, esta relación nos da un resultado muy positivo, ya que una buena gestión de outsourcing tendrá una mejor productividad en el negocio de Crédito y Cobranza SAC.

Para el desarrollo del **enfoque teórico**, para la variable morosidad crediticia se pudo analizar las siguientes teorías: Teoría de la liquidez financiera; es aquí desde

diferentes ángulos se puede hablar la macroeconomía y como tuvo impacto, el cual fue desarrollado por Keynes para explicar la invalidez de la ley por Say y de esta forma introducir el principio de demanda efectiva. Sánchez (2019). Para la segunda teoría del rendimiento financiero, también conocida como fondos propios, postula a una medida aplicada en un cierto periodo, el cual se obtiene por capitales propios independientemente del resultado. Torres (2021). La tercera es del riesgo de crédito, es necesario realizar una preparación en un campo específico, el mismo que tiene como fin competir: Aquí se indica una alta probabilidad con mínimo esfuerzo, existe la posibilidad de que haya una tendencia a reducir el esfuerzo, el camino es mejorar las habilidades laborales específicas para el negocio y haga uso de la mejor tecnología posible (Mayta, 2013).

Asimismo, se identificó las dimensiones correspondientes a la primera variable, en el caso de los **factores externos**; Frederick Herzberg escribió **la Teoría del Factor Dual** en 1959, la cual involucraba a un grupo de personas y cuestionaba sobre las buenas experiencias de cierta manera, basándose en lo previamente mencionado, se formuló la teoría sobre la satisfacción laboral de individuos.; cuando hay dos factores como la satisfacción y la insatisfacción, aquí es donde se notará el desempeño, el estado del trabajo, la responsabilidad y las oportunidades de crecimiento. Para el caso de la segunda dimensión **factores internos**; se ha considerado **la Teoría de los Dos Factores de Herzberg** por Salas (2021). Menciona que los lazos laborales y las relaciones entre las personas son los responsables de la motivación y, por lo tanto, es que se crea una satisfacción en un modelo distinto a la insatisfacción esto obedece a que las personas tienen un sistema de necesidades a fin de evitar el dolor.

Para establecer un planteamiento teórico se estableció la siguiente teoría para la segunda variable de productividad. La primera teoría es la **Teoría de Productividad**; sugiere que se puede medir por volumen físico o por el valor de los bienes y servicios producidos, según el autor López (2019); como segunda teoría que se centra en la variable, la **teoría económica** afirma que las recomendaciones son en promedio para cubrir costos salariales, ellos están por encima de la paridad, las cuales podrían

causar que las empresas no logren cubrir el costo nuevo, estos incrementos son en razón a las disposiciones gubernamentales, cuyo principal autor Mesina (2016); finalmente se tiene la **Teoría de la Productividad del trabajo en la empresa**, para hablar de ello se evidenció tres aspectos como la producción, productividad del trabajo e intensidad del trabajo. En conclusión, menciona que la eficiencia en la producción y la productividad laboral son fundamentales para el triunfo de una empresa o una economía, al mismo tiempo que el manejo apropiado de la carga laboral es esencial para preservar la salud y el bienestar de los empleados. Un entendimiento equilibrado y eficaz de estos principios es necesario para mejorar los resultados en cualquier lugar de trabajo, mencionada por el autor (Valdez, 2020).

Asimismo, se desarrolla las dimensiones correspondientes a la segunda variable productividad, la primera es **Dimensión humana donde se identifica la Teoría del Desarrollo Humano**, presenta un sistema de premisas que evidencian entre la ciudadanía y el Estado con la disponibilidad de los recursos con las capacidades entre actores políticos y civiles (García,2017). Para la segunda es **Dimensión del proceso productivo donde se identifica la Teoría del clima organizacional, que sostiene que** se evidencian factores de productividad marginal tales como el aumento en la producción de una unidad al factor (Fayol, 2021).

Para el **desarrollar del enfoque conceptual**, se realizó la definición, para la variable **Morosidad crediticia**: la primera definición es que el deudor cumpla con sus obligaciones en un momento determinado y el monto dado, desde el incumplimiento el deudor puede figurar en la lista de morosos (Torres, 2021).

Para el desarrollo de las dimensiones de Morosidad crediticia se identificaron las siguientes definiciones: para primera dimensión **Factores externos**: No están bajo el control pues dentro de este se presente elementos que puedan perjudicial las estrategias tales como el aspecto económico, leyes, marketing y aspectos sociales (Salazar,2014). Para la segunda dimensión **Factores internos**: Estos predominan al momento de elegir una carrera profesional, así, como una actividad y hobby; dentro

de ello se evidencia las capacidades innatas las cuales son propias para el desempeño personal y profesional (Barrera, 2021).

Para el desarrollo del enfoque conceptual de la variable **Productividad**: se cita a López (2019) que lo define como el volumen físico y en términos del valor, se divide entre bienes y servicios producidos.

Para la constitución de las dimensiones de la productividad se identificaron las siguientes: la primera es **Dimensión Humana**: Robbins y Judge (2009) se encuentra vinculada con el capital humano, productividad y desempleo de las organizaciones, las mismas que son difíciles de cuantificar. La segunda dimensión es **proceso productivo- clima organizacional**: que se definen como las percepciones vinculadas a la política y a procedimientos de tipo formal e información; la característica principal influye en la conducta del trabajador (Guerrero y Puerto, 2007)

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo**

La investigación desarrollada fue de tipo básico, en donde solo se determinará la problemática que aquejan las variables materia de estudio, por lo que no se realizara manipulación del objeto a investigar (Hernández, et al. 2018).

##### **Enfoque**

El presente estudio utilizó un enfoque cuantitativo porque permite la búsqueda de conocimiento científico mediante la definición de resultados mediante fórmulas estadísticas para obtener información analítica sobre frecuencias, patrones, medias y correlaciones, así como relaciones causales (Neale y Colter Si, 2018).

##### **Nivel**

La investigación fue Descriptivo - correlacional, porque tiene como fin definir cada una de las variables de investigación; morosidad crediticia que en palabras de Torres (2021) refiere a que el deudor cumpla con sus obligaciones en un momento determinado y el monto dado, desde el incumplimiento el deudor puede figurar en la lista de morosos y en la variable productividad en palabras de López (2019) Teoría de Productividad; donde ello es medido por volumen físico.

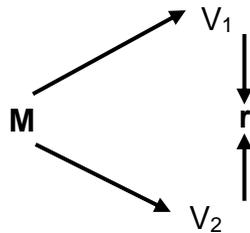
##### **Diseño**

No experimental, su apreciación según Cortés e Iglesias (2004), Son procesos que se aceptan sin la molestia de cambiar o actualizar variables; son comportamientos integrados a partir de una información sólida, sin posibilidad de buscar otros resultados a través de la investigación.

**Corte transversal**, la investigación se procederá con un contexto único y la información recopilada de la muestra serán obtenidos en un periodo de tiempo determinado (Guillén y Valderrama, 2013).

Teniendo el consecutivo esquema:

Figura 1.  
Esquema



Donde:

- M = Muestra
- V1 = Morosidad crediticia
- V2 = Productividad
- r = Relación entre las variables de estudio

### 3.2. Variables y Operacionalización

**Variable 1:** Morosidad crediticia

**Definición Conceptual:** Sánchez (2019) Teoría de la liquidez financiera; es aquí desde diferentes ángulos se puede hablar la macroeconomía y como tuvo impacto, el cual fue desarrollado por Keynes para explicar la invalidez de la ley por Say y de esta forma introducir el principio de demanda efectiva.

**Definición Operacional:** Para evaluar la primera variable, se emplea el instrumento de guía documental, el cual aborda los documentos administrativos que están en funcionamiento en la institución financiera.

Las dimensiones de la variable son:

Factores externos

Factores internos

**Indicadores:**

- Control de organización y características de aspectos cambiantes.
- Control y gestión desde la empresa.

**Escala:** ordinal con medición de Likert

**Variable 2:** Productividad

**Definición Conceptual:** Valdez (2020) Teoría de la Productividad del trabajo en la empresa, para hablar de ello se evidenció aspectos de producción, productividad del trabajo e intensidad del trabajo, para la producción es el fin en un tiempo determinado con un nivel específico.

**Definición Operacional:** Para el desarrollo se aplicará una encuesta sobre la productividad de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, se menciona las dimensiones.

Se aplicará el instrumento que medirá la variable Marketing, el cual consta de 2 dimensiones:

Dimensión humana

Dimensión del proceso productivo

**Indicadores:**

- Desarrollo integral de la persona
- Sociedad sustentable

- Tecnológicas
- Sociopolíticas

**Escala:** ordinal con medición de Likert

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### Población

El estudio presenta un grupo limitado de trabajadores de recuperación de préstamos cooperativos como una población limitada, es decir, un tipo de población en la que se conoce el número exacto de participantes del estudio nos indican (Hernández, et al. 2018).

*Población de investigación.*

Descripción	Trabajadores
Trabajadores del área de recuperación de créditos	30
<b>TOTALES</b>	<b>30</b>

*Fuente: Registro de trabajadores del área de recuperación de créditos de la Cooperativa de Ahorro y crédito San Martín de Porres.*

- Criterios de inclusión: Trabajadores del área de crédito de la Coopac San Martín de Porres.
- Criterios de exclusión: se excluyó a trabajadores de otras áreas.

#### Muestra

Suarez (2020) son un subconjunto que seleccionan anticipadamente a una población para el estudio determinado. Para la presente investigación se asumió que la muestra de 30 trabajadores es representativa de la población total.

$$n = N$$

En donde:

n = Muestra

N = Población

## **Muestreo**

Se aplicó un muestreo no probabilístico. Según el autor Zarate (2021), menciona que es una herramienta de investigación científica cuya función principal consiste en identificar la porción específica de la realidad bajo estudio que debe ser analizada para emitir evaluaciones sobre la población en cuestión.

## **Unidad de análisis:**

Será el trabajador de la Cooperativa de Ahorro y crédito San Martín de Porres.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Se utilizaron encuestas como técnica de recolección de información. La investigación se describe como el procedimiento para recopilar datos de un conjunto particular de individuos o elementos mediante declaraciones o interrogantes con el fin de obtener la información deseada según (Paravié, 2020).

Herramienta de recopilación de datos: este estudio utilizó un cuestionario como herramienta para recopilar la información requerida. El cuestionario constaba de una estructura ordenada de ítems. La variable morosidad crediticia del cuestionario estuvo compuesta por 18 preguntas divididas en tres dimensiones: Dimensionalidad (ítems 1-6), Factores externos (ítems 7-12), Factores internos (ítems 13-18). Del mismo modo, para la variable de productividad, el cuestionario constó de 12 interrogantes divididos en dos dimensiones: Dimensión humana (ítems 1-5) y Dimensión del proceso productivo (ítems 6-12).

La validez del instrumento se realiza a través de expertos evaluadores, quienes deben ser profesionales de la administración pública con título de maestría y/o doctorado, quienes evalúan los indicadores y dimensiones de cada variable para luego ofrecer los suyos propios quienes observaran los resultados para comprobar su eficacia.

En cuanto a la confiabilidad, se desarrolló durante una prueba piloto utilizando el Alfa de Cronbach, que debería exceder 0,7, lo que me da una idea del grado de confiabilidad del instrumento. Para la variable morosidad crediticia se obtuvo alfa de Cronbach de 0,902, señalando una confiabilidad sobresaliente del instrumento, y para la variable productividad se logró un alfa de Cronbach de 0.968, indicando una excelente confiabilidad del instrumento.

### **3.5. Procedimientos**

Desde el principio solicitamos el permiso de la empresa presentando un acuerdo del comité de ética para garantizar la tranquilidad y la adecuada realización del estudio. El reclamo está respaldado por documentación, incluidas cuestiones de aprobación y aceptación. Las operaciones se llevaron a cabo en secreto y el objetivo principal era recopilar información profesional. Después de la recopilación de datos, cuando se acordó una fecha para la encuesta, se informó a los participantes sobre el propósito de la encuesta para que los empleados pudieran ofrecerse como voluntarios para participar. Después de completar el cuestionario, los datos fueron organizados y analizados utilizando Microsoft Excel. Luego utilice el software estadístico SPSS para analizar los datos y presentar los resultados en tablas y gráficos.

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

Se lleva a cabo un análisis de forma descriptiva, lo que implica la exposición y el detalle de las características variables y el comportamiento en una situación específica. Los datos se presentan en forma de tablas y figuras con los valores porcentuales correspondientes. Las estadísticas de conclusiones también se utilizan para mostrar los resultados del procesamiento de datos relevante SPPSS, que aumentará el análisis de especulaciones. Esto ayuda a determinar cuánta correlación entre los factores de investigación.

### **3.7. Aspectos éticos**

Aplicamos el Código de Ética de la Universidad César Vallejo, lo que nos permitió incorporar principios como la participación voluntaria. en la que los participantes son libres de llenar la herramienta, así como los principios de buena fe y no maleficencia, que sólo autorizan el respeto y protección de la información utilizada para fines de investigación

## IV. RESULTADOS

### ESTADISTICA DESCRIPTIVA TABLAS CRUZADAS

**Tabla 1.**

*Tabla cruzada entre la Morosidad y Productividad*

		Productividad				Total	
		Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		
Morosidad	A veces	Recuento	1	3	1	0	5
		% del total	3,3%	10,0%	3,3%	0,0%	16,7%
	Casi siempre	Recuento	0	1	11	3	15
		% del total	0,0%	3,3%	36,7%	10,0%	50,0%
	Siempre	Recuento	0	0	6	4	10
		% del total	0,0%	0,0%	20,0%	13,3%	33,3%
Total	Recuento	1	4	18	7	30	
	% del total	3,3%	13,3%	60,0%	23,3%	100,0%	

#### **Interpretación:**

En la tabla número 1 se identifica que el 36.7% (11 trabajadores) consideran que casi siempre la morosidad y la productividad se relacionan.

**Tabla 2.***Tabla cruzada entre Factores externos y Productividad*

		Productividad				Total	
		Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		
Factores Externos	Casi nunca	Recuento	0	1	0	0	1
		% del total	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	3,3%
	A veces	Recuento	1	2	5	2	10
		% del total	3,3%	6,7%	16,7%	6,7%	33,3%
	Casi siempre	Recuento	0	0	11	1	12
		% del total	0,0%	0,0%	36,7%	3,3%	40,0%
	Siempre	Recuento	0	1	2	4	7
		% del total	0,0%	3,3%	6,7%	13,3%	23,3%
Total		Recuento	1	4	18	7	30
		% del total	3,3%	13,3%	60,0%	23,3%	100,0%

**Interpretación:**

En la tabla número 2 se identifica que el 36.7% (11 trabajadores) consideran que casi siempre los factores externos y la productividad se relacionan.

**Tabla 3.***Tabla cruzada entre Factores internos y Productividad*

		Productividad				Total	
		Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		
<b>Factores Internos</b>	Nunca	Recuento	1	3	2	0	6
		% del total	3,3%	10,0%	6,7%	0,0%	20,0%
	Casi nunca	Recuento	0	1	15	7	23
		% del total	0,0%	3,3%	50,0%	23,3%	76,7%
	A veces	Recuento	0	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	3,3%
<b>Total</b>	Recuento	1	4	18	7	30	
	% del total	3,3%	13,3%	60,0%	23,3%	100,0%	

**Interpretación:**

En la tabla número 3 se identifica que el 50.0% (15 trabajadores) consideran que casi siempre los factores internos y la productividad se relacionan.

## ESTADISTICA INFERENCIAL

### Prueba de normalidad

Regla:

Shapiro-Wilk cuando los datos son menores a 50

Kolmogórov-Smirnov cuando los datos son mayores o iguales a 50

### Estadístico

Regla:

Pearson: cuando el coeficiente es mayor o igual a 0,05 (distribución normal)

Spearman: cuando el coeficiente es menor a 0,05 (distribución no normal)

### Tabla 4.

*Prueba de normalidad*

Shapiro-Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.
Morosidad	,967	30	,465
Productividad	,968	30	,488

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

### Interpretación:

En la tabla 4 se determinó que se utilizó la prueba de shapiro wilk por tener datos menores a 50. Se utilizó el estadígrafo de R de Pearson debido a que el nivel de significancia fue mayor a 0.05 con una distribución normal.

## PRUEBA DE HIPÓTESIS

Se tiene en cuenta las siguientes reglas de decisión

Si (P- valor > 0,05) Se descarta la hipótesis alternativa y se valida la hipótesis nula.

Si (P- valor < 0,05) La hipótesis nula es descartada y se valida la hipótesis alternativa.

### Objetivo general:

Determinar la relación entre morosidad crediticia y productividad de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Tarapoto – 2023

**Tabla 5.**

*Correlación entre Morosidad crediticia y la Productividad*

		Morosidad	Productividad
Morosidad	Correlación de Pearson	1	,671**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Productividad	Correlación de Pearson	,671**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

### Interpretación:

La Tabla 5 muestra que existe una relación entre la tasa de aprobación de crédito y la productividad ya que el resultado de la correlación de Pearson es  $r=0.671$  lo que indica que hay una correlación positiva moderada, con un valor p de 0.000 por lo que podemos estar seguros de que aceptamos la hipótesis  $H_1$ , que proporciona un vínculo entre la morosidad de los préstamos y la productividad.

**Tabla 6.***Correlación entre factores externos y la productividad*

		Factores Externos	Productividad
Factores Externos	Correlación de Pearson	1	,504**
	Sig. (bilateral)		,005
	N	30	30
Productividad	Correlación de Pearson	,504**	1
	Sig. (bilateral)	,005	
	N	30	30

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

**Interpretación:**

De acuerdo con la Tabla 6, se observa una conexión entre los factores externos y la productividad, dado que la correlación de Pearson es  $r=0,504$ , indicando una correlación positiva moderada, y el valor  $p$  es 0,005.

**Tabla 7.***Correlación entre factores internos y productividad*

		Factores Internos	Productividad
Factores Internos	Correlación de Pearson	1	,733**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Productividad	Correlación de Pearson	,733**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

**Interpretación:**

Según el Cuadro 7 se puede observar que existe una relación entre los factores internos y la productividad, debido a que la correlación de Pearson da  $r=0.733$ , lo que demuestra que tiene una correlación altamente positiva, y el valor p es 0.000, por lo que podemos estar seguros que aceptamos la hipótesis  $H_{i2}$ , que menciona la relación entre factores internos y productividad

## V. DISCUSIÓN

Objetivo general: Determinando la relación entre la morosidad crediticia y la productividad entre los trabajadores de Cajas y Cooperativas de Ahorro y Crédito de San Martín de Porres, 2023. El referente teórico establece que el supuesto de rezago reflejado en la teoría del desempeño económico defendido por Sánchez (2019) utiliza una medida de lo que se logra con el patrimonio sobre período de tiempo, independientemente del resultado; La teoría de la productividad dice que se puede medir a través de la calidad física o el valor de los bienes y servicios producidos. Por lo tanto, los resultados descriptivos del Cuadro 1 sobre la variable tasa de mora crediticia y productividad entre los empleados de la Cooperativa de Crédito San Martín de Porres muestran que el 36,7% (11 empleados) cree que la tasa de mora y la productividad casi siempre están relacionadas, también en la tabla 5 titulado "Correlación del índice de incumplimiento de préstamos y la productividad", los resultados obtienen la correlación de Pearson y obtienen  $r=0,671$ , lo que muestra que es una correlación positiva moderada con un valor p de 0,000. Estos resultados confirman a Martínez et al. (2022), quienes concluyeron que estas estrategias se aplicarán al crédito y al cobro de deudas como elemento de control de la morosidad de las empresas. De manera similar, según Brachfield (2012), la morosidad se refiere a la renuencia de las instituciones financieras y sus empleados a iniciar una recuperación precisa e inmediata de los fondos de posibles morosos porque temen perder clientes. El futuro, el futuro; Estos eventos pueden afectar los ingresos de una empresa, crear conflictos y acelerar la retención de clientes. Todo esto se puede evitar mediante retrasos en los pagos y gestión de pagos, como dice Silva (2021). La productividad se define como una medida que refleja la relación entre el desempeño, el tiempo invertido y los recursos utilizados. unidad de tiempo. En nuestra investigación, planteamos la hipótesis de que existe una relación entre los incumplimientos crediticios y la productividad; por lo tanto, el incumplimiento crediticio es un incumplimiento de las obligaciones de la empresa, lo que es perjudicial para la empresa financiera, como lo demuestra la baja productividad.

Objetivo específico 1: Determinación de la relación entre las externalidades del pago de salarios atrasados y la productividad de los trabajadores en la cooperativa San Martín de Porres, Tarapoto - 2023. Frederick Herzberg sostiene que el referente teórico para determinar la dimensión de las externalidades de la teoría de los dos factores desarrolla el trabajo de las personas. la satisfacción de involucrar a un grupo de personas y de alguna manera desafiar una buena experiencia. Teoría; si hay dos factores de satisfacción e insatisfacción, se centrará en el desempeño, la situación laboral, la responsabilidad y las oportunidades de crecimiento e identificará las variables de productividad utilizando la teoría de la productividad; López sugirió que esto podría hacerse utilizando cantidades físicas o bienes producidos y medir el valor de los servicios. Por lo tanto, en la Tabla 02 titulada "Tabla cruzada de factores externos y productividad" se encuentra que el 36,7% (11 empleados) cree que los factores externos y la productividad casi siempre están relacionados, como lo muestra la Tabla N, punto 6. se obtuvo una relación entre externalidades y productividad a través de la correlación de Pearson,  $r=0.504$ , indicando una correlación positiva moderada con un valor de 0.005. Por tanto, estos resultados obtenidos están de acuerdo con el estudio de Medina et al. (2021) concluyeron que la satisfacción laboral está directamente relacionada con la productividad de los empleados del call center de Pica Raúl. Para el desarrollo de la competitividad crediticia es necesario definirla en palabras de Ferraz, Kupfer y Haguenaer (1996) como la capacidad de las empresas para formular e implementar estrategias competitivas y mantener o incrementar la participación de mercado de sus productos. Asimismo, la productividad de los empleados, según Zárate (2017), se define como una forma de expresar los logros cuando realizan actividades para un objetivo común. Por todo lo anterior y explicado, los estudios demuestran que existe una correlación significativa entre los factores externos y la productividad, y cabe mencionar que ambos factores son esenciales en el entorno laboral y empresarial, porque pueden surgir desafíos, debemos adaptarnos para mantener y mejorar la productividad en un entorno cambiante con un objetivo común, lo que se evidencia en la disminución de la tasa de morosidad de los préstamos.

Objetivo específico 2: Determinar la relación que existe entre factores internos de morosidad y productividad de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Tarapoto – 2023, los referentes teóricos para la dimensión factores internos hace mención a la Teoría de los Dos Factores de Herzberg el cual señala que los lazos laborales y las relaciones entre las personas son los responsables de la motivación y, por lo tanto, es que se crea una satisfacción en un modelo distinto a la insatisfacción esto obedece a que las personas tienen un sistema de necesidades a fin de evitar el dolor y para la variable productividad se identificó mediante la Teoría de la Productividad del trabajo en la empresa, para hablar de ello se evidenció tres aspectos como la producción, productividad del trabajo e intensidad del trabajo, Valdez menciona que la eficiencia en la producción y la productividad laboral son fundamentales para el triunfo de una empresa o una economía, al mismo tiempo que el manejo apropiado de la carga laboral es esencial para preservar la salud y el bienestar de los empleados. Un entendimiento equilibrado y eficaz de estos principios es necesario para mejorar los resultados en cualquier lugar de trabajo, es así que en la Tabla N° 03 tabla cruzada entre factores internos y productividad se identifica que el 50.0 % (15 trabajadores) consideran que casi siempre los factores internos y la productividad se relacionan, de la misma forma la Tabla 07 indica que existe una relación entre los factores internos y la productividad ya que el resultado de la correlación de Pearson es  $r=0.733$  lo que demuestra que es una correlación muy positiva con un valor p de 0.000 por lo que definitivamente aceptamos la hipótesis  $H_{i2}$  que afirma que los factores internos están relacionados a la existe entre los factores internos y la productividad, en consecuencia estos resultados coinciden con Bustos, (2019) donde concluye que alrededor del 75% de la cartera se puede recuperar de manera oportuna en la cooperativa y que los riesgos de valor residual aumentan el periodo de demora o no recuperación, los factores internos se definen al momento de elegir una carrera profesional, así, como una actividad y hobby; dentro de ello se evidencia las capacidades innatas las cuales son propias para el desempeño personal y profesional (Barrera, 2021), es por ello que los factores internos y la productividad se relacionan, ya que los factores internos porque los factores internos juegan un papel importante a la hora de determinar la productividad de una empresa, con el fin de estar

constantemente en evaluación de sus procesos internos y su cultura organizacional para identificar áreas de mejor y trabajar para crear un entorno propicio a la productividad.

## VI. CONCLUSIONES

- Se determinó que existe relación positiva moderada entre la morosidad crediticia y productividad de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Tarapoto- 2023, por lo que se confirmó la hipótesis general de la investigación.
- Se determinó que en el medio hay relaciones los factores externos y productividad, dado que los resultados afirman que es una correlación moderada, con un P valor de 0.005, por ello se relacionan los factores externos con la productividad de los trabajadores de la Cooperativa San Martín de Porres, Tarapoto- 2023, es por ello que se valida la hipótesis alternativa.
- Se determinó que existe relación entre los factores internos y productividad, dado que los resultados afirman que es una correlación alta, con un P valor de 0.000, por ello se relacionan los factores internos con la productividad de los trabajadores de la Cooperativa San Martín de Porres, Tarapoto – 2023.

## VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda que al evidenciar la correlación entre morosidad crediticia y la productividad, se deben registrar estrategias a fin de disminuir la morosidad la cual tiene como consecuencia mejorar la productividad, mediante diferentes actividades, tales como charlas y visitas constantes.
- Se recomienda que a fin de continuar la relación entre los factores externos de morosidad y productividad se debe tener en cuenta estrategias tales como; supervisión, visitas diarias ello va a favorecer en la productividad por ende se evidenciará en los índices de reducción por morosidad.
- Se recomienda que a fin de evidenciar la relación entre factores internos y la productividad es necesario llevar a cabo actividades como planeación, estrategias a fin reducir la tasa de morosidad y por ende aumentar la productividad en la Cooperativa de Ahorro y crédito San Martín de Porres- Tarapoto, 2023.

## REFERENCIAS

- Academy, E. (2021). ¿Cómo elegir la mejor metodología de investigación para su estudio? Enago Academy Spanish. Recuperado 2022, de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1984> (pág. 5)
- Baltodano, G., et al. (2020) artículo científico: La productividad laboral: Una mirada a las necesidades de las Pymes en México por la Revista ciencias jurídicas y políticas. <https://www.lamjol.info/index.php/rcijupo/article/view/11228> (pág. 8)
- Bustos, X. (2019) Modelo de gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y crédito "San José LTDAD" por la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2594> (pág. 5)
- Calle, L. (2021) Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en colaboradores de una entidad financiera del departamento de Puno. [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/download/1632/1915/](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/download/1632/1915/) (pág. 5)
- Castro, J. (2018) Outsourcing y su influencia en la productividad de la empresa crédito y cobranza S.A.C.- Chiclayo (tesis de pregrado) por la Universidad Señor de Sipán. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/4902> (pág. 17)
- Chisaguano, A. (2019) *La morosidad y las provisiones de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y crédito Financredit (tesis de pregrado) por la Universidad Técnica de Ambato- Ecuador.* <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/30618> (pág. 15)
- Cortez, A. (2022) La evaluación crediticia y la morosidad en las entidades financieras más representativas del distrito de Ventanilla- Perú 2022 (tesis de pregrado) por la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/31545> (pág. 12)
- López, L. (2019) La productividad y sus factores: Incidencia en el mejoramiento organizacional. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1692-85632018000100047](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-85632018000100047) (pág. 3)
- Mayta, L. (2013) Medición del riesgo crediticio mediante la aplicación de métodos

basados en calificaciones internas\_

[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2518-44312014000200002](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2518-44312014000200002) (pág. 3)

Medina, S., et al. (2021) Relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores en el área de call center de la empresa pizza Raúl, la Victoria, 2019 (tesis de pregrado) por la Universidad Científica del Sur. <https://hdl.handle.net/20.500.12805/1881> (Pág. 21)

Mesina, M. (2016) La teoría económica: ¿Un monumento en peligro? <https://denarius.izt.uam.mx/index.php/denarius/article/view/495> (pág. 4)

Robles, M., et al. (2020) *El impacto de la morosidad en las Cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador en los periodos 2019-2020 por la Universidad Técnica de Ambato- Ecuador.* <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/16738> (pág. 3)

Sánchez, P. (2019)\_El rol de la preferencia por la liquidez en un mundo de dinero endógeno. Nociones relevantes para la modelación macroeconómica. <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/15716> (pág. 12)

Ticona, D. (2021) El riesgo crediticio y su influencia en la tasa de morosidad de la caja municipal de ahorro y créditos cusco S.A. agencia Basadre en los periodos 2016 – 2018 (tesis de posgrado) por la Universidad Privada de Tacna. <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/2247> (Pág. 8)

Torres, E. (2021) La rentabilidad como herramienta para la toma de decisiones: análisis empírico en una empresa industrial\_ [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_vc/article/download/1396/1750](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/download/1396/1750) (pág. 53)

Torres, H. (2019) Gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la Caja Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque (tesis de pregrado) por la Universidad Señor de Sipán-Chiclayo. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/6145> (pág. 44)

Valdez. L. (2020) Teoría de la Productividad del trabajo en la empresa\_ <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-productividad-laboral-y-empresarial/> (pág. 15)

## ANEXOS

## Anexo 1. Matriz de Operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Morosidad crediticia	Sánchez (2019) Teoría de la liquidez financiera; es aquí desde diferentes ángulos se puede hablar la macroeconomía y como tuvo impacto, el cual fue desarrollado por Keynes para explicar la invalidez de la ley Say y de esta forma introducir el principio de demanda afectiva.	Para medir la primera variable se tiene en cuenta el instrumento de guía documental sobre los documentos de carácter administrativo que operen en la entidad financiera.	Competitividad	Reconocimiento y visualización	Ordinal
			Factores externos	Control de organización y características de aspectos cambiantes	
			Factores internos	Control y gestión desde la empresa	
Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 2: Productividad	Valdez (2020) Teoría de la productividad del trabajo en la empresa, para hablar de ello se evidenció tres aspectos como la producción, productividad del trabajo e intensidad del trabajo. Para la producción es el resultado del proceso, o sea la cantidad de productos que se han producido, en una unidad de tiempo dada, con un nivel de productividad determinado.	Para el desarrollo se aplicará una encuesta sobre la productividad laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres.	Dimensión humana	Desarrollo integral de la persona  Sociedad sustentable	Ordinal
			Dimensión del proceso productivo	Tecnologías  Sociopolíticas	

## Anexo 2. Matriz de consistencia

<b>Problema general</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
¿Cuál es la relación entre morosidad crediticia y productividad de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Tarapoto - 2023?	Objetivo general Determinar la relación entre morosidad crediticia y productividad de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Tarapoto – 2023.	Hi: Existe relación significativa entre morosidad crediticia y productividad de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Tarapoto - 2023.	Variable 1: Morosidad crediticia	Competitividad  Factores externos  Factores internos	Reconocimiento y visualización  Control de organización y características de aspectos cambiantes Control y gestión desde la empresa
Problemas específicos ¿De qué manera se relaciona los factores externos y la productividad de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Tarapoto – 2023?	Objetivos específicos Determinar la relación que existe entre los factores externos de morosidad y la productividad de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Tarapoto – 2023.	Ho: No existe relación significativa entre morosidad crediticia y productividad de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Tarapoto – 2023.		Dimensión humana	Desarrollo integral de la persona
¿De qué manera se relaciona los factores internos y la productividad de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Tarapoto – 2023?	Determinar la relación que existe entre factores internos de morosidad y la productividad de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Tarapoto – 2023.	Hipótesis Alternativas H1: Existe relación significativa entre factores externos de morosidad y productividad de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Porres, Tarapoto - 2023. H2: Existe relación significativa entre factores internos de morosidad y productividad de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Porres, Tarapoto – 2023.	Variable 2: Productividad	Dimensión del proceso productivo	Sociedad sustentable  Tecnologías  Sociopolíticas

## **Anexo 3. Instrumento de recolección de datos**

### **Cuestionario de Morosidad crediticia**

Estimado participante, el presente cuestionario está diseñado para poder solicitar nos brinde sus respuestas frente a las interrogantes elaboradas de acuerdo a sus dimensiones (factores externos, factores internos) e indicadores (reconocimiento y visualización, control de organización y características de aspectos cambiantes, control y gestión desde la empresa) Este cuestionario tiene su sustento en las bases teóricas- antecedentes de los autores Martines et all (2022) Baltodano, et al. (2020) en su investigación: La morosidad y las provisiones de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y crédito Financredit con validez de **calificación ACEPTABLE**

Te invitamos a participar voluntariamente de este estudio, la participación es estrictamente anónima, la información que se obtenga será tratada confidencialmente y no se utilizará para ningún otro propósito fuera de esta investigación; mediante ello, solicito su autorización y colaboración para completar este cuestionario. El proceso completo consiste en la aplicación de un cuestionario breve con una duración de 10 minutos aproximadamente. Por favor contesta cada pregunta con total SINCERIDAD, recomendándote que si utilizas tu móvil lo coloques de forma horizontal para una completa visualización de las preguntas.

#### **Opciones:**

**1 = Nunca**

**2 = Casi nunca**

**3 = A veces**

**4 = Casi siempre**

**5 = Siempre**

ITEM	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Factores externos</b>					
1.- ¿Los factores externos influyen en la morosidad crediticia?					
2.- ¿Los factores externos influyen en la productividad?					
3.- ¿Considera usted que el incremento de morosidad crediticia se refleja en los factores externos?					
4.- ¿Considera que los factores externos son aspectos relevantes?					
5.- ¿Consideras que la teoría de la productividad influye en los factores externos?					
6.- ¿Considera que son importantes los factores externos?					
7.- ¿Considera que es importante los vínculos del trabajo y las relaciones interpersonales?					
<b>Dimensión 2: Factores internos</b>					
8.- ¿Se identifica con la empresa donde labora?					
9.- ¿El control y la gestión son aspectos importantes en una empresa?					
10.- ¿La empresa está debidamente organizada en temas de morosidad crediticia?					
11.- ¿Durante el tiempo que viene laborando en la Coop San Martín usted recibió capacitaciones sobre las funciones que desempeña o temas financieros a fines?					
12.- ¿Usted puede ver que la administración de la Coop San Martín brinda oportunidades de pagos al cliente que cuenta con morosidad?					
13.- ¿Considera usted que la coop San Martin realiza de forma adecuada el cobro por morosidad crediticia?					
14.- ¿Considera usted que el trato con los clientes es el adecuado?					

## **Cuestionario de Productividad**

Estimado participante, el presente cuestionario está diseñado para poder solicitar nos brinde sus respuestas frente a las interrogantes elaboradas de acuerdo a sus dimensiones (dimensión humana, dimensión del proceso educativo) e indicadores (desarrollo integral de la persona, sociedad sustentable, tecnológicas y sociopolíticas). Este cuestionario tiene como base los aspectos teóricos remarcados en las investigaciones de Robles, et al. (2020), Bustos, (2019), Chisaguano (2019). en su investigación: Relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores en el área de call center de la empresa pizza Raúl, la Victoria 2019 con validez de **calificación ACEPTABLE**.

Te invitamos a participar voluntariamente de este estudio, la participación es estrictamente anónima, la información que se obtenga será tratada confidencialmente y no se utilizará para ningún otro propósito fuera de esta investigación; mediante ello, solicito su autorización y colaboración para completar este cuestionario. El proceso completo consiste en la aplicación de un cuestionario breve con una duración de 10 minutos aproximadamente. Por favor contesta cada pregunta con total SINCERIDAD, recomendándote que si utilizas tu móvil lo coloques de forma horizontal para una completa visualización de las preguntas.

### **Opciones:**

**1 = Nunca**

**2 = Casi nunca**

**3 = A veces**

**4 = Casi siempre**

**5 = Siempre**

ITEM	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Dimensión Humana</b>					
1.- ¿Los aspectos de dimensión humana son considerados en la productividad de una empresa?					
2.- ¿Las dimensiones humanas cumplen un rol para la productividad de una empresa?					
3.- ¿El capital humano- dimensión está relacionado con la productividad laboral?					
4.- ¿Considera que el desarrollo integral de la persona está vinculado con la productividad laboral?					
5.- ¿El desarrollo integral de la persona es un factor básico para la productividad?					
6.- ¿La sociedad sostenible cumple un rol en la productividad de la empresa?					
7.- ¿Considera que actualmente las empresas tienen el concepto de sociedad sostenible como política empresarial?					
<b>Dimensión 2: Dimensión del proceso productivo</b>					
8.- ¿Las empresas están comprometidos con los avances de la tecnología?					
9.- ¿La tecnología cumple un rol importante para la productividad de una empresa?					
10.- ¿Considera usted que los aspectos sociopolíticos influyen en la producción de una empresa?					
11.- ¿Considera que para eventos futuros, las empresas tienen en cuenta los aspectos sociopolíticos?					
12.- ¿Considera usted que los aspectos sociopolíticos tienen que ver con acontecimientos futuros de un régimen económico del país?					

## Anexo 4. Validaciones

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Morosidad crediticia y productividad de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Tarapoto 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 psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	CARLOS ENRIQUE ANDERSON PUYEN
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( ) Doctor ( <b>X</b> )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional ( <b>X</b> )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	DOCENTE UNIVERSITARIO EN INVESTIGACIÓN – GESTIÓN PÚBLICA – ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
<b>Institución donde labora:</b>	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
<b>Tiempo de experiencia profesional el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( <b>X</b> )

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor:	Campos Cano, Siu Ming / Felix Bocanegra, Vicenta Magrith
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 3 indicadores y 14 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 2 dimensiones, de 4 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

#### 4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Morosidad crediticia  
Sánchez (2019) Teoría de la liquidez financiera; es aquí desde diferentes ángulos se puede hablar la macroeconomía y como tuvo impacto, el cual fue desarrollado por Keynes para explicar la invalidez de la ley Say y de esta forma introducir el principio de demanda afectiva.
- **Variable 2:** Productividad  
Valdez (2020) Teoría de la productividad del trabajo en la empresa, para hablar de ello se evidenció tres aspectos como la producción, productividad del trabajo e intensidad del trabajo. Para la producción es el resultado del proceso, o sea la cantidad de productos que se han producido, en una unidad de tiempo dada, con un nivel de productividad determinado.

Variable	Dimensiones	Definición
Morosidad Crediticia	<ol style="list-style-type: none"> <li>Factores externos.</li> <li>Factores internos.</li> </ol>	Sánchez (2019) Teoría de la liquidez financiera; es aquí desde diferentes ángulos se puede hablar la macroeconomía y como tuvo impacto, el cual fue desarrollado por Keynes para explicar la invalidez de la ley Say y de esta forma introducir el principio de demanda afectiva.
Productividad	<ol style="list-style-type: none"> <li>Dimensión humana.</li> <li>Dimensión del Proceso Productivo</li> </ol>	Valdez (2020) Teoría de la productividad del trabajo en la empresa, para hablar de ello se evidenció tres aspectos como la producción, productividad del trabajo e intensidad del trabajo. Para la producción es el resultado del proceso, o sea la cantidad de productos que se han producido, en una unidad de tiempo dada, con un nivel de productividad determinado.

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Morosidad crediticia y productividad de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Tarapoto 2023" elaborado por Campos Cano, Siu Ming / Felix Bocanegra, Vicenta Magrith en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	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.
	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.
<b>COHERENCIA</b> 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.

<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o 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 brinde

sus observaciones que considere pertinente

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

#### Variable del instrumento: Morosidad crediticia

- Primera dimensión: Factores externos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Control de organización y características de aspectos cambiantes	1,2,3,4,5,6,7	4	4	4	

- Segunda dimensión: Factores internos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Control y gestión desde la empresa	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14	4	4	4	

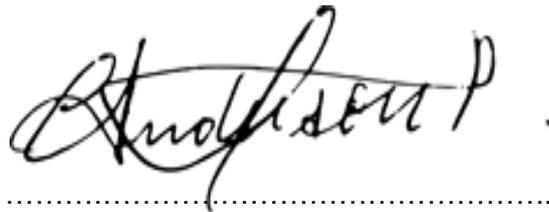
#### Variable del instrumento: Productividad

- Primera dimensión: Dimensión humana

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Desarrollo integral de la persona	1, 2, 3, 4	4	4	4	
Sociedad sustentable	5, 6, 7	4	4	4	

- Segunda dimensión: Dimensión del proceso productivo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tecnologías	8, 9, 10	4	4	4	
Sociopolíticas	11, 12	4	4	4	



DR. CARLOS ENRIQUE ANDERSON PUYEN

DNI N° 16498130

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Morosidad crediticia y productividad de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Tarapoto 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 psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	ELIA ANACELY CÓRDOVA CALLE	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor ( <b>X</b> )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( <b>X</b> )	Organizacional ( <b>X</b> )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	DOCENTE UNIVERSITARIO (RENACYT) – ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – ECONOMÍA Y FINANZAS	
<b>Institución donde labora:</b>	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	
<b>Tiempo de experiencia profesional el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( <b>X</b> )

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala:

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario en escala ordinal
<b>Autor:</b>	Campos Cano, Siu Ming / Felix Bocanegra, Vicenta Magrith
<b>Procedencia:</b>	Del autor
<b>Administración:</b>	Virtual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres
<b>Significación:</b>	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 3 indicadores y 14 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 2 dimensiones, de 4 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

#### 4. Soporte teórico

- **Variable 1: Morosidad crediticia**  
Sánchez (2019) Teoría de la liquidez financiera; es aquí desde diferentes ángulos se puede hablar la macroeconomía y como tuvo impacto, el cual fue desarrollado por Keynes para explicar la invalidez de la ley Say y de esta forma introducir el principio de demanda afectiva.
- **Variable 2: Productividad**  
Valdez (2020) Teoría de la productividad del trabajo en la empresa, para hablar de ello se evidenció tres aspectos como la producción, productividad del trabajo e intensidad del trabajo. Para la producción es el resultado del proceso, o sea la cantidad de productos que se han producido, en una unidad de tiempo dada, con un nivel de productividad determinado.

Variable	Dimensiones	Definición
Morosidad Crediticia	<ol style="list-style-type: none"> <li>Factores externos.</li> <li>Factores internos.</li> </ol>	Sánchez (2019) Teoría de la liquidez financiera; es aquí desde diferentes ángulos se puede hablar la macroeconomía y como tuvo impacto, el cual fue desarrollado por Keynes para explicar la invalidez de la ley Say y de esta forma introducir el principio de demanda afectiva.
Productividad	<ol style="list-style-type: none"> <li>Dimensión humana.</li> <li>Dimensión del Proceso Productivo.</li> </ol>	Valdez (2020) Teoría de la productividad del trabajo en la empresa, para hablar de ello se evidenció tres aspectos como la producción, productividad del trabajo e intensidad del trabajo. Para la producción es el resultado del proceso, o sea la cantidad de productos que se han producido, en una unidad de tiempo dada, con un nivel de productividad determinado.

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Morosidad crediticia y productividad de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Tarapoto 2023” elaborado por Campos Cano, Siu Ming / Felix Bocanegra, Vicenta Magrith en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	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.
	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.
<b>COHERENCIA</b> 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.

<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o 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 brinde

sus observaciones que considere pertinente

3. No cumple con el criterio
4. Bajo Nivel
5. Moderado nivel
6. Alto nivel

#### Variable del instrumento: Morosidad crediticia

- Primera dimensión: Factores externos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Control de organización y características de aspectos cambiantes	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	4	4	4	

- Segunda dimensión: Factores internos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Control y gestión desde la empresa	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14	4	4	4	

#### Variable del instrumento: Productividad

- Primera dimensión: Dimensión humana

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Desarrollo integral de la persona	1, 2, 3, 4	4	4	4	
Sociedad sustentable	5, 6, 7	4	4	4	

- Segunda dimensión: Dimensión del proceso productivo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tecnologías	8, 9, 10	4	4	4	
Sociopolíticas	11, 12	4	4	4	



.....  
 DR. ELIA ANACELY CÓRDOVA CALLE  
 DNI N° 46883462

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Morosidad crediticia y productividad de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Tarapoto 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 psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	DAVID NICOLAS ESPINOZA DEXTRE	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor ( <b>X</b> )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( <b>X</b> )	Organizacional ( <b>X</b> )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	DOCENTE UNIVERSITARIO – GESTIÓN PÚBLICA – ECONOMÍA Y FINANZAS – ENCARGADO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	
<b>Institución donde labora:</b>	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	
<b>Tiempo de experiencia profesional el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( <b>X</b> )

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor:	Campos Cano, Siu Ming / Felix Bocanegra, Vicenta Magrith
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 3 indicadores y 14 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 2 dimensiones, de 4 indicadores y 12 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

#### 4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Morosidad crediticia  
Sánchez (2019) Teoría de la liquidez financiera; es aquí desde diferentes ángulos se puede hablar la macroeconomía y como tuvo impacto, el cual fue desarrollado por Keynes para explicar la invalidez de la ley Say y de esta forma introducir el principio de demanda afectiva.
- **Variable 2:** Productividad  
Valdez (2020) Teoría de la productividad del trabajo en la empresa, para hablar de ello se evidenció tres aspectos como la producción, productividad del trabajo e intensidad del trabajo. Para la producción es el resultado del proceso, o sea la cantidad de productos que se han producido, en una unidad de tiempo dada, con un nivel de productividad determinado.

Variable	Dimensiones	Definición
Morosidad Crediticia	<ol style="list-style-type: none"> <li>Factores externos.</li> <li>Factores internos.</li> </ol>	Sánchez (2019) Teoría de la liquidez financiera; es aquí desde diferentes ángulos se puede hablar la macroeconomía y como tuvo impacto, el cual fue desarrollado por Keynes para explicar la invalidez de la ley Say y de esta forma introducir el principio de demanda afectiva.
Productividad	<ol style="list-style-type: none"> <li>Dimensión humana.</li> <li>Dimensión del Proceso Productivo</li> </ol>	Valdez (2020) Teoría de la productividad del trabajo en la empresa, para hablar de ello se evidenció tres aspectos como la producción, productividad del trabajo e intensidad del trabajo. Para la producción es el resultado del proceso, o sea la cantidad de productos que se han producido, en una unidad de tiempo dada, con un nivel de productividad determinado.

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Morosidad crediticia y productividad de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Tarapoto 2023" elaborado por Campos Cano, Siu Ming / Felix Bocanegra, Vicenta Magrith en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	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.
	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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	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 brinde*

*sus observaciones que considere pertinente*

3. No cumple con el criterio
4. Bajo Nivel
5. Moderado nivel
6. Alto nivel

**Variable del instrumento:** Morosidad crediticia

- Primera dimensión: Factores externos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Control de organización y características de aspectos cambiantes	, 2, 3, 4, 5, 6, 7	4	4	4	

- Segunda dimensión: Factores internos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Control y gestión desde la empresa	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14	4	4	4	

**Variable del instrumento:** Productividad

- Primera dimensión: Dimensión humana

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Desarrollo integral de la persona	1, 2, 3, 4	4	4	4	
Sociedad sustentable	5, 6, 7	4	4	4	

- Segunda dimensión: Dimensión del proceso productivo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tecnologías	8, 9, 10	4	4	4	
Sociopolíticas	11, 12	4	4	4	



.....  
 DR. DAVID NICOLAS ESPINOZA DEXTRE  
 DNI N° 43724426

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## Anexo 5. Prueba de Confiabilidad

### VARIABLE: MOROSIDAD CREDITICIA

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,907	14

### VARIABLE: PRODUCTIVIDAD

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	12

## **Anexo 6. Protocolo de Comité de ética**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO \***

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

Título de la investigación: Morosidad crediticia y productividad de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Tarapoto 2023.

Investigador (a) (es): Siu Ming Campos Cano - Vicenta Magrith Felix Bocanegra

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Morosidad crediticia y productividad de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Tarapoto 2023.”, cuyo objetivo es Determinar la relación entre morosidad crediticia y productividad de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Tarapoto – 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información novedosa sobre cómo la relación entre morosidad crediticia y productividad de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Tarapoto – 2023.

#### **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: “Morosidad crediticia y productividad de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Tarapoto 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 5 minutos y se realizará en modalidad virtual. 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) Campos Cano, Siu Ming email [camposca@ucvvirtual.edu.pe](mailto:camposca@ucvvirtual.edu.pe) - Felix Bocanegra, Vicenta Magrith email [felixbocanegra@ucvvirtual.edu.pe](mailto:felixbocanegra@ucvvirtual.edu.pe) y Docente asesor Clavijo López Rosa Johanna email [rclavijol@ucvvirtual.edu.pe](mailto:rclavijol@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

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

Nombre y apellidos: Siu Ming Campos Cano - Vicenta Magrith Felix Bocanegra

Fecha y hora: 07/07/2023 – 16:00

*[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*

# 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:	RUC: 20572124461
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MARTIN	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: ATILIO LUIS CARHUAZ CANTARO	DNI: 20016490

## 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

[ x

], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: MOROSIDAD CREDITICIA Y PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MARTÍN DE PORRES, TARAPOTO 2023	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Nombres y Apellidos SIU MING CAMPOS CANO VICENTA MAGRITH FELIX BOCANEGRA	DNI:  71504381 75791716

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: 07/07/2023

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.

**Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración**

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de [colocar el nombre la facultad o programa de estudio], deja constancia que el proyecto de investigación titulado "MOROSIDAD CREDITICIA Y PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MARTÍN DE PORRES, TARAPOTO 2023", presentado por los autores SIU MING CAMPOS CANO - VICENTA MAGRITH FELIX BOCANEGRA, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 09 de julio de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

(X)favorable ( ) observado ( ) desfavorable.

Lima, 14 de julio de 2023

<b>Nombres y apellidos</b>	<b>Cargo</b>	<b>DNI N.º</b>	<b>Firma</b>
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	