



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Evaluación del desempeño laboral y la calidad de la cartera de  
créditos PYME en una caja municipal, Chépén**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Administración de Negocios-MBA**

**AUTORA:**

Cueva Guillermo, Harol Marody ([orcid.org/0000-0002-6730-6229](https://orcid.org/0000-0002-6730-6229))

**ASESOR:**

Dr. Huiman Tarrillo, Hugo Enrique ([orcid.org/0000-0002-8152-7570](https://orcid.org/0000-0002-8152-7570))

**CO-ASESOR:**

Econ. Mathews Salazar, Juan Carlos ([orcid.org/0000-0003-4773-9542](https://orcid.org/0000-0003-4773-9542))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencias Funcionales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**CHICLAYO-PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

Dedico esta tesis de manera especial, al dador de la vida y de la sabiduría, Dios, por guiar mi camino y llenarme de fortaleza.

A mis padres por haberme formado con valores, me enseñaron a ser resiliente, superando todo obstáculo en la vida, a mis hermanos, por cada palabra de aliento y amor hacia mí.

A mi amado hijo Lucas, que es la motivación de mi vida, seguiré creciendo para ser orgullo y ejemplo como mamá y maestra.

Marody.

### **Agradecimiento**

Agradezco a la Universidad César Vallejo, casa de estudio y a cada docente del Posgrado - MBA, que me impartieron conocimientos sólidos en cada programa dictado, forjando valor profesional y científicos en mi persona. A mi asesora de Tesis por los conocimientos, tiempo y paciencia en la preparación de mi Tesis y a mis compañeros de aula virtual.

Marody.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Población, muestra y muestreo .....	15
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	16
3.4. Procedimientos.....	17
3.5. Métodos de análisis de datos .....	18
3.6. Aspectos éticos .....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN .....	24
VI. CONCLUSIONES .....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
VIII. PROPUESTA.....	32
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS .....	42

## Índice de tablas

Tabla 1. Prueba de normalidad a las variables mediante Shapiro -wilk. ....	21
Tabla 2. Relación entre el desempeño laboral y la calidad de la cartera de créditos en una caja municipal, Chepén.....	22
Tabla 3. Relación entre las dimensiones del desempeño laboral y la calidad de la cartera de créditos en una caja municipal, Chepén. ....	23

## Índice de figuras

Figura 1. Diseño de la investigación.....	14
Figura 2. Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral y sus dimensiones. ....	19
Figura 3. Análisis descriptivo de la variable calidad de la cartera de créditos y sus dimensiones. ....	20
Figura 4. Diseño de la propuesta.....	33

## Resumen

La investigación tuvo por objetivo Determinar la relación entre la evaluación del desempeño laboral y la calidad de la cartera de créditos PYME de una caja municipal; el enfoque fue cuantitativo, el alcance correlacional y el diseño no experimental; la muestra lo representaron 30 asesores de créditos; se usó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario de evaluación de desempeño y el cuestionario de calidad de la cartera de créditos; por resultados se determinaron que el 59% de los analistas presentó un nivel medio de desempeño laboral, el 28% un nivel alto y el 13% un nivel bajo; asimismo, el 69% de los analistas percibió que la calidad de la cartera de créditos PYME se desarrolla en un nivel medio; el 23% indicó un nivel alto y el 8% un nivel bajo; en la contrastación de hipótesis se obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman de 0,873 y un p.valor de 0,000 puntuaciones que permitieron concluir que el desempeño laboral se relaciona significativamente con la calidad de la cartera de créditos, además; la dimensión capacidad cognitiva ( $r=0,751$ ), capacidad afectiva ( $r=0,903$ ), capacidad psicomotora ( $r=0,833$ ) y motivación ( $r=0,872$ ) se relacionan significativamente con la calidad de la cartera crediticia.

**Palabras clave:** calidad, cartera de créditos, desempeño laboral, capacidad cognitiva.

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between job performance evaluation and the quality of the SME loan portfolio of a municipal savings bank; the approach was quantitative, the scope was correlational and the design was non-experimental; the sample consisted of 30 loan advisors; the survey was used as a technique and the performance evaluation questionnaire and the loan portfolio quality questionnaire were used as instruments; The results showed that 59% of the analysts presented a medium level of work performance, 28% a high level and 13% a low level; also, 69% of the analysts perceived that the quality of the SME loan portfolio is at a medium level; 23% indicated a high level and 8% a low level; in the hypothesis testing, a Spearman's Rho coefficient of 0.873 and a p. value of 0.000 scores that allowed concluding that job performance is significantly related to the quality of the credit portfolio, in addition; the cognitive capacity dimension ( $r=0.751$ ), affective capacity ( $r=0.903$ ), psychomotor capacity ( $r=0.833$ ) and motivation ( $r=0.872$ ) are significantly related to the quality of the credit portfolio.

**Keywords:** quality, credit portfolio, job performance, cognitive ability.



## **I. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad, las personas que trabajan de manera dependiente están sujetos a ser evaluados por su jefe inmediato, desde el ingreso a la empresa hasta el fin de la jornada diaria, los trabajadores demuestran sus competencias y habilidades para el puesto de trabajo, claro está que unos sobresalen más que otros, de acuerdo con el grado de compromiso que mantengan con la empresa. El nivel de desempeño depende también de otras herramientas como la capacitación o entrenamiento, de manera continua, un personal altamente capacitado rendirá mejor, lo cual se refleja en los resultados de la empresa.

Darmawan et al. (2020), señaló que uno de los objetivos principales de toda organización es que la calidad sea apoyada en los recursos humanos, por ello el colocar al personal en la posición correcta ha sido un reto a nivel internacional, en la cual sí se cumple con este criterio se lograrán alcanzar los objetivos institucionales, asimismo se resalta que la calidad del colaborador tiene una fuerte influencia sobre su desempeño laboral conllevando a la fidelización del colaborador con su centro de trabajo.

Ricablanca y Abocejo (2020), indicaron que la gestión del capital humano tiene que abocarse al liderazgo y el cumplimiento de metas y objetivos, por ello todos los colaboradores estarán enfocados en resultados y en lograr la productividad deseada por la organización, por ende es sumamente importante que las empresas mantengan dentro de la organización diferentes estilos de liderazgo transformacional y transaccional para que con ello se alcance el desempeño del colaborador con innovación, espíritu de trabajo en equipo y buscar continuamente brindar un buen servicio al cliente.

En lo que se respecta al sector financiero se presentaron diferentes dificultades respecto a lo que es la calidad de la cartera de créditos, sobre todo en el principal proceso de venta de créditos, pues en estas organizaciones no solo se requiere vender sino que también se debe buscar la satisfacción y comodidad del cliente respecto al servicio prestado, es importante resaltar que la calidad del servicio con el pasar de los años ha tenido un mayor impacto competitivo sobre la satisfacción de los clientes y es considerada como una ventaja competitiva para las organizaciones, de igual manera los clientes cada vez se vuelven más exigentes y buscan evaluar el desempeño de los colaboradores de una empresa mediante

el servicio que se le ofrece, por ende se resalta la necesidad de que las empresas realicen actividades que puntualicen calidad de atención y de información al usuario (Chávez, 2018).

Ni Luh et al. (2018) señalaron que una organización al desarrollar una gestión de recompensas y desarrollar capacitaciones continuas al colaborador enfocadas en mejorar sus habilidades conllevará a que el talento humano de la empresa goce de un mayor compromiso y desempeño laboral, de igual manera, las entidades requieren de implementaciones prácticas y estrategias motivacionales con el propósito de que cada actividad que se desarrolle el trabajador lo haga con eficiencia para una mayor competitividad empresarial.

En lo referente a la calidad de cartera de préstamos de las instituciones microfinancieras en Uganda, se presenta la necesidad, de que éstas deben prestar atención en la recuperación de sus préstamos y ello lo pueden hacer mediante el uso de estrategias como el racionamiento de crédito con el propósito de que se garanticen los reembolsos oportunos (Agasha et al., 2021). Tchakoute y Soumaré (2019) indicaron que los mecanismos de alineación como los esquemas defensivos y los sistemas de control interno se caracterizan por ser herramientas sumamente efectivas, mitigación de riesgos dado en la cartera de crédito, pues combinan la producción de la información con la toma de decisiones de los colaboradores, asimismo, se obtienen resultados positivos en el control de riesgos de la cartera alternativa cuando se utiliza adecuadamente la aprobación del comité de crédito por cada sucursal. Según Babel y Riva (2021) la evaluación de desempeño actúa como una herramienta que permite la valoración de los resultados de un colaborador y poder identificar si este es positivo o no lo es, el caso se obtengan bajos niveles de desempeño se puede analizar las problemáticas e identificar las necesidades para que mediante el desarrollo de propuestas estratégicas se puedan cerrar las brechas y alinear a los colaboradores a tener objetivos compartidos, lo cual favorece a la gestión de las empresas; de igual manera Ramos et al. (2019) afirma que el desarrollar evaluaciones de desempeño permite a las organizaciones a contar con un catastro de logros y poder recompensar el esfuerzo del colaborador.

Por su parte, Caja Municipal de Ahorro y Créditos Sullana es una entidad financiera cuyo producto principal es la captación de ahorros la colocación de

créditos cuenta con una trayectoria de 35 años en el mercado. Se caracteriza por ofrecer multiproductos crediticios, atendiendo a cada segmento del mercado, entre ellos tenemos: Crédito Empresarial, Agropecuario, Pesca, Presta fácil Empresarial, Crédito Comercial y Crédito Emprendedor y Crédito vehicular.

El estudio consistió en evaluar el desempeño laboral en una caja municipal, permitiendo que la institución identifique el profesionalismo de sus colaboradores, las competencias que poseen y su nivel de productividad, para que de esta manera mediante esta información la institución tome decisiones y establezca índices de excelencia referente a la calidad de servicio que se ofrezca en la cartera crediticia de la caja municipal en análisis. Cabe decir, para obtener óptimos resultados en el desempeño laboral, el personal debe contar con capacitaciones y entrenamiento continuo, asegurando resultados positivos a la entidad. Mediante esta herramienta el personal está siendo evaluado de distintas maneras, desde la atención al cliente en el área de créditos, como el trabajo en equipo, es decir se evalúa todo el tiempo que ejecuta su labor, los mismos que me permitirá elaborar planes de mejora para el personal, no todos van al mismo ritmo, se identificará a líderes que posean favorables competencias y a trabajadores que mejoren su capacidad de rendimiento en la calidad del servicio y por ende el impacto en resultados de la financiera.

En base a lo mencionado es que se planteó el siguiente problema ¿De qué manera la evaluación del desempeño laboral se relaciona con la calidad de la Cartera de Créditos PYME de una caja municipal, Chepén?

Como objetivo general se estableció: Determinar la relación entre la evaluación del desempeño laboral y la calidad de la cartera de créditos PYME de una caja municipal. Mientras que por objetivos específicos: establecer la relación entre la capacidad cognitiva y la calidad de la cartera de créditos PYME de una caja municipal; establecer la relación entre la capacidad afectiva y la calidad de la cartera de créditos PYME de una caja municipal; establecer la relación entre la capacidad psicomotora y la calidad de la cartera de créditos PYME de una caja municipal; establecer la relación entre la motivación laboral y la calidad de la cartera de créditos PYME de una caja municipal. Por hipótesis se destaca: la evaluación del desempeño laboral se relaciona significativamente con la calidad de la cartera de créditos PYME de una caja municipal.

## II. MARCO TEÓRICO

Por antecedentes internacionales, en Colombia, Acosta (2021) en su estudio acerca de los factores que se relacionan con el desempeño laboral de un banco en Bogotá, determinó como objetivo, analizar el clima laboral y su influencia sobre el desempeño laboral en trabajadores de un banco de Bogotá. El método que se empleó fue bajo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, aplicándose instrumentos con 40 ítems, la población fue compuesta por 33 sujetos. El resultado fue que, un 63% de encuestados se encuentra de acuerdo con las metas establecidas por la organización, obteniendo un desempeño deseado, no obstante, el 10% se encuentran indecisos con las metas planteadas. Se concluye que, los factores que influyen sobre un desempeño efectivo son la motivación, integración de personas, capacitaciones, interacciones, estilo del liderazgo, etc., por lo tanto, se deben tomar acciones para maximizar la productividad general en la entidad bancaria.

En Ecuador, Hidalgo (2019) en su estudio acerca de la calidad del servicio y satisfacción del usuario del sector financiero de Ambato, determinó como objetivo, proponer estrategias para mejorar la calidad del servicio al usuario del sector financiero de Ambato. El método que se empleó fue bajo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, aplicándose un instrumento con 22 ítems en escala Likert, la población fue compuesta por 270 sujetos. El resultado fue que, dentro de los factores que afectan la satisfacción del usuario se encuentra el tiempo del servicio excesivo, (28%), atención personalizada (25%), la falta de conocimientos para responder a las necesidades de los clientes (26%), etc. Se concluye que, las deficiencias que causa un servicio inadecuado repercuten sobre la intención de adquirir nuevamente un producto o servicio y con ello, un impacto en la rentabilidad, peligrando la subsistencia en el mercado.

Como antecedentes nacionales, se destaca al estudio de Aguirre (2021), quien en su tesis que tiene por objetivo evaluar la calidad de la cartera de crédito en una entidad microfinanciera de Apurímac, considerando por tipo de estudio básica y diseño no experimental – transversal, empleando por muestra de estudio a 18 colaboradores, los mismos que se les aplicó por técnica una encuesta y por instrumento un cuestionario valorado a través de una escala del Likert. Se tuvo por resultados de investigación con 80% que la calidad de la cartera es eficiente, esto

se debe porque del total de créditos realizados el 90.2% son créditos que se desarrollaron de manera normal sin alguna interrupción. Concluyendo que la presente entidad microfinanciera de Apurímac si realiza de manera oportuna sus actividades teniendo un adecuado desempeño en la gestión de sus pagos de sus clientes.

Montalvo (2021) en su tesis sobre que tiene como objetivo general determinar la relación entre el desempeño laboral y calidad en los usuarios de la Unidad de Gestión de Proyectos Especiales FONCODES - Lima, teniendo por aspectos metodológicos determinar un tipo básica, nivel correlacional y diseño básica, considerando como población y muestra 100 colaboradores y 100 usuarios a los que se aplicó un cuestionario para la medición de las variables. Se tuvo por resultados de estudio, tener un nivel medio de la variable desempeño representado con un 49% y con un 54% la calidad del servicio presentó un nivel medio, esto se debe porque los usuarios manifiestan que no atienden el total de sus necesidades; asimismo, realizó una prueba estadística de Spearman teniendo un puntaje de 0,000 sirviendo para la comprobación de la hipótesis. Concluyendo, que mediante la prueba de correlación se determinó que, si existe una relación entre las variables de estudio, por tener un puntaje de significancia menor a 0.05.

Pomares (2022) en su estudio sobre el análisis de la calidad de la cartera crediticia en una entidad financiera en Chiclayo, teniendo un tipo de estudio básica, nivel descriptivo y diseño correlacional, definiendo tener por población de estudio a 125 clientes morosos los mismos que son parte de la muestra, haciendo uso por instrumento de recojo de datos un cuestionario. Se tuvo por principales hallazgos tener un nivel bajo de la calidad de la cartera de cliente siendo representado con un 35.8% seguido de un nivel medio con un 32.6%, presentando con un 49.5% una cartera crediticia de riesgo. Concluyendo que debido al nivel bajo de la calidad de la cartera crediticia presenta altos niveles de riesgos, esto puede generar pérdidas económicas y financieras para la presente institución.

Acosta y Muñoz (2020), en su tesis de investigación propuso por objetivo Determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño Laboral de los colaboradores de la tienda Curacao, Chepén 2020, la metodología es de enfoque básica, no experimental, transversal, de nivel correlacional, la empresa tiene a su cargo a 25 trabajadores, de los cuales se tomó la totalidad como

población al momento de aplicar la encuesta. Los resultados se muestra que mediante el análisis de las pruebas estadísticas se identificó que entre ambas variables existe una correlación positiva ( $r=0,625$ ,  $p<0,05$ ) en un nivel moderado, de lo cual se puede establecer que al mejorar la motivación en los colaboradores de una organización conllevará a que su desempeño laboral se mejore, lo cual favorecerá al involucramiento del colaborador para desarrollar eficientemente sus actividades y se tome como principios el trabajo en equipo motivados hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales.

En relación con el marco teórico de la investigación, se realiza la sustentación de los conceptos teóricos y definiciones de las variables de estudio, es por esto, teniendo en cuenta la variable desempeño laboral, se relaciona la teoría de los dos factores del autor Herzberg o teoría de la motivación – higiene, la cual según Madero (2019) manifiesta que permite el análisis del desempeño del trabajador de una organización en relación al grado de satisfacción que percibe dentro de contexto laboral.

Además, Sabater y Cabezas (2019) manifiestan que esta teoría tiene una dependencia de dos dimensiones, en donde el primero se relaciona con el factor higiene que se asocia con las condiciones laborales que desarrolla el trabajador, en donde las instituciones pretenden motivarlos o impulsarlos, y estas son: contextos de remuneración, condiciones de trabajo, favores sociales, principios institucionales, relación superior – subordinado, seguridad de trabajo, en donde si todos estos elementos son administrados de manera inadecuada, entonces afectaría negativamente en la satisfacción de la persona. En relación al segundo factor, se manifiesta la motivación, en donde se encuentran plasmadas las acciones en las cuales los colaboradores se desenvuelven en su centro de trabajo, en donde al momento de ejecutarlas, originan percepciones de mucha satisfacción, esto originado ya que los colaboradores se encuentran plenos y reconocidos (Manjarrez et al., 2020), asimismo, debido a que pueden desenvolver con libertad sus acciones de trabajo, el colaborador es consiente que tiene la posibilidad de alcanzar un ascenso, y que por medio de esto, empleará todas sus competencias para poder lograrlo, se facilitará la distribución de actividades, entre otros factores en donde la persona se pueda sentir cómodo y pleno en su centro de labores (Alarcón et al., 2020).

Asimismo, se determina la teoría de la Motivación de McClelland, en donde se distribuyen tres elementos importantes, la necesidad de logro, poder y de afiliación. En relación a la necesidad de logro, según Cueva (2018) manifiesta que las personas desarrollan requerimientos propios en las cuales anhelan satisfacer, de tal manera, sostiene que los colaboradores que desarrollan necesidades son aquellos que se encuentran en la constante búsqueda de desafíos, definen metas que anhelan alcanzar, toman la decisión de realizar riesgos medidos, pretenden prevalecer ante los demás colegas desarrollando de manera adecuada sus funciones e incluso tienen en mente su propio desarrollo profesional, son personas que desarrollan habilidades de índole desafiante y de competencia. Por otra parte, en la necesidad de poder, los colaboradores que desarrollan un nivel alto en esta dimensión tienen el deseo de influenciar en los demás y son personas que tienen una necesidad por conseguir puestos de autoridad dentro de la institución, desarrollan altos niveles de autoconfianza y sin tomar en cuenta la opinión de los demás sino que piensan en sí mismo y en aumentar su ego, teniendo como preferencia la competencia que el trabajo en equipo (Puspitasari & Adam, 2019). Y como última, la necesidad de afiliación, en donde se desarrolla como principal objetivo la aceptación por parte del individuo dentro de un equipo de trabajo en específico y mantener un acercamiento con ellos; son personas que tienen una incrementada preocupación de la percepción que manifiestan los demás de sí mismos, teniendo en cuenta el trabajo en equipo por encima de tomar riesgos y ser competentes (Bohórquez et al., 2020).

Conforme Hassan et al. (2020) sostiene que el desempeño laboral se manifiesta como el desenvolvimiento que la persona realiza en relación con sus actividades dentro de la organización, con el objetivo de obtener las metas ya establecidas en relación a los cambios y tendencias que se desarrollan de manera diaria en el mercado. De tal manera, De Clercq et al. (2018) sostienen que el desempeño laboral se encuentra caracterizado por ser tal cualidad que desarrolla una persona al momento de desenvolver sus funciones dentro de la organización, esto se asocia con las acciones que van acorde a su perfil profesional, asimismo, se tiene en consideración a la manera en la que el colaborador emplea sus capacidades e intelectos para adentrarse de manera activa en el alcance de las metas

institucionales. Conforme Sotelo et al. (2020) manifiesta que esta definición se desarrolla en la utilización de estrategias individuales que facilitan el alcance de las metas y el cumplimiento de objetivos trazados, en donde las actitudes que desarrolla el colaborador son muy importantes para el éxito institucional. Asimismo, Wang y Chen (2020) sostienen que el desempeño laboral es el momento en donde el individuo desenvuelve sus capacidades laborales, a través del desarrollo constante de sus destrezas, intelectos, experiencias, desde el comienzo hasta el final de sus labores, y el empleo de otros elementos como lo son, la incentivación y los beneficios personales.

Según Sora et al. (2021) sostienen que el desempeño laboral engloba al nivel de trabajo que ha desarrollado una persona dentro de sus responsabilidades laborales, que permitan alinearse con las metas constituidas por la institución en donde labora, asimismo, Mestanza (2021) señalan que el desempeño laboral tiene en cuenta cuatro dimensiones para su estudio: dimensión de capacidad cognitiva, afectiva, psicomotora y motivación.

Según Mestanza (2021) la capacidad cognitiva, se encuentra englobada por los intelectos y las diversas destrezas que desarrollan los trabajadores al desenvolver sus actividades dentro de la organización de manera efectiva y eficiente, asimismo, se relaciona con la competencia cognitiva que desarrolla el trabajador en el momento de desenvolver cada una de sus funciones. Para Tuesta et al. (2021) tiene en consideración que la capacidad cognitiva se asocia al criterio general, en donde un trabajador desarrolle de manera eficiente su desempeño dentro de la organización, debido a que a través de los intelectos se pueden tomar decisiones óptimas y hacer frente ante diversos riesgos y conflictos que se puedan generar dentro de una jornada de trabajo.

Conforme a la dimensión capacidad afectiva, según Mestanza (2021) sostiene que este factor se asocia con el afecto del trabajador y con los diversos sentimientos que este pueda presentar hacia la organización; generalmente, esta dimensión se asocia con la incentivación que generan los directivos dentro de una organización; además, (2021)(2021) de esta manera el reconocimiento hacia los esfuerzos que han desarrollado los colaboradores en función a sus actividades laborales y



generar un entorno eficiente y ameno, con el propósito que los colaboradores puedan reforzar sus competencias y destrezas.

En relación con la dimensión capacidad psicomotora, según Garizabal et al. (2022) manifiestan que se encuentra asociada hacia las capacidades físicas que desarrollan los colaboradores para la ejecución de sus funciones laborales, esta dimensión se centra en englobar de manera armoniosa todas las acciones que son encomendadas a través de la práctica, para que sean ejecutadas de manera eficiente y rápida, llegando a alcanzar con todos los objetivos planteados por la institución. Por otra parte, Gutiérrez et al. (2022) sostienen que esta dimensión es importante debido a que se asocian todas las habilidades de los trabajadores de una organización que han podido establecer durante el tiempo que han desarrollado sus funciones laborales, asimismo, prioriza la autoridad y la competencia técnica que generan los colaboradores para ser productivos y efectivos en sus actividades.

En referencia, la dimensión motivación laboral, según Navarro et al. (2022) indican que esta dimensión se fundamenta en las diversas estrategias que desarrollan los directivos institucionales para incentivar a sus colaboradores hacia el alcance eficaz de las metas institucionales, por medio de una incentivación individual o profesional, además, Morales et al. (2022) reflejan que por más incentivados encuentren los colaboradores, más eficientes estarán en el entorno y les permita alcanzar con las metas correspondientes, desarrollando comportamientos adecuados para desenvolver un entorno laboral centrado en resultados.

En relación con la variable calidad de cartera de crédito, según González & Nóbile (2020) sostienen que se tiene en consideración a la teoría de la Administración Científica de Frederick Taylor, en donde fue el responsable de diseñar la ciencia de la administración y empleó la autonomía en relación a las acciones referidas hacia la racionalización de las labores institucionales, la segmentación de las funciones y la distinción del trabajo. De igual manera, se considera la Teoría Clásica de Henry Fayol, en donde según Raymond (2018) se fundamentó las acciones básicas de la administración como las funciones técnicas, comerciales, financieras, de seguridad, contables y administrativas, de igual manera, permitió la redefinición de la ciencia

administrativa en cinco dimensiones, planeamiento, organización, dirección, coordinación y control.

La cartera crediticia, conforme Nguyen et al. (2022) sostienen que esta herramienta se encuentra conformada por aquel conjunto de documentación que son distribuidas de forma parcial hacia terceras personas con acciones de financiamiento o con acciones de recurso financiero, lo cual permita a una empresa generar ganancias por medio de una tasa activa conforme a una cuenta crediticia. Por otra parte, Shim (2019) sostiene que es un mecanismo de cobranza que se fundamenta en la planeación y el desenvolvimiento de acciones con el objetivo de que se logre recuperar la deuda que presenten los clientes vencidos, siendo esta una estrategia sumamente importante que favorezca el proceso de cobranza y permita el alcance de efectividad, de esta manera es como se toma en consideración a los elementos siguientes: trato con el cliente, comunicación con los clientes y análisis del entorno del negocio, cabe resaltar que estos elementos facilitan la obtención de datos que fueron canalizadas y administradas para alcanzar una dirección eficaz de recuperación en relación con la cartera de clientes.

En relación con Vera & Sarpong (2020) lo conceptualizan como una serie de documentos en donde se protege las operaciones de financiamiento o los recursos financieros hacia una diversidad de terceras personas, y en donde el encargado realice la reservación del derecho a las responsabilidades constituidas. Se tiene en cuenta las dimensiones, en donde se fundamenta la cartera vigente, según Godfred et al. (2019) los define como el conjunto de clientes que están al día con sus pagos, siendo de cooperación los intereses, en función a los intereses atrasados o del pago inicial. Según Rambu & Cronje (2019) sostienen que se distribuye la cartera corriente o vigente en créditos que se encuentran abonados desde un prestamos inicial del contrato, esto quiere decir, el pago por medio de un cronograma.

En lo que respecta a la gestión de una cartera de créditos, se toma en consideración el análisis de componentes financieros como por ejemplo el incumplimiento del pago del deudor y qué estos no presenten deudas con otras entidades financieras (Dang & Huynh, 2019), puesto que esto conlleva a que no se pueda realizar una adecuada materialización de los riesgos de crédito y ocasionaría que la cartera de créditos presente mayores índices de morosidad del cliente.

Para que una institución financiera presente una buena calidad de la cartera de créditos requiere del compromiso de todos los colaboradores para que previamente a la otorgación de un crédito, analice bien al cliente y posteriormente se comprometa con el seguimiento del proceso de asignación del crédito, lo cual está a cargo de los analistas de crédito, donde si desarrollan adecuadamente el proceso de evaluación favorecerán de esta manera a la reducción de demoras en la cartera crediticia (Kosztowniak, 2020).

Gumisiriza (2022) , manifiesta que existen diferentes factores microeconómicos que pueden llegar a influenciar en las morosidad de la cartera de créditos, éstas se encuentran relacionadas con las políticas propias de la institución y las estrategias que implementan para desarrollar su participación en el mercado, por ello, existe la necesidad que las entidades financieras agrupen políticas relacionadas con el crecimiento de su cartera crediticia, para que de esta forma puedan generar buenas utilidades y afrontar los problemas de solvencia generando mayor competitividad en el mercado, asimismo, la calidad de la cartera crediticia se caracteriza por ser aquel indicador de calidad que permite relacionar la cartera bruta y la cartera vencida, situación que permitirá llevar un control eficiente de las deudas de los clientes y de los deudores.

De igual manera, Castaños (2022), indica que para poder efectuar una medida adecuada de la calidad crediticia en una entidad financiera se deben de tomar en cuenta tres métricas importantes como por ejemplo son el análisis del ratio de mora, la tasa de cobertura y el coste del riesgo, resaltando que éstas ayudarán a que se pueda analizar eficientemente el volumen y porcentaje de morosidad que presenten los clientes en relación con el tamaño de la cartera crediticia en la entidad financiera, además, permitirá contar con información respecto a las provisiones acumuladas que se tiene para que con ello se puedan enfrentar futuras pérdidas causadas por el impago de los clientes.

Cabe resaltar que la calidad de una cartera crediticia también se encuentra alineado con la posición del deudor, es decir que las entidades financieras tienen que implementar políticas de microcréditos para que busquen un mayor alcance y acceso a sus usuarios en la cual mediante la búsqueda constante del desarrollo

sostenible e implementando planes de concientización favorecerán a que éste pueda reembolsar el crédito solicitado en el tiempo pactado (Monfur, 2019).

Asimismo, Yang (Yang, 2022) manifiesta que acciones de operación activa, mediante el cual la institución bancaria ejecuta en una cuenta en específico, brindando créditos en modalidades diferentes de préstamo. Una cuenta realiza la sumatoria de los créditos cedidos por medio de garantías documentarias, denominados documentos descontados, mayormente el mecanismo utilizado en estas acciones es la letra de cambio; de igual forma Paulino (2021), señala que la calidad de cartera es de suma importancia para una entidad financiera dado que permite conocer los riesgos de la cartera de crédito y en base a ello tomar decisiones e implementar estrategias para mejorar disminuir la morosidad.

Dimensión de la cartera vencida, según López (2018) manifiesta la culminación de un negocio o la presencia de un elemento trascendental, debido al control y al sistema de otorgamiento de crédito, esto debido a recursos fundamentales como, la persistencia económica, la capacidad del futuro cliente y su residencia, es por esto, que el departamento de cobranza anhela realizar la perfección de sus sistemas con la intención de evitar una cartera en riesgo. Por otra parte, Puppio (2019) lo define como el ofrecimiento de todos los créditos a una entidad bancaria cualquiera, que no han generado un abono por medio de los acreditados en las cláusulas pactadas originalmente.

Según Thiong'o (2018) denominan a aquellos clientes que generan un incumplimiento de la responsabilidad contractual en las fechas plasmadas en la cartera vencida. Para Díaz et al. (2022), la cartera vencida de una entidad financiera está conformada por los documentos y créditos que no llegaron apagarse dentro de las fechas establecidas, es relevante el análisis de una cartera vencida porque permitirá que la entidad pueda establecer adecuadamente una planeación financiera para analizar los riesgos que puedan afectar a la salud de la compañía.

La dimensión cartera de alto riesgo, conforme Banna et al. (2018) sostienen que esta dimensión es el agregado de las carteras de crédito refinanciadas, restructuradas y vencidas conforme a lo pactado, mientras que el denominado es número global de las carteras de crédito. Para realizar la calculación del crédito, los

autores proponen diversos indicadores que facilitan la medición con los niveles de morosidad de cartera, no obstante, no se referencia cual es el indicador más adecuado para realizar la calculación de la morosidad.

Según Balakrishnan & Ertan (2018) sostienen que es un indicador de riesgo para las personas con morosidad en las organizaciones bancarias privadas (personas que solicitan crédito exclusivamente) en donde no realizan sus pagos correspondientes. También se conceptualiza en el momento que un moroso no realiza el pago de sus intereses y lo viene posponiendo, manifestando una situación de alto riesgo, no obstante, no se encuentra identificado como un factor de crédito fallido o denominado irreparable, en el momento que se realiza la eliminación del sistema de deudoras al cliente con morosidad, a este se le denomina crédito irrecuperable.

De igual manera, Garbowski et al. (2019) expone una transformación en los indicadores financieros de una cartera de inversión en el momento de que no se haya pagado el crédito o en relación con la quiebra de tal entidad. Es una forma de realizar la medición sobre la posibilidad que manifiesta un deudor (derecho de pago) en relación con un acreedor (derecho de cobro) de poder ejecutar sus responsabilidades de pago, sea conforme en el transcurso del vencimiento o en relación con la duración del activo financiero.

Para Sifrain (2022), el indicador de la cartera de alto riesgo se caracteriza por ser un coeficiente en donde se establece la suma de los créditos reestructurados, los créditos refinanciados y los créditos vencidos y en cobranza judicial sobre aquellos créditos directos, por ende es importante que se analice la mora del deudor, dado que un crédito moroso se lleva a cabo cuando se producen retrasos en el pago dentro del tiempo determinado causando deterioro en la calidad crediticia, cabe resaltar que la morosidad no significa la pérdida definitiva monetaria para una entidad financiera pero si llega a ocasionar que la institución haga uso de provisiones en el balance para poder respaldar la morosidad total o parcial del préstamo que no ha sido cancelado por el cliente.

### III. METODOLOGÍA

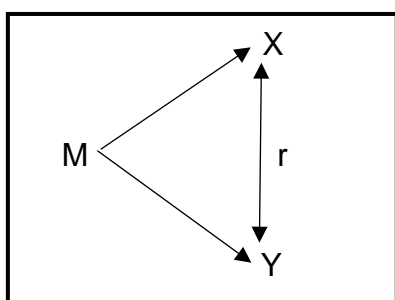
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Concerniente al tipo de estudio se tomó en cuenta un enfoque cuantitativo, pues por medio del análisis que se desarrolló en los resultados se presentaron datos numéricos, que permitieron conocer la realidad en la cual se presenta la variable de desempeño laboral y calidad de la cartera de créditos, de igual manera, el alcance de la investigación fue correlacional, porque el objetivo del estudio es determinar la relación que presentan las variables de desempeño laboral y calidad de la cartera de créditos, por ello mediante el uso de un método inferencial se podrá responder a los objetivos y con ello poder contrastar y validar la hipótesis de investigación (CONCYTEC, 2020).

El diseño fue no experimental, pues el investigador no realizó intervenciones directas que generen algún cambio o manipulación en las variables de desempeño laboral y calidad de la cartera de créditos, por el contrario, solo se centró en realizar un análisis del estado natural que éstas presentan en torno a una realidad, asimismo, presentó un corte transversal, porque la información requerida para el estudio solo fue recogida en un momento (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

#### Figura 1

*Diseño de la investigación.*



*Nota.*

M: Muestra de estudio.

X: variable desempeño laboral

Y: Variable calidad de la cartera de créditos.

r: correlación.

## **Variables y Operacionalización:**

### Variable 1. Desempeño laboral

Definición conceptual: el desempeño laboral se encuentra conformado por la capacidad que posee el talento humano para realizar con efectividad sus actividades, en la cual toma en consideración el involucramiento de sus destrezas, experiencias y desenvolvimiento con el propósito de alcanzar los objetivos de una empresa (Wang & Chen, 2020).

Definición operacional: el desempeño laboral puede ser entendido como el desarrollo de actividades que sean de calidad que realiza un trabajador para aportar significativamente en el cumplimiento de las metas organizacionales.

Dimensiones: Capacidad cognitiva, afectiva, psicomotora y motivación laboral.

### Variable 2: Calidad de la cartera de créditos

Definición conceptual: la calidad de la cartera de crédito se encuentra destacada por la maniobra de cobro que realiza un personal, donde se llega a demostrar su capacidad de gestión en los procesos de planificación y desarrollo de actividades para que se recupere exitosamente las deudas de los usuarios que poseen créditos vencidos.

Definición operacional: la calidad de la cartera de créditos hace énfasis en que se logre canalizar y administrar adecuadamente los procesos y estrategias de cobranza para que se mejore la dirección y recuperación de la cartera crediticia de manera exitosa (Paulino, 2021).

Dimensiones: Cartera vigente, cartera vencida y cartera de alto riesgo.

## **3.2. Población, muestra y muestreo**

En lo que respecta a la población de la investigación Arias (2020), señala que es el conjunto de personas u objetos que disponen una característica en común que se desea ser analizada e investigada; mientras que, la muestra hace referencia a una parte de la población que para ser seleccionada se tomaron en consideración

criterios probabilísticos o no probabilísticos, con el propósito de que se recolecte información oportuna sobre los participantes del estudio.

Para el presente estudio se tomó en consideración como población y muestra a una cantidad de 30 asesores de créditos de una caja municipal, porque se consideró un muestreo no probabilístico por conveniencia, es decir se toma a toda la población por decisión del investigador y por la necesidad de la investigación.

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

Las técnicas de recolección de datos consisten en los procedimientos que se llevan a cabo para que se logre obtener información de un público objetivo y poder medir las variables de investigación de forma sistemática, mientras que los instrumentos de recolección de datos es el medio que logra la recopilación de información requerida para responder a los objetivos de estudio, evaluar resultados y contrastar las hipótesis en caso sea necesario (Arias, 2020).

En lo que respecta a la técnica de la investigación se tomó en consideración a la encuesta que es una técnica que alberga un conjunto de preguntas respecto a un tema establecido que permite mediante su aplicación recolectar información importante para una investigación; mientras que por instrumentos se resalta al cuestionario; este es el medio formado por ítems o preguntas que guardan coherencia y cohesión, las mismas que fueron estructuradas acorde con los objetivos de estudio, dado que la finalidad es que mediante su aplicación se obtengan datos relevantes respecto a un tema (Arias, 2020), es así como se consideró el cuestionario de desempeño laboral y el cuestionario de calidad de la cartera crediticia.

En lo referente al cuestionario de desempeño laboral, este se analizó mediante una cantidad de 20 ítems, los cuales estuvieron distribuidos cuatro dimensiones capacidad cognitiva (5 ítems), capacidad afectiva (5 ítems) y capacidad psicomotora (5 ítems) y motivación (5 ítems). en lo que respecta al cuestionario de calidad de cartera crediticia fue analizado en una cantidad de 20 ítems de los cuales, 9 ítems corresponderán a la dimensión cartera vigente, 7 ítems a la dimensión de cartera vencida y 4 ítems a la dimensión cartera de alto riesgo.



Cabe señalar que ambos instrumentos fueron analizados por medio de una escala likert de 5 niveles tomando en consideración a la puntuación de valor de 1 (totalmente en desacuerdo), 2 (en desacuerdo), 3 (ni de acuerdo, ni en desacuerdo), 4 (de acuerdo), 5 (totalmente de acuerdo).

La validez para Aceituno et al. (2020), consiste en el grado que determina que un instrumento llega a medir coherentemente una variable, denotando persistencia, claridad, coherencia y cohesión; de esta manera como para el presente proyecto se tomó en consideración en el proceso de validación de los instrumentos al juicio de expertos; quienes gracias a sus conocimientos llegaron a señalar si el instrumento mide adecuadamente las variables de desempeño laboral y calidad de la cartera de crédito, por lo cual se contó con la validación de los siguientes jueces: Mg. Jhoansson Víctor Manuel Quilla Valerio, Mg. Liliana Correa Rojas y el Mg. Luis Rodolfo Belleza Villafuerte.

De igual manera, la confiabilidad para Aceituno et al. (2020) consiste en probar si la información recolectada por medio de los instrumentos es fiable y denota un cierto grado de precisión estadística donde se logre indicar que el instrumento permite que se obtengan datos verdaderos y confiables; de esta forma como para el proyecto se realizó la confiabilidad por medio del Alfa de Cronbach, en la cual, en la prueba piloto, se obtuvo una puntuación de Alfa de Cronbach de 0,986 para la variable desempeño laboral y 0,977 para la variable calidad de la cartera de crédito, resultados que denotaron alta confiabilidad de los instrumentos.

### **3.4. Procedimientos**

De acuerdo con Aceituno et al. (2020); los procedimientos a llevar a cabo para la recolección de datos consiste el proceso que permite recopilar adecuadamente la información para medir las variables propuestas en el estudio de forma sistemática; es así como para los procedimientos se inició con la elaboración de los instrumentos, posteriormente estos fueron validados, luego se pidió el permiso a la caja municipal para poder aplicar los cuestionarios hacia sus colaboradores, seguidamente se realizó un consentimiento informado, en la cual los trabajadores aceptaron participar en el estudio y se les aplicó los cuestionarios; continuando con el proceso, se recolectaran los datos y se organizaron para

determinar su confiabilidad mediante las puntuaciones de Alfa de Cronbach, finalmente se estructuró la información acorde a los objetivos del estudio.

### **3.5. Métodos de análisis de datos**

En el método de análisis de datos se usó una estadística inferencial, para la cual se contó con el apoyo de la herramienta estadística de SPSS V.26, permitiendo que la información pueda ser organizada y estructurada para lograr contrastar la hipótesis de la investigación; posteriormente los datos se presentaron en el capítulo de resultados mediante tablas y figuras para una mayor comprensión e interpretación de la información y poder responder al objetivo de la investigación.

### **3.6. Aspectos éticos**

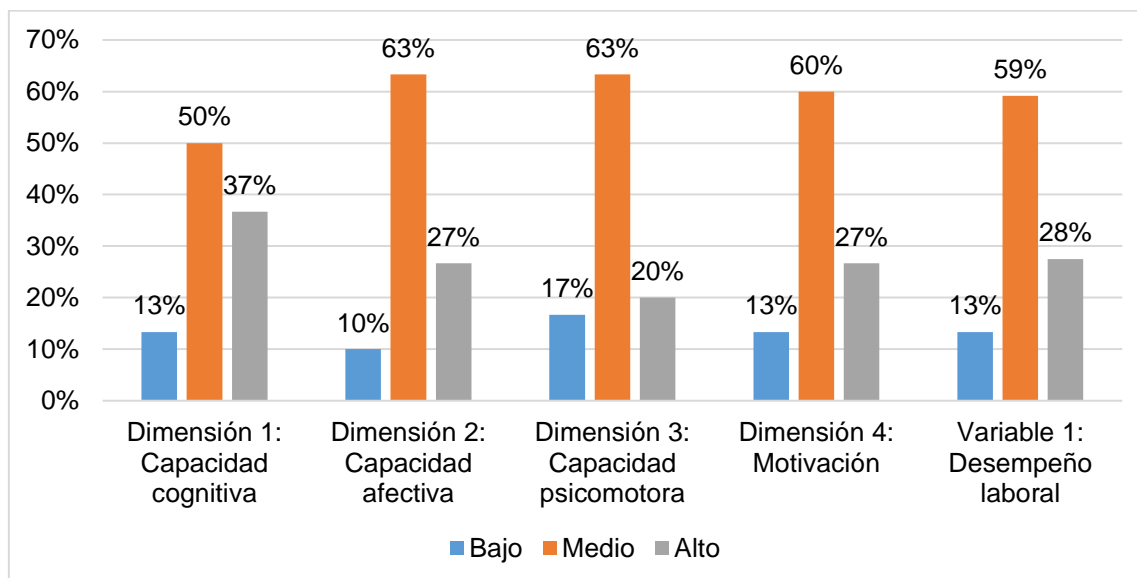
Salazar et al. (2018) señala que las investigaciones para que tengan sustento ético es sumamente importante tomar en consideración a los aspectos de beneficencia, la cual consistió en el desarrollo de la investigación se buscó continuamente realizar el bien para la sociedad y para los involucrados en la investigación; el principio de no maleficencia, reflejó que el investigador desarrolló el estudio sin afectar a las personas partícipes de la investigación, el aspecto ético de Justicia, destacó la protección de los derechos de las personas es decir no se realizó discriminación alguna a los involucrados y el aspecto ético de autonomía consistió en contar con la aprobación de los participantes en el estudio mediante un consentimiento informado, asimismo, los datos e información considerados en el estudio de otros autores estuvo previamente citado siguiendo las normativas APA.

## IV. RESULTADOS

### Resultados descriptivos

**Figura 2**

*Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral y sus dimensiones.*

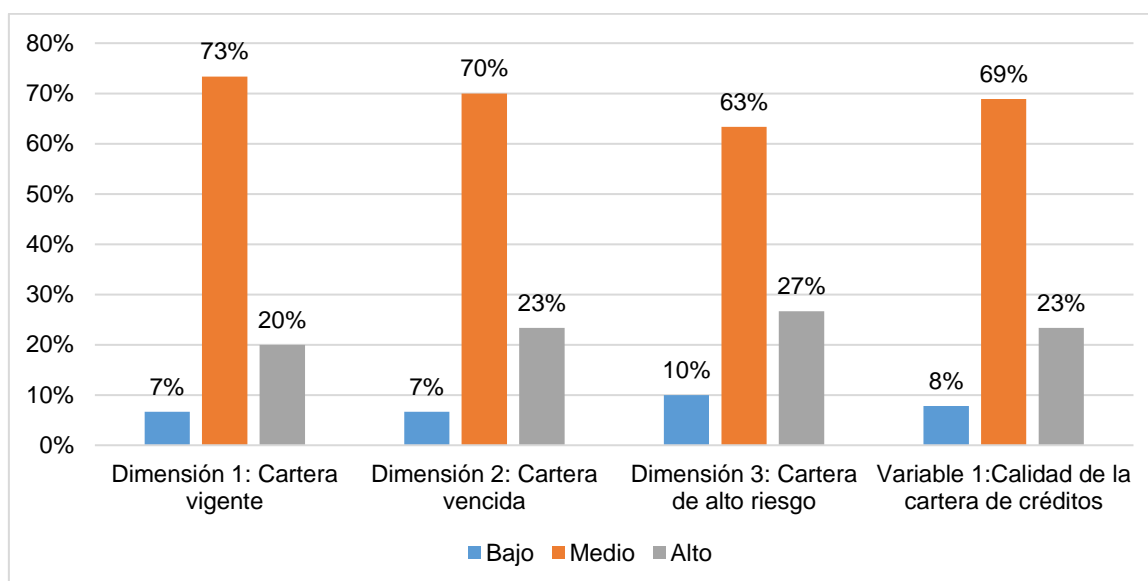


*Nota.* En la figura 2 se observan los resultados que se obtuvieron del cuestionario de desempeño laboral aplicado a los analistas de crédito PYME de una caja municipal, Chepén.

En lo que respecta a los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario de desempeño laboral a los 30 analistas de crédito PYME de una caja municipal, Chepén, se logró determinar que el 59% de los analistas presentó un nivel medio de desempeño laboral, el 28% un nivel alto y el 13% un nivel bajo; de igual forma en el análisis a sus dimensiones se llegó a determinar que en la dimensión de capacidad cognitiva prevaleció el nivel medio con un 50%; asimismo correspondiente a la dimensión de capacidad afectiva y la dimensión de capacidad psicomotora prevaleció el nivel medio con un 63% y en la dimensión de motivación laboral el 60% de los analistas indicó un nivel medio.

### Figura 3

Análisis descriptivo de la variable calidad de la cartera de créditos y sus dimensiones.



*Nota.* En la figura 2 se observan los resultados que se obtuvieron del cuestionario de calidad de la cartera de créditos aplicado a los analistas de crédito PYME de una caja municipal, Chepén.

En el análisis de los resultados que se obtuvieron de la aplicación del cuestionario de calidad en la cartera de créditos a los 30 analistas de crédito PYME de una caja municipal, Chepén, se logró establecer que el 69% de los analistas llegó a percibir que la calidad de la cartera de créditos PYME se viene desarrollando en un nivel medio; el 23% indicó un nivel alto y el 8% un nivel bajo. Asimismo, en el análisis de las dimensiones, se llegó a determinar que el 73% de los analistas perciben que existe un nivel medio en la cartera vigente; correspondiente a la cartera vencida el 70% señaló que se desarrolla en un nivel medio y concerniente a la dimensión de cartera de alto riesgo, el 63% de los analistas enfatizó que se presenta en un nivel medio.

## Resultados inferenciales

### Pruebas de normalidad

Para que se pueda realizar la contrastación de hipótesis de la investigación se inició con el análisis de las pruebas de normalidad, en la cual por tratarse de una población menor a 50, se hizo uso prueba de normalidad de Shapiro -wilk.

**Tabla 1**

*Prueba de normalidad a las variables mediante Shapiro -wilk.*

Variables	Shapiro -wilk		
	Estadístico	Gl.	Sig.
Desempeño laboral	0,778	30	0,000
Calidad de la cartera de créditos	0,703	30	0,000

*Nota.* Resultados derivados del cuestionario procesado en la herramienta IBM SPSS.

Analizando los resultados presentados en la tabla 1, se pudo determinar puntuaciones de significancia de 0,000 para la variable de desempeño laboral y la variable calidad de la cartera de créditos, lo que establecen niveles de significancia menor a 0,05; por ello se tomó por decisión usar la prueba estadística no paramétrica de Spearman para la contrastación de hipótesis del estudio, permitiendo así poder identificar los niveles de relación existentes entre las variables y dar respuesta a los objetivos de la investigación.

## Contrastación de hipótesis de la investigación

Hi: La evaluación del desempeño laboral se relaciona significativamente con la calidad de la cartera de créditos PYME de una caja municipal.

Ho: La evaluación del desempeño laboral no se relaciona significativamente con la calidad de la cartera de créditos PYME de una caja municipal.

**Tabla 2**

*Relación entre el desempeño laboral y la calidad de la cartera de créditos en una caja municipal, Chepén.*

			Calidad de la cartera crediticia
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,873**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	30

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

*Nota.* Resultados derivados del cuestionario procesado en la herramienta IBM SPSS.

En el análisis correlacional, se logró establecer que el desempeño laboral se relaciona significativamente con la calidad de la cartera de créditos PYME en una caja municipal de Chepén, esto estuvo determinado por la puntuación de significancia de 0,000 y por el coeficiente de correlación de 0,873, lo que permite señalar la existencia de una relación positiva alta entre el desempeño laboral y la calidad de la cartera de créditos; es de esta manera como se contrastó la hipótesis del estudio, tomando por decisión aceptar la hipótesis de la investigación y rechazar la hipótesis nula; además, se señala que los analistas al disponer de un mejor desempeño laboral se obtendrán mejores resultados en la calidad de la cartera crediticia.

**Tabla 3**

*Relación entre las dimensiones del desempeño laboral y la calidad de la cartera de créditos en una caja municipal, Chepén.*

			Calidad de la cartera crediticia
Rho de Spearman	Dimensión 1: Capacidad cognitiva	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,751** 0.000 30
	Dimensión 2: Capacidad afectiva	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,903** 0.000 30
	Dimensión 3: Capacidad psicomotora	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,833** 0.000 30
	Dimensión 4: Motivación Laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,872** 0.000 30

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

*Nota.* Resultados derivados del cuestionario procesado en la herramienta IBM SPSS.

Analizando los valores presentados en la tabla 3, se ha determinado que las dimensiones del desempeño laboral se relacionan significativamente con la calidad de la cartera de créditos PYME en una caja municipal de Chepén, pues entre la dimensión de capacidad cognitiva y la calidad de la cartera crediticia se obtuvo un Rho de Spearman igual a 0,751 y un  $p < 0,05$ ; asimismo entre la dimensión de capacidad afectiva y la calidad de la cartera crediticia se obtuvo un Rho de Spearman igual a 0,903 y un  $p < 0,05$ ; de manera similar, entre la dimensión de capacidad psicomotora y la calidad de la cartera crediticia se obtuvo un Rho de Spearman igual a 0,833 y un  $p < 0,05$ , además, entre la dimensión motivación laboral y la calidad de la cartera crediticia se obtuvo un Rho de Spearman igual a 0,872 y un  $p < 0,05$ .

## V. DISCUSIÓN

En el capítulo de discusión de resultados se realizó tomando en consideración una triangulación de resultados, de los cuales se compararon los resultados que se obtuvieron en la investigación con aquellos resultados mostrados por los trabajos previos y ambos comparados con el marco teórico del estudio.

Es de esta forma como en el análisis descriptivo de la variable evaluación del desempeño laboral, se obtuvo el 59% de los analistas presentó un nivel medio de desempeño laboral, el 28% un nivel alto y el 13% un nivel bajo, de forma, similar en sus dimensiones se determinó que la dimensión capacidad cognitiva, capacidad afectiva, capacidad psicomotora y motivación también prevaleció la presencia del nivel medio. Se encontró similitud con los resultados de Montalvo (2021), donde el autor refleja que el 49% de los colaboradores indicaron que el desempeño laboral se viene desarrollando en un nivel medio; destacando como principales problemáticas que en la institución los usuarios llegan a manifestar que no reciben la atención oportuna a sus necesidades. Se encontraron diferencias con los resultados del estudio de Acosta (2021), quién en su investigación señaló que el 63% de los trabajadores en Banco de Bogotá se mostraron de acuerdo con las metas establecidas por la organización y solo un 10% señaló indiferencia frente a las metas propuestas, resaltando de esta forma que los factores principales que permiten que los colaboradores dispongan de un mayor desempeño dentro de una organización son los aspectos afectivos, la motivación, el trabajo en equipo, las interacciones, las capacitaciones y los estilos de liderazgo permitiendo al colaborador tomar acciones e iniciativas para que se maximiza su productividad favoreciendo directamente a la entidad bancaria.

De manera similar se encontró diferencias con los resultados del estudio de Aguirre (2021), en la cual el autor reflejo que el 80% de los colaboradores de una entidad microfinanciera de Apurímac señalaron que la calidad de la cartera de créditos es eficiente, determinando que, si una entidad microfinanciera se presenta un oportuno desarrollo de actividades por parte de los trabajadores, favorecerá al adecuado desempeño y a una buena gestión de los pagos de los clientes. En el análisis descriptivo de la variable calidad de la cartera de créditos se determinó que el 69% de los analistas percibió que la calidad de cartera de créditos en una caja municipal



se desarrolla en un nivel medio, el 23% indicó un nivel alto y un 8% señaló un nivel bajo; de manera similar se reflejó que, en sus dimensiones correspondiente a la cartera vigente, cartera vencida, cartera de alto riesgo también prevaleció el nivel medio. Se encontró similitud con el estudio de Hidalgo (2019), donde el autor presentó como resultados que el 28% de los usuarios señalaron que en el sector financiero de Ambato el tiempo de servicio es excesivo; el 25% reflejó una atención personalizada y el 26% señalaron que a los colaboradores les falta conocimientos para que respondan adecuadamente a las necesidades del cliente, frente a ello destacaron que es sumamente importante que toda organización financiera se centra en ofrecer un servicio de calidad, dado que la ausencia de esta causará que el servicio no sea adecuada repercutiendo de forma negativa en la intención de adquirir un nuevo producto crediticio en la entidad. De forma similar se coincide con el estudio de Montalvo (2021), en la cual el autor llegó a reflejar que el 54% de los colaboradores mostraron que la calidad del servicio presentado fue de nivel medio; indicando que es sumamente importante tomar en consideración los aspectos prácticos y cognitivos del colaborador pues al ofrecer un servicio de calidad conllevará a que la institución goce de mejores resultados económicos y financieros. Asimismo, se coincide con el estudio de Pomares (2022), quien presentó por principales hallazgos tener un nivel bajo de la calidad de la cartera de cliente siendo representado con un 35.8% seguido de un nivel medio con un 32.6%, presentando con un 49.5% una cartera crediticia de riesgo, llegando a concluir que debido al nivel bajo de la calidad de la cartera crediticia presenta altos niveles de riesgos, esto puede generar pérdidas económicas y financieras para la presente institución.

En lo referente al objetivo general sobre determinar la relación entre la evaluación del desempeño laboral y la calidad de la cartera de créditos PYME de una caja Municipal, se mostró como resultados que el desempeño laboral se relaciona significativamente con la calidad de la cartera de créditos PYME en una caja municipal de Chepén, esto estuvo determinado por la puntuación de significancia de 0,000 y por el coeficiente de correlación de 0,873, lo que permite señalar la existencia de una relación positiva alta entre el desempeño laboral y la calidad de la cartera de créditos, destacando que los analistas al disponer de un mejor

desempeño laboral se obtendrán mejores resultados en la calidad de la cartera crediticia.

Se identificaron resultados similares en el estudio de Montalvo (2021), en la cual el autor llegó a reflejar que el desempeño laboral presenta una fuerte relación significativa con la calidad en los usuarios de una unidad de gestión de proyectos Especiales FONCODES, reflejando la importancia de disponer de un personal capacitado tanto en los aspectos cognitivos y prácticos pues esto ayudará a que tengan un mayor compromiso con el desarrollo de sus actividades y con la atención al usuario.

Respecto al objetivo específico 1, sobre establecer la relación entre la capacidad cognitiva y la calidad de la cartera de créditos PYME de una caja municipal, se mostró como resultados que el desempeño laboral se relaciona significativamente con la calidad de la cartera de créditos PYME en una caja municipal de Chepén, esto estuvo determinado por la puntuación de significancia de 0,000 y por el coeficiente de correlación de 0,751, lo que permite señalar la existencia de una relación positiva alta entre la capacidad cognitiva y la calidad de la cartera de créditos, destacando que los analistas al disponer de un mejor desempeño laboral se obtendrán mejores resultados en la calidad de la cartera crediticia.

De esta forma se acepta el aporte de Mestanza (2021), quien llegó a determinar que la capacidad cognitiva, englobada hacia todos los intelectos y las diversas destrezas que desarrollan los trabajadores ayudando a que el desarrollo de sus actividades dentro de la organización sea efectiva y eficiente, asimismo, se relaciona con la competencia cognitiva que desarrolla el trabajador en el momento de desenvolver cada una de sus funciones. Es importante reflejar que la capacidad cognitiva favorece al desarrollo de los intelectos de un colaborador permitiéndole tomar decisiones óptimas y poder hacer frente ante diversos riesgos y conflictos que se puedan generar dentro de una jornada de trabajo y con ello cabe resaltar que favorecerá al desarrollo procesos de calidad en una empresa.

Además, se acepta el aporte de Peiro (2018) quien expone una transformación en los indicadores financieros de una cartera de inversión en el momento de que no se haya pagado el crédito o en relación con la quiebra de tal entidad. Por ello, es

fundamental que los colaboradores de una institución realicen adecuadamente la medición sobre la posibilidad que manifiesta el deudor (derecho de pago) en relación con un acreedor (derecho de cobro) de poder ejecutar sus responsabilidades de pago, sea conforme en el transcurso del vencimiento o en relación con la duración del activo financiero.

De forma similar se acepta el aporte de Chávez (2019) quien sostiene que la cartera crediticia es un mecanismo de cobranza que se fundamenta en la planeación y el desenvolvimiento de acciones con el objetivo de que se logre recuperar la deuda que presenten los clientes vencidos, siendo esta una estrategia sumamente importante que favorezca el proceso de cobranza y permita el alcance de efectividad, de esta manera como se toma en consideración a los elementos siguientes: trato con el cliente, comunicación con los clientes y análisis del entorno del negocio, cabe resaltar que estos elementos facilitan la obtención de datos que fueron canalizadas y administradas para alcanzar una dirección eficaz de recuperación en relación con la cartera de clientes.

Respecto al objetivo específico 2, sobre establecer la relación entre la capacidad afectiva y la calidad de la cartera de créditos PYME de una caja municipal, se mostró como resultados que la capacidad psicomotora se relaciona significativamente con la calidad de la cartera de créditos PYME en una caja municipal de Chepén, esto estuvo determinado por la puntuación de significancia de 0,000 y por el coeficiente de correlación de 0,903, lo que permitió señalar la existencia de una relación positiva muy alta entre la capacidad afectiva y la calidad de la cartera de créditos, destacando que los analistas al disponer de una mejor capacidad afectiva se obtendrán mejores resultados en la calidad de la cartera crediticia.

Se acepta el aporte de Mestanza (2021), donde establece que la capacidad afectiva hace referencia a los sentimientos que genera un trabajador hacia la organización en donde se desenvuelve laboralmente, generalmente, esta dimensión se asocia con los incentivos que generan los directivos dentro de una organización, destacándose de esta manera el reconocimiento hacia los esfuerzos que han desarrollado los colaboradores en función a sus actividades laborales y

generar un entorno eficiente y ameno, con el propósito que los colaboradores puedan reforzar sus competencias y destrezas.

Respecto al objetivo específico 3, sobre establecer la relación entre la capacidad psicomotora y la calidad de la cartera de créditos PYME de una caja municipal, se mostró como resultados que la capacidad psicomotora se relaciona significativamente con la calidad de la cartera de créditos PYME en una caja municipal de Chepén, esto estuvo determinado por la puntuación de significancia de 0,000 y por el coeficiente de correlación de 0,833, lo que permitió señalar la existencia de una relación positiva alta entre la capacidad psicomotora y la calidad de la cartera de créditos, destacando que los analistas al disponer de una mejor capacidad psicomotora se obtendrán mejores resultados en la calidad de la cartera crediticia.

Se acepta el aporte de Cedrón (2020) quien sostiene que la capacidad psicomotora es importante debido a que se asocian todas las habilidades de los trabajadores de una organización que han podido establecer durante el tiempo que han desarrollado sus funciones laborales, asimismo, prioriza la autoridad y la competencia técnica que generan los colaboradores para ser productivos y efectivos en sus actividades.

Asimismo se acepta el aporte de Kosztowniak (2020) quienes señalaron que la cartera de alto riesgo hace referencia a las carteras de créditos refinanciadas, reestructuradas y vencidas acordé lo pactado, por ende es importante que los colaboradores en base a la práctica y experiencia que dispone el trabajo de un banco conozcan los diversos indicadores que faciliten la medición de estos indicadores de morosidad de cartera por parte de los clientes, dado que el indicador de morosidad es el más adecuado para poder calcular una cartera de alto riesgo.

Respecto al objetivo específico 4, sobre establecer la relación entre la motivación laboral y la calidad de la cartera de créditos PYME de una caja municipal, se mostró como resultados que la motivación se relaciona significativamente con la calidad de la cartera de créditos PYME en una caja municipal de Chepén, esto estuvo determinado por la puntuación de significancia de 0,000 y por el coeficiente de correlación de 0,872, lo que permitió señalar la existencia de una relación positiva

alta entre la motivación y la calidad de la cartera de créditos, destacando que los analistas al disponer de una mejor motivación se obtendrán mejores resultados en la calidad de la cartera crediticia.

Se encontró similitud con el estudio de Acosta (2021), donde el autor reflejó como resultados, que los factores que influye en el desempeño laboral son la motivación permitiendo a la organización ofrecer un servicio de calidad y maximizar la rentabilidad de la empresa.

Asimismo, se coincide con el estudio de Acosta y Muñoz (2020), quienes reflejaron por resultados que la motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral, mostrando como pruebas estadísticas una correlación positiva ( $r=0,625$ ,  $p<0,05$ ) en un nivel moderado, de lo cual se puede establecer que al mejorar la motivación en los colaboradores de una organización conllevará a que su desempeño laboral se mejore, lo cual favorecerá al involucramiento del colaborador para desarrollar eficientemente sus actividades y se tome como principios el trabajo en equipo motivados hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Se acepta el aporte de Mestanza (2021), quien señala que un personal motivado será más eficiente y permitirá alcanzar las metas de la entidad, desarrollando comportamientos adecuados para desenvolver un entorno laboral centrado en resultados.

Así se acepta el aporte Díaz et al. (2022), quienes indicaron que la cartera vencida de una entidad financiera está conformada por los documentos y créditos que no llegaron a pagarse dentro de las fechas establecidas, es relevante el análisis de una cartera vencida porque permitirá que la entidad pueda establecer adecuadamente una planeación financiera para analizar los riesgos que puedan afectar a la salud de la compañía.

Por ello, calidad de cartera es de suma importancia para una entidad financiera dado que permite conocer los riesgos de la cartera de crédito y en base a ello tomar decisiones e implementar estrategias para mejorar disminuir la morosidad.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye que el desempeño laboral se relaciona significativamente con la calidad de la cartera de créditos PYME en una caja municipal de Chepén, esto estuvo determinado por la puntuación de significancia de 0,000 y por el coeficiente de correlación de 0,873, lo que permitió señalar la existencia de una relación positiva alta; destacando que los analistas al disponer de un mejor desempeño laboral se obtendrán mejores resultados en la calidad de la cartera crediticia.
2. Se estableció que la capacidad cognitiva se relaciona significativamente con la calidad de la cartera de créditos PYME, esto estuvo determinado por la puntuación de significancia de 0,000 y por el coeficiente de correlación de 0,751, mostrando la existencia de una relación positiva alta, destacando que los analistas al disponer de un mejor desempeño laboral se obtendrán mejores resultados en la calidad de la cartera crediticia.
3. Se determinó que la capacidad afectiva se relaciona significativamente con la calidad de la cartera de créditos PYME, esto estuvo determinado por la puntuación de significancia de 0,000 y por el coeficiente de correlación de 0,903, mostrando la existencia de una relación positiva alta, destacando que los analistas al disponer de una mejor capacidad psicomotora se obtendrán mejores resultados en la calidad de la cartera crediticia.
4. Se obtuvo que la capacidad psicomotora se relaciona significativamente con la calidad de la cartera de créditos PYME, esto estuvo determinado por la puntuación de significancia de 0,000 y por el coeficiente de correlación de 0,833, mostrando la existencia de una relación positiva muy alta, destacando que los analistas al contar de mejor capacidad afectiva se obtendrán mejores resultados en la calidad de la cartera crediticia.
5. Se estableció que la motivación se relaciona significativamente con la calidad de la cartera de créditos PYME, esto estuvo determinado por la puntuación de significancia de 0,000 y por el coeficiente de correlación de 0,872, lo que permitió señalar la existencia de una relación positiva alta, destacando que los analistas al disponer de una mejor motivación se obtendrán mejores resultados en la calidad de la cartera crediticia.

## VII. RECOMENDACIONES

1. A los directivos de una caja municipal de Chepén, se le recomienda implementar un plan de incentivos que permita medir el grado de entrenamiento y el impacto de los resultados de la cartera crediticia en la entidad; y que no sólo se centran en medir los niveles de colocación de créditos o en quién llegó a completar las metas en un 100% sino que también estos estén alineados a mantener un mayor control en la morosidad de la cartera crediticia; dado que si se identifican bajos niveles de morosidad se podrá llegar a concretar el cumplimiento de la meta del analista reflejando un buen desempeño laboral del colaborador.
2. Al área de recursos humanos de una caja municipal de Chepén se le recomienda programar capacitaciones que sean desarrolladas mensualmente donde se les brinde los conocimientos y herramientas necesarias para fortalecer la capacidad cognitiva y práctica de los analistas para que de esta forma puedan dar un mejor seguimiento a los resultados de la cartera crediticia.
3. De igual forma al área de recursos humanos, es de recomendación que propongan el desarrollo de charlas mediante el apoyo de un coach profesional quién ayude a enriquecer el autoestima y liderazgo de los analistas de créditos; conllevando a que la entidad pueda contar con un personal mucho más entrenado, capacitado, seguro y motivado para la obtención de buenos resultados.
4. Se recomienda a la entidad financiera crear un programa de motivación, “Crece conmigo” el cual permita que la institución otorgue premios a los analistas por su buen desempeño, cursos de especialización, intercambios internacionales, haciendo prevalecer en ellos un factor de diferenciación; además, se le sugiere que fortalezcan en los colaboradores el valor personal, que impacte en su nivel de compromiso con la entidad, dado que al disponer de un trabajador motivado y empoderado, hará un entidad fuerte y competitiva en el mercado financiero.

## **VIII. PROPUESTA**

### **8.1. Datos informativos:**

Título de la propuesta: “Aprende conmigo y mejora tus capacidades”

Institución de intervención: una caja municipal de la Provincia de Chepén

### **8.2. Justificación**

Se identificó como problemáticas que los asesores de créditos de la caja municipal poseen un nivel medio de desempeño laboral y existe un nivel medio de la calidad de la cartera de créditos PYME en una caja municipal de Chepén, por ende, el diseño de la propuesta de estrategias de gestión de desempeño laboral está enfocada en que los colaboradores mejoren sus capacidades cognitivas, psicomotoras, afectivas y su motivación laboral para que mediante ello se mejore la calidad de la cartera de créditos PYME en una entidad financiera, favoreciendo directamente a la rentabilidad de la empresa y cumplimiento de metas.

### **8.3. Objetivos**

#### **Objetivo general:**

Diseñar estrategias de gestión de desempeño laboral para mejorar la calidad de la cartera de créditos PYME en una caja municipal, Chepén.

#### **Objetivos específicos:**

- a) Proponer estrategias de capacidad cognitiva para mejorar la calidad de la cartera de créditos PYME en una caja municipal, Chepén.
- b) Establecer estrategias de capacidad afectiva para mejorar la calidad de la cartera de créditos PYME en una caja municipal, Chepén.
- c) Determinar estrategias de la capacidad psicomotora para mejorar la calidad de la cartera de créditos PYME en una caja municipal, Chepén.
- d) Identificar estrategias de la motivación laboral para mejorar la calidad de la cartera de créditos PYME en una caja municipal, Chepén.

### **8.4. Principios**

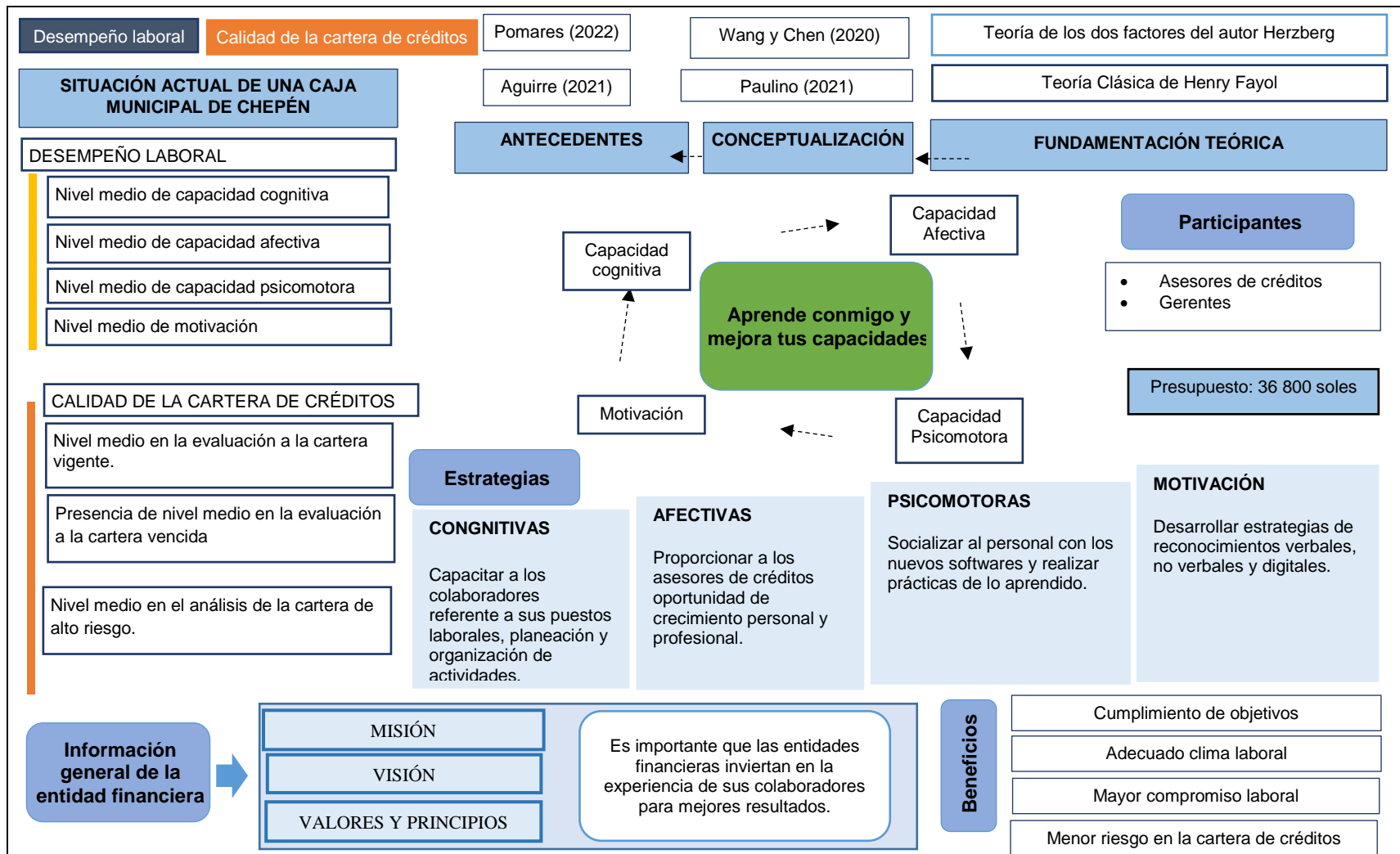
Para el desarrollo de la propuesta se consideraron como principios al respeto a las creencias del colaborador, la responsabilidad, la honestidad, libertad, compromiso, tolerancia, profesionalismo.



## 8.5. Diseño de la propuesta

Figura 4

Diseño de la Propuesta “Aprende conmigo y mejora tus capacidades”



Nota. Elaboración propia.

## REFERENCIAS

- Aceituno, C., Silva, R., & Cruz, R. (2020). *Mitos y realidades de la investigación científica* (Primera Edición). Carlos Aceituno Huacani. [https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2179/1/aceituno\\_hc\\_2020.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2179/1/aceituno_hc_2020.pdf)
- Acosta, D. R., & Muñoz, V. F. (2020). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Curacao, Chepén, 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54870>
- Acosta, L. (2021). *Influencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores del Banco Caja Social de la oficina Venecia av. 68 en la jornada básica y adicional* [Universidad Antonio Nariño]. <http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/5098/1/2021LeybyAndreaAcostaCarrillo.pdf>
- Agasha, E., Kamukama, N., & Sserwanga, A. (2021). The mediating role of cost of capital in the relationship between capital structure and loan portfolio quality. *African Journal of Economic and Management Studies*, 13(1), 49-61. <https://doi.org/10.1108/AJEMS-02-2021-0084>
- Aguirre, J. P. (2021). *Evaluación de crédito en la calidad de la cartera de crédito en una entidad microfinanciera de Apurímac—2020* [Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57378/Aguirre\\_LJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57378/Aguirre_LJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alarcón, N., Ganga, F., Pedraja Rejas, L., & Monteverde, A. (2020). Job satisfaction and motivation in obstetric professionals of a Chilean hospital. *Medwave*, 20(4), e7900. Scopus. <https://doi.org/10.5867/medwave.2020.04.7900>

- Arias, J. L. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Enfoques Consulting EIRL.  
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238>
- Balakrishnan, K., & Ertan, A. (2018). Banks' Financial Reporting Frequency and Asset Quality. *The Accounting Review*, 93(3), 1-24.  
<https://doi.org/10.2308/accr-51936>
- Banna, H., Ahmad, R., & Koh, E. H. Y. (2018). How does total quality management influence the loan quality of the bank? *Total Quality Management & Business Excellence*, 29(3-4), 287-300.  
<https://doi.org/10.1080/14783363.2016.1180954>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Rodríguez, A. B. (2020). Motivation and work performance: Human capital as a key factor in an organization. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. Scopus.
- Chávez, E. (2018). *Calidad de servicio y desempeño laboral en la empresa Banco de Crédito del Perú V.T.M, 2018*. [Universidad Autónoma del Perú].  
<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:3NBVtHYWIgAJ:https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/935/Chavez%2520Aybar%2520C%2520Edith%2520Astrip.pdf%3Fsequence%3D3%26isAllowed%3Dy&cd=2&hl=es&ct=clnk&gl=pe>
- CONCYTEC. (2020). *Guía práctica para la Formulación y ejecución de Proyecto de investigación y desarrollo*. Publicaciones del CONCYTEC.  
<https://www.gob.pe/institucion/concytec/informes-publicaciones/1323538-guia-practica-para-la-formulacion-y-ejecucion-de-proyecto-de-investigacion-y-desarrollo>
- Cueva, S. R. (2018). Estudio de la teoría de motivación de McClelland y el desempeño laboral de los colaboradores de la tienda Bambos de Javier Prado, 2018. *Universidad de San Martín de Porres - USMP*.  
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/4341>

- Dang, V. D., & Huynh, J. (2019). The Effects of Loan Portfolio Diversification on Vietnamese Banks' Return. *Beyond Traditional Probabilistic Methods in Economics*, 928-939. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-04200-4\\_68](https://doi.org/10.1007/978-3-030-04200-4_68)
- Darmawan, D., Mardikaningsih, R., Sinambela, E., Arifin, S., Putra, A., & Hariani, M. (2020). The quality of human resources, job performance and employee loyalty. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(3), 2580-2592.
- De Clercq, D., Haq, I. U., & Azeem, M. U. (2018). Workplace ostracism and job performance: Roles of self-efficacy and job level. *Personnel Review*, 48(1), 184-203. <https://doi.org/10.1108/PR-02-2017-0039>
- Díaz, S., Feria, J. M., & Naranjo, D. (2022). Are microfinance institutions' financial performance gender driven? Evidence from Argentina. *Business Strategy & Development*, 5(3), 197-208. <https://doi.org/10.1002/bsd2.190>
- Gabel, R., & Riva, F. A. (2021). Toward an understanding of the relationship between LMX and performance over time: The role of trust in leader and appraisal satisfaction. *Academia Revista Latinoamericana de Administracion*, 34(4), 578-593. Scopus. <https://doi.org/10.1108/ARLA-12-2020-0255>
- Garbowski, M., Lubenchenkzo, O., Perederii, N., Moskalenko, N., & Rummyk, I. (2019). Economic and mathematical modeling of loan risks for credit unions. *Journal of Management Information and Decision Sciences*, 22(4), 495-500.
- Garizabal, S. R., Vasco, A. M., García, D. A., Sastoque, J., & Posada, G. A. (2022). Social Cognition and its Relationship with job Performance in University Institutions. *RISTI - Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao*, 2022(Special Issue E50), 551-562. Scopus.
- Godfred, A., Ernest, G., & Alaa, Z. (2019). Buffer capital, loan portfolio quality and the performance of microfinance institutions: A global analysis. *Journal of Financial Stability*, 44, 100691. <https://doi.org/10.1016/j.jfs.2019.100691>

- González, L., & Nóbile, C. I. (2020). *Frederick W. Taylor y Henri Fayol*.  
<http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/119619>
- Gumisiriza, P. (2022). *The effects of Covid-19 on loan portfolio management, a case of Stanbic bank Uganda* [Thesis, Makerere University].  
<http://makir.mak.ac.ug/handle/10570/10579>
- Gutiérrez, H. Ó. C., Gutiérrez, M. M. C., Gonzales, C. Á. D., Flores, B. P. E., & Llacza, C. M. G. (2022). Pearson and yates statistics for professional performance according to job quality. *Human Review. International Humanities Review / Revista Internacional de Humanidades*, 11(Monografico). Scopus. <https://doi.org/10.37467/revhuman.v11.4135>
- Hassan, M., Azmat, U., Sarwar, S., Hussain, I., & Mustafa, S. (2020). Impact of Job Satisfaction, Job Stress and Motivation on Job Performance: A Case from Private Universities of Karachi. *Arabian Journal of Business and Management Review*, 1-11.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta | RUDICS*. Editorial Mc Graw Hill Education. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hidalgo, I. (2019). *Calidad del Servicio y Satisfacción al cliente en el Sector Financiero del Cantón Ambato* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato.].  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30033/1/045%20GMC.pdf>
- Izquierdo, A. M., Baque, L. K., & Álvarez, L. K. (2021). Organizational design to improve work performance at the vÉlez carriel quevedo agency. *Universidad y Sociedad*, 13(S3), 319-325. Scopus.
- Kosztowniak, A. (2020). Changes in the quality of the loan portfolio in the polish banking system. *Economics Business and Organization Research*, 33-49.

- Madero, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria*, 29, 1-18. <https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Manjarrez, N. N., Boza, J. A., & Mendoza, E. Y. (2020). The motivation in the labor performance of hotel employees in the quevedo canton, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 12(1), 359-365. Scopus.
- Mestanza, E. F. R. (2021). Gestión administrativa y desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Chongoyape – Chiclayo. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68599>
- Montalvo, J. L. (2021). *Desempeño laboral y gestión de calidad en la Unidad de Gestión de Proyectos Especiales FONCODES, 2021* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87881>
- Morales, G., Restrepo, S., Graus, L., & Panche, O. (2022). Social Cognition and its Relationship with Job Performance in University Institutions. *Revista de Filosofía (Venezuela)*, 39(102), 462-472. Scopus. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7047135>
- Murodovich, G. R. (2022). Banks' loan portfolio quality management. *World Economics and Finance Bulletin*, 17, 136-138.
- Navarro, V. A., Mercado, C. E., Alarcón, M. A., Luy, C. A., & Meza, L. A. (2022). Technology implemented to job performance in COVID-19 times in uncontrolled scenarios. *RISTI - Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao*, 2022(E48), 371-380. Scopus.
- Nguyen, Q., Diaz, I., Kuruppuarachchi, D., McCarten, M., & Tan, E. K. M. (2022). Climate transition risk in U.S. loan portfolios: Are all banks the same? *International Review of Financial Analysis*, 85, 102401. <https://doi.org/10.1016/j.irfa.2022.102401>

- Ni Luh, Y., Lu, N., & Ni, R. (2018). The Application of Strategic Human Resource Practice Based on Tri Kaya Parisudha to Improve The Performance of Village Financial Institution Employees in Buleleng Regency. *International Journal of Social Science and Business*, 2(4), Art. 4. <https://doi.org/10.23887/ijssb.v2i4.16339>
- Paulino, E. (2021). Indicadores de calidad de cartera y endeudamiento, en las empresas financieras, Perú, 2015-2019. *Revista Hechos Contables*, 1(1), 64-86.
- Pomares, C. H. (2022). Administración de riesgos y la calidad de cartera crediticia de una entidad financiera Chiclayo, 2021. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84689>
- Puspitasari, F. D. A., & Adam, S. (2019). The influence of job stress and motivation to work performance. *Opcion*, 35(Special Issue 21), 102-112. Scopus.
- Rambu, A., & Cronje, T. (2019). Does focus strategy work? A study of bank loan portfolios in Indonesia. *Journal of Asia Business Studies*, 13(3), 450-471. <https://doi.org/10.1108/JABS-11-2017-0202>
- Ramos, P. J., Barrada, J. R., Fernández, E., & Koopmans, L. (2019). Assessing job performance using brief self-report scales: The case of the individual work performance questionnaire. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 35(3), 195-205. Scopus. <https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>
- Raymond, E. (2018). An Elaboration of the Administrative Theory of the 14 Principles of Management by Henri Fayol. *International Journal for Empirical Education and Research*, 41-52. <https://doi.org/10.35935/edr/21.5241>
- Ricablanca, J. L. S., & Abocejo, F. T. (2020). Manager's leadership styles and job performance of company rank and file employees. *European Journal of Management and Marketing Studies*, 5(4), Art. 4. <https://doi.org/10.46827/ejmms.v5i4.908>

- Salazar, M. B., Icaza, M. de F., Alejo, O. J., Salazar, M. B., Icaza, M. de F., & Alejo, O. J. (2018). La importancia de la ética en la investigación. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 305-311.
- Shim, J. (2019). Loan portfolio diversification, market structure and bank stability. *Journal of Banking & Finance*, 104, 103-115. <https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2019.04.006>
- Sifrain, R. (2022). Factors Influencing Loan Portfolio Quality of Microfinance Institutions in Haiti. *Journal of Financial Risk Management*, 11(1), Art. 1. <https://doi.org/10.4236/jfrm.2022.111005>
- Sora, B., Höge, T., Caballer, A., Peiró, J. M., & Boada, J. (2021). Job insecurity and performance: The mediating role of organizational justice in terms of type of contract. *Psicothema*, 33(1), 86-94. Scopus. <https://doi.org/10.7334/psicothema2020.205>
- Sotelo, J. G., Sosa, M. C., Carreón, E., Sotelo, J. G., Sosa, M. C., & Carreón, E. (2020). Validación del instrumento de evaluación de desempeño de un sistema de gestión de calidad en una institución de educación superior. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10(20). <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.653>
- Tchakoute, H., & Soumaré, I. (2019). The effect of loan approval decentralization on microfinance institutions' outreach and loan portfolio quality. *Journal of Business Research*, 94, 1-17. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.09.021>
- Thiong'o, P. K. (2018). *Effect of loan portfolio growth on financial performance of commercial banks in Kenya* [Thesis]. <https://ir.tum.ac.ke/handle/123456789/13428>
- Tuesta, J. A., Angulo, M., Chávez, R., & Morante, M. A. (2021). Job performance in Peruvian public entities: Salary impact, seniority and academic level. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(95), 629-641. Scopus. <https://doi.org/10.19052/rvgluz.27.95.12>



- Vera, F., & Sarpong, E. (2020). Does corporate governance explain the quality of bank loan portfolios? Evidence from an emerging economy. *Journal of Financial Economic Policy*, 13(1), 31-44. <https://doi.org/10.1108/JFEP-06-2019-0130>
- Wang, C.-H., & Chen, H.-T. (2020). Relationships among workplace incivility, work engagement and job performance. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 3(4), 415-429. <https://doi.org/10.1108/JHTI-09-2019-0105>
- Yang, L. (2022). An information quality-based explanation for loan loss allowance inadequacy during the 2008 financial crisis. *Journal of Accounting and Economics*, 73(1), 101433. <https://doi.org/10.1016/j.jacceco.2021.101433>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

Título de la tesis: Evaluación del desempeño laboral y la Calidad de la cartera de créditos PYME en una caja municipal, Chepén.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<b>Formulación del problema</b> ¿De qué manera la evaluación del desempeño laboral se relaciona con la calidad de la cartera de créditos PYME en una caja municipal?	<b>Ob. General:</b> Determinar la relación entre la evaluación del desempeño laboral y la calidad de la cartera de créditos PYME en una caja Municipal.	Hi: La evaluación del desempeño laboral se relaciona significativamente con la calidad de la cartera de créditos PYME en una caja municipal.	<b>Vx: Desempeño laboral</b>	<b>Unidad de Análisis:</b> Analista de créditos de una caja municipal.	<b>Tipo:</b> Básica  <b>Enfoque de investigación:</b> Cuantitativa  <b>Nivel (Alcance):</b> Correlacional  <b>Diseño:</b> No experimental	<b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario
<b>Problemas específicos:</b> a) ¿De qué manera la capacidad cognitiva se relaciona con la calidad de la cartera de créditos PYME en una caja municipal? b) ¿De qué manera la capacidad psicomotora se relaciona con la calidad de la cartera de créditos PYME en una caja municipal? c) ¿De qué manera la capacidad afectiva se relaciona con la calidad de la cartera de créditos PYME en una caja municipal? d) ¿De qué manera la motivación se relaciona con la calidad de la cartera de créditos PYME en una caja municipal?	<b>Objetivos Específicos:</b> a) Establecer la relación entre la capacidad cognitiva y la calidad de la cartera de créditos PYME en una caja municipal. b) Establecer la relación entre la capacidad psicomotora y la calidad de la cartera de créditos PYME en una caja municipal. c) Establecer la relación entre la capacidad afectiva y la calidad de la cartera de créditos PYME en una caja municipal d) Establecer la relación entre la motivación laboral y la calidad de la cartera de créditos PYME en una caja municipal	Ho: La evaluación del desempeño laboral no se relaciona significativamente con la calidad de la cartera de créditos PYME en una caja municipal.	<b>Vy: Calidad de la cartera de créditos</b>	<b>Población:</b> 30 asesores de créditos de una caja municipal  <b>Muestra:</b> 30 asesores de créditos de una caja municipal		<b>Métodos de Análisis de Investigación:</b> Análisis inferencial

## Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Variable 1: Desempeño laboral</b>	Wang y Chen (2020) manifiestan que el desempeño laboral es la circunstancia donde el talento humano manifiesta su trabajo, por medio del desenvolvimiento diario de sus capacidades, destrezas, experiencia, desde el inicio hasta el final, y la ejecución de otras dimensiones como lo es la motivación y los intereses personales.	El desempeño laboral se encuentra conformado por las dimensiones de capacidad cognitiva, afectiva, psicomotora y motivación laboral.	Capacidad cognitiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación de actividades</li> <li>- Disposición de conocimientos técnicos</li> <li>- Resolución de problemas</li> <li>- Disposición de experiencia</li> <li>- Capacitación</li> </ul>	<b>Escala ordinal</b>
			Capacidad afectiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de comunicación</li> <li>- Nivel de empatía</li> <li>- Presencia de respeto</li> <li>- Trabajo en equipo</li> <li>- Disposición de responsabilidad</li> </ul>	
			Capacidad psicomotora	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uso de habilidades</li> <li>- Uso de los recursos</li> <li>- Capacitación práctica</li> <li>- Cumplimiento de metas</li> <li>- Nivel de productividad</li> </ul>	
			Motivación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivación intrínseca</li> <li>- Motivación extrínseca</li> </ul>	
<b>Calidad de la cartera de créditos</b>	Chávez (2019), lo define como una maniobra de cobro que radica en la planificación y desarrollo de las actividades para la recuperación de las deudas de los usuarios vencidos, como una estrategia de cobro para que logre efectividad debe tomar los	La cartera de crédito se caracteriza por ser una herramienta que permite analizar la efectividad de la cartera de crédito durante un cierto periodo que permita identificar los créditos vigentes, los vencidos y los de alto riesgo, para que	Cartera vigente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicador de la cartera al día</li> <li>- Gestión de la cartera vigente</li> <li>- Rentabilidad de la cartera vigente</li> </ul>	<b>Escala ordinal</b>
			Cartera vencida	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tasa de morosidad</li> <li>- Antigüedad</li> <li>- Monto</li> </ul>	
			Cartera de alto riesgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reestructuración de créditos</li> <li>- Refinanciación de créditos</li> </ul>	

	<p>siguientes factores como es: el entorno del negocio, el trato con el cliente y la comunicación, estos aspectos permiten obtener información la cual será canalizada y administrada para poder lograr una eficaz dirección de recuperación de la cartera de clientes.</p>	<p>mediante ese análisis los gerentes puedan tomar decisiones y plantear las estrategias adecuadas para mejorar la calidad crediticia</p>			
--	---	---	--	--	--

### Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

#### Instrumento de evaluación de desempeño laboral



Señor(a) analista: mucho les agradeceré procedan a llenar este instrumento de acuerdo con la observación que ustedes realizan, para dar respuesta a cada uno de los ítems que se detallan posteriormente, indicando con un aspa (x) en la opción de respuesta que sea pertinente.

Instrucciones: el objetivo de este instrumento es recolectar datos sobre la evaluación de desempeño laboral de los analistas de créditos.

#### Escala de medición:

1	2	3	4	5
TD	ED	IN	DA	TA
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Variable: Desempeño laboral			Escala				
Indicadores	N°	Ítems	1	2	3	4	5
			TD	ED	IN	DA	TA
<b>Dimensión 1: Capacidad cognitiva</b>							
Planificación de actividades	1	Se planifican actividades para que puedan ser desarrolladas con facilidad.					
Disposición de conocimientos técnicos	2	Los colaboradores presentan conocimientos técnicos como competencias exigidas para el cargo que desempeña.					
Resolución de problemas	3	Los colaboradores presentan gran capacidad de solución de problemas.					
Disposición de experiencia	4	Los colaboradores cuentan con amplia experiencia en los cargos que tienen asignados.					

Capacitación	5	La entidad ha programado cursos que permiten mejorar el desempeño de los colaboradores.					
<b>Dimensión 2: Capacidad Afectiva</b>							
Nivel de comunicación	6	Existe una comunicación efectiva en la organización.					
Nivel de empatía	7	Los colaboradores muestran simpatía entre compañeros.					
Presencia de respeto	8	Los colaboradores respetan las opiniones de los demás.					
Trabajo en equipo	9	Los colaboradores muestran una buena aptitud de integración al momento de desarrollar actividades en equipo.					
Disposición de responsabilidad	10	Los colaboradores se preocupan por cumplir sus actividades a cabalidad dentro del tiempo establecido.					
<b>Dimensión 3: Capacidad psicomotora</b>							
Uso de habilidades	11	Los colaboradores hacen uso de todas sus habilidades para el desarrollo de sus funciones.					
Capacitación práctica	12	Se capacita a los colaboradores para la adecuada práctica de sus funciones.					
Cumplimiento de metas	13	Los colaboradores cumplen con las metas establecidas por la institución.					
Uso de los recursos	14	Se utilizan adecuadamente los recursos asignados para el desarrollo de actividades.					
Nivel de productividad	15	Los colaboradores logran terminar sus labores a tiempo denotando productividad					
<b>Dimensión 4: Motivación</b>							

Motivación intrínseca	16	Los colaboradores reciben estímulos para mejorar su desempeño laboral.					
	17	La entidad ofrece a los colaboradores capacitaciones que ayuden a fortalecer sus conocimientos profesionales.					
	18	El ambiente laboral de la entidad motiva a desarrollar sus funciones con eficacia y eficiencia.					
Motivación extrínseca	19	La institución recompensa el buen desempeño laboral del colaborador.					
	20	La entidad genera actividades de integración para potenciar un ambiente de trabajo de calidad.					

## Instrumento de la calidad de la cartera de créditos



Señor(a) analista: mucho les agradeceré procedan a llenar este instrumento de acuerdo con la observación que ustedes realizan, para dar respuesta a cada uno de los ítems que se detallan posteriormente, indicando con un aspa (x) en la opción de respuesta que sea pertinente.

Instrucciones: el objetivo de este instrumento es recolectar datos sobre la calidad de la cartera de créditos en una caja municipal.

### Escala de medición:

1	2	3	4	5
TD	ED	IN	DA	TA
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Variable: calidad de la cartera de créditos			Escala				
Indicadores	N°	Ítems	1	2	3	4	5
			TD	ED	IN	DA	TA
<b>Dimensión 1: Cartera vigente</b>							
Indicador de cartera al día	1	Considera que la pandemia ha afectado la calidad de la cartera crediticia.					
	2	Considera usted que las condiciones de crédito se explican con total transparencia en lo referente a los plazos de vencimiento.					
	3	Usted considera que los plazos de vencimiento deberían darse a los 60 días para tener un mejor cumplimiento de pago.					
Gestión de cartera vigente	4	Considera usted que la empresa debería de brindar facilidades a sus clientes para que puedan cumplir con el pago de su crédito.					
	5	Considera usted que la caja municipal llega a valorizar de manera justa los préstamos solicitados por los clientes.					
	6	Considera usted que la caja municipal evalúa un crédito basándose en los lineamientos de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS).					
Rentabilidad de cartera vigente	7	Usted considera que la empresa dispone de una ventaja con sus competidores en lo que respecta a la calidad de cartera crediticia.					



	8	Considera usted que es sumamente rentable que se obtenga un crédito acorde a las políticas internas de la empresa.					
	9	Considera usted que la empresa debe de mejorar su tasa de interés.					
<b>Dimensión 2: Cartera vencida</b>							
Tasa de morosidad	10	Usted considera que la morosidad tiene una relación directa con la calidad de cartera de créditos.					
	11	Considera usted que los problemas en el sector económico son a causa del incumplimiento a tiempo del pago de créditos de los clientes.					
	12	Considera usted que una deficiente evaluación de créditos es causa de morosidad.					
Antigüedad	13	Considera usted que la empresa debe de fidelizar a sus clientes que realizan pagos de forma puntual.					
	14	Considera usted que alguna vez ha sido beneficiado por su recurrencia con alguna promoción de descuento de su interés.					
Monto	15	Considera usted que los clientes disponen de mayores montos crediticios en otras empresas.					
	16	Considera usted que el monto de préstamo influye en la morosidad.					
<b>Dimensión 3: Cartera de alto riesgo</b>							
Reestructuración de créditos	17	Considera usted que la reestructuración de créditos la resulta beneficiosa.					
	18	Considera usted que el vencimiento del plazo de crédito para remate es considerable.					
Refinanciación de créditos	19	Considera usted que la refinanciación de créditos es beneficiosa para pagar el préstamo.					
	20	Considera usted que la caja municipal ofrece tasas promocionales tentativas para la refinanciación de créditos.					

## Anexo 4. Validación de Expertos

### FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Evaluación del desempeño laboral y la Calidad de la cartera de créditos PYME en una caja municipal, Chepén.

EXPERTO 1:

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño Laboral	Capacidad Cognitiva	Planificación de Actividades	Se planifican actividades para que puedan ser desarrolladas con facilidad.	x		x		x		x		
		Disposición de conocimientos técnicos	Los colaboradores presentan conocimientos técnicos como competencias exigidas para el cargo que desempeña.	x		x		x		x		
		Resolución de problemas	Los colaboradores presentan gran capacidad de solución de problemas.	x		x		x		x		
		Disposición de experiencia	Los colaboradores cuentan con amplia experiencia en los cargos que tienen asignados.	x		x		x		x		
		Capacitación	La entidad ha programado cursos que permiten mejorar el desempeño de los colaboradores.	x		x		x		x		
	Capacidad Afectiva	Nivel de comunicación	Existe una comunicación efectiva en la organización.	x		x		x		x		
		Nivel de empatía	Los colaboradores muestran simpatía entre compañeros.	x		x		x		x		
		Presencia de respeto	Los colaboradores respetan las opiniones de los demás.	x		x		x		x		
		Trabajo en equipo	Los colaboradores muestran una buena aptitud de integración al momento de desarrollar actividades en equipo.	x		x		x		x		
		Disposición de responsabilidad	Los colaboradores se preocupan por cumplir sus actividades a cabalidad dentro del tiempo establecido.	x		x		x		x		
	Capacidad Psicomotora	Uso de habilidades	Los colaboradores hacen uso de todas sus habilidades para el desarrollo de sus funciones.	x		x		x		x		
				x		x		x		x		

		Uso de los recursos	Se utilizan adecuadamente los recursos asignados para el desarrollo de actividades.	X		X		X		X	
				X		X		X		X	
		Capacitación práctica	Se capacita a los colaboradores para la adecuada práctica de sus funciones.	X		X		X		X	
				X		X		X		X	
		Cumplimiento de metas	Los colaboradores cumplen con las metas establecidas por la institución.	X		X		X		X	
		Nivel de productividad	Los colaboradores logran terminar sus labores a tiempo denotando productividad	X		X		X		X	
	Motivación	Motivación intrínseca	Los colaboradores reciben estímulos para mejorar su desempeño laboral	X		X		X		X	
			La entidad ofrece a los colaboradores capacitaciones que ayuden a fortalecer sus conocimientos profesionales	X		X		X		X	
			El ambiente laboral de la entidad motiva a desarrollar sus funciones con eficacia y eficiencia.	X		X		X		X	
		Motivación extrínseca	La institución recompensa el buen desempeño laboral del colaborador.	X		X		X		X	
La entidad genera actividades de integración para potenciar un ambiente de trabajo de calidad.	X			X		X		X			

Grado y Nombre del Experto: Mg. Luis Rodolfo Belleza Villafuerte

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Evaluación del desempeño laboral y la Calidad de la cartera de créditos PYME en una caja municipal, Chepén.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Instrumento de evaluación del desempeño laboral

### 3. TESISISTA:

Br. : Cueva Guillermo Harol Marody

### 4. DECISIÓN:

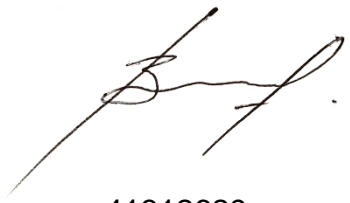

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 05 de noviembre de 2022

 <p>41312629 Firma/DNI EXPERTO</p>	 <p>HUELLA</p>
---	---

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS:** Evaluación del desempeño laboral y la Calidad de la cartera de créditos PYME en una caja municipal, Chepén.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de la Cartera de créditos	Cartera Vigente	Indicador de cartera al día	Considera que la pandemia ha afectado la calidad de la cartera crediticia.	X		X		X		X		
			Considera usted que las condiciones de crédito se explican con total transparencia en lo referente a los plazos de vencimiento.	X		X		X		X		
			Usted considera que los plazos de vencimiento deberían darse a los 60 días para tener un mejor cumplimiento de pago.	X		X		X		X		
		Gestión de cartera vigente	Considera usted que la empresa debería de brindar facilidades a sus clientes para que puedan cumplir con el pago de su crédito.	X		X		X		X		
			Considera usted que la caja municipal llega a valorizar de manera justa los préstamos solicitados por los clientes.	X		X		X		X		
			Considera usted que la caja municipal evalúa un crédito basándose en los lineamientos de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS).	X		X		X		X		
		Rentabilidad de cartera vigente	Usted considera que la empresa dispone de una ventaja con sus competidores en que respecta a la calidad de cartera crediticia.	X		X		X		X		
			Considera usted que es sumamente rentable que se obtenga un crédito acorde a la políticas internas de la empresa.	X		X		X		X		
			Considera usted que la empresa debe de mejorar su tasa de interés.	X		X		X		X		
	Cartera vencida	Tasa de morosidad	Usted considera que la morosidad tiene una relación directa con la calidad de cartera de créditos.	X		X		X		X		
			Considera usted que los problemas en el sector económico son a causa del incumplimiento a tiempo del pago de créditos de los clientes.	X		X		X		X		
			Considera usted que una deficiente evaluación de créditos es causa de morosidad.	X		X		X		X		
		Antigüedad	Considera usted que la empresa debe de fidelizar a sus clientes que realizan pagos de forma puntual.	X		X		X		X		
			Considera usted que alguna vez ha sido beneficiado por su recurrencia con alguna promoción de descuento de su interés.	X		X		X		X		

Cartera de Alto Riesgo	Monto	Considera usted que los clientes disponen de mayores montos crediticios en otras empresas.	X		X		X		X	
		Considera usted que el monto de préstamo influye en la morosidad.	X		X		X		X	
			X		X		X		X	
	Reestructuración de créditos	Considera usted que la reestructuración de créditos la resulta beneficiosa.	X		X		X		X	
		Considera usted que el vencimiento del plazo de crédito para remate es considerable.	X		X		X		X	
	Refinanciación de créditos	Considera usted que la refinanciación de créditos es beneficiosa para pagar el préstamo.	X		X		X		X	
		Considera usted que la caja municipal ofrece tasas promocionales tentativas para la refinanciación de créditos.	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: *Mg. Luis Rodolfo Belleza Villafuerte*

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Evaluación del desempeño laboral y la Calidad de la cartera de créditos PYME en una caja municipal, Chepén.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Instrumento de la Calidad de cartera de créditos.

### 3. TESISISTA:

Br. : Cueva Guillermo Harol Marody

### 4. DECISIÓN:



Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 05 de noviembre del 2022

 <p>41312629 Firma/DNI EXPERTO</p>	 <p>HUELLA</p>
---	---



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **BELLEZA VILLAFUERTE**  
Nombres **LUIS RODOLFO**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **41312629**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ**  
Rector **MARCIAL ANTONIO RUBIO CORREA**  
Secretario General **RENE ELMER MARTIN ORTIZ CABALLERO**  
Decano **CIRO BENJAMIN ALEGRIA VARONA**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS**  
Fecha de Expedición **19/08/15**  
Resolución/Acta **-**  
Diploma **90601**  
Fecha Matrícula **Sin información (\*\*\*\*\*)**  
Fecha Egreso **Sin información (\*\*\*\*\*)**

Fecha de emisión de la constancia:  
18 de Diciembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0001027954

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 18/12/2022 19:36:07-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(\*\*\*\*\*) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.



## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS:** Evaluación del desempeño laboral y la Calidad de la cartera de créditos PYME en una caja municipal, Chepén.

**EXPERTO 2:**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño Laboral	Capacidad Cognitiva	Planificación de Actividades	Se planifican actividades para que puedan ser desarrolladas con facilidad.	x		x		x		x		
		Disposición de conocimientos técnicos	Los colaboradores presentan conocimientos técnicos como competencias exigidas para el cargo que desempeña.	x		x		x		x		
		Resolución de problemas	Los colaboradores presentan gran capacidad de solución de problemas.	x		x		x		x		
		Disposición de experiencia	Los colaboradores cuentan con amplia experiencia en los cargos que tienen asignados.	x		x		x		x		
		Capacitación	La entidad ha programado cursos que permiten mejorar el desempeño de los colaboradores.	x		x		x		x		
	Capacidad Afectiva	Nivel de comunicación	Existe una comunicación efectiva en la organización.	x		x		x		x		
		Nivel de empatía	Los colaboradores muestran simpatía entre compañeros.	x		x		x		x		
		Presencia de respeto	Los colaboradores respetan las opiniones de los demás.	x		x		x		x		
		Trabajo en equipo	Los colaboradores muestran una buena aptitud de integración al momento de desarrollar actividades en equipo.	x		x		x		x		
		Disposición de responsabilidad	Los colaboradores se preocupan por cumplir sus actividades a cabalidad dentro del tiempo establecido.	x		x		x		x		
	Capacidad Psicomotora	Uso de habilidades	Los colaboradores hacen uso de todas sus habilidades para el desarrollo de sus funciones.	x		x		x		x		
		Uso de los recursos	Se utilizan adecuadamente los recursos asignados para el desarrollo de actividades.	x		x		x		x		

Motivación	Capacitación práctica	Se capacita a los colaboradores para la adecuada práctica de sus funciones.	X		X		X		X	
	Cumplimiento de metas	Los colaboradores cumplen con las metas establecidas por la institución.	X		X		X		X	
	Nivel de productividad	Los colaboradores logran terminar sus labores a tiempo denotando productividad	X		X		X		X	
	Motivación intrínseca	Los colaboradores reciben estímulos para mejorar su desempeño laboral	X		X		X		X	
		La entidad ofrece a los colaboradores capacitaciones que ayuden a fortalecer sus conocimientos profesionales	X		X		X		X	
		El ambiente laboral de la entidad motiva a desarrollar sus funciones con eficacia y eficiencia.	X		X		X		X	
	Motivación extrínseca	La institución recompensa el buen desempeño laboral del colaborador.	X		X		X		X	
		La entidad genera actividades de integración para potenciar un ambiente de trabajo de calidad.	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: Mg. Liliana Correa Rojas

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Evaluación del desempeño laboral y la Calidad de la cartera de créditos PYME en una caja municipal, Chepén.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Instrumento de evaluación del desempeño laboral

### 3. TESISISTA:

Br. : Cueva Guillermo Harol Marody

### 4. DECISIÓN:



Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 05 de noviembre del 2022

 <p>C.P.C. Liliand Correa Rojas Mat: 04-3843</p> <p>45626613</p> <p>Firma/DNI EXPERTO</p>	 <p>HUELLA</p>
--	---

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS:** Evaluación del desempeño laboral y la Calidad de la cartera de créditos PYME en una caja municipal, Chepén.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de la Cartera de créditos	Cartera Vigente	Indicador de cartera al día	Considera que la pandemia ha afectado la calidad de la cartera crediticia.	X		X		X		X		
			Considera usted que las condiciones de crédito se explican con total transparencia en lo referente a los plazos de vencimiento.	X		X		X		X		
			Usted considera que los plazos de vencimiento deberían darse a los 60 días para tener un mejor cumplimiento de pago.	X		X		X		X		
		Gestión de cartera vigente	Considera usted que la empresa debería de brindar facilidades a sus clientes para que puedan cumplir con el pago de su crédito.	X		X		X		X		
			Considera usted que la caja municipal llega a valorizar de manera justa los préstamos solicitados por los clientes.	X		X		X		X		
			Considera usted que la caja municipal evalúa un crédito basándose en los lineamientos de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS).	X		X		X		X		
		Rentabilidad de cartera vigente	Usted considera que la empresa dispone de una ventaja con sus competidores en que respecta a la calidad de cartera crediticia.	X		X		X		X		
			Considera usted que es sumamente rentable que se obtenga un crédito acorde a la políticas internas de la empresa.	X		X		X		X		
			Considera usted que la empresa debe de mejorar su tasa de interés.	X		X		X		X		
	Cartera vencida	Tasa de morosidad	Usted considera que la morosidad tiene una relación directa con la calidad de cartera de créditos.	X		X		X		X		
			Considera usted que los problemas en el sector económico son a causa del incumplimiento a tiempo del pago de créditos de los clientes.	X		X		X		X		
			Considera usted que una deficiente evaluación de créditos es causa de morosidad.	X		X		X		X		
		Antigüedad	Considera usted que la empresa debe de fidelizar a sus clientes que realizan pagos de forma puntual.	X		X		X		X		
			Considera usted que alguna vez ha sido beneficiado por su recurrencia con alguna promoción de descuento de su interés.	X		X		X		X		

Cartera de Alto Riesgo	Monto	Considera usted que los clientes disponen de mayores montos crediticios en otras empresas.	X		X		X		X	
		Considera usted que el monto de préstamo influye en la morosidad.	X		X		X		X	
			X		X		X		X	
	Reestructuración de créditos	Considera usted que la reestructuración de créditos la resulta beneficiosa.	x		x		x		x	
		Considera usted que el vencimiento del plazo de crédito para remate es considerable.	x		x		x		x	
	Refinanciación de créditos	Considera usted que la refinanciación de créditos es beneficiosa para pagar el préstamo.	x		x		x		x	
		Considera usted que la caja municipal ofrece tasas promocionales tentativas para la refinanciación de créditos.	x		x		x		x	

Grado y Nombre del Experto: Mg. Liliana Correa Rojas

Firma del experto :

C.P.C. Liliana Correa Rojas  
Mat: 04-3843

EXPERTO EVALUADOR

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Evaluación del desempeño laboral y la Calidad de la cartera de créditos PYME en una caja municipal, Chepén.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Instrumento de la Calidad de cartera de créditos.

### 3. TESISISTA:

Br. : Cueva Guillermo Harol Marody

### 4. DECISIÓN:



Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 05 de noviembre del 2022

 <p>C.P.C. Liliand Correa Rojas Mat: 04-3843</p> <p>45626613</p> <p>Firma/DNI EXPERTO</p>	 <p>HUELLA</p>
--	---



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CORREA ROJAS**  
Nombres **LILIANA**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **45626613**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Director **MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO/MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA**  
Fecha de Expedición **06/05/17**  
Resolución/Acta **0110-2017-UCV**  
Diploma **052-009125**  
Fecha Matrícula **10/10/2014**  
Fecha Egreso **31/08/2016**

Fecha de emisión de la constancia:  
18 de Diciembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0001027960

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 18/12/2022 19:42:31-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

EXPERTO 3

TÍTULO DE LA TESIS: Evaluación del desempeño laboral y la Calidad de la cartera de créditos PYME en una caja municipal, Chepén.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Desempeño Laboral	Capacidad Cognitiva	Planificación de Actividades	Se planifican actividades para que puedan ser desarrolladas con facilidad.	X		X		X		X				
				X		X		X		X				
		Disposición de conocimientos técnicos	Los colaboradores presentan conocimientos técnicos como competencias exigidas para el cargo que desempeña.	X		X		X		X		X		
				X		X		X		X		X		
		Resolución de problemas	Los colaboradores presentan gran capacidad de solución de problemas.	X		X		X		X		X		
			X		X		X		X		X			
		Disposición de experiencia	Los colaboradores cuentan con amplia experiencia en los cargos que tienen asignados.	X		X		X		X		X		
		Capacitación	La entidad ha programado cursos que permiten mejorar el desempeño de los colaboradores.	X		X		X		X		X		
	Capacidad Afectiva	Nivel de comunicación	Existe una comunicación efectiva en la organización.	X		X		X		X		X		
				X		X		X		X		X		
		Nivel de empatía	Los colaboradores muestran simpatía entre compañeros.	X		X		X		X		X		
				X		X		X		X		X		
		Presencia de respeto	Los colaboradores respetan las opiniones de los demás.	X		X		X		X		X		
			X		X		X		X		X			
		Trabajo en equipo	Los colaboradores muestran una buena aptitud de integración al momento de desarrollar actividades en equipo.	X		X		X		X		X		
		Disposición de responsabilidad	Los colaboradores se preocupan por cumplir sus actividades a cabalidad dentro del tiempo establecido.	X		X		X		X		X		
	Capacidad Psicomotora	Uso de habilidades	Los colaboradores hacen uso de todas sus habilidades para el desarrollo de sus funciones.	X		X		X		X		X		
				X		X		X		X		X		
		Uso de los recursos	Se utilizan adecuadamente los recursos asignados para el desarrollo de actividades.	X		X		X		X		X		
				X		X		X		X		X		
Capacitación práctica		Se capacita a los colaboradores para la adecuada práctica de sus funciones.	X		X		X		X		X			
		X		X		X		X		X				
	Cumplimiento de metas	Los colaboradores cumplen con las metas establecidas por la institución.	X		X		X		X		X			





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Motivación	Nivel de productividad	Los colaboradores logran terminar sus labores a tiempo denotando productividad	X		X		X		X		
	Motivación intrínseca	Los colaboradores reciben estímulos para mejorar su desempeño laboral	X		X		X		X		
		La entidad ofrece a los colaboradores capacitaciones que ayuden a fortalecer sus conocimientos profesionales	X		X		X		X		
		El ambiente laboral de la entidad motiva a desarrollar sus funciones con eficacia y eficiencia.	X		X		X		X		
	Motivación extrínseca	La institución recompensa el buen desempeño laboral del colaborador.	X		X		X		X		
		La entidad genera actividades de integración para potenciar un ambiente de trabajo de calidad.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Mg. Jhoansson Víctor Manuel Quilia Valerio

Firma del experto :

EXPERTO  
DNI: 45151436

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Evaluación del desempeño laboral y la Calidad de la cartera de créditos PYME en una caja municipal, Chepén.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Instrumento de evaluación del desempeño laboral

### 3. TESISISTA:

Br. : Cueva Guillermo Harol Marody

### 4. DECISIÓN:

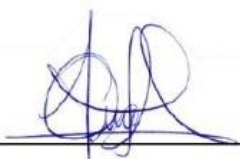

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 04 de noviembre de 2022

 <hr/> <p>Mg. Jhoansson Víctor Manuel Quilia Valerio DNI: 46904405 EXPERTO</p>	 <p>HUELLA</p>
---	---



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Evaluación del desempeño laboral y la Calidad de la cartera de créditos PYME en una caja municipal, Chepén.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Calidad de la Cartera de créditos	Cartera Vigente	Indicador de cartera al día	Considera que la pandemia ha afectado la calidad de la cartera crediticia.	X		X		X		X			
			Considera usted que las condiciones de crédito se explican con total transparencia en lo referente a los plazos de vencimiento.	X		X		X		X			
			Usted considera que los plazos de vencimiento deberían darse a los 60 días para tener un mejor cumplimiento de pago.	X		X		X		X			
		Gestión de cartera vigente	Considera usted que la empresa debería de brindar facilidades a sus clientes para que puedan cumplir con el pago de su crédito.	X		X		X		X			
			Considera usted que la caja municipal llega a valorizar de manera justa los préstamos solicitados por los clientes.	X		X		X		X			
			Considera usted que la caja municipal evalúa un crédito basándose en los lineamientos de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS).	X		X		X		X			
		Rentabilidad de cartera vigente	Usted considera que la empresa dispone de una ventaja con sus competidores en lo que respecta a la calidad de cartera crediticia.	X		X		X		X			
			Considera usted que es sumamente rentable que se obtenga un crédito acorde a las políticas internas de la empresa.	X		X		X		X			
			Considera usted que la empresa debe de mejorar su tasa de interés.	X		X		X		X			
	Cartera vencida	Tasa de morosidad	Usted considera que la morosidad tiene una relación directa con la calidad de cartera de créditos.	X		X		X		X			
			Considera usted que los problemas en el sector económico son a causa del incumplimiento a tiempo del pago de créditos de los clientes.	X		X		X		X			
			Considera usted que una deficiente evaluación de créditos es causa de morosidad.	X		X		X		X			
			Considera usted que la empresa debe de fidelizar a sus clientes que realizan pagos de forma puntual.	X		X		X		X			
		Antigüedad	Considera usted que alguna vez ha sido beneficiado por su recurrencia con alguna promoción de descuento de su interés.	X		X		X		X			
			Considera usted que los clientes disponen de mayores montos crediticios en otras empresas.	X		X		X		X			
		Monto	Considera usted que el monto de préstamo influye en la morosidad.	X		X		X		X			



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Carrera de Alto Riesgo	Reestructuración de créditos	Considera usted que la reestructuración de créditos la resulta beneficiosa.	X		X		X		X	
		Considera usted que el vencimiento del plazo de crédito para remate es considerable.	X		X		X		X	
	Refinanciación de créditos	Considera usted que la refinanciación de créditos es beneficiosa para pagar el préstamo.	X		X		X		X	
		Considera usted que la caja municipal ofrece tasas promocionales tentativas para la refinanciación de créditos.	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: Mg. Jhoansson Víctor Manuel Quilia Valerio

Firma del experto :

EXPERTO  
DNI: 45151436

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Evaluación del desempeño laboral y la Calidad de la cartera de créditos PYME en una caja municipal, Chepén.

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Instrumento de la Calidad de cartera de créditos.

**3. TESISTA:**

Br. : Cueva Guillermo Harol Marody

**4. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 04 de noviembre de 2022

 <hr/> <p>Mg. <i>Jhoansson Víctor Manuel Quilia</i> Valerio DNI: 45151436 EXPERTO</p>	 <p>HUELLA</p>
--	--



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Constancia SUNEDU del validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentre previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **QUILIA VALERIO**  
Nombres **JHOANSSON VICTOR MANUEL**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **45151436**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**  
Fecha de Expedición **21/04/21**  
Resolución/Acta **0213-2021-UCV**  
Diploma **052-109970**  
Fecha Matrícula **03/04/2019**  
Fecha Egreso **09/08/2020**

Fecha de emisión de la constancia:  
02 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000761820

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de Agente automatizado.  
Fecha: 02/06/2022 10:10:06-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008 PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## Confiabilidad

### Confiabilidad de la variable: Desempeño laboral

	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20
Subject1	2	2	3	3	1	1	1	3	1	1	1	3	2	2	1	2	3	1	3	3
Subject2	3	2	3	1	3	1	3	3	2	3	1	2	3	2	2	2	1	2	1	2
Subject3	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	2	2	3	3	2	1	2	1	3	1
Subject4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5
Subject5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4
Subject6	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4
Subject7	1	3	2	3	3	1	3	3	1	3	1	1	3	2	1	2	1	1	3	3
Subject8	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5
Subject9	2	2	2	1	2	3	1	3	2	3	2	2	1	3	1	2	2	2	2	2
Subject10	1	2	1	2	2	2	3	2	2	3	1	2	1	1	2	2	1	2	3	2
Subject11	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
Subject12	3	2	1	1	3	1	1	2	1	3	1	1	3	1	1	2	2	2	2	1

## Alfa de Cronbach

Cronbach's Alpha	0.9866575
Split-Half (odd-even) Correlation	0.97332551
Spearman-Brown Prophecy	0.98648247
Mean for Test	60.3333333
Standard Deviation for Test	25.1705295
KR21	1.25478595
KR20	1.25636896

Questions	Subjects
20	12

**Confiabilidad de la variable: calidad de la cartera de créditos**

	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20
Subject1	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	1	2	1	1	2	3
Subject2	2	2	1	3	3	2	1	2	3	3	3	1	2	3	1	2	1	2	3	1
Subject3	3	2	1	1	2	2	3	1	1	1	1	2	2	3	2	1	1	1	3	1
Subject4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4
Subject5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
Subject6	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
Subject7	2	1	2	2	3	2	2	2	3	3	3	1	1	3	2	1	1	1	2	2
Subject8	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
Subject9	1	3	2	2	2	1	3	2	1	1	3	3	2	2	3	1	3	1	1	1
Subject10	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	2	2
Subject11	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5
Subject12	3	3	2	2	2	2	2	3	1	3	3	1	1	2	3	1	1	3	1	2

**Alfa de Cronbach**

<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>0.97673712</b>
<b>Split-Half (odd-even) Correlation</b>	<b>0.97410537</b>
<b>Spearman-Brown Prophecy</b>	<b>0.98198902</b>
<b>Mean for Test</b>	<b>59.9166667</b>
<b>Standard Deviation for Test</b>	<b>25.4638906</b>
<b>KR21</b>	<b>1.24676432</b>
<b>KR20</b>	<b>1.24783476</b>

Questions	Subjects
20	12





# "Aprende conmigo y mejora tus capacidades"

UNA CAJA MUNICIPAL DE LA  
PROVINCIA DE CHEPÉN



Harol Marody Cueva Guillermo



## **1. Datos informativos:**

Título de la propuesta: "Aprende conmigo y mejora tus capacidades"

Institución de intervención: una caja municipal de la Provincia de Chepén

## **2. Justificación**

Se identificó como problemáticas que los asesores de créditos de la caja municipal poseen un nivel medio de desempeño laboral y existe un nivel medio de la calidad de la cartera de créditos PYME en una caja municipal de Chepén, por ende, el diseño de la propuesta de estrategias de gestión de desempeño laboral está enfocada en que los colaboradores mejoren sus capacidades cognitivas, afectivas, psicomotoras y su motivación laboral para que mediante ello se mejore la calidad de la cartera de créditos PYME en una entidad financiera, favoreciendo directamente a la rentabilidad de la empresa y cumplimiento de metas.

## **3. Objetivos**

### **Objetivo general:**

Diseñar estrategias de gestión de desempeño laboral para mejorar la calidad de la cartera de créditos PYME en una caja municipal, Chepén.

### **Objetivos específicos:**

- e) Proponer estrategias de capacidad cognitiva para mejorar la calidad de la cartera de créditos PYME en una caja municipal, Chepén.
- f) Establecer estrategias de capacidad afectiva para mejorar la calidad de la cartera de créditos PYME en una caja municipal, Chepén.
- g) Determinar estrategias de la capacidad psicomotora para mejorar la calidad de la cartera de créditos PYME en una caja municipal, Chepén.
- h) Identificar estrategias de la motivación laboral para mejorar la calidad de la cartera de créditos PYME en una caja municipal, Chepén.

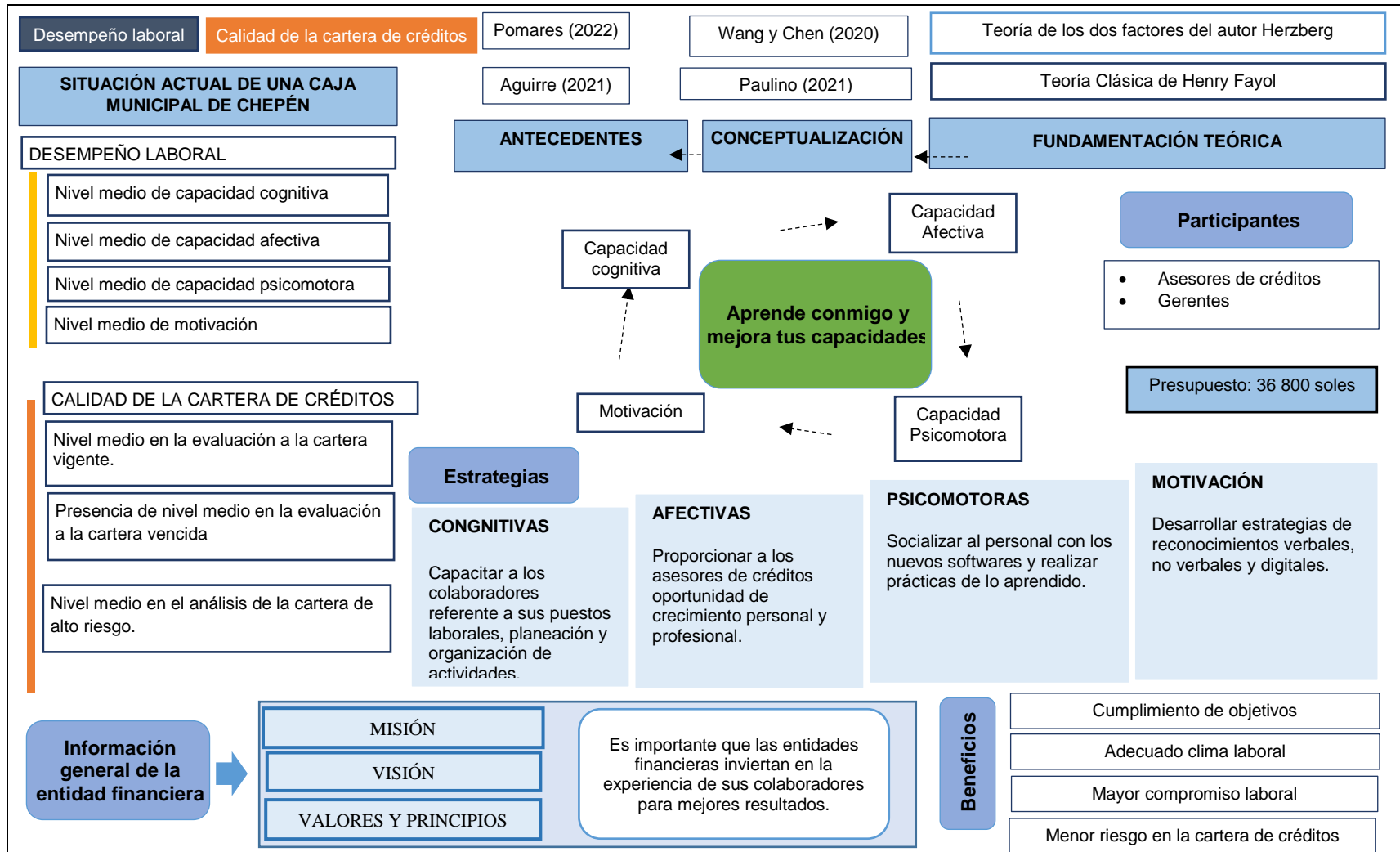
## **4. Principios**

Para el desarrollo de la propuesta se consideraron como principios al respeto a las creencias del colaborador, la responsabilidad, la honestidad, libertad, compromiso, tolerancia, profesionalismo.

## 5. Diseño de la propuesta

**Figura 4**

Diseño de la Propuesta **“Aprende conmigo y mejora tus capacidades”**



Nota. Elaboración propia.

## **6. Generalidades de la empresa**

### **a) Historia**

Desde la creación de la primera Caja Municipal de Ahorro y Crédito en 1982, el Sistema CMAC se posicionó como un elemento fundamental de la descentralización financiera y democratización del crédito en el Perú, logrando que diversos sectores sociales accedan al crédito y fomenten principalmente el ahorro, contribuyendo a crear circuitos financieros locales, que son la base de apoyo para el proceso productivo regional, y convirtiéndose a la vez en los líderes de las microfinanzas.

Durante todo este tiempo transcurrido, la FEPCMAC y el Sistema CMAC han mostrado una enorme potencialidad que ha permitido mejorar la situación financiera de muchos micro y pequeños empresarios, generando fuentes de trabajo y contribuyendo a distribuir mejores oportunidades a quienes más lo necesitan.

La creación del Sistema de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, tuvo como objetivo constituir instituciones financieras descentralizadas orientadas a atender aquellos estratos de población no atendidos por el sistema crediticio formal.

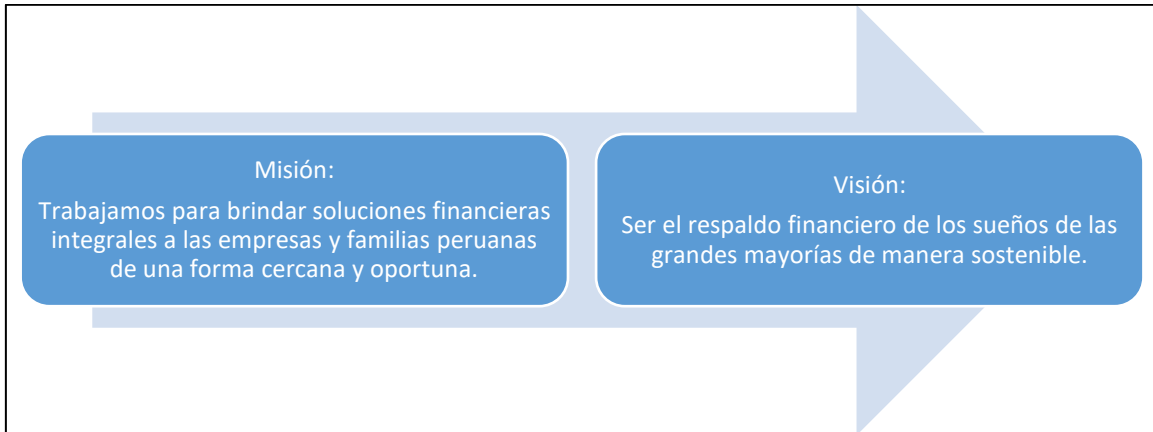
### **b) Propósito de la caja municipal**

Nuestro propósito está orientado en dar oportunidades de crecimiento y esto impacta en nuestros colaboradores, clientes y grupos de interés, nos enorgullece y nos motiva el seguir trabajando por ustedes. Por ello velamos por las FAMILIAS PERUANAS brindándoles soluciones financieras a la medida, porque tenemos 33 años en el mercado, creamos un valor económico y contribuimos en la mejora de su calidad de vida. Amamos lo que hacemos, es por ello que seguimos esforzándonos por promover mejores prácticas que generen sentido de pertenencia y orgullo por quienes somos y esto lo lograremos poniendo en práctica nuestros 5 principios de convivencia.

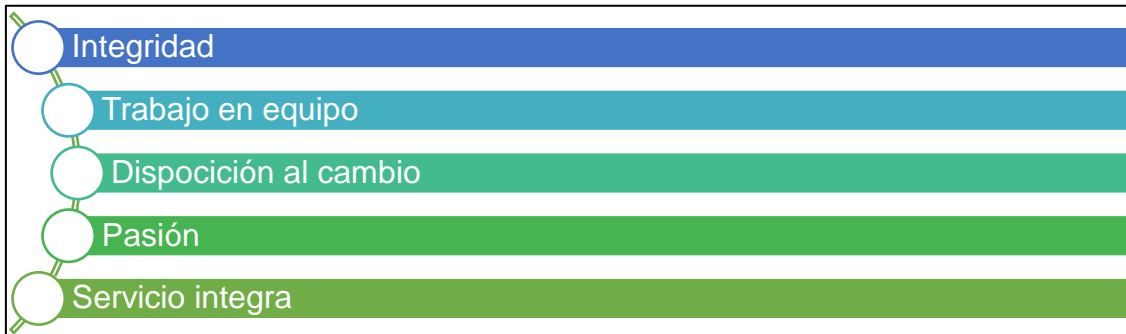
### c) **Objetivo**

Constituirnos como elemento crucial en la descentralización financiera y la democratización del crédito a nivel nacional, que permitan generar desarrollo social y económico de manera sostenible, atendiendo sectores sociales tradicionalmente no considerados.

### d) **Misión y visión**



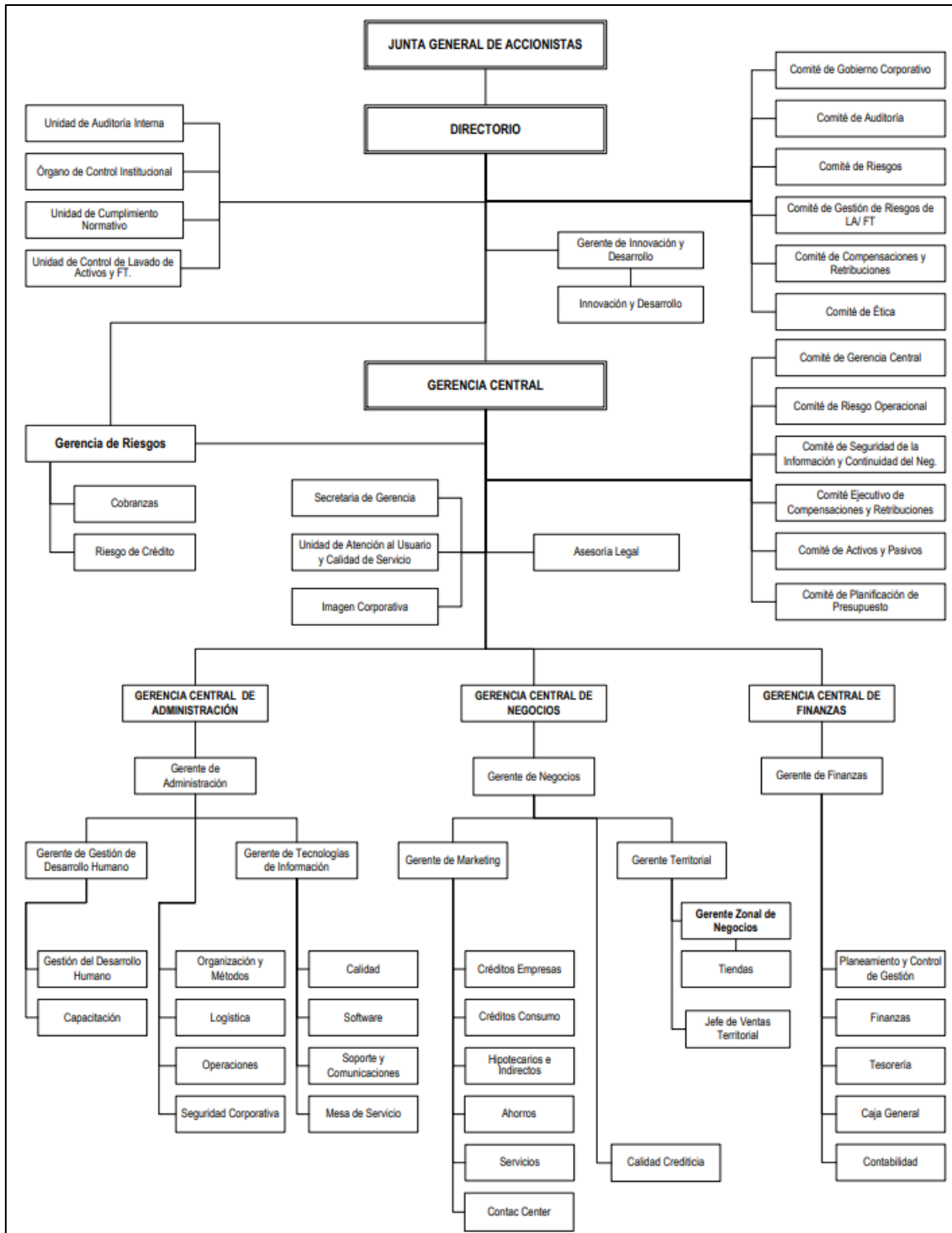
### e) **Valores institucionales**



### f) **Principios de convivencia**

1. Cumpló mis objetivos de manera responsable.
2. Conocernos nos integra y permite respetarnos.
3. Mis hábitos contribuyen a la eficiencia.
4. Sonrío porque amo mi trabajo.
5. Soy prudente en mis opiniones.

### g) Organigrama de la caja municipal



## 7. Desarrollo de objetivos

### Estrategias de capacidad cognitiva

<b>Estrategia</b>	<b>Actividades</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
Capacitar a los colaboradores referente a sus puestos laborales, planeación y organización de actividades.	<p>Aportar nuevo conocimiento con referencia a los diferentes puestos de trabajo y que pueda mejorar el desempeño de los colaboradores.</p> <p>Preparar al personal para la ejecución eficiente y eficaz de sus funciones y responsabilidades.</p> <p>Proporcionar información a todos los colaboradores sobre los documentos de planeación estratégica para contar con un mejor enfoque en resultados.</p>	El administrador brindará a los trabajadores la información de las políticas, los procesos, las funciones, el MOF de la organización, el control de asistencia del personal, y de los programas de desarrollo de la empresa.	Administrador

### Estrategias de capacidad afectiva

<b>Estrategia</b>	<b>Actividades</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
Proporcionar a los asesores de créditos oportunidad de crecimiento personal y profesional.	Lograr relaciones empáticas y de afecto entre sus compañeros de trabajo.	El especialista contratado (Coach) tendrá que compartir la base teórica y práctica para mejorar sus interrelaciones con sus compañeros	<b>Coach</b>

### Estrategias de capacidad Psicomotora

<b>Estrategia</b>	<b>Actividades</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
Socializar al personal con los nuevos softwares y realizar prácticas de lo aprendido.	Excelente Práctica de la comunicación verbal.  Consolidar una buena práctica de la comunicación efectiva para que pueda mejorar el ambiente laboral.	Brindar a los trabajadores la metodología correcta y los conocimientos sobre tecnología para poder usarla de manera correcta, ya sea en las reuniones de inducción, las capacitaciones,	Administrador



	<p>Estar actualizados para facilitar el proceso en la prestación de sus servicios y optimizar el tiempo haciendo uso de tecnología moderna.</p>	<p>reuniones de la cooperativa, en redes sociales.</p> <p>Enseñar a los trabajadores deben de expresar sus mensajes claros y correctos, entre ellos tenemos: Panel informativo, buzón de sugerencias.</p> <p>Informar sobre la necesidad de la utilización de la tecnología digital, por lo que se mejorará las comunicaciones.</p>	
--	---	---	--

## Estrategias de motivación

<b>Estrategia</b>	<b>Actividades</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
Desarrollar estrategias de reconocimientos verbales, no verbales y digitales	<p>Realizar la motivación de los trabajadores, mediante el incentivo a través de los diferentes beneficios, así como de los diferentes reglamentos que deberán tener en cuenta para el cumplimiento de sus funciones.</p> <p>Brindar a los trabajadores felicitaciones de manera verbal y pública.</p> <p>Brindar a los trabajadores felicitaciones de manera visual.</p> <p>Brindar a los trabajadores felicitaciones de manera digital.</p>	<p>El administrador dará la información que tenga relación con los beneficios y prestaciones, la seguridad y salud ocupacional y las disposiciones finales.</p> <p>Colocar una foto del colaborador destacado en el espacio destinado para la exhibición del mismo, y se destacará su buena performance.</p> <p>Que los trabajadores sean considerados en las publicidades que tenga la empresa de manera interna y en los boletines institucionales, como parte del marketing de la cooperativa.</p>	<b>Administrador,</b> Área de marketing e informática

		<p>Sociabilizar en las redes sociales de la empresa el trabajo destacado del colaborador.</p> <p>Comunicar a través del WhatsApp el buen desempeño laboral del trabajador.</p>	
--	--	--	--

## 8. Presupuesto

N°	Descripción	Cantidad	Precio unitario S/	Parcial S/
1	Pago de especialista (Servicio x hora)	5	500	2500
2	Administrador	1	3300	3300
3	Jefe de Marketing	1	2500	2500
4	Para realizar la adquisición de los diferentes materiales para la implementación de las estrategias	30	15	450
5	Disposición de un break.	30	15	450
<b>Total</b>				<b>9200</b>



## Anexo 5. Validación de la propuesta

### EXPERTO 1:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### VALIDACIÓN DE PROPUESTA (JUICIO DE EXPERTOS)

##### FICHA DE EVALUACIÓN DEL DE LA PROPUESTA "APRENDE CONMIGO Y MEJORA TUS CAPACIDADES".

Yo, Jhoansson Víctor Manuel Quilia Valerio identificado con DNI N° 45151436 con Grado Académico de Maestro en Administración de Negocios, con código de inscripción en SUNEDU N° 052-109970.:

Hago constar que he leído y revisado la propuesta "**Aprende conmigo y mejora tus capacidades**", correspondientes a la Tesis: Evaluación del desempeño laboral y la Calidad de la cartera de créditos PYME en una caja municipal, Chepén, de la Maestría en **Administración de Negocios - MBA** de la Universidad Cesar Vallejo.

1. Título
2. Justificación
3. Objetivos
4. Principios
5. Desarrollo de objetivos
6. Presupuesto

La propuesta corresponde a la tesis: "*Evaluación del desempeño laboral y la Calidad de la cartera de créditos PYME en una caja municipal, Chepén*".

##### a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

##### b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en sus aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: "APRENDE CONMIGO Y MEJORA TUS CAPACIDADES".			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
100%	98%	99%	99%

**DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:**

OBSERVACIONES: La propuesta muestra aplicabilidad.

Chiclayo, 15 de diciembre del 2022.

Mg. Jhoansson Víctor Manuel Quilia Valerio

Código de registro de Sunedu: 052-

109970

Centro de labores: Universidad César Vallejo

Cargo: Docente



DNI: 45151436  
EXPERTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Constancia SUNEDU del validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **QUILIA VALERIO**  
Nombres **JHOANSSON VICTOR MANUEL**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **45151436**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **LOMPORTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**  
Fecha de Expedición **21/04/21**  
Resolución/Acta **0213-2021-UCV**  
Diploma **052-109970**  
Fecha Matrícula **03/04/2019**  
Fecha Egreso **09/08/2020**

Fecha de emisión de la constancia:  
02 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000761820

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de Agente automatizado.  
Fecha: 02/06/2022 16:10:09-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



## EXPERTO 2:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### VALIDACIÓN DE PROPUESTA (JUICIO DE EXPERTOS)

#### FICHA DE EVALUACIÓN DEL DE LA PROPUESTA "APRENDE CONMIGO Y MEJORA TUS CAPACIDADES".

Yo, Luis Rodolfo Belleza Villafuerte identificado con DNI N° 41312629 con Grado Académico de Maestro en Administración de Negocios, con código de inscripción en SUNEDU N° 90601.:

Hago constar que he leído y revisado la propuesta "Aprende conmigo y mejora tus capacidades", correspondientes a la Tesis: Evaluación del desempeño laboral y la Calidad de la cartera de créditos PYME en una caja municipal, Chepén, de la Maestría en **Administración de Negocios - MBA** de la Universidad Cesar Vallejo.

1. Título
2. Justificación
3. Objetivos
4. Principios
5. Desarrollo de objetivos
6. Presupuesto

La propuesta corresponde a la tesis: "*Evaluación del desempeño laboral y la Calidad de la cartera de créditos PYME en una caja municipal, Chepén*".

#### a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

#### b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en sus aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: "APRENDE CONMIGO Y MEJORA TUS CAPACIDADES".			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
100%	100%	99%	99%

**DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:**

OBSERVACIONES: La propuesta muestra aplicabilidad.

Chiclayo, 15 de diciembre del 2022.



DNI: 41312629  
EXPERTO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **BELLEZA VILLAFUERTE**  
Nombres **LUIS RODOLFO**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **41312629**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ**  
Rector **MARCIAL ANTONIO RUBIO CORREA**  
Secretario General **RENE ELMER MARTIN ORTIZ CABALLERO**  
Decano **CIRO BENJAMIN ALEGRIA VARONA**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS**  
Fecha de Expedición **19/08/15**  
Resolución/Acta **-**  
Diploma **90601**  
Fecha Matriculación **Sin información (\*\*\*\*\*)**  
Fecha Egreso **Sin información (\*\*\*\*\*)**

Fecha de emisión de la constancia:  
**18 de Diciembre de 2022**



CÓDIGO VIRTUAL 0001027954

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 18/12/2022 19:36:07-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(\*\*\*\*\*) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

## EXPERTO 3:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### VALIDACIÓN DE PROPUESTA (JUICIO DE EXPERTOS)

#### FICHA DE EVALUACIÓN DEL DE LA PROPUESTA "APRENDE CONMIGO Y MEJORA TUS CAPACIDADES".

Yo, Liliana Correa Rojas identificado con DNI N.º 45626613 con Grado Académico de Maestra en Administración de Negocios MBA, con código de inscripción en SUNEDU N.º 052-009125.:

Hago constar que he leído y revisado la propuesta "**Aprende conmigo y mejora tus capacidades**", correspondientes a la Tesis: Evaluación del desempeño laboral y la Calidad de la cartera de créditos PYME en una caja municipal, Chepén, de la Maestría en **Administración de Negocios - MBA** de la Universidad Cesar Vallejo.

1. Título
2. Justificación
3. Objetivos
4. Principios
5. Desarrollo de objetivos
6. Presupuesto

La propuesta corresponde a la tesis: "*Evaluación del desempeño laboral y la Calidad de la cartera de créditos PYME en una caja municipal, Chepén*".

#### a. Pertinencia con la investigación

Nº	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

#### b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en sus aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: "APRENDE CONMIGO Y MEJORA TUS CAPACIDADES".			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
100%	100%	99%	99%

**DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:**

OBSERVACIONES: La propuesta muestra aplicabilidad.

Chiclayo, 15 de diciembre del 2022.

  
 C.P.C. Liliana Correa Rojas  
 Mta: 04-3843  
 DNI: 45626613  
**EXPERTO**



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CORREA ROJAS**  
Nombres **LILIANA**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **45626613**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Director **MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO/MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA**  
Fecha de Expedición **06/05/17**  
Resolución/Acta **0110-2017-UCV**  
Diploma **052-009125**  
Fecha Matrícula **10/10/2014**  
Fecha Egreso **31/08/2016**

Fecha de emisión de la constancia:  
18 de Diciembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0001027960

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 18/12/2022 19:42:31-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, HUIMAN TARRILLO HUGO ENRIQUE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Evaluación del desempeño laboral y la Calidad de la cartera de créditos PYME en una caja municipal, Chepén.", cuyo autor es CUEVA GUILLERMO HAROL MARODY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 03 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
HUIMAN TARRILLO HUGO ENRIQUE <b>DNI:</b> 16418702 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8152-7570	Firmado electrónicamente por: HTARRILLOH el 14- 01-2023 18:46:10

Código documento Trilce: TRI - 0508123