



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Desempeño laboral en el área de créditos de la Cooperativa Nuestra Señora
del Rosario, Cajabamba – 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORAS

Fabián Cuba, Leticia.

Paredes Baltuano, Almendra.

ASESORA METODÓLOGA

Dra. Espinoza Rodríguez, Olenka

ASESOR ESPECIALISTA

Dra. Aguilar Aragón, Nancy

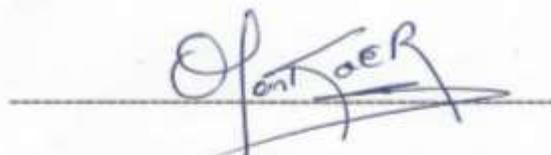
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de las organizaciones

TRUJILLO – PERÚ

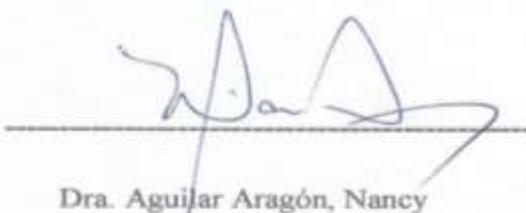
2018

Página del Jurado

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Olenka Espinoza', written over a horizontal line.

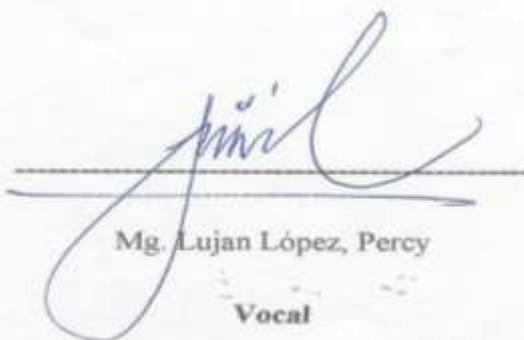
Dra. Espinoza Rodriguez, Olenka

Presidente

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Nancy Aguilar', written over a horizontal line.

Dra. Aguilar Aragón, Nancy

Secretario

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Percy Lujan', written over a horizontal line.

Mg. Lujan López, Percy

Vocal

Dedicatoria

A mi Padre Celestial por guiarme por el buen camino, y bríndame la fuerza necesaria de poder seguir adelante luchando por obtener todo lo que me propongo.

A mis padres Carlos Y Roxana por su apoyo absoluto, consejos, comprensión y motivación para poder salir adelante y poder alcanzar mi meta, todo esto se lo dedico a ustedes.

A mis abuelos por siempre estar conmigo aconsejándome día a día y poder terminar con éxito.

A mis hermanos Mauricio, Melissa, Jhair por brindarme siempre su apoyo .

Quiero expresar mi gratitud con Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida brindándome paciencia y sabiduría.

A mis padres Eduardo y Elena por sacarme adelante dándome ejemplos dignos de superación, gracias a ustedes, hoy puedo ver alcanzado mi meta, ya que siempre estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera.

Va para ustedes, porque lo valen, porque admiro su fortaleza y por lo que han hecho por mí.

A mis hermanos Marthony y Bruno por su apoyo moral y cariño incondicional

Almendra Paredes Baltuano

Jahaira Leticia Fabián Cuba

Agradecimiento

Agradezco al señor mi Dios, por darme fuerza y sabiduría para llegar a esta etapa de mi vida.

A mis padres les doy las gracias por ser mi sustento moral, ante el proceso en la universidad y ser mi motor para culminar mi carrera y a todas aquellas personas que siempre me apoyaron cuando más lo necesitaba, con consejos que me sirvieron mucho para culminar esta etapa en mi vida.

A la Cooperativa Nuestra Señor del Rosario, por brindarme la información, conocimientos y permisos para entrar a sus instalaciones a aplicar los procedimientos de mi investigación. A mi metodólogo Dra. Espinoza Rodriguez, Olenka Ana Catherine, por su asesoramiento íntegro y eficaz, a mi asesora, Dra Aguilar Aragón, Nancy, por guiarme en este proceso de investigación como también por pautas y paciencia que me tuvo.

Por último, agradezco al Jurado, por darme pautas de cómo mejorar el proyecto y desarrollo de tesis, los cuales son fundamentales para mejorar y presentar una investigación de calidad.

Declaración de Autenticidad

Yo Almendra Margit Paredes Baltuano con DNI N° 73803240, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Titulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

“Así mismo autorizo a la universidad cesar vallejo publicar la presente investigación, si así lo cree conveniente”

Trujillo, 05 de Diciembre del 2018



Almendra Margit Paredes Baltuano

DNI: 73803240

Declaración de Autenticidad

Yo Jahaira Leticia Fabián Cuba con DNI N° 71268922, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

“Así mismo autorizo a la universidad cesar vallejo publicar la presente investigación, si así lo cree conveniente”

Trujillo, 05 de Diciembre del 2018



Jahaira Leticia Fabian Cuba

DNI: 71268922

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada:” Desempeño laboral en el área de créditos de la Cooperativa Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba -2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciada en administración,

Las Autoras

Índice

Página De Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	11
1.1. Realidad Problemática	12
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	17
1.4. Formulación del problema.	27
1.5. Justificación del estudio	27
1.6. Hipótesis	28
1.7. Objetivos.	28
II. MÉTODO	29
2.1 Diseño de Investigación	30
2.2 Variables Operacionalización	32
2.3 Población y muestra	33
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	34
2.6 Métodos de análisis de datos	35
2.7 Aspectos éticos.....	35
III. RESULTADOS	36
IV. DISCUSIÓN	44
V. CONCLUSIÓN	49
VI. RECOMENDACIONES.....	51
VII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS	54
VIII. ANEXOS	

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo general Evaluar el desempeño laboral de los trabajadores del área de créditos de la Cooperativa Nuestra Señora del Rosario en la ciudad de Cajabamba, durante el primer semestre del año 2018, el desarrollo de esta investigación es de tipo descriptiva, no experimental y con un diseño corte transversal donde la población son los trabajadores de la Cooperativa Nuestro Señor del Rosario, y la muestra es un total de 50 trabajadores, el desarrollo de esta investigación se realizó a través de información obtenida y la técnica aplica es el análisis documental y cuestionario con el fin de recuadrar información verídica, Se evaluó el desempeño laboral de los trabajadores donde la categoría Junior cumplido con un 60% de productividad, Senior con un 57% por otro lado la categoría Master con un 92% y en promedio general de productividad con un 69.6% considerado un margen de productividad medio para la Cooperativa, y se analizaron las mediciones de salida del desempeño laboral donde obtuvieron un promedio de cumplimiento de 54% (Junior) y 53% (Senior) mientras que Master un promedio de cumplimiento de metas de 92%, las mediciones de entradas las metas es de 75% (Junior), el nivel de cumplimiento es de 68% (Senior) y Master es de 95%, y también se evaluó el desempeño laboral de los trabajadores donde la categoría Junior cumplido con un 60% de productividad, Senior con un 57% por otro lado la categoría Master con un 92% y en promedio general de productividad del desempeño laboral con un 69.6% considerado un margen medio para la Cooperativa Nuestra Señora del Rosario debido que no se llegó a cumplir todas las metas planteadas.

Palabras Clave: **Desempeño** laboral, Créditos

Abstrac

The present investigation has like general objective To evaluate the labor performance of the workers of the area of credits of the Cooperative Our Lady of the Rosary in the city of Cajabamba, during the first semester of the year 2018, the development of this investigation is of descriptive type, not experimental and with a cross-sectional design where the population is the workers of the Cooperativa Nuestro Señor del Rosario, and the sample is a total of 50 workers, the development of this research was carried out through information obtained and the technique applied is the analysis documentary and questionnaire in order to box true information, the work performance of the workers was evaluated where the Junior category met with 60% productivity, Senior with 57%, on the other hand, the Master category with 92% and overall average of productivity with 69.6% considered an average productivity margin for the Cooperative, and analyzed n the output performance measurements where they obtained an average compliance of 54% (Junior) and 53% (Senior) while Master an average goal achievement of 92%, the measurements of input goals is 75% (Junior), the level of compliance is 68% (Senior) and Master is 95%, and the work performance of the workers was also evaluated where the Junior category met 60% productivity, Senior with 57% for another On the other hand, the Master category with 92% and a general average of productivity of work performance with 69.6% considered an average margin for Cooperativa Nossa Senhora del Rosario, due to the fact that all the stated goals were not met.

Keywords: Work performance, Credits

I. Introducción

I. Introducción

1.1 Realidad Problemática

En la actualidad los líderes de negocios más experimentados y efectivos, están cambiando de manera radical el manejo de sus grupos, de acuerdo con Ledingham, Kovac y Simon (2006) con el propósito de responder eficientemente a los nuevos entornos competitivos marcado por un mercado globalizado, el fácil acceso a la información y herramientas tecnológicas, se han reinventado los enfoques clásicos dando prioridad al desempeño laboral porque de estos depende la eficiencia y eficacias de las organizaciones, tradicionalmente las empresas que deseaban mejorar sus resultados y cumplir con sus objetivos contrataban más personal y de esta manera aumentaban su producción y ventas; sin embargo el enfoque nuevo busca maximizar el desempeño laboral del personal existente y aprovechar al máximo las capacidades de sus trabajadores, y de esta forma manteniendo invariable el número de trabajadores para poder mejorar los resultados (producción, ventas, utilidades); asimismo, Johnston y Marshall (2009) indican además que, bajo este contexto competitivo mundial, las empresas deben de orientarse hacia la excelencia en calidad de servicio y en potenciar el capital humano provisionándolo con las herramientas adecuadas, capacitarlo y motivarlo para obtener su mejor desempeño.

Esta nueva forma empresarial, también está presente en el Perú, sin embargo en mayor parte es aplicado por las medianas y grandes empresas y empresas trasnacionales que son minoría en el país (menos del 1% empresariado peruano); sin embargo estas empresas en muchos casos compiten directamente con las pequeñas empresas que presentan un nivel bajo en el desempeño laboral y que configura la causa principal que impide su crecimiento, por tanto se desprende la necesidad en las empresas peruanas de gestionar adecuadamente su recurso humano. (INEI, 2017).

En el rubro de servicios financieros a diciembre del 2017 el sistema financiero peruano está conformado por 55 empresas, entre empresas bancarias, financieras, microfinancieras y de arrendamiento financiero (SBS, 2017); además de 134 cooperativas de ahorro y crédito, que si bien no son supervisadas por la SBS brindan servicios similares y compiten con las grandes entidades del sector financiero; de estas cooperativas 66 son supervisadas por la FENACREP, organismo de asistencia técnica y supervisión a las cooperativas de ahorro y crédito del Perú. (FENACREP, 2018).

Ante esta elevada oferta de servicios financieros presente en el país, es de vital importancia contar con un personal capacitado en el otorgamiento de crédito para poder cumplir las metas y objetivos que ayude al crecimiento de la organización.

Cooperativa Nuestra Señora del Rosario es una de las 73 cooperativas de ahorro y crédito supervisadas por la FENACREP, su sede principal se encuentra en la ciudad de Cajabamba y tiene 56 años de creación; cuenta con 11 sucursales además de la sede principal y tiene 380 trabajadores que forman parte de su planilla; esta empresa durante los últimos 5 años ha ido perdiendo participación de mercado, producto de la alta competencia en el sector de microfinanzas que cada año se acentúa más, e ingresan nuevos actores con un nivel de gestión superior; la cooperativa Nuestra Señora del Rosario en el año 2017 obtuvo 663 mil soles de utilidades y al cierre del primer trimestre del presente año (2018) presenta una pérdida de 835 mil soles; y se ubica en el puesto 149 de 150 cooperativas de ahorro y crédito controladas (FENACREP, 2018); este indicador es bastante negativo para la empresa y obedece a causas como pérdidas en colocaciones de créditos, altos costos administrativos y operativos, y bajo desempeño del personal producto de la falta de compromiso y motivación. La agencia principal de la cooperativa se ubica en la ciudad de Cajabamba y cuenta con 102 trabajadores y el área de negocio (operaciones y créditos) tiene 60 trabajadores de los cuales 10 trabajan en operaciones de recibidor-pagador y 50 son analistas de créditos, durante el segundo semestre del 2017 el desempeño de los trabajadores fue decayendo evidenciándose en el número de créditos otorgados mes a mes, en el aumento de la mora, las bajas captaciones de ahorros en comparación con periodos pasados y el descenso en el número de apertura de cuentas de ahorro; asimismo se percibe que los trabajadores se encuentran desmotivados y en muchos casos no se encuentran capacitados adecuadamente para desempeñar con éxito sus funciones, por el lado de la empresa existe una mala organización en la captación del recurso humano, pues el personal reclutado muchas veces no cumple con el perfil de contratación establecido para los puestos a los que ingresan, y existe bastante variabilidad en los sueldos de los trabajadores sin existir un criterio justo al respecto.

Ante esta situación se hace necesario identificar las falencias del personal que presenta la Cooperativa Nuestra Señora del Rosario, y que involucre activamente al personal para mejorar la motivación, compromiso y desempeño laboral.

Por tanto, se planteó la Siguiete Interrogante:

¿Cuál es la medición de salida de la variable desempeño laboral de los trabajadores del área de créditos de la Cooperativa Nuestra Señora del Rosario en el año 2018?

¿Cuál es la medición de entrada de la variable desempeño laboral de los trabajadores del área de créditos de la Cooperativa Nuestra Señora del Rosario en el año 2018?

¿Cuál es el nivel de las razones de salida o entrada de la variable desempeño laboral de los trabajadores del área de créditos de la Cooperativa Nuestra Señora del Rosario en el año 2018?

¿Cuál es el nivel del desempeño laboral bajo método selección del área de créditos de la Cooperativa Nuestra Señora del Rosario en el año 2018?

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Internacional.

Iturralde (2011) en su tesis:

La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda de la ciudad de Ambato en el año 2010. Tuvo como objetivo Proponer el desarrollo de un modelo de evaluación de desempeño laboral para mejorar el rendimiento de los trabajadores. Población son los trabajadores de la cooperativa. Investigación descriptiva. Se Concluye:

La Cooperativa se involucra en el ámbito del campo debido que se obtiene mejores resultados, porque sale a flote muchas circunstancias en los diferentes aspectos tales como el desempeño laboral en la Cooperativa, y este factor se reconoce como el capital intelectual, y también se tiene una mejor estructura de margen de los trabajadores de la Cooperativa, dando como resultado una falta de involucración en sus roles realizados por parte de los trabajadores, y también los colaboradores

desconocen el objetivo de la realización del desempeño laboral de la Cooperativa OSCUS, la empresa no tiene una estrategia para el desempeño laboral, lo que impide el desarrollo económico de la organización y lo cual no lo permite crecer y además los trabajadores no se sienten comprometidos con la filosofía de la Cooperativa (p. 58).

1.2.2 Nacional.

Herrera (2016) en su tesis:

El desempeño laboral de Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes 2014. Tuvo como objetivo Evaluar el Impacto del Clima Organizacional como factor influyente en el Desempeño Laboral del personal de Caja Rural de Ahorro. Población son los trabajadores de créditos los Andes. En el estudio se utilizó la metodología de tipo no experimental y de nivel descriptiva . donde se Concluye:

Los colaboradores cumplen un rol fundamental en la organización es por esa razón que la satisfacción del personal involucra el desarrollo de la organización y el crecimiento económico debido que a mayor satisfacción del personal mayor entrega en su puesto del trabajo con las tareas o servicio brindado, Según la autopercepción es el nivel de satisfacción del desempeño que tienen los trabajadores, en estos resultados se encontró un margen positivo en un nivel bajo. El nivel de satisfacción laboral encontrado fue entre insatisfechos y muy satisfechos. Los colaboradores se auto percibieron en un nivel de desempeño entre regular y malo, los colaboradores tienen un percepción del ámbito laboral lo cual influye en el comportamiento laboral y el nivel de productividad que estos pueden tener un mejor desempeño en los roles ejercidos dentro del clima organizacional cumple un rol importante para el crecimiento de los trabajadores porque de ellos depende el nivel que pueden alcanzar sus trabajadores y esto favorece de manera positivo, por eso se requiere mediciones periódicas con el fin de evaluar el cumplimiento y desempeño laboral de los 140 trabajadores esto generar que ellos obtengan mejores resultados para la organización (p. 139).

1.2.3 Local.

Gamboa (2017) en su tesis:

Funciones desempeñadas en la Empresa Caja Municipal de Ahorro y Credito Trujillo de la ciudad de Trujillo (período 2013 – 2017). Población son los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo. En el estudio se utilizó la metodología de tipo no experimental y de nivel descriptiva. Donde se Concluye:

El Gestor Supervisor de Servicios es el encargado de verificar, monitorear todas las áreas que llevan un proceso, con el objetivo de ver el grado de cumplimiento del desempeño laboral tanto en ventanilla, si cumple con el debido proceso las funciones que indican en este documento, en la normativa interna y las asignadas por su Superior inmediato. Caja Trujillo este tiene una amplia cartera debido a los años que lleva en el mercado y esto lo permite a los usuarios o clientes escoger la mejor opción para realizar sus ahorros u operaciones bancarias en el menor tiempo posible. Con la implementación de las políticas se redujo en un 15% el índice de reclamos de los clientes a la hora de realizar alguna operación en ventanilla. Con la evaluación mensual de los gestores de servicios y el reconocimiento mensual, hubo una mejora significativa en el desempeño laboral de todo el personal. El movimiento de dinero del año 2015 fue de 1,357 millones y del año 2016 fue de S/. 1,483 millones lo cual representa un ingreso importante en el fondeo de la Caja Trujillo (p.73).

Sánchez (2017) en su tesis:

Funciones desempeñadas en la entidad financiera Mi Banco (Período 2010 – 2016). Población son los trabajadores de Mi banco. En el estudio se utilizó la metodología de tipo no experimental y de nivel descriptiva. Se concluye:

Los créditos otorgados por MiBanco han sido reconocidos debido a la captación de los clientes según la SBS, y esto se registra gracias a los créditos otorgados de manera continua debido que lleva un ingreso de S/. 39 millones en la sucursal de Huamachuco con un índice de 2.19%, demostrando que a través del desempeño laboral ha sido una empresa líder en la otorgación de créditos en la Sierra Liberteña cumpliendo los roles de una empresa sobresaliente y esto se debe por los

colaboradores, y también, ofreciendo y otorgando créditos a los alrededores siendo reconocidos, pero la mayor parte de las personas aun no confían en la otorgación de créditos de Mi Banco donde solo cuenta con un 25% de créditos otorgados siendo un porcentaje bajo y también se puede observar que el nivel de morosidad obtenida es de 2.17% en este punto se puede reconocer que la mayoría de clientes pagan de forma puntual cumpliendo con las cuotas establecidas y es por esa razón que se piensa evaluar en otorgar mayores créditos (p. 63).

Torres (2016) en su tesis

Conflicto laboral y desempeño de los trabajadores de las MYPES familiares del sector calzado del distrito El Porvenir 2016. Tuvo como objetivo Determinar la relación que existe entre los conflictos laborales y el desempeño de los trabajadores de las MYPES. Población está conformada por las Mypes del Distrito de El Porvenir. En el estudio se utilizó la metodología de tipo no experimental y de nivel descriptiva. Donde Concluyo:

Los conflictos laborales se da siempre cuando no hay metas ni comunicación por parte del empleador siendo afectado al desempeño y objetivos de la empresa, y esto se refleja en los datos obtenidos que el conflicto evaluado es de un 17% y en este criterio muchas veces no se toma en cuenta afectando los resultados de la organización, también en las dimensiones evaluadas, tanto en el rol más importante para los colaboradores en los incentivos es las remuneraciones en un 44% lo cual refleja la importancia del pago puntual y de los incentivos para mejorar el rendimiento en las pequeñas empresas del Distrito el Porvenir, lo cual también influye la destreza desempeñada por parte los colaboradores en el cumplimiento de sus metas planteadas (p. 56)

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Desempeño Laboral.

De acuerdo con Bohórquez (2007) “se puede definir al desempeño laboral como el resultado obtenido por el colaborador en un tiempo determinado los objetivos y metas de la organización o Institución” (p. 48)

De acuerdo con Robbins y Judge (2009) el desempeño laboral comprende la performance de los colaboradores en su puesto de trabajo, como resultado de las aptitudes y competencias particulares que posee cada individuo, el nivel de desempeño de trabajador determinará decisiones gerenciales como promociones de puesto, recolocaciones o despidos; y propiciará una mejora de la productividad del recurso humano.

Para Alma, (2006) nos afirma que el desempeño es un rol sistematico que cumple con el rol desempeñado según el trabajo ejercido.

Según Chiavenato (2000) Nos dice que el desempeño laboral es el rol de eficacia que puede conseguir el colaborador siempre y cuando, se sienta comprometido con la organización (p. 360)

Para Robbins y Judge (2009) dijo: las empresas solo evaluan resultados obtenido por parte de los colaboradores de acuerdo a la area desmepeñada, tanto en servicio y produccion, actualmente las empresas requieren mayor informacion para ver un avance de las metas y objetivos por parte de los colobaradores (p. 89)

Para Johnston, Marshall, Ford, Walker, y Churchill (2009) es importante distinguir entre conducta y desempeño; por un lado refieren que conducta comprende el accionar de los trabajadores en la realización de tareas propias de su puesto, mientras que desempeño es el examen de la conducta de los trabajadores en función a la contribución en las metas de la compañía; dicho de otro modo, el desempeño reflejará si la conducta de un trabajador fue competente o deficiente.

Para Alfaro (2012) define las siguientes habilidades: adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño.

De acuerdo con las bases teóricas, el desempeño en sí, consiste en una evaluación implícita de la conducta de los trabajadores en función del cumplimiento de metas; por tanto presenta un enfoque objetivo al desempeño laboral, esta perspectiva es la más aplicada a una gestión comercial como la que se evalúa en la presente investigación que pretende medir el desempeño del personal del area de credito de créditos de la Cooperativa de Ahorro, básicamente compuesto por los puuestos de Asesores de créditos y Auxiliares de operaciones cuyas funciones básicas

corresponden a vender los productos financieros que ofrece la Cooperativa; por tanto en la presente investigación se se tomara en cuenta las dimensiones e indicadores de acuerdo al planeamiento de Johnston et al. (2009).

1.3.2 Medición del desempeño.

De acuerdo con Chiavenato (2007) comprende la valoración del desempeño de cada trabajador en las funciones que realiza en su puesto de trabajo, siguiendo una estructura pre establecida, asimismo se determina el potencial de desarrollo de cada persona en la empresa, el objetivo de la evaluación es incentivar a los trabajadores a rendir más, a que busquen la excelencia y desarrollen sus potencialidades, obteniendo como resultado un incremento en su productividad. Dentro de cada empresa se puede realizar la evaluación de desempeño laboral bajo distintas nominaciones como evaluación de méritos, evaluación de eficiencia, evaluación funcional, sin embargo todas convergen en medir la performance de los trabajadores; esta evaluación debe de ser periódica para monitorear así el desarrollo individual de cada trabajador, y puede estar acompañada de incentivos condicionando el cumplimiento de metas.

Chiavenato presenta la evaluación de desempeño como una práctica que debe ser común en las empresas para beneficio tanto de los trabajadores como de la propia empresa, pues ayudará a la empresa a alcanzar sus metas y al trabajador a ser reconocido por méritos propios.

Gonzales (2006) satisfacción en la calidad laboral, mejoran las condiciones de laborales estos es gracias a motivación por parte del empleador con la remuneración e incentivos que aumentan el desempeño laboral.

Para Davis (2000), el rol de desempeño laboral incurre en factores de conocimiento de trabajo, equipo, equidad, estándares y desenvolvimiento y adaptación.

Para Juaréz (2014) el desempeño laboral implica una toma de decisiones correctas por parte del empleador debido que este influye en el rol del desempeñado por el trabajador y la satisfacción que estos pueden tener dentro de la organización.

Asimismo Robbins y Judge (2009) hacen una analogía a la evaluación de desempeño en las organizaciones con la evaluación de conocimientos mediante un examen universitario, recalando que el esfuerzo de los trabajadores dependerá del modelo de evaluación que establezca la organización; de esta forma un estudiante se esforzaría más en un examen donde se califica con letras de la A a la F, que en otro examen donde la calificación sólo será “aprobado” o “desaprobado”; puesto que en el segundo caso sólo se esforzará lo suficiente para aprobar el examen, mientras que en el primer caso se esforzará para alcanzar la máxima calificación (A); por tanto recalcan la importancia de establecer un buen sistema de medición de desempeño que motive el mayor esfuerzo del personal.

Se observa que tanto Chiavenato como Robbins y Judge, relacionan el desempeño del personal con la productividad; pues un óptimo desempeño laboral implica el cumplimiento de metas y además buscar realizarlas al costo más bajo posible; por tanto debido a la problemática actual de la COOPAC Nuestra Señora del Rosario, llevar a cabo la medición del desempeño del personal de créditos tendrá un impacto positivo en su productividad.

Para Robbins y De Cenzo (2008) medir el desempeño se efectúa desde la perspectiva formal y también de manera informal; una evaluación formal comprende el análisis en base a indicadores que debe realizarse a todos los empleados una o dos veces al año; mientras que la evaluación informal es la apreciación subjetiva y continua que realizan los puestos de dirección sobre sus subordinados y que se complementa con una retroalimentación permanente. Además indican que la medición del desempeño forma parte de un proceso mayor que es el proceso de control del recurso humano, el mismo que implica mantener metas de desempeño, que deberán ser comparadas con el desempeño real de los trabajadores y la aplicación de medidas correctivas pertinentes, además las metas de desempeño también deberán ser evaluadas periódicamente y decidir si se mantienen o actualizan.

Robbins y De Cenzo al igual que otros autores consultados plantean la importancia de que las empresas mantengan un sistema formal de control del desempeño, además de la evaluación informal que de manera cotidiana realizan los directivos sobre sus subordinados; por tanto cada empresa deberá de establecer el sistema más adecuado de acuerdo a su naturaleza y necesidades, para evaluar a su

personal de manera periódica, en ese sentido la presente investigación pretende analizar y ayudar a la COOPAC Nuestra Señora del Rosario, a controlar el desempeño de su personal específicamente del área de créditos.

De acuerdo con Puchol (2003) la medición de desempeño es un proceso permanente que pretende cuantificar el trabajo diario de los trabajadores de una empresa, y se basa en criterios definidos que garanticen una evaluación imparcial y acertada; del mismo modo Varela y Rodríguez (2013) indican que el desempeño de los trabajadores se cuantifica mediante la comparación de su actuación en el pasado y en el presente con las normas o metas establecidas por la institución para su desempeño; asimismo refiere que el proceso es cíclico y comprende de 3 etapas: establecimiento de metas, evaluar el desempeño de acuerdo a las metas establecidas, y retroalimentar al trabajador con el propósito de motivarlo a superar sus deficiencias. Por tanto notamos que diversos autores coinciden en el proceso de evaluación de desempeño, el mismo que se representó gráficamente en la figura 1.

1.3.3 Métodos de la Evaluación del Desempeño

Para realizar el diagnóstico del desempeño laboral, existen varios sistemas o métodos para evaluar el desempeño; de acuerdo con Chiavenato (2007) los métodos de evaluación de desempeño suelen variar de una organización a otra, y estos dependen de los objetivos que se deseen lograr y a las características del personal a evaluar, asimismo se puede emplear a la vez varios métodos de evaluación de desempeño, diseñando un sistema de evaluación adecuado a las características del puesto.

Para Romero (2009) se refiere al desempeño como que es la fuerza que tiene toda empresa u organización. Para el empleado el desempeño es la parte fundamental para que pueda dar todo de sí en su organización.

De acuerdo con Benavides (2002) Al desempeño se le puede relacionar con las habilidades del empleado, mientras sean mejores sus habilidades su desempeño mejorará. Cuando hablamos de habilidades nos referimos a la destreza y comportamiento del empleado y como aporta a la organización en lo que se le encomienda (p.72)

La evaluación del desempeño realizada por cualquier método constituye un medio de recolección de información y de registro de datos, que serán procesados posteriormente para mejorar el desempeño de los trabajadores de la organización.

En la investigación se empleará un instrumento para medir el desempeño de los colaboradores del área de créditos de la cooperativa Nuestra Señora del Rosario, compuesto por los métodos de evaluación de escala gráfica y administración por objetivos.

1.3.4 Objetivos de la evaluación del desempeño.

Según Cuesta (2016), los objetivos de la evaluación del desempeño son aumentar la productividad del trabajo e incrementar el desempeño del empleado, identificar el potencial del personal, mejorar la comunicación, mejorar el clima laboral, incrementar las compensaciones laborales e incrementar la información y formación del empleado.

Para los autores Burrafato y Rodríguez (2004) lo definió como la cantidad de trabajos específicos que se deben realizar por unidades o una persona de la organización para que se pueda cumplir las funciones o de otra forma, llevarlo a la práctica (p.26)

Según Lopez (2015), nos dice que el rol de los trabajadores es fundamental y de vital importancia para el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales tanto en lo económico y compromiso por parte de los colaboradores.

De acuerdo con Chiavenato (2007), los objetivos de la evaluación del desempeño son acceder a las condiciones de evaluación de las capacidades del ser humano para describir cuales son las más resaltantes y permitir a la empresa maximizar el rendimiento de sus empleados y constituir así una ventaja competitiva.

Asimismo Varela y Rodríguez (2013), indican que se debe medir constantemente el desempeño para proporcionar información a los directivos de las organizaciones para una correcta toma de decisiones con respecto a ascensos o aumentos de salario; para permitir que los trabajadores y sus superiores repasen la conducta laboral y se realice una retroalimentación adecuada para mejorar los resultados, superando las deficiencias y fortaleciendo los puntos positivos y para

permitir a los trabajadores repasar sus metas trazadas de carrera y formación profesional, así conociendo sus debilidades y fortalezas puedan decisiones sobre su futuro profesional.

Las bases teóricas consultadas consideran que una organización debe de evaluar el desempeño de sus empleados para motivarlos a superarse, conocer sus debilidades y capacitarlos en sus puntos débiles, decidir en base a méritos y de manera justa los ascensos, aumentos de salarios, premios o incentivos a los trabajadores; además de motivar un incremento de la productividad laboral; todos los autores coinciden en estos puntos como los objetivos a alcanzar estableciendo un adecuado sistema de evaluación del desempeño.

1.3.5 Beneficios de la evaluación del desempeño.

Chiavenato (1994), hace referencia, que es fundamental seguir una esquema de evaluación en el rol de desempeño laboral debido que con este cumplirá una mejora en el rendimiento y crecimiento empresarial.

Según Stoner (2012) el desempeño laboral es el cumplimiento de metas y objetivos por parte de los colaboradores o desenvolvimiento personal.

Según Chiavenato (2007); son tres los beneficiarios por la evaluación del desempeño.

1.2.2.1. Beneficio del gerente.

Los gerentes de las organizaciones que apliquen la evaluación de desempeño a sus trabajadores podrán determinar fácilmente el cumplimiento de tareas y las aptitudes de los empleados, esto permitirá tener un control para poder contrarrestar las evaluaciones individuales, asimismo le permite tomar decisiones para el mejoramiento de estándares de cada tarea y mantener una comunicación continua con el empleado, haciéndoles entender que la evaluación es beneficiosa para que mejoren su desempeño y consideración en la organización.

1.2.2.2. Beneficio del trabajador.

Los trabajadores también tienen beneficios con la evaluación del desempeño, pues les permite conocer claramente la valoración que tienen la empresa para cada una de las exigencias de su puesto de trabajo, y podrán enfocar mejor sus esfuerzos en las actividades de mayor valor mejorando su desenvolvimiento dentro de la organización, asimismo les permite tener conexión continua con su líder en cuanto a su desempeño, y este les ayudará en sus puntos débiles y buscará reforzar sus puntos fuertes, encontrando de esta forma gran apoyo para mejorar su desempeño; además permite al trabajador a ser autocrítico, a analizarse individualmente para administrar su crecimiento profesional.

1.2.2.3. Beneficios de la organización.

La evaluación del desempeño permitirá a la organización evaluar la capacidad individual del trabajador ya sea a corto, mediano o largo plazo y así poder ayudarlos a conseguir sus metas o cuotas establecidas para beneficio de la empresa, puesto que podrán determinar que necesita mejorar puntualmente cada subordinado en su área de trabajo y establecer estrategias para reforzar sus competencias; asimismo permitirá a la organización conocer las competencias más importantes y determinantes de los trabajadores en cada puesto de trabajo y con dicha información podrá mejorar sustancialmente la selección de personal, y calificar a los mismos para un progreso dentro de la empresa, de esta forma creará un mejor clima laboral y la motivación de los trabajadores al sentir que la empresa promueve de manera justa en base a indicadores de desempeño, estimulando una mayor productividad.

1.3.6 Dimensiones del desempeño laboral.

Las definiciones presentadas de desempeño y medición del desempeño tienen en común el enfoque de la evaluación de desempeño en función de el cumplimiento de metas organizacionales, en esta línea de ideas Johnston et al. (2009) indican que la medición del desempeño laboral enfocada en el área comercial, como es el caso de la presente investigación, se debe de realizar de manera formal y objetiva, y presenta tres dimensiones:

1.2.3.1. Mediciones de salida.

Johnston y Marshall (2009) indican que estas mediciones comprenden el resultado del esfuerzo del personal de la empresa por cumplir las metas que tienen asignadas, para el caso del personal del área de créditos de la Cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Socorro sede Cajabamba; las mediciones de salida para los Analistas de crédito, puesto que tienen como función la parte comercial de los productos financieros de la cooperativa, serán caracterizadas por los indicadores N° créditos colocados, N° clientes nuevos, N° de clientes con retraso, monto de colocaciones, monto de mora y monto de cartera de créditos.

1.2.3.2. Mediciones de entrada.

De acuerdo con Johnston y Marshall (2009) las mediciones de entrada representan la dedicación de los empleados en busca de alcanzar las metas de desempeño establecidas, se considera además estas mediciones como indicadores medibles en el corto plazo y más representativos del desempeño que las mediciones de salida; puesto que los esfuerzos del personal son susceptibles de control directo de parte de la empresa en el corto plazo, mientras que un resultado no se puede observar inmediatamente, pues requiere de un periodo de trabajo y esfuerzo de parte de los empleados; además que en caso de no cumplir una meta de resultados el problema puede residir en la persona, la exigencia de la meta o algún cambio en el entorno; no obstante si no se llega a cumplir con un indicador de entrada establecido como por ejemplo el número de visitas a clientes, se tendrá la certeza de que la responsabilidad corresponde íntegramente al trabajador.

Para el caso del personal del área de créditos de la Cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Socorro sede Cajabamba; las mediciones de entrada para el cargo Analista de crédito serán caracterizadas por los indicadores N° de clientes potenciales recibidos, N° de clientes potenciales visitados y N° de visitas a clientes en mora.

1.2.3.3. Razones de mediciones de salida o entrada.

De acuerdo con Johnston y Marshall (2009) es posible obtener elementos de juicio valiosos combinando convenientemente las mediciones de entradas y salidas para formar razones, para el caso del personal del área de créditos de la Cooperativa;

las razones de entrada o salidas para los Analistas de crédito, serán caracterizadas por los indicadores índice de cumplimiento de metas, índice de avance de metas y productividad de personal de créditos.

1.3.7 Productividad.

Según Chiavenato (2007) alcanzar una mayor productividad es uno de los objetivos de la medición del desempeño y a su vez constituye una de los indicadores del desempeño laboral; por tanto para definir el concepto de productividad existe un amplio consenso entre todos los autores consultados; estos definen el nivel de metas, que existe entre la producción y los recursos utilizados para obtenerla; por tanto todas las definiciones encontradas apuntan a la misma fórmula de productividad así Prokopenko (1989) afirma que la productividad es la relación entre la producción que se obtiene de un sistema productivo y los recursos que se emplearon para su obtención; Sumanth, (1999), indica que el logro de productividad se debe al entorno de trabajo.

Del análisis de la fórmula se deduce que para mejorar la productividad se debe buscar producir lo mismo con menos recursos, producir más con la misma cantidad de recursos sin desmejorar la calidad o mejor aún producir más con menos insumos.

1.2.3.4. Productividad Parcial de Recurso Humano.

De acuerdo con Davis (2001), el desenvolvimiento del trabajador depende de criterios y factores económicos y emocionales como el salario, relaciones con el jefe, motivación.

Su definición parte de la definición general de productividad, de acuerdo con Sumanth, (1999) la productividad parcial es la relación de la producción total entre y sólo un tipo de recurso, como recurso humano expresado en horas hombre, recursos materiales, recursos de energía, recursos capital, etc.; en este sentido podemos afirmar que la productividad del recurso humano es una productividad parcial y es una dimensión de la variable desempeño laboral, de acuerdo con las definiciones de productividad podemos inferir que la productividad del recurso

humano viene a ser la producción realizada por personal del área de créditos de la cooperativa entre los recursos empleados.

1.4 Formulación del problema.

¿Cuál es el nivel del desempeño laboral de los trabajadores del área de créditos de la Cooperativa Nuestra Señora Del Rosario – Cajabamba – 2018?

1.5 Justificación del estudio

1.5.1 Conveniencia.

La presente investigación se realizará en la Cooperativa Nuestra Señora del Rosario, es conveniente porque permitirá medir el desempeño laboral de los trabajadores del área de créditos así cómo se analizará el tipo de desempeño laboral que se realiza al interior de la organización; de esta forma se evidenciarán las deficiencias, lo que será importante para la toma de decisiones y la aplicación de estrategias correctivas de parte de la dirección de la cooperativa.

1.5.2 Relevancia social.

La presente investigación beneficiará a todos los colaboradores de Cooperativa Nuestra Señora del Rosario, puesto que los motivará a lograr un mejor desempeño en sus funciones y obtener beneficios inherentes a esto, como incentivos, premios u otros reconocimientos de parte de la institución. Asimismo ayudará a la Cooperativa Nuestra Señora del Rosario a mejorar su gestión del recurso humano y por ende obtener mejores resultados del negocio.

1.5.3 Implicaciones prácticas.

Esta investigación se realizará con la finalidad de medir el desempeño de los trabajadores del área de créditos de la Cooperativa Nuestra Señora Del Rosario de la ciudad de Cajabamba durante el primer semestre del año 2018, determinar las estrategias comerciales que aplica la empresa y proponer lineamientos generales para que la institución pueda mejorar sus resultados en base a un mayor rendimiento del personal.

1.5.4 Utilidad metodológica.

Se desarrollará formatos para medir el tipo de gestión que emplea la Cooperativa y el desempeño laboral del trabajador que servirá de guía metodológica para futuras investigaciones relacionadas.

1.6 Hipótesis

La hipótesis de investigación se encuentra implícita en los objetivos de investigación.

1.7 Objetivos.

1.7.1 Objetivo general:

Evaluar el desempeño laboral de los trabajadores del área de créditos de la cooperativa Nuestra Señora del Rosario en la ciudad de Cajabamba, durante el primer semestre del año 2018.

1.7.2 Objetivos específicos:

O1: Analizar las mediciones de salida de la variable desempeño laboral de los trabajadores del área de créditos de la Cooperativa Nuestra Señora del Rosario en el año 2018.

- O2: Analizar las mediciones de entrada de la variable desempeño laboral de los trabajadores del área de créditos de la Cooperativa Nuestra Señora del Rosario en el año 2018.
- O3: Analizar las razones de salida o entrada de la variable desempeño laboral de los trabajadores del área de créditos de la Cooperativa Nuestra Señora del Rosario en el año 2018.
- O4: Evaluar desempeño laboral bajo método selección del área de créditos de la Cooperativa Nuestra Señora del Rosario en el año 2018.

II. Método

2.1 Diseño de investigación

2.1.1 No experimental.

No experimental, de acuerdo con Hernández, Fernández, Baptista, Méndez y Mendoza (2014), son las investigaciones que se realizan sin manipular las variables, solo se observan los fenómenos en su contexto natural para después analizarlos.

2.1.2 Transversal.

Según Hernández et al. (2014) una investigación de tipo transversal realiza la recolección de datos en un solo espacio y tiempo de estudio, su única finalidad es explicar las variables de estudio y examinar las incidencias en el tiempo.

2.1.3 Descriptiva.

Según Hernández et al. (2014) un estudio es descriptivo cuando se limita a describir situaciones dentro de un determinado contexto, detallando su naturaleza y como se manifiestan; es decir, únicamente recolectar información sobre las variables en estudio.

Por lo expuesto, la presente investigación no realizará manipulación de la variable en estudio, limitándose a observarla, describirla y analizarla; y tomará datos en una sola oportunidad a la muestra seleccionada.

2.1.4 Esquema.

$$M \longrightarrow oX$$

Dónde:

M: Muestra de Trabajadores del área de créditos de la cooperativa Nuestra Señora del Rosario.

X: Observación de la variable Desempeño laboral del trabajador del área de créditos de la cooperativa Nuestra Señora del Rosario.

2.2 Variables operacionalización

Tabla 1: Cuadro de Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Desempeño laboral	Evaluación de la conducta de los trabajadores en función a la contribución en las metas de la compañía; dicho de otro modo, el desempeño reflejará si la conducta de un trabajador fue competente o deficiente de acuerdo al cumplimiento de sus metas propuestas. (Johnston et al., 2009)	Se hará uso del instrumento: ficha de recolección de datos, para recabar la información necesaria para cuantificar las dimensiones del desempeño laboral.	Mediciones de Salida	<ul style="list-style-type: none"> - Créditos colocados - Clientes nuevos - Clientes con retraso -Monto de Colocaciones -Monto de Mora -Monto de Cartera de créditos 	Razón
			Mediciones de entrada	<ul style="list-style-type: none"> - Clientes potenciales recibidos. - Clientes potenciales visitados. - Visitas a clientes en mora. 	Razón
			Razones de salida o entrada	<ul style="list-style-type: none"> - Productividad de personal de créditos. 	Razón
			Método de Selección Forzasa	<ul style="list-style-type: none"> - Producto - Cualidad - Conocimiento del trabajo - Cooperación - Compromiso de las Situaciones - Creatividad - Responsabilidad 	Ordinal

Nota: Dimensiones e indicadores de desempeño laboral. Según Johnston, M. W., Marshall, G. W. (2009). *Administración de venta*.

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población:

Comprendida por los 50 trabajadores del área de créditos de la Cooperativa Nuestra Señora Del Rosario de la ciudad de Cajabamba en el año 2018.

2.3.2 Criterios de inclusión

- Colaboradores en planilla del área de créditos de la Cooperativa Nuestra Señora Del Rosario de la ciudad de Cajabamba en el año 2018.
- Colaboradores en planilla de la Cooperativa Nuestra Señora Del Rosario de la ciudad de Cajabamba en el año 2018, que tienen metas de desempeño asignadas.

2.3.3 Muestra

Considerando que la población de estudio no es muy extensa se tomará como muestra al 100% de la población; es decir la muestra estará conformada por 50 trabajadores del área de créditos de la Cooperativa Nuestra Señora Del Rosario de la ciudad de Cajabamba en el año 2018.

De acuerdo con Hernández et al. (2014) el empleo de una muestra se da básicamente por la dificultad y el costo que representa medir a toda la población; sin embargo si la población es estudio no es numerosa y existe facilidades de acceso como en el caso de la actual investigación es conveniente tomar una muestra de tipo censal.

Del mismo modo no se aplicará criterios muestrales, pues se trabajará con una muestra de tipo censal.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1 Técnicas

En la presente investigación se utilizarán las siguientes técnicas:

2.4.1.1. Análisis documental.

Recojo de información concerniente a la variable Desempeño laboral; reportes de colocaciones, captaciones, reportes de cumplimiento de metas, reportes administrativos de diversas áreas de la cooperativa, referente al método de evaluación por objetivos.

2.4.1.2. La encuesta.

Permite recoger información de primera línea referente al método de escala gráfica a las dimensiones de la variable desempeño laboral de los trabajadores del área de créditos de la Cooperativa Nuestra Señora del Rosario.

2.4.2 Instrumentos

Para recolectar la información relacionada a la variable desempeño laboral del trabajador se utilizarán los siguientes instrumentos:

2.4.2.1. Ficha de recolección de datos.

Con la finalidad de obtener la información relevante y necesaria para la investigación, que ayudará a recolectar la información del área de créditos de la Cooperativa Nuestra Señora Del Rosario.

2.4.2.2. El cuestionario.

Elaborado con un conjunto de ítems cerrados en escala de Likert, aplicado al administrador del área de créditos de la Cooperativa Nuestra Señora Del Rosario para que evalúe el desempeño de sus subordinados.

2.5 Validación y confiabilidad del instrumento

La validación fue revisada y analizada por expertos en el tema de investigación, Mg Alfredo Omar Alva Rodríguez, Mg Pablo Ricardo Ciudad Fernández y Mg Luigi Italo Villena Zapata, se dejó a criterio de un especialista y un metodólogo los cuales dieron constancia de la ficha de validación.

2.6 Método de análisis de datos

El presente estudio aplica estadística descriptiva mediante tablabas y graficos, porque ayudo a tener más conocimiento de variable del desempeño Laboral en el área de créditos de la Cooperativa Nuestra Señora del Rosario.

2.7 Aspectos éticos.

En la presente investigación se consideraron los aspectos éticos siguientes: la protección de la identidad de los trabajadores que participaron en el vigente estudio, la honestidad en la recolección de la información, en el procesamiento de datos y desarrollo de la investigación, así como el respeto a la propiedad intelectual y respeto a la biodiversidad y medio ambiente.

III. Resultados

III. Resultados

Objetivo 1: Analizar las mediciones de salida de la variable desempeño laboral de los trabajadores del área de créditos de la cooperativa Nuestra Señora del Rosario en el año 2018.

Para analizar los resultados de la dimensión mediciones de salida de la variable desempeño laboral, se presenta la tabulación de la data recolectada agrupada por categoría de analista de crédito y se cuantifica cada indicador con su respectivo tabla que ayuda a realizar un mejor análisis de los datos obtenidos de la empresa Cooperativa Nuestra Señora del Rosario.

Es importante indicar que la cooperativa Nuestra Señora del Rosario en su agencia de Cajabamba cuenta con 50 analísticas de crédito, en las categorías: 22 junior, 20 senior y 8 master; para resumir los resultados obtenidos se presentarán los indicadores agrupando a los analistas de crédito por sus categorías.

Tabla 3.1:

Medición de salida categoría Junior de enero a junio del 2018 (ver Anexo 01).

Indicadores	N° trabajadores	Meta Planteada	Meta Obtenida	% de cumplimiento
N° de Créditos Colocados	22	# 3,960	# 3,158	80%
N° Clientes Nuevos	22	# 4,620	# 2,389	52%
N° Clientes con retraso	22	# 1,320	# 513	39%
Monto de colocación	22	S/. 11,880,000	S/.6,043,138	51%
Monto de Mora	22	S/. 356,000.0	S/.134,100.53	38%
Monto de Cartera de Crédito	22	S/. 4,620,000	S/.4,332,715	94%

Nota: Datos obtenidos del análisis documentario de la empresa Cooperativa Nuestra señora del Rosario.

Se puede observar en la tabla 3.1, los resultados obtenidos de los indicadores referenciados de la meta, donde se aprecia el porcentaje de cumplimiento de los objetivos definidos en promedio de cumplimiento asciende a 59% de la categoría Junior lo que significa que el nivel de metas es medio.

Tabla 3.2:

Medición de salida categoría Senior de enero a junio del 2018.

Indicadores	N° de Trabajadores	Meta Planteada	Meta Obtenida	% de Cumplimiento
N° de Créditos	20			
Colocados		# 5,400	# 5,433	101%
N° Clientes Nuevos	20	# 7,800	# 3,364	43%
N° Clientes con retraso	20	# 5,400	# 1,138	21%
Monto de colocación	20	S/. 30,000,000	S/. 10,590,842	35%
Monto de Mora	20	S/. 840,000.0	S/. 571,270	68%
Monto de Cartera de Crédito	20	S/. 9,360,000	S/. 8,794,314	94%

Nota: Datos obtenidos del análisis documentario de la empresa Cooperativa Nuestra señora del Rosario.

Se puede observar en la tabla 3.2, la categoría Senior de los resultados obtenidos de los indicadores referenciados de las metas se puede apreciar el porcentajes de cumplimiento de lo objetivo definido en promedio del cumplimiento asciende a 60% del total de las metas alcanzadas por parte de los colaboradores (20).

Tabla 3.3:

Medición de salida categoría Master de enero a junio del 2018.

Indicadores	N° de trabajadores	Meta Planteada	Meta Obtenida	% de Cumplimiento
N° de Créditos Colocados	8	# 1,920	# 2,958	154%
N° Clientes Nuevos	8	# 1,200	# 1,675	140%
N° Clientes con retraso	8	# 720	# 522	73%
Monto de colocación	8	S/. 5,760,000	S/. 5,075,311	88%
Monto de Mora	8	S/. 248,750.00	S/. 102,000.00	41%
Monto de Cartera de Crédito	8	S/. 6,744,000	S/. 5,379,951	80%

Nota: Datos obtenidos del análisis documentario de la empresa Cooperativa Nuestra señora del Rosario.

Se puede observar en la tabla 3.3, de los resultados obtenidos de los indicadores referenciados de las metas planteadas se observar el porcentaje de cumplimiento de los objetivos definidos, el promedio de cumplimiento de metas asciende a 96% de la categoría Master esto significa que esta categoría ha tenido mejores resultados en el cumplimiento de sus metas.

Objetivo 2: Analizar las mediciones de entrada de la variable desempeño laboral del área de crédito de la cooperativa Nuestra Señora del Rosario en el año 2018.

Tabla 3.4:

Medición de entradas de la categoría Junior de Enero a Junio del 2018 (ver Anexo 02 y 03).

Indicadores	N° de Trabajadores	Metas Planteadas	Resultados Obtenidos	% de Cumplimiento
N° de clientes potenciales recibidos.	22	3300	3060	93%
N° de clientes potenciales visitados.	22	3300	2730	83%
N° de visitas a clientes en mora.	22	792	386	49%

Nota: Datos obtenidos del análisis documental de la empresa Cooperativa Nuestra señora del Rosario.

Se puede observar en la tabla 3.4, que de los resultados obtenidos en la metas de la categoría Junior, el porcentaje de cumplimiento de los objetivos definidos, el promedio asciende a 75% lo que significa que los colaboradores no llegaron a pasar las metas planteadas por la Cooperativa.

Tabla 3.5:

Medición de entradas de la categoría Senior de Enero a Junio del 2018.

Indicadores	N° de Trabajadores	Metas Planteadas	Resultados Obtenidos	% de Cumplimiento
N° de clientes potenciales recibidos.	20	4560	3247	71%
N° de clientes potenciales visitados.	20	4200	3245	77%
N° de visitas a clientes en mora.	20	1800	1008	56%

Nota: Datos obtenidos del análisis documental de la empresa Cooperativa Nuestra señora del Rosario.

Se puede observar en la tabla 3.5, de los resultados obtenidos de los indicadores planteados, el porcentaje de cumplimiento de los objetivos planteados, el promedio de cumplimiento asciende a 68% .

Tabla 3.6:

Medición de entradas de la categoría Master de Enero a Junio del 2018.

Indicadores	N° de Trabajadores	Metas Planteadas	Resultados Obtenidos	% de Cumplimiento
N° de clientes potenciales recibidos.	8	1632	1493	91%
N° de clientes potenciales visitados.	8	1440	1413	98%
N° de visitas a clientes en mora.	8	480	464	97%

Nota: Datos obtenidos del análisis documental de la empresa Cooperativa Nuestra señora del Rosario.

Se puede observar en la tabla 3.6, de los resultados obtenidos de los indicadores planteados, se puede apreciar el porcentaje de cumplimiento de los objetivos definidos, el promedio de cumplimiento asciende a 95% en la categoría Master esto significa que en total de sus metas son altas debido que casi todas son cumplidas o alcanzadas.

Objetivo 3: Analizar las razones de salida o entrada de la variable desempeño laboral del área de créditos de la cooperativa Nuestro Señor del Rosario en el año 2018.

Tabla 3.7:

Productividad del personal de créditos de Enero a Junio del 2018 (ver Anexo 04, 05 y 06).

Categoría	N° trabajadores	Meta de Productividad	Productividad Obtenida	Productividad
Junior	22	400	18.18	238
Senior	20	800	40	460
Master	8	600	75	551

Nota: Datos obtenidos del análisis documental de la empresa Cooperativa Nuestra señora del Rosario.

Se puede observar en la tabla 3.7, la productividad de las categorías Junior, Master y Senior donde Master tiene el rango mas alto en productividad con un 68.87 pero la categoría Senior y Junior no obtuvieron los resultados esperados.

Objetivo 4: Evaluar desempeño laboral bajo método selección del área de créditos de la cooperativa Nuestra Señora del Rosario en el año 2018.

Para determinar el desempeño laboral se aplicó un cuestionario con la escala de método Likert con el fin de medir el nivel de los colaboradores tanto sea Alto, Medio o Bajo con el fin de ayudar con el desarrollo de la Cooperativa Nuestra Señora del Rosario.

Tabla 3.8:

Desempeño laboral de la categoría Junior (ver Anexo 07).

Categoría	Nivel	Colaboradores	%
Optimo Bueno	Alto	7	32%
Regular	Medio	8	36%
Tolerable Malo	Bajo	7	32%
Total		22	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada a los colaboradores para determinar el desempeño laboral de la Cooperativa Nuestra señora del Rosario.

Se puede observar en la tabla 3.8, de la investigación desarrolla se observa que el desempeño laboral de la categoría Junior es medio debido que 8 personas consideran que están realizando regular su trabajo en el otorgamiento de crédito y captación de nuevos potenciales clientes es por eso que marcaron satisface lo exigido que no buscan desarrollar más de sus capacidades.

Tabla 3.9:

Desempeño laboral de la categoría Senior.

Categoría	Nivel	Colaboradores	%
Optimo Bueno	Alto	6	30%
Regular	Medio	9	45%
Tolerable Malo	Bajo	5	25%
Total		20	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada a los colaboradores para determinar el desempeño laboral de la Cooperativa Nuestra señora del Rosario.

Se puede observar en la tabla 3.9, de la investigación desarrolla se observa que el desempeño laboral de la categoría Senior es medio debido que 9 colaboradores consideran que están realizando un trabajo regular debido que no han llegado a cumplir las metas planteadas de la organización a pesar que sus metas son las mas elevadas de otorgamiento de créditos es por esa razón que marcaron, satisface lo exigido, significa que no explotan todas sus capacidades y aun no se sienten, del todo comprometido con su desempeño laboral.

Tabla 3.10:

Desempeño laboral de la categoría Master de la Cooperativa Nuestra Señor del Rosario

Categoría	Nivel	Colaboradores	%
Optimo Bueno	Alto	4	50%
Regular	Medio	2	25%
Tolerable Malo	Bajo	2	25%
Total		8	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada a los colaboradores para determinar el desempeño laboral de la Cooperativa Nuestra señora del Rosario.

Se puede observar en la tabla 3.10, de los resultados obtenidos que el desempeño laboral de la categoría Master es Alto debido que 4 colaboradores consideran que están realizando un buen trabajo tanto por la captación de nuevos potenciales clientes, número de créditos otorgados y capacidad de producción, es por eso que marcaron, con frecuencia va más allá de lo exigido, y esto genera que se sientan comprometidos con la organización y el trabajo que desempeñan en la Cooperativa.

Objetivo General: Evaluar el desempeño laboral de los trabajadores del área de créditos de la cooperativa Nuestra Señora del Rosario en la ciudad de Cajabamba, durante el primer semestre del año 2018.

Tabla 3.11:

Desempeño laboral bajo la productividad obtenida de los colaboradores.

	N° trabajadores	Meta de Productividad		Productividad Obtenida	
		Cantidad	%	Cantidad	%
Junior	22	18.18	100%	10.81	60%
Senior	20	40.00	100%	23.00	57%
Master	8	75.00	100%	68.87	92%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada a los colaboradores para determinar el desempeño laboral de la Cooperativa Nuestra señora del Rosario.

Se puede observar en la tabla 3.11, de los resultados obtenidos que el desempeño laboral, en la categoría Junior es de un 60%, Senior de un 57% de la productividad la categoría más alta es de 92% de Master, de lo cual la Cooperativa esperaba tener un margen más alto en la obtención de metas.

IV. Discusión

IV. Discusión

Esta investigación de desempeño laboral en el Área de Crédito de la Cooperativa Nuestro Señor del Rosario de la ciudad de Cajabamba, sugiere saber la importancia y el desempeño laboral de los colaboradores en el área de créditos, y a la vez medir su desempeño en la otorgación de créditos, debido a que es beneficioso para la comunidad y la Cooperativa. El propósito principal fue evaluar el desempeño laboral de los trabajadores del Área de Créditos de la Cooperativa Nuestra Señora del Rosario en la ciudad de Cajabamba, por lo que la investigación tuvo un aporte descriptivo al analizar las mediciones de salidas y entradas del área de créditos.

En cuanto a los resultados de las tablas 3.1, 3.2 y 3.3 en la dimensión de salida de la categoría Junior, se obtenido un promedio de cumplimiento de 59%, Categoría Senior un promedio de cumplimiento de 60%, mientras que la categoría Master, el promedio de cumplimiento es de 96% en la medición de salida, y esto se debe a que algunos colaboradores no han alcanzado las metas con la Cooperativa, lo cual se corrobora con lo afirmado por Iturralde (2011) nos aduce la Cooperativa se involucra en el ámbito del campo debido que se obtiene mejores resultados, porque sale a flote muchas circunstancias en los diferentes aspectos tales como el desempeño laboral en la Cooperativa en el área de Recursos Humanos, y este factor se reconoce como el capital intelectual, y también se tiene una mejor estructura de margen de los trabajadores de la Cooperativa, dando como resultado una falta de involucración en sus roles realizados por parte de los trabajadores, y también los colaboradores desconocen el objetivo de la realización del desempeño laboral de la Cooperativa OSCUS, la empresa no tiene un plan de mejora del desempeño laboral, lo que impide el desarrollo económico de la organización y lo cual no lo permite crecer y además los trabajadores no se sienten comprometidos con la filosofía de la Cooperativa. Por lo tanto se afirma que el rol de desempeño laboral es de suma importancia para cumplir las metas en los créditos otorgados, como la captación de nuevo clientes, ya que estos factores beneficiara a la Cooperativa Nuestra Señora del Rosario.

En la tabla 3.4, 3.5 y 3.6 se identificó las mediciones de entradas de las categorías Junior, Senior y Master, donde el promedio de cumplimiento de los indicadores

ascienden a 75% (Junior), 68% (Senior) y 95% (Master) en el cual se observa que la categoría más alta es Master, pero a pesar de ello no pasa las mediciones de entradas y esto se debe a dos categorías Junior y Senior, debido a que sus promedios de metas no fueron los adecuados para la Cooperativa, lo cual se corrobora con lo señalado por Gamboa (2017) El Gestor Supervisor de Servicios es el encargado de verificar, monitorear todas las áreas que llevan un proceso con la finalidad de ver el nivel de cumplimiento del desempeño laboral tanto en ventanilla, si cumple con el debido proceso las funciones que indican en este documento, en la normativa interna y las asignadas por su Superior inmediato. Caja Trujillo tiene una amplia cartera de productos y servicios que le permite a los usuarios o clientes escoger la mejor opción para realizar sus ahorros u operaciones bancarias en el menor tiempo posible. Con la implementación de las políticas se redujo en un 15% el índice de reclamos de los clientes a la hora de realizar alguna operación en ventanilla. Con la evaluación mensual de los gestores de servicios y el reconocimiento mensual, hubo una mejora significativa en el desempeño laboral de todo el personal. El movimiento de dinero del año 2015 fue de 1,357 millones y del año 2016 fue de S/. 1,483 millones lo cual representa una de las principales fuentes de fondeo de la Caja Trujillo

En la tabla 3.7 se analizó las razones de salida, donde se evaluó la productividad de la Área de crédito, donde las categorías de productividad fueron las siguientes Junior productividad de 10.81, Senior productividad de 23.00 y Master productividad de 68.87 esto se debe que la categoría Master ha tenido mayor otorgamiento de créditos en el transcurso de estos 6 meses, por su parte nos afirma Sánchez (2017) que los créditos otorgados por MiBanco han sido reconocidos debido a la captación de los clientes según la SBS, y esto se registra gracias a los créditos otorgados de manera continua en la Agencia de Huamachuco de S/. 39,5 millones con un índice de mora de 2.11%, demostrando que a través del desempeño laboral hecho una empresa líder en la otorgación de créditos en la Sierra Liberteña cumpliendo los roles de una empresa sobresaliente y esto se debe por los colaboradores, y también, ofreciendo y otorgando créditos a los alrededores siendo reconocidos, pero la mayor parte de las personas aun no confían en la otorgación de créditos de Mi Banco donde solo cuenta con un 25% de créditos otorgados sienten un porcentaje bajo y también se puede observar que el nivel de morosidad obtenida es de 2.17% en este punto se puede reconocer que la mayoría de

clientes pagan de forma puntual cumpliendo con las cuotas establecidas y es por esa razón que se piensa evaluar en otorgar mayores créditos. En la tabla (3.8, 3.9 y 3.10) se evaluó el desempeño laboral por niveles de las categorías Junior, Senior y Master según la encuesta realizada a los colaboradores de la Cooperativa, donde Junior obtuvo un nivel medio con un 36% con 8 trabajadores, los cuales afirmaron que no han cumplido con todas sus metas, Senior obtuvo un nivel medio de 45% de los cuales 9 respondieron no haber cumplido con todas sus metas, mientras que en la categoría Master 4

Colaboradores respondieron que están con un nivel alto, ellos sienten que cumplieron con sus metas y esto lo afirma, Herrera (2016) los colaboradores cumplen un rol fundamental en la organización es por esa razón que la satisfacción del personal involucra el desarrollo de la organización y el crecimiento económico debido que a mayor satisfacción del personal mayor entrega en su puesto del trabajo con las tareas o servicio brindado, Según la autopercepción del grado de satisfacción y el nivel de desempeño que tienen los trabajadores se encontró una relación positiva en grado bajo. El grado de satisfacción laboral encontrado fue entre insatisfechos y muy satisfechos. Los colaboradores se auto percibieron en un nivel de desempeño entre regular y malo, los colaboradores tienen una percepción del ámbito laboral lo cual influye en el comportamiento laboral y el nivel de productividad que estos pueden tener en el desarrollo de sus actividades, el clima organización cumple un rol fundamental en el desarrollo de los trabajadores porque de ellos depende el nivel que pueden alcanzar sus trabajadores y esto favorece de manera positiva, por eso se requiere mediciones periódicas con el fin de evaluar el cumplimiento y desempeño laboral de los 140 trabajadores esto genera que ellos obtengan mejores resultados para la organización

En los resultados obtenidos en la tabla 3.11 productividad del desempeño laboral en la Cooperativa Nuestra Señora del Rosario, el promedio obtenido de las 3 categorías tanto en Junior, Senior y Master es de 70% lo que significa que no se cumplió satisfactoriamente las metas planteadas, por su parte Torres (2016) nos afirma que los conflictos laborales se da siempre cuando no hay metas ni comunicación por parte del empleador siendo afectado al desempeño y objetivos de la empresa, y esto se refleja en los datos obtenidos que el conflicto evaluado es de un 17% y en este criterio muchas veces no se toma en cuenta afectando los resultados de la organización, también en las dimensiones evaluadas, tanto en el rol más importante para los colaboradores en los

incentivos es las remuneraciones en un 44% lo cual refleja la importancia del pago puntual y de los incentivos para mejorar el rendimiento en las Mypes del distrito el Porvenir, lo cual también influye la destreza desempeñada por parte los colaboradores en el cumplimiento de sus objetivos y metas

Finalmente la información obtenida en esta investigación, dependiendo como se use y analice contribuirá al desempeño laboral dentro de las Cooperativas para alcanzar sus metas, así mismo servirá para mejorar el trato de colaboradores y empleador.

V. Conclusiones

V. Conclusiones

- 5.1. Se analizaron las mediciones de salida del desempeño laboral de la Cooperativa Nuestro Señor del Rosario, donde en las categorías Junior y Senior obtuvieron un promedio de cumplimiento de 59% (Junior) y 60% (Senior) mientras que Master un promedio de cumplimiento de metas de 96% debido que la mitad de sus colaboradores alcanzaron las metas planteadas por la Cooperativa (Tabla N° 3.1, 3.2 y 3.3).
- 5.2. Se analizaron las mediciones de entradas del desempeño laboral de las categorías Junior, Senior y Master donde el promedio de cumplimiento de metas es de 75% (Junior), el nivel de cumplimiento es de 68% (Senior) y Master es de 95% y esto se debe que las categorías no han podido alcanzar un buen nivel de captación de clientes (Tabla N° 3.6, 3.7 y 3.8).
- 5.3. Se analizó las razones de salidas o entradas del desempeño laboral, de la productividad de las categorías junior, Senior y Master donde junior ha obtenido una productividad de 10.81 mientras que Senior de 23.00 y Master de 68.87 y también el nivel de productividad del personal promedio de las 3 categorías es de 75, esto es considerado un rango medio de productividad del desempeño laboral para la Cooperativa Nuestra Señora del Rosario. (tabla 3.7)
- 5.4. Se evaluó el desempeño laboral de los trabajadores del área de créditos de la cooperativa Nuestra Señora del Rosario, según la categoría Junior su nivel de desempeño es medio (regular) con un 36%, Senior con su nivel medio con un 45%, y la categoría Master es alto con un 50% debido que la mitad de los colaboradores cumplieron con sus metas planteadas de la Cooperativa (tabla 3.8, 3.9 y 3.10).
- 5.5. Se evaluó el desempeño laboral de los trabajadores donde la categoría Junior cumplido con un 60% de productividad, Senior con un 57% por otro lado la categoría Master con un 92% y en promedio general de productividad del desempeño laboral con un 69.6% considerado un margen medio para la Cooperativa Nuestro Señora del Rosario debido que no se llegó a cumplir todas las metas planteadas.

VI. Recomendaciones

VI. Recomendaciones

- 6.1. Se le recomienda al gerente de la Cooperativa Nuestro Señor del Rosario, monitorear constantemente las actividades de los colaboradores en relación de captación de nuevos clientes, ya que en la medición de salida que se realizó, se obtuvo en las categorías Junior y Senior un nivel bajo en el indicador de número de clientes con retraso con un 39% (Junior), 21% (Senior) y también con un número de clientes nuevos se obtuvo un 52% (Junior), 43 (Senior) por esa razón será de vital importancia monitorear el desempeño de las dos categorías para mejorar el crecimiento económico.
- 6.2. Se recomienda al gerente de la Cooperativa Nuestra Señor del Rosario, realizar un cronograma de visitas constante a clientes potenciales, ya que las mediciones de entradas obtuvieron en las categorías Junior, Senior, el indicar medio obtenido en número de clientes visitados con una 83% (Junior), 77% (Senior), por lo tanto el cronograma de visitas constantes será de vital importancia para un crecimiento estable y la captación de nuevos clientes.
- 6.3. Se recomienda a la Cooperativa Nuestra Señora del Rosario, establecer vínculos con los colaboradores, con el fin que se sientan identificados, esto se lograra a través de talleres y metas cortas, con la finalidad de mejorar la productividad de las categorías junior y Senior, en la cual junior ha obtenido una productividad de 10.81 mientras que Senior de 23.00.
- 6.4. Se recomienda al área de créditos de la Cooperativa Nuestro Señor del Rosario, tomar las conclusiones de esta investigación, ya que va a tener un aporte en el desempeño laboral, y en qué puntos puede mejor las metas y el rendimiento, esto se evaluó con los instrumentos, los cuales obtuvieron un nivel medio del desempeño laboral de las categorías Junio 36%, Senior 45%, en estas dos categorías se recomienda que se enfoque en mejorar las metas planteadas.

- 6.5. Se recomienda al Gerente de la Cooperativa Nuestra Señora del Rosario, observar los resultados expuestos, debido a que el desempeño laboral de sus categorías, Junior cumple con un 60% de productividad, Senior con un 57% lo que significa que son de nivel medio los resultados obtenidos, y también se recomienda crear incentivos para los colaboradores, esto ayudara que otorguen mayor porcentaje de créditos.

- 6.6. A futuros investigadores se recomienda realizar una investigación explicativa, con diseño Pre experimental, donde se aplique un taller de capacitación de motivación para el personal del área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito.

Referencias

Referencias

- Bohórquez P. (2007). *Organización y comportamiento*. España: ArtGerus
- Alfaro (2012) *satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Thomson Learning Ibero. España
- Benavides (2002), *Competencias y competitividad*. Diseño para organizaciones latinoamericanas. Bogotá: Editorial Mc Graw- Hill.
- Burrafato, M., Rodríguez, Y. (2004) *Análisis de la estructura organizacional del consejo legislativo del estado Monagas (CLEM)*. Núcleo Monagas. Venezuela.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos el capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill. Recuperado de: <http://opac.pucmm.edu.do:7001/virtuales/elibros/Administracionderecursoshumanos.pdf>
- Chiavenato, I. (2000) “*Introducción a la Teoría General de la Administración*”. McGrawHill Interamericana s.a., Colombia.
- Chiavenato, I. (1994). *Administración de los recursos humanos*. Bogot, Ed.Mc Graw Hill Interamericana.
- Cuesta Santos, Armando. (2016). *Gestión de talento humano y del conocimiento*. Ecoe Ediciones.
- Debra, N. y Campbell, J. (2013). *CORG, comportamiento organizacional*. México D.F: Cengage Learning.
- Davis, N. (2000). *Comportamiento humano en el trabajo*. Lima: McGrawHill.
- Davis, Keith (2001). *Administración de Personal*. Bogot, Ed.Mc Graw Hill Interamericana
- Gamboa (2017) *Funciones desempeñadas en la empresa caja municipal de ahorro y Credito Trujillo de la ciudad de Trujillo (período 2013 – 2017)*. (Tesis para obtener Titulo Licenciado en Administración). Universidad Nacional de Trujillo. Recuperada:

[http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/10509/gamboani%C3%B1o yennifer.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/10509/gamboani%C3%B1o%20yennifer.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

González (2006). *Calidad de vida laboral*. Thomson Learning Ibero. España

Herrera (2016) *El desempeño laboral de Caja Rural de Ahorro y Crédito los andes 2014*. (Tesis para obtener Título de Contador Público) Universidad Nacional del Altiplano – Puno – Perú. Recuperada: [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3433/Herrera Mamani Del mi Diana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3433/Herrera_Mamani_Del_mi_Diana.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P., Méndez Valencia, S. y Mendoza Torres, C. P. (2014). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: McGraw-Hill Education.

Iturralde (2011) *La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Oscus Ltda de la ciudad de Ambato en el año 2010*. (Tesis para obtener Título de Ingeniera en contabilidad y Auditoría CPA) Universidad Técnica de Ambato – Ecuador. Recuperada de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1786/1/TA0097.pdf>

Johnston, M. W., Marshall, G. W., Ford, N. M., Walker, O. C., y Churchill, G. A. (2009). *Administración de ventas*. México: McGraw-Hill.

Juárez, A. S. (2012). *Clima organizacional y satisfacción laboral*. Tlalneantla de Bas: Tesis

Koontz, H., Weihrich, H., Cannice, M., Herrero Día, M. J. y Ortiz Staines, M. (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial*. México, D.F.: McGraw-Hill.

López (2015). *El Recurso Humano como Elemento Fundamental de La Gestion*. Argentina, Ed. Universidad Nacional de Misiones.

Prokopenko, I. I. (1989). *La 56estión de la productividad: manual práctico*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.

Puchol, L., y Ongallo, C. (2003). *Dirección y gestión de recursos humanos*. Madrid: Díaz

- Sánchez (2017) *Funciones desempeñadas en la entidad financiera Mi Banco (Período 2010 – 2016)*. (Tesis para obtener Título Licenciado en Administración). Universidad Nacional de Trujillo. Recuperada: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8535/gomezvalderrama_tico.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S. P. y De Cenzo, D. A. (2008). *Supervisión [recurso electrónico]*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S. P., Judge, T., y Enríquez Brito, J. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación de México
- Romero (2009) *Desempeño laboral y calidad del servicios del personal administrativo en las universidades privadas*. Núcleo Monagas. Venezuela.
- Stoner (2012) *Administración, 5° edición, Editorial Prentice – Hall, Hispanoamericana s.a*
- Sumanth, D. J. (1999). *Administración para la productividad total: un enfoque sistémico y cuantitativo para competir en calidad, precio y tiempo*. Compañía Editorial Continental.
- Torres (2016) *Conflicto laboral y desempeño de los trabajadores de las MYPES familiares del sector calzado del distrito El Porvenir 2016*. (Tesis para obtener Título Licenciado en Administración). Universidad Cesar Vallejo. Recuperada: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/459/torres_ry.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Varela Juárez, R. A., y Rodríguez Tepezano, J. L. (2013). *Administración de la compensación: sueldos, salarios y prestaciones*. México: Pearson Educación.

Anexos

Anexo N° 01

Resumen de la dimensión, mediciones de salida de la Cooperativa Nuestro Señor de Rosario.

Indicadores	Junior	%	Master	%	Senior	%	Total	%
N° de Créditos Colocados	3,158	27%	2,958	26%	5,433	47%	11,549	100%
N° Clientes Nuevos	2,389	32%	1,675	23%	3,364	45%	7,428	100%
N° Clientes con retraso	513	24%	522	24%	1,138	52%	2,173	100%
Monto de colocación	S/.6,043,138	28%	S/.5,075,311	25%	S/.10,590,842	48%	S/.21,709,291	100%
Monto de Mora	S/.434,101	14%	S/.1,012,821	34%	S/.1,571,270	52%	S/.3,018,192	100%
Monto de Cartera de Crédito	S/.4,332,715	23%	S/.5,379,951	29%	S/.8,794,314	48%	S/.18,506,979	100%

Nota: se puede observar en el anexo 01, el resumen de la dimensión mediciones de salida y las variaciones y metas obtenidas en los resultados obtenidos.

Anexo N° 02

Análisis de medición de entradas de la variable desempeño laboral

trabajadores	N° trabajadores	N° de clientes potenciales recibidos.	N° de clientes potenciales visitados.	N° de visitas a clientes en mora.
Junior	22	3060	2730	386
Master	8	1493	1413	464
Senior	20	3247	3245	1008

Nota: dimensión de entrada de desempeño laboral de la Cooperativa Nuestra Señora del Rosario en el año 2018.

Anexo N° 03

Metas planteadas para la medición de entradas de la variable desempeño laboral

Meta	Junior	Master	Senior
N° de clientes potenciales recibidos.	25	34	38
N° de clientes potenciales visitados.	25	30	35
N° de visitas a clientes en mora.	6	10	15

Nota: según los datos obtenidos se observa que la empresa cooperativa tiene metas planteadas en relación visitas a futuros clientes y clientes morosos.

Anexo N° 04

Productividad y metas de la cooperativa Nuestro Señor del Rosario.

Concepto	Junior	Master	Senior
Monto de colocación	10,043,138.00	8,875,311.00	16,990,842.00
Horas trabajadas en 6 meses	25344	9216	23040
Productividad por categoría	396	963	737

Nota: se puede observar en el anexo 04, la productividad del desempeño laboral de las categorías Junior, Senior y Master donde el rango mas alto de productividad es Master con 963.

Anexo N° 05

horas de trabajo en 6 meses

Concepto	Junior	Master	Senior
semana (en un mes)	4	4	4
días Laborables (semana)	6	6	6
horas trabajadas	8.00	8.00	8.00
Total de horas trabajadas en un mes	192	192	192
Total de horas trabajadas en 6 meses	1152	1152	1152
Cantidad de trabajadores	22	8	20
Total de horas por categoría	25344	9216	23040

Nota: se puede observar en el anexo 05, el total de horas laboradas desde enero a junio donde la categoría Junior es la que tiene mayor horas laborables en sus 22 colaboradores con un total de 25,344 horas.

Anexo N° 06

Meta otorgada por la Cooperativa Nuestro Señor del Rosario

Meta	Junior	Master	Senior
Productividad de personal de crédito	400	600	800

Nota: se puede observar en el anexo 06, la meta de productividad según las categorías Junior, Senior y Master donde la meta mas amplia es de Senior debido que tiene mas colaboradores que la categoría Master.

Anexo N 07 Instrumento: Recolección de datos

Evaluación del desempeño						
Apellidos y nombres:						
Departamento:				Puesto:		
PARTE I: Método de evaluación de escala gráfica						
Desempeño en la función: Considerar exclusivamente el desempeño actual del trabajador en su función						
	Óptimo	Buena	Regular	Tolerable	Mala	PUNTOS
Producción Volumen y cantidad de trabajo ejecutados normalmente	<input type="checkbox"/> Siempre va más allá de lo exigido. Muy rápido	<input type="checkbox"/> Con frecuencia va más allá de lo exigido	<input type="checkbox"/> Satisface lo exigido	<input type="checkbox"/> A veces está por debajo de lo exigido	<input type="checkbox"/> Siempre está por debajo de lo exigido. Muy lento	
Cualidad Exactitud, esmero y orden en el trabajo ejecutado	<input type="checkbox"/> Siempre superior. Excepcionalmente exacto en su trabajo	<input type="checkbox"/> A veces superior. Bastante exacto en su trabajo	<input type="checkbox"/> Siempre satisfactorio. Su exactitud es regular.	<input type="checkbox"/> Parcialmente satisfactorio. En ocasiones presenta errores	<input type="checkbox"/> Nunca satisfactorio. Presenta gran cantidad de errores	
Conocimiento del trabajo Grado de conocimiento del trabajo	<input type="checkbox"/> Sabe todo lo necesario y no cesa de aumentar sus conocimientos	<input type="checkbox"/> Sabe lo necesario	<input type="checkbox"/> Sabe suficiente del trabajo	<input type="checkbox"/> Sabe parte del trabajo. Necesita capacitación	<input type="checkbox"/> Sabe poco del trabajo	
Cooperación Actitud ante la empresa, el jefe y sus colegas	<input type="checkbox"/> Tiene un excelente espíritu de colaboración. Gran empeño	<input type="checkbox"/> Funciona bien en el trabajo en equipo. Procura colaborar	<input type="checkbox"/> Normalmente colabora en el trabajo en equipo	<input type="checkbox"/> No muestra buena disposición. Sólo colabora cuando es muy necesario	<input type="checkbox"/> Es reticente a colaborar	
Comprensión de las situaciones Grado en que percibe la esencia de un problema. Capaz de plegarse a situaciones y de aceptar tareas	<input type="checkbox"/> Óptima intuición y capacidad de percepción	<input type="checkbox"/> Buena intuición y capacidad de percepción	<input type="checkbox"/> Satisfactoria intuición y capacidad de percepción	<input type="checkbox"/> Poca intuición y capacidad de percepción	<input type="checkbox"/> Ninguna intuición y capacidad de percepción	
Creatividad Empeño. Capacidad para crear ideas y proyectos	<input type="checkbox"/> Siempre tiene ideas óptimas. Tipo creativo y original	<input type="checkbox"/> Casi siempre tiene buenas ideas y proyectos	<input type="checkbox"/> Algunas veces presenta sugerencias	<input type="checkbox"/> Levemente rutinario. Tiene pocas ideas propias	<input type="checkbox"/> Tipo rutinario. No tiene ideas propias	
Capacidad de realización Capacidad para poner en práctica ideas y proyectos	<input type="checkbox"/> Capacidad óptima para concretar nuevas ideas	<input type="checkbox"/> Buena capacidad para concretar nuevas ideas	<input type="checkbox"/> Realiza y pone en práctica nuevas ideas con habilidad satisfactoria	<input type="checkbox"/> Tiene dificultad para concretar nuevos proyectos	<input type="checkbox"/> Incapaz de poner en práctica una idea o proyecto cualquiera	
Responsabilidad Dedicación al trabajo, grado de cumplimiento con sus funciones en el plazo estipulado y grado necesario de supervisión	<input type="checkbox"/> Merece el máximo de confianza, no necesita supervisión alguna	<input type="checkbox"/> Buena dedicación y basta con una pequeña dirección	<input type="checkbox"/> Se puede depender de él aplicándole una supervisión normal	<input type="checkbox"/> No siempre se puede contar con resultados deseados si no cuenta con bastante supervisión	<input type="checkbox"/> Es imposible depender de sus servicios y requiere constante supervisión	
TOTAL DE PUNTOS						

Nota: se puede observar en el anexo 07, el cuestionario aplica a los colaboradores del área de Crédito de la Cooperativa Nuestra Señora del Rosario, este cuestionario nos ayudara a encontrar el grado de alcance de metas según la categoría que pertenezca.

Anexo N° 8:

Desempeño laboral en el área de créditos de la Cooperativa Nuestra Señora del Rosario

Ficha Técnica

Autoras:

- Fabián Cuba, Leticia.
- Paredes Baltuano, Almendra.

Procedencia: Universidad Cesar Vallejo

País: Perú

Año: 2018

Versión: Original en idioma Español.

Administración: Gestión de las organizaciones

Duración: 21 minutos (aproximadamente).

Objetivo: Evaluar el desempeño laboral de los trabajadores del área de créditos

Método de Evaluación los Colaboradores:

- ✓ Producto.
- ✓ Calidad.
- ✓ Cono
- ✓ cimiento del trabajo.
- ✓ Cooperación.
- ✓ Compromiso de las situaciones
- ✓ Creatividad
- ✓ Responsabilidad

Anexo N° 10:

PARTE 2: Método de administración por objetivos

	Ene-18	Feb-18	Mar-18	Abr-18	May-18	Jun-18	Jul-18
N° Créditos colocados							
Monto de Colocaciones							
N° Clientes nuevos							
N° de Clientes con retraso							
Monto de Mora							
Monto de Cartera de créditos							
N° de clientes potenciales recibidos.							
N° de clientes potenciales visitados.							
N° de visitas a clientes en mora.							

Nota: se puede observar en el anexo 10, los indicadores de las dimensiones de salida y entrada donde se evaluó a través el análisis documental las metas alcanzadas por los colaboradores en estos seis meses.

Anexo 11: Tabulación método de escala gráfica

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO												
Nrc	Analista	Cargo	PRODUCCIÓN	CUALIDAD	CONOCIMIENTO DEL TRABAJO	COOPERACIÓN	COMPRESIÓN DE LAS SITUACIONES	CREATIVIDAD	CAPACIDAD DE REALIZACIÓN	RESPONSABILIDAD	TOTAL DE PUNTOS	NIVEL
1	Analista 1	Junior	3	4	3	4	4	4	4	4	30	alto
2	Analista 2	Junior	3	4	4	4	4	4	4	4	31	alto
3	Analista 3	Junior	4	4	4	4	4	4	4	4	32	alto
4	Analista 4	Senior	3	3	3	3	3	3	3	3	24	medio
5	Analista 5	Junior	4	4	4	4	4	4	4	4	32	alto
6	Analista 6	Senior	4	4	4	4	4	4	4	4	32	alto
7	Analista 7	Master	4	4	4	4	4	4	4	4	32	alto
8	Analista 8	Senior	3	4	4	4	4	4	4	4	31	alto
9	Analista 9	Junior	3	3	3	3	3	3	3	3	24	medio
10	Analista 10	Senior	2	2	2	2	2	2	2	2	16	bajo
11	Analista 11	Master	3	3	3	3	3	3	3	3	24	medio
12	Analista 12	Junior	2	2	2	2	2	2	2	2	16	bajo
13	Analista 13	Senior	4	3	3	4	3	4	3	3	28	medio
14	Analista 14	Senior	3	3	4	3	3	3	3	3	25	medio
15	Analista 15	Junior	4	4	4	4	4	4	4	4	32	alto
16	Analista 16	Junior	4	4	4	4	4	4	4	4	32	alto
17	Analista 17	Junior	4	4	4	4	4	4	4	4	32	alto
18	Analista 18	Junior	3	3	3	3	3	3	3	3	25	medio
19	Analista 19	Senior	4	4	4	4	4	4	4	4	32	alto
20	Analista 20	Senior	4	3	4	4	4	4	4	4	31	alto
21	Analista 21	Master	2	3	3	2	2	3	3	3	21	medio
22	Analista 22	Senior	3	2	2	2	2	2	2	3	18	bajo
23	Analista 23	Senior	3	3	3	3	3	3	3	2	23	medio
24	Analista 24	Senior	4	4	4	3	4	4	4	4	30	alto
25	Analista 25	Master	3	3	3	3	3	3	3	3	24	medio
26	Analista 26	Junior	4	4	4	4	4	4	4	4	32	alto
27	Analista 27	Senior	4	4	4	4	3	3	4	4	30	alto
28	Analista 28	Junior	4	4	4	4	4	4	4	4	32	alto
29	Analista 29	Junior	3	3	3	3	3	3	3	3	24	medio
30	Analista 30	Master	4	3	3	3	4	3	3	3	26	medio
31	Analista 31	Junior	3	3	3	3	3	3	3	3	25	medio
32	Analista 32	Junior	4	3	4	4	4	4	3	4	30	alto
33	Analista 33	Junior	3	3	4	4	4	4	4	3	29	medio
34	Analista 34	Junior	4	4	4	4	4	4	4	4	32	alto
35	Analista 35	Junior	4	4	4	4	4	4	4	4	32	alto
36	Analista 36	Junior	5	5	5	5	5	5	5	5	40	alto
37	Analista 37	Junior	4	4	4	4	4	3	3	4	29	medio
38	Analista 38	Junior	4	4	4	4	4	4	4	4	32	alto
39	Analista 39	Junior	5	4	5	4	4	4	4	4	34	alto
40	Analista 40	Senior	3	3	3	5	4	4	4	4	30	alto
41	Analista 41	Senior	4	4	4	2	4	4	3	3	28	medio
42	Analista 42	Senior	3	3	3	4	4	4	3	3	27	medio
43	Analista 43	Senior	2	3	3	4	3	4	3	3	25	medio
44	Analista 44	Senior	3	3	4	3	4	4	4	4	28	medio
45	Analista 45	Senior	4	3	4	4	4	3	3	3	28	medio
46	Analista 46	Senior	3	3	4	4	5	5	5	5	34	alto
47	Analista 47	Senior	4	4	4	4	4	4	4	3	31	alto
48	Analista 48	Master	4	3	4	4	4	3	3	3	28	medio
49	Analista 49	Master	4	4	3	3	4	4	4	4	29	medio
50	Analista 50	Master	3	3	3	3	4	4	3	3	26	medio
PUNTAJE PROMEDIO			3.48	3.44	3.60	3.54	3.62	3.62	3.54	3.52	27.37	
DIMENSIONES			PRODUCCIÓN	CUALIDAD	CONOCIMIENTO DEL TRABAJO	COOPERACIÓN	COMPRESIÓN DE LAS SITUACIONES	CREATIVIDAD	CAPACIDAD DE REALIZACIÓN	RESPONSABILIDAD		
NIVEL DIMENSIÓN			medio	medio	alto	alto	alto	alto	alto	alto		
PUNTAJE VARIABLE			28.36									
NIVEL VARIABLE			medio									

Nota: se puede observar en el anexo 11, la tabulación de escala grafica donde se encontró las entradas y salidas del área de créditos, este análisis documentario fue de mucha ayuda para desarrollar esta investigación.

Anexo 12: Cartera de Clientes de la Cooperativa Nuestra Señora del Rosario

MES	Cliente	N° Créditos colocados	Monto de Colocaciones	N° operaciones préstamos	Monto de Mora	Monto de Cartera de créditos	Mora
Ene-18	Cliente 1	20	S/ 58,000.00	1	S/ 1,699.36	S/ 110,741.64	0.015
Feb-18	Cliente 2	25	S/ 58,200.00	2	S/ 1,626.30	S/ 116,519.82	0.014
Mar-18	Cliente 3	20	S/ 60,200.00	2	S/ 1,355.87	S/ 104,204.19	0.013
Abr-18	Cliente 4	23	S/ 59,000.00	1	S/ 587.93	S/ 102,949.30	0.006
May-18	Cliente 5	21	S/ 60,000.00	1	S/ 566.37	S/ 119,787.57	0.005
Jun-18	Cliente 6	20	S/ 60,100.00	2	S/ 408.82	S/ 143,631.64	0.003
Ene-18	Cliente 7	15	S/ 55,300.00	4	S/ 1,094.07	S/ 139,301.30	0.008
Feb-18	Cliente 8	25	S/ 55,300.00	5	S/ 1,342.92	S/ 143,620.03	0.009
Mar-18	Cliente 9	21	S/ 55,300.00	7	S/ 989.55	S/ 104,372.07	0.009
Abr-18	Cliente 10	24	S/ 55,300.00	1	S/ 1,456.86	S/ 145,268.20	0.010
May-18	Cliente 11	20	S/ 55,300.00	2	S/ 437.89	S/ 117,254.25	0.004
Jun-18	Cliente 12	23	S/ 65,300.00	3	S/ 673.63	S/ 106,923.72	0.006
Ene-18	Cliente 13	23	S/ 64,465.00	1	S/ 1,684.83	S/ 123,961.90	0.014
Feb-18	Cliente 14	13	S/ 63,893.00	4	S/ 730.91	S/ 110,075.49	0.007
Mar-18	Cliente 15	25	S/ 52,585.00	1	S/ 811.51	S/ 115,026.98	0.007
Abr-18	Cliente 16	23	S/ 53,093.00	2	S/ 797.26	S/ 142,142.02	0.006
May-18	Cliente 17	23	S/ 61,531.00	3	S/ 558.56	S/ 110,937.38	0.005
Jun-18	Cliente 18	20	S/ 69,327.00	4	S/ 603.13	S/ 109,109.21	0.006
Ene-18	Cliente 19	23	S/ 62,636.00	5	S/ 834.90	S/ 140,010.53	0.006
Feb-18	Cliente 20	25	S/ 59,274.00	6	S/ 1,575.88	S/ 122,379.86	0.013
Mar-18	Cliente 21	20	S/ 55,409.00	7	S/ 674.78	S/ 102,166.21	0.007
Abr-18	Cliente 22	15	S/ 51,924.00	8	S/ 1,186.87	S/ 133,039.96	0.009
May-18	Cliente 23	20	S/ 62,274.00	9	S/ 556.81	S/ 112,971.66	0.005
Jun-18	Cliente 24	18	S/ 62,413.00	2	S/ 907.95	S/ 109,600.93	0.008
Ene-18	Cliente 25	23	S/ 50,200.00	2	S/ 1,138.35	S/ 128,812.27	0.009
Feb-18	Cliente 26	21	S/ 60,200.00	2	S/ 1,535.44	S/ 142,323.81	0.011
Mar-18	Cliente 27	24	S/ 59,300.00	2	S/ 534.11	S/ 127,138.92	0.004
Abr-18	Cliente 28	20	S/ 60,100.00	2	S/ 729.55	S/ 138,631.52	0.005
May-18	Cliente 29	22	S/ 61,200.00	2	S/ 797.79	S/ 140,844.28	0.006
Jun-18	Cliente 30	20	S/ 60,000.00	2	S/ 425.85	S/ 100,145.26	0.004
Ene-18	Cliente 31	20	S/ 63,122.00	2	S/ 1,301.53	S/ 145,105.20	0.009
Feb-18	Cliente 32	14	S/ 59,563.00	2	S/ 1,081.10	S/ 103,382.26	0.010
Mar-18	Cliente 33	15	S/ 52,348.00	2	S/ 897.42	S/ 108,809.78	0.008
Abr-18	Cliente 34	20	S/ 54,406.00	2	S/ 1,064.24	S/ 135,424.16	0.008
May-18	Cliente 35	20	S/ 56,921.00	2	S/ 464.39	S/ 130,437.78	0.004
Jun-18	Cliente 36	22	S/ 61,555.00	2	S/ 969.27	S/ 123,037.88	0.008
Ene-18	Cliente 37	16	S/ 62,500.00	2	S/ 688.33	S/ 125,475.59	0.005
Feb-18	Cliente 38	23	S/ 58,500.00	2	S/ 1,565.85	S/ 107,908.90	0.015
Mar-18	Cliente 39	22	S/ 62,100.00	2	S/ 1,569.55	S/ 142,128.61	0.011
Abr-18	Cliente 40	25	S/ 60,500.00	2	S/ 607.35	S/ 129,696.34	0.005
May-18	Cliente 41	19	S/ 61,100.00	2	S/ 374.10	S/ 145,825.24	0.003
Jun-18	Cliente 42	18	S/ 60,200.00	2	S/ 621.58	S/ 121,994.56	0.005
Ene-18	Cliente 43	20	S/ 59,004.00	2	S/ 782.53	S/ 125,598.69	0.006
Feb-18	Cliente 44	17	S/ 59,978.00	2	S/ 755.64	S/ 119,687.76	0.006
Mar-18	Cliente 45	25	S/ 61,933.00	2	S/ 1,888.06	S/ 122,378.91	0.015
Abr-18	Cliente 46	17	S/ 62,007.00	2	S/ 1,683.55	S/ 120,592.14	0.014
May-18	Cliente 47	24	S/ 60,412.00	2	S/ 526.46	S/ 139,377.22	0.004
Jun-18	Cliente 48	23	S/ 55,966.00	2	S/ 488.63	S/ 118,639.52	0.004
Ene-18	Cliente 49	21	S/ 55,300.00	2	S/ 797.93	S/ 136,560.59	0.006
Feb-18	Cliente 50	24	S/ 58,100.00	2	S/ 1,734.61	S/ 115,303.80	0.015
Mar-18	Cliente 51	23	S/ 60,300.00	2	S/ 1,445.19	S/ 146,846.92	0.010
Abr-18	Cliente 52	21	S/ 61,200.00	2	S/ 1,055.95	S/ 130,119.88	0.008
May-18	Cliente 53	21	S/ 68,000.00	2	S/ 1,313.14	S/ 146,732.90	0.009
Jun-18	Cliente 54	21	S/ 59,300.00	2	S/ 595.01	S/ 112,594.03	0.005
Ene-18	Cliente 55	17	S/ 65,300.00	2	S/ 684.07	S/ 145,515.77	0.005

Anexo 13: Cartera de Clientes de la Cooperativa Nuestra Señora del Rosario

Feb-18	Cliente 56	18	S/ 61,300.00	2	S/ 1,423.40	S/ 132,601.78	0.011
Mar-18	Cliente 57	23	S/ 60,100.00	2	S/ 984.27	S/ 126,028.07	0.008
Abr-18	Cliente 58	18	S/ 60,200.00	2	S/ 1,333.89	S/ 139,915.36	0.010
May-18	Cliente 59	20	S/ 63,300.00	2	S/ 827.32	S/ 117,839.18	0.007
Jun-18	Cliente 60	16	S/ 60,000.00	0	S/ 419.81	S/ 129,858.75	0.003
Ene-18	Cliente 61	15	S/ 61,000.00	2	S/ 245.37	S/ 106,856.95	0.002
Feb-18	Cliente 62	13	S/ 56,200.00	1	S/ 812.52	S/ 123,858.84	0.007
Mar-18	Cliente 63	19	S/ 62,300.00	4	S/ 1,627.95	S/ 132,407.06	0.012
Abr-18	Cliente 64	19	S/ 60,100.00	0	S/ 1,040.51	S/ 138,539.14	0.008
May-18	Cliente 65	23	S/ 61,500.00	0	S/ 917.12	S/ 136,943.23	0.007
Jun-18	Cliente 66	25	S/ 59,100.00	0	S/ 457.52	S/ 103,458.88	0.004
Ene-18	Cliente 67	24	S/ 83,261.00	7	S/ 4,763.14	S/ 278,473.22	0.017
Feb-18	Cliente 68	30	S/ 87,026.00	14	S/ 6,922.31	S/ 253,339.55	0.027
Mar-18	Cliente 69	29	S/ 97,757.00	11	S/ 4,367.47	S/ 255,427.66	0.017
Abr-18	Cliente 70	28	S/ 91,404.00	15	S/ 5,410.19	S/ 277,807.16	0.019
May-18	Cliente 71	28	S/ 96,387.00	12	S/ 7,702.82	S/ 282,562.22	0.027
Jun-18	Cliente 72	24	S/ 90,812.00	10	S/ 4,576.08	S/ 258,620.53	0.018
Ene-18	Cliente 73	29	S/ 96,335.00	15	S/ 6,422.96	S/ 260,981.04	0.025
Feb-18	Cliente 74	27	S/ 87,407.00	14	S/ 6,349.86	S/ 265,169.02	0.024
Mar-18	Cliente 75	28	S/ 87,563.00	11	S/ 8,573.62	S/ 254,354.63	0.034
Abr-18	Cliente 76	28	S/ 90,752.00	13	S/ 4,149.86	S/ 250,934.38	0.017
May-18	Cliente 77	26	S/ 92,149.00	10	S/ 5,245.05	S/ 276,095.09	0.019
Jun-18	Cliente 78	27	S/ 90,019.00	11	S/ 5,919.56	S/ 266,103.11	0.022
Ene-18	Cliente 79	29	S/ 94,245.00	11	S/ 6,944.05	S/ 276,439.42	0.025
Feb-18	Cliente 80	29	S/ 99,734.00	11	S/ 5,285.32	S/ 253,731.46	0.021
Mar-18	Cliente 81	25	S/ 93,703.00	10	S/ 4,258.15	S/ 250,733.99	0.017
Abr-18	Cliente 82	29	S/ 92,086.00	15	S/ 4,131.48	S/ 276,179.51	0.015
May-18	Cliente 83	25	S/ 89,068.00	7	S/ 4,710.70	S/ 281,491.72	0.017
Jun-18	Cliente 84	29	S/ 90,409.00	13	S/ 5,749.12	S/ 273,852.92	0.021
Ene-18	Cliente 85	25	S/ 90,992.00	10	S/ 6,421.81	S/ 267,873.87	0.024
Feb-18	Cliente 86	24	S/ 94,980.00	7	S/ 4,225.13	S/ 281,579.80	0.015
Mar-18	Cliente 87	26	S/ 97,516.00	12	S/ 5,266.30	S/ 268,243.76	0.020
Abr-18	Cliente 88	30	S/ 90,568.00	13	S/ 4,400.59	S/ 254,438.91	0.017
May-18	Cliente 89	25	S/ 94,244.00	10	S/ 6,367.10	S/ 272,541.46	0.023
Jun-18	Cliente 90	30	S/ 92,765.00	15	S/ 4,256.17	S/ 270,828.29	0.016
Ene-18	Cliente 91	25	S/ 91,535.00	9	S/ 4,657.92	S/ 273,422.65	0.017
Feb-18	Cliente 92	30	S/ 92,721.00	16	S/ 5,465.12	S/ 251,300.51	0.022
Mar-18	Cliente 93	30	S/ 98,331.00	14	S/ 8,509.93	S/ 266,258.80	0.032
Abr-18	Cliente 94	27	S/ 91,764.00	9	S/ 5,066.55	S/ 282,895.72	0.018
May-18	Cliente 95	26	S/ 90,752.00	11	S/ 5,217.68	S/ 262,886.86	0.020
Jun-18	Cliente 96	26	S/ 95,961.00	11	S/ 4,129.91	S/ 277,046.81	0.015
Ene-18	Cliente 97	28	S/ 100,014.00	10	S/ 4,265.16	S/ 275,954.91	0.015
Feb-18	Cliente 98	28	S/ 96,970.00	12	S/ 8,052.41	S/ 264,577.07	0.030
Mar-18	Cliente 99	27	S/ 94,322.00	12	S/ 8,166.24	S/ 282,761.20	0.029
Abr-18	Cliente 100	28	S/ 87,022.00	13	S/ 7,626.63	S/ 267,815.37	0.028
May-18	Cliente 101	27	S/ 94,425.00	11	S/ 4,273.80	S/ 266,982.02	0.016
Jun-18	Cliente 102	30	S/ 98,161.00	14	S/ 4,355.50	S/ 255,705.98	0.017
Ene-18	Cliente 103	25	S/ 94,350.00	9	S/ 6,646.85	S/ 282,433.67	0.024
Feb-18	Cliente 104	28	S/ 95,566.00	12	S/ 7,475.85	S/ 263,435.04	0.028
Mar-18	Cliente 105	26	S/ 93,571.00	10	S/ 5,932.95	S/ 268,325.09	0.022
Abr-18	Cliente 106	26	S/ 87,454.00	10	S/ 5,407.13	S/ 258,290.33	0.021

Anexo 13: Requisitos para otorgamiento de un Préstamo

Personas Jurídicas

Requisito para otorgación de crédito:

- ✓ Fotocopia de DNI de los socios
- ✓ Recibo de luz, agua o teléfono.
- ✓ Documentos del negocio.
- ✓ Documentos de residencia del representante legal apoderado y avales.
- ✓ Acta de constitución de la empresa.
- ✓ Vigencia de poderes actualizada con antigüedad no mayor a 8 días.
- ✓ Declaración de renta anual y 3 últimas PDT.
- ✓ Documentos de propiedad del inmueble que será otorgado en garantía.
- ✓ Recibos de agua, luz o teléfono del local donde funciona el negocio.

*Estos documentos serán solicitados por el análisis de crédito si la evaluación así lo amerita.

Anexo 14: Requisitos para otorgamiento de un Préstamo

Personas Naturales

Requisitos para otorgación de crédito:

- ✓ Documentos que acrediten el funcionamiento del negocio, por ejemplo: boletas de compra o venta, o RUC o Licencias, registro de gastos e ingresos del negocio, entre otros.
- ✓ Si eres propietario de tu casa: Título de propiedad o Constancia de posesión o Testimonio de Compra Venta o declaratoria de herederos u otros documentos que pueden acreditar tu propiedad.
- ✓ Si vives en casa de familiares o eres alojado: Constancia de alojamiento otorgado por propietario (a) de la vivienda y el DNI de un aval con casa propia.
- ✓ Si tienes experiencia en el sistema financiero: comprobante de pago y/o cronograma de pago de tus deudas vigentes.

*Estos documentos serán solicitados por el analista de crédito si la evaluación así lo amerita.

Anexo 15: Constancia de Validación

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

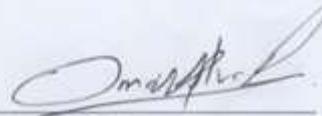
Yo, ALFREDO OMAR SILVA RODRIGUEZ, titular
del DNI. N° 18726151, de profesión
ADMINISTRADOR, ejerciendo
actualmente como DOCENTE TIEMPO COMPLETO, en la
Institución UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO - TRUJILLO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en _____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido		X		
Redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Trujillo, a los 07 días del mes de JUNIO del
2018



Firma

Anexo 16: Constancia de Validación

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

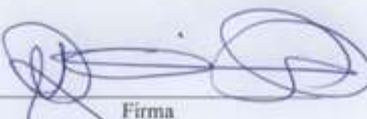
Yo, Pablo Ricardo Ciudad Fernández, titular
del DNI N° 17873919, de profesión
Ing. Administración, ejerciendo
actualmente como Docente, en la
Institución Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en _____

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los ítems		X		
Claridad y precisión		X		
Pertinencia			X	

En Trujillo, a los 07 días del mes de Junio del 2018


Firma

Anexo 17: Constancia de Validación

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, LUGI STANIS VILCANA ZAPATA, titular
del DNI. N° 43799760, de profesión
INB. ESTADÍSTICO, ejerciendo
actualmente como DOCENTE UNIVERSITARIO, en la
Institución UCV

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de
Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal
que labora en _____

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes
apreciaciones:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Trujillo, a los 09 días del mes de JUNIO del
2018



Firma

Anexo 18:

