



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Colocación de créditos y productividad laboral en la COOPAC La  
Progresiva Ltda., San Martín - 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

**AUTOR:**

Tipismana Altamirano, Alex Paul ([orcid.org/000-0001-8552-3991](https://orcid.org/000-0001-8552-3991))

**ASESOR:**

Dr. Ramirez García, Gustavo ([orcid.org/0000-0003-0035-7088](https://orcid.org/0000-0003-0035-7088))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencias Funcionales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TARAPOTO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A mis padres, por todo el amor y apoyo incondicional que ellos me brindan, que gracias a ello me motiva seguir adelante y lograr todos mis objetivos.

**Alex Paul**

## **Agradecimiento**

A mi familia que siempre estuvieron motivándome para cumplir con mis sueños.

A mis docentes por compartir sus experiencias y conocimientos que me ayudaron a culminar con éxito mi periodo de maestría.

**El autor**

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>4</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>22</b>
3.1.Tipo y diseño de investigación .....	22
3.2.Variables y operacionalización .....	23
3.3.Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	23
3.4.Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad ...	23
3.5.Procedimientos.....	26
3.6.Método de análisis de datos.....	26
3.7.Aspectos éticos .....	26
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>28</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>36</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>40</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>42</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>43</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>50</b>

## Índice de tablas

Tabla 1.	Validez.....	24
Tabla 2.	Análisis de confiabilidad de colocación de créditos.....	25
Tabla 3.	Estadísticas de fiabilidad.....	25
Tabla 4.	Análisis de confiabilidad de productividad laboral.....	25
Tabla 5.	Estadísticas de fiabilidad.....	25
Tabla 6.	Nivel de colocación de créditos de la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022.....	28
Tabla 7.	Nivel de productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022.....	29
Tabla 8.	Prueba de normalidad.....	30
Tabla 9.	Relación que existe entre la concesión de crédito y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022.....	30
Tabla 10.	Relación que existe entre los objetivos y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022.....	31
Tabla 11.	Relación que existe entre los criterios y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022.....	32
Tabla 12.	Relación que existe entre las 5 "C" de crédito y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022.....	33
Tabla 13.	Relación entre la colocación de créditos y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022.....	34

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Dispersión entre la colocación de créditos y la productividad laboral.....	34
---	----

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la colocación de créditos y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población y muestra fue de 32 colaboradores. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de colocación de créditos, fue medio en 56 %, bajo en 28 % y alto en 16 %; la productividad laboral, fue medio en 47 %, bajo en 34 % y alto en 19 %. Concluyendo que, existe relación positiva y significativa entre la colocación de créditos y productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,972 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además el 94.48 % de la colocación de créditos influye en la productividad laboral.

**Palabras clave:** Créditos, productividad, evaluación.

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between credit placement and labor productivity in COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population and sample was 32 collaborators. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of credit placement was medium in 56%, low in 28% and high in 16%; labor productivity was medium in 47%, low in 34% and high in 19%. In conclusion, there is a positive and significant relationship between the placement of credits and labor productivity in COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022, since the statistical analysis of Spearman's Rho was 0.972 (very high positive correlation) and a p value equal to 0.000 ( $p\text{-value} \leq 0.01$ ); in addition 94.48% of credit placement influences labor productivity.

**Keywords:** Credits, productivity, evaluation.



## **I. INTRODUCCIÓN**

Las instituciones micro financieras en la actualidad se enfrentan en un mercado muy competitivo ya que está compuesto por las instituciones de mercado internacional y por las instituciones financieras locales, es por esto que algunas instituciones micro financieras se encuentran con la dificultad de no poder colocar préstamos según las metas establecidas para el cumplimiento dentro de un periodo previamente establecido, por lo que su posicionamiento en el mercado y la rentabilidad, mediante la captación de ingresos generados por los intereses de todos los créditos que otorga, se ve claramente afectado (Ugarte, 2021). Las Instituciones micro financieras nacen de la necesidad de financiamiento para los sectores de la población que carecen de garantías para optar a préstamos. El movimiento del cooperativismo llegó a Latino América con diferentes niveles de éxito, y en algunas ciudades se abrieron paso a la formación de sólidas instituciones financieras, que atienden las necesidades de la población que no pueden acceder al sistema financiero tradicional porque generan bajos ingresos. (Pardo, 2020)

En el Perú, el procedimiento empleado por las empresas financieras para la colocación de los créditos respectivos a los clientes, resulta ser muy tedioso por las diferentes etapas integradas con la finalidad de salvaguardar los intereses organizacionales y protegerse de la morosidad o el incumplimiento del contrato. Esto genera que las personas de estas áreas que generalmente trabajan en base a metas establecidas, no cumplan los márgenes establecidos, perjudicando así sus resultados reflejados en la disminución de sus ingresos y además las políticas que manejan las entidades del sector financiero son difíciles de cumplir por parte de los clientes, provocando esto una baja producción y a su vez el incumplimiento de las metas establecidas a un periodo determinado. (Alcedo, 2017)

A nivel local, en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín, el proceso de colocación de los créditos se inicia con la revisión del historial del cliente en las diferentes bases de datos y sistemas internos, la cual finaliza con la entrega (desembolso) del dinero aprobado a favor del cliente. Esta evaluación crediticia

está sujeta a lineamientos establecidos por la institución, para evitar así que se realicen actividades innecesarias, tales como pedir poca documentación para sustentar la viabilidad del crédito, esto provocaría faltas de control en los créditos entregados sin sustento para su aprobación. Estas actividades podrían afectar la productividad laboral, puesto que, al ser remunerados por las metas y objetivos de cada analista, estos muchas veces no son compartidas como equipo, o algunos de ellos no llegan a cumplir las metas o el valor de créditos exigidos para cada mes, debido a las políticas aplicadas a los créditos.

Considerando el problema descrito, se formula el **problema general**: ¿Cuál es la relación que existe entre la colocación de créditos y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022? **Problemas específicos**: **P1**: ¿Cuál es el nivel de colocación de créditos de la COOPAC La Progresiva, San Martín - 2022? **P2**: ¿Cuál es el nivel de productividad laboral en la COOPAC La Progresiva, San Martín - 2022? **P3**: ¿Cuál es la relación que existe entre la concesión de crédito y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022? **P4**: ¿Cuál es la relación que existe entre los objetivos y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022? **P5**: ¿Cuál es la relación que existe entre los criterios y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022? **P6**: ¿Cuál es la relación que existe entre las 5 C's de crédito y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022?

En cuanto a las justificaciones, se tiene por **conveniencia**, en la medida que se brindó una herramienta para mejorar la productividad de los colaboradores en base a nuevas estrategias laborales. En cuanto a la **relevancia social**, fortaleció una institución sólida reflejada por la aceptación de los clientes y la comunidad en general. En cuanto al **valor teórico**, hace la entrega de información sumamente importante y precisa sobre el tema, ofreciendo al lector y a los directos, las bases necesarias para el mejoramiento. Las **implicancias prácticas**, se brindó un diagnóstico actual del personal y de la colocación de créditos para que se puedan aplicar alternativas de solución propuestas que ayuden a mejorar la situación actual institucional. **Utilidad metodológica**, se

considera como un cimiento para abordar posteriores estudios que se vinculan con el tema, además, estos pueden hacer uso de los cuestionarios para obtener la información necesaria.

Además, se consideró como **objetivo general**: Determinar la relación entre la colocación de créditos y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022. **Objetivos específicos**: **O1**: Analizar el nivel de colocación de créditos de la COOPAC La Progresiva, San Martín - 2022. **O2**: Identificar el nivel de productividad laboral en la COOPAC La Progresiva, San Martín - 2022. **O3**: Describir la relación que existe entre la concesión de crédito y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022. **O4**: Determinar la relación que existe entre los objetivos y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022. **O5**: Demostrar la relación que existe entre los criterios y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022. **O6**: Identificar la relación que existe entre las 5 "C" de crédito y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022.

En cuanto a la **Hipótesis general**: **Hi**: Existe relación positiva y significativa entre la colocación de créditos y productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022. **Hipótesis específicas**: **H1**: El nivel de colocación de créditos de la COOPAC La Progresiva, San Martín - 2022, es alto. **H2**: El nivel de productividad laboral en la COOPAC La Progresiva, San Martín - 2022, es alto. **H3**: Existe relación positiva y significativa entre la concesión de crédito y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022. **H4**: Existe relación positiva y significativa entre los objetivos y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022. **H5**: Existe relación positiva y significativa entre los criterios y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022. **H6**: Existe relación positiva y significativa entre las 5 C's de crédito y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a **nivel internacional** se citaron a Jaimes et al. (2018), para ello consideraron un tipo básico integrando un diseño no experimental, además, incluyeron a 39 mypes como muestra, a quienes realizaron una encuesta a través del cuestionario. Concluyó que, después de haber analizado los diferentes factores que propician el desempeño de los colaboradores, se encuentra el trabajo en equipo el cual permite que las personas realicen sus actividades asignadas de manera coordinada, además esta modalidad de trabajo posibilita que los colaboradores puedan intercambiar conocimientos para nutrir sus habilidades y competencias para fortalecer su desempeño en su trabajo.

De igual forma se consideró a Maturana y Andrade (2019), para ello consideraron un tipo básico integrando un diseño no experimental, además, incluyeron a 42 publicaciones como muestra, a quienes realizaron una encuesta a través del cuestionario. Concluyeron que, hay una relación indirecta entre los procedimientos de formalización con la productividad de los colaboradores, esto debido a la existencia de otro elemento que posibilitan el buen desempeño como lo es la gestión del talento humano mediante las capacitaciones y la entrega de las condiciones laborales y herramientas apropiadas para generar un buen clima y ambiente que potencie las posibilidades de mejorar los resultados.

Seguidamente se citó a Vázquez (2018) para ello consideraron un tipo básico integrando un diseño no experimental, además, incluyeron a 150 actividades como muestra, a quienes realizaron una encuesta a través del cuestionario. Concluyeron que, en base a la información proporcionada se determinó la existencia de factores relevantes que indiquen en el desempeño laboral, entre los cuales se resaltan a factores tanto intrínsecos como extrínsecos como las remuneraciones apropiadas y puntuales, el clima laboral interno, las oportunidades de ascenso, entre otros resaltan en la entidad investigada. Por lo cual es importante que se desarrollen actividades en función a esta información para incrementar el nivel de rendimiento, al mismo tiempo que mejoran el clima dentro de la organización para fortalecer las buenas relaciones entre compañeros de trabajo para fomentar el desempeño eficiente.

Para el ámbito **nivel nacional** se citó a Benites et al. (2020), para ello consideraron un tipo básico integrando un diseño no experimental, además, incluyeron a 152 empresarios como muestra, a quienes realizaron una encuesta a través del cuestionario. Concluyeron que, la información recopilada que fue proporcionada por los empresarios de las empresas investigadas, ayudó a determinar que presentan deficiencias para alcanzar un buen desempeño en sus colaboradores. Esto debido a la falta de una gestión eficiente que posibilite el reforzamiento de las habilidades para minimizar las barreras que impiden mejorar los resultados, por lo cual, este problema es atribuido a la ausencia de lineamientos para la gestión del recurso humanos y objetivos organizacionales propuestos.

De igual modo, se citaron a Cortez et al. (2018), para ello consideraron un tipo básico integrando un diseño no experimental, además, incluyeron a 12 cajas municipales como muestra, a quienes realizaron una encuesta a través del cuestionario. Concluyeron que, en se notó un incremento de los préstamos otorgados a las pequeñas empresas por parte de las cooperativas, las cuales el 33.75% fue copado por las pequeñas empresas, mientras que el 33.70 corresponde a las microempresas, el cual permite determinar que, para la correcta inversión de estos recursos, se producirá la mejora de la economía nacional. Asimismo, se conoció que las cooperativas cada día vienen implementando sus sistemas para el filtro de los clientes antes de hacer efectivo la entrega de los créditos con la finalidad de minimizar el nivel de morosidad relacionada con los atrasos y deudas impagadas.

Asimismo, se citó a Hinostroza (2021), para ello consideraron un tipo básico integrando un diseño no experimental, además, incluyeron a 124 créditos vencidos como muestra, a quienes realizaron una encuesta a través del cuestionario. Concluyeron que, la utilización de sistemas para filtrar la información crediticia del cliente, representa una ventaja para poder disminuir la morosidad en los clientes debido a que se puede filtrar de una manera más eficiente el historial crediticio a las personas, de modo que se puede tomar una decisión acertada sobre si otorgar o no el monto solicitado o establecer una tasa de interés acorde a riesgo que se asume debido al tipo de historial que presenta.

De esta manera se reduce la incertidumbre y se protege a la empresa de posibles deudas que puedan afectar su rentabilidad.

Para el **nivel local**, se citaron a Sánchez et al. (2021), para ello consideraron un tipo básico integrando un diseño no experimental, además, incluyeron a 21 trabajadores como muestra, a quienes realizaron una encuesta a través del cuestionario. Concluyó que, las actividades laborales asignadas como parte de su responsabilidad, dentro los cuales se resalta al clima interno como el principal determinante para el desarrollo de las relaciones laborales de valor que permite la interacción de conocimientos multidisciplinarios para el desarrollo del trabajo en equipo permite maximizar los resultados. Asimismo, se encontró que las remuneraciones de un rol muy importante en la productividad, debido a que, si estas son asignadas de manera asertiva, propiciará la motivación laboral.

También, se citó a Ugarte et al. (2021), para ello consideraron un tipo básico integrando un diseño no experimental, además, incluyeron a 45 trabajadores como muestra, a quienes realizaron una encuesta a través del cuestionario. Concluyó que, el desarrollo de las diferentes políticas y lineamientos relacionados al otorgamiento de los créditos, tuvo un impacto positivo sobre la disminución del nivel de morosidad que presentaba la entidad financiera, por lo cual se estableció que el fortalecimiento de los diferentes sistemas y procedimientos aplicados para la filtración de los potenciales clientes, para mejorar la rentabilidad de las entidades financieras, debido a que posibilita la disminución del riesgo y la posibilidad de incurrir en morosidad.

Finalmente, se citó a Lozano (2021), para ello consideraron un tipo básico integrando un diseño no experimental, además, incluyeron a 32 colaboradores como muestra, a quienes realizaron una encuesta a través del cuestionario. Concluyó que, se determinó correlación mediante el coeficiente Rho Spearman igual a 0.905, por ello, la colocación de créditos se relaciona de manera positiva y directa con la productividad de los colaboradores de la caja municipal investigada; así mismo se pudo conocer que el nivel de eficiencia de la entidad para la colocación de créditos corresponde a un nivel medio del cual representa

al 47%, esto debido a la existencia de falencias en la aplicación de procedimientos estratégicos para la filtración de los clientes antes de otorgar los créditos.

A continuación, se hace mención para el desarrollo de la primera variable **Colocación de créditos**, según Rodríguez (2017), la colocación de créditos es un procedimiento que desarrolla para la administración eficiente de una amplia cantidad de información que permite autorizar o denegar un crédito a un cliente solicitante, bajo un estricto cumplimiento a las normativas y lineamientos internos para las operaciones crediticias considerando esencialmente a las 5 C's durante el proceso de análisis. Asimismo, tiene una tasa de interés adicional que compensa el crédito con el ciclo que dure el pago de dicho crédito, si bien cierto estos créditos cumplen varios requisitos que el cliente tiene que cumplirlos y así poder acceder.

Para Mayorga et al. (2021), la colocación de créditos básicamente es un procedimiento mediante el cual las entidades financieras mediante el personal dedicado a estas actividades, realizan la colocación de los diferentes créditos a los clientes, de modo que se pueda recopilar ingresos mediante el cobro de intereses por el dinero prestado, por lo tanto, se convierte en la actividad principal de estas entidades para la generación de rentabilidad. Además, la colocación de créditos hace referencia al otorgamiento de préstamos monetarios que se hacen a un cliente ya puede ser a una persona, empresas u organizaciones por parte de una de una institución financiera bancaria y que dicho cliente tiene la obligación de pagar en una sola cuota o en varias teniendo en cuenta las tasas de interés que la entidad coloca, muchas veces el interés conlleva a plazos fijos. Asimismo, de acuerdo Botello (2015), la colocación de créditos se desarrolla mediante el cumplimiento de los diferentes procedimientos internos de cada entidad financiera, las cuales por lo general están orientadas a minimizar los riesgos de otorgar préstamos a personas potencialmente morosas, lo cual representa un peligro para la rentabilidad debido a que, estas pérdidas afectan directamente a los recursos financieros empresariales que fueron proyectados para la rentabilidad en un ejercicio. Además la colocación de créditos de una entidad financiera u bancaria tiene que cumplir ciertos requisitos para que los clientes puedan acceder a dicho crédito, teniendo en cuenta los riesgos del

mercado que puede surgir a lo largo del tiempo, entidades financieras y bancarias buscan su rentabilidad empresarial, la cual ellos poseen cartera de clientes y esto ayuda tener mejor control a las personas que realizarán dicho crédito de esta manera no poner el riesgo la organización o empresa y pueda ser sostenible en el tiempo.

Para Duran et al. (2020), para poder desarrollar un proceso de colocación de créditos de manera eficiente que les permita minimizar las posibilidades de encontrar clientes morosos, de modo que las bases de datos de información se convierten en la herramienta principal para filtrar el comportamiento de pago de las personas y empresas solicitantes de un crédito. Asimismo, para solicitar un crédito en alguna entidad financiera u bancaria el cliente debe analizar ciertos puntos, su capacidad de gasto, determinar sus ingresos y las perspectivas de incrementos en el futuro, con estos requisitos o pasos. Este podrá acceder a un crédito y pagarlo en corto o mediano y largo plazo, desde el mercado financiero los clientes tienen varias opciones principales solicitar créditos en los bancos, las cajas y las financieras y de esta manera poder solventar los gastos y tener un buen historial crediticio, y el comportamiento en el ámbito financiero. En tal sentido, de acuerdo a Hidalgo y Escobar (2020), para realizar la colocación de créditos es importante que las personas seleccionadas dentro de este grupo potencial de clientes atractivos, había sido filtrados en las diferentes centrales de riesgo como base de datos que permiten determinar el comportamiento de pago y el nivel de riesgo que representen que estas personas o empresas, de modo que no solo se pueda ajustar los intereses, sino que además se pueda tomar la decisión de respectivas sobre la otorgación del crédito. La colocación de créditos toma importancia con la formación de cajas municipales a mediados de los años 80, de esta manera regularizar la micro finanzas en esfuerzo de la competencia de estas entidades, en un inicio tuvieron un fuerte enfoque comercial y tenían buenos resultados la cual cabe resaltar la cartera y la rentabilidad. Hoy en día está en una mejora continua, con el avance de la tecnología esto permitió la creación de distintos sistemas o programas financieros que permiten predecir o diagnosticar el comportamiento crediticio de los clientes.



Para Pardo (2020), entre los diferentes componentes del sector financiero, existe el llamado prestamista y el agente, de los cuales, el primero es el que otorga un crédito, por lo cual establece los procedimientos necesarios para la cobranza del dinero prestado de acuerdo al acuerdo pactado en su debido momento, mientras que el agente es el beneficiario del crédito. Su obligación principal es devolver el monto obtenido más los intereses pactados como parte de su responsabilidad en los tiempos establecidos. Las inversiones privadas han hecho que las entidades financieras y bancarias tengan una cartera de clientes y así poder ofertar un crédito personal, ayudando al crecimiento empresarial de las personas, dando facilidades de pago. Además, según Flores et al. (2021), sostienen que todas las empresas del rubro financiero se encuentran expuestas al riesgo crediticio generado por personas morosas que obtienen un crédito y luego no realizan el pago correspondiente, por lo tanto, existe un recelo de otorgar estos beneficios a personas que no cuenten con historial crediticio positivo en las centrales de riesgo como parte de las medidas de protección asumidas por la entidad. Asimismo, las entidades financieras y bancarias corren un riesgo muy alto respecto a la cartera de clientes, debido al alto índice de morosidad que tienen los usuarios, es decir, tienen un crédito un historial bajo, la cual impide que estas personas puedan acceder a un crédito de manera personal, teniendo en cuenta que tienen que cumplir algunos requisitos para poder acceder a dichos beneficios y con las tasas de interés muy bajas y la cual ayudará a que las cuotas sean de manera periódica y poder ayudar al crecimiento empresarial.

Para Sapien y Román (2021), sostiene que dentro de los factores que originan la morosidad en las personas, es la falta de una cultura del ahorro que permita determinar los recursos necesarios como parte de una cantidad financiera para no ser gastado y este se encuentre disponible para una eventual emergencia. En consecuencia, por lo tanto, las personas tienden a utilizar el capital del préstamos para gastos personas que no generan retorno y no para inversiones que posibilite la obtención de ganancias para realizar el pago correspondiente; si este no mejora su historial tener en cuenta que la morosidad en el Perú aumentado relativamente y cada vez el nivel de riesgo es más alto donde las

entidades financieras y bancarias tienen que monitorear de manera sistemática la cartera de clientes y tener en cuenta el nivel crediticio y así poder brindar un crédito. Asimismo, para Jimbo et al. (2019), es necesario que la cultura financiera del ahorro, sea impartido desde los procesos de formación académica, de modo que las personas sean más responsables en el aspecto financiero y no vayan a la deriva incumpliendo los pagos sobre obligaciones financieras contraídas con las entidades financieras. Cabe mencionar que la cultura financiera nos ayuda a tomar buenas decisiones financieras y de esta manera lograr el bienestar económico de la persona, en cuanto a la cultura financiera las personas se mantienen al margen del sistema y con ello los productos y servicios no tienen una acción, sin duda el Perú tiene falencias en este concepto la cual incide a que muchas personas fracasen en el ámbito empresarial o financiero y esto conlleva que no puede acceder a un crédito personal.

Para Reinhart (2020), la colocación de créditos debe ser desarrollado en base una gran cantidad de información que permite determinar la viabilidad o no sobre la producción de un crédito a un potencial. Asimismo, las personas o gestores que laboran en el área de créditos tienen que tener la capacidad y los conocimientos necesarios para poder laborar en dicha área, teniendo en cuenta que estas tomarán las decisiones de una manera eficiente con una información determinada, ya que posee la organización; es importante resaltar que va a depender de ellos que la empresa incremente sus créditos y tengo una rentabilidad a lo largo de tiempo y éste a su vez sea sostenible. En este sentido, tal como lo mencionan los autores Izar y Ynzunza (2017), la experiencia de los agentes de crédito, es un elemento muy importante que aporta valor a las entidades financieras, debido a que esto permitirá disminuir los riesgos asociados a los créditos en cuanto a la morosidad, de modo que la colocación de los mismos sea mucho más certera. El personal que labora en el área de crédito en la empresa, es de vital importancia, porque ellos van a realizar una eficiente labor para convertir los créditos por cobrar en una empresa que posee efectivo, un personal de crédito inadecuado puede generar falencias financieras y que esto no solucionen los problemas o las expectativas que los clientes, y esto conllevaría a la empresa a un fracaso empresarial, el talento humano que labora

en dicha área tiene que poseer todas las aptitudes y conocimientos necesarios para poder ser eficiente. Para Nieto (2021), es importante que las personas encargadas de tomar decisiones del otorgamiento de un crédito, cuente con las herramientas y recursos necesarios para desarrollarse de manera eficiente, dentro los cuales se encuentran a las bases de datos y otros recursos que posibilitan la obtención de información del cliente. Asimismo, los analistas de crédito que laboren en el área de colocación de créditos, tienen que poseer la logística y el equipamiento necesario para poder lograr las metas propuestas por la empresa, de esta manera facilitará el trabajo de los gestores y que estos se enfoquen en la cartera de clientes la cual permitirá tener un análisis y puedan realizar su labor de manera óptima y que ayude a la rentabilidad de la empresa o entidad, y así generar nuevos clientes.

Para Lorente (2018), las entidades financieras buscan disminuir el índice de morosidad en sus clientes, por lo cual constantemente actualizan sus políticas en cuanto al otorgamiento de los créditos, los cuales son mucho más estrictos a medida que pasa el tiempo, debido a que se integran procedimientos que protejan a la entidad de este de comportamientos de pago negativos. Además, la morosidad es un riesgo altamente para las empresas bancarias y financieras, será reportada como lista de morosos la cual puede ser subida al sistema financiero como deudor de alto riesgo, es por eso que hoy en día las entidades financieras tienen que filtrar los clientes nuevos. En este sentido, de acuerdo a los autores Aguirre et al. (2020), el comportamiento impago de los clientes, afecta a aquellos que aún no cuentan con historial en el sistema financiero crediticio, debido a que las entidades buscarán reducir el riesgo relacionado a un crédito, por lo que optarán por bloquear esta posibilidad.

Además, Para Peláez Ludovic et al. (2018), la colocación de créditos busca minimizar la cantidad de la cartera morosa, debido a que filtra a los clientes más potenciales para ofrecerles productos crediticios que ayuden a satisfacer sus necesidades financieras, para lo cual estos prospectos son sometidos a un filtrado exhaustivo para disminuir la posibilidad de la existencia de morosidad posterior. Hoy en día las entidades financieras y bancarias suelen filtrar el comportamiento y el historial crediticio de sus clientes para tener en cuenta los

requisitos que tienen que cumplir la cual la empresa solicita; los clientes son un valor importante para la organización y de esta manera cabe resaltar que se quiere mejorar la experiencia de estas, al recibir sugerencias de parte de los clientes y saber y es el presupuesto o la capacidad crediticia que ellos pueden cancelar de manera periódica, teniendo en cuenta la tasa de intereses y por lo tanto ayudara al crecimiento de la rentabilidad de la empresa.

Para Díaz y Del Valle (2017), los bancos y las diversas entidades financieras menores, desarrollan diferentes actividades y procedimientos durante la colocación de los créditos respectivos que le permitan obtener la rentabilidad necesaria para la subsistencia en el mercado. Por ello, generalmente buscan mejorar las medidas aplicadas a la determinación de la cartera potencial de clientes para colocar los créditos al público atractivo por su buen comportamiento de pago; podemos hacer seguimiento de su historial crediticio, la cual ayuda a la empresa filtrar el comportamiento financiero de cada uno de ellos, teniendo en cuenta que lo se busca es rentabilidad para la empresa. Asimismo, para Cedeño y Palma (2020), las cooperativas se encuentran más expuestas al riesgo de contar con personas potencialmente morosas dentro de su cartera de clientes debido a que trabajan con personas o empresas en proceso de surgimiento, por lo cual aún no existe una estabilidad financiera o la generación de ingresos de manera segura. En consecuencia, la posibilidad de incurrir en un atraso en el cumplimiento de las cuotas pactadas es aún mayor, sin embargo, representa un buen medio para que se brinde las oportunidades para surgir sin la intención de beneficiarse ilícitamente del crédito asignado. Además, el sistema financiero es parte fundamental en las cooperativas porque la función principal de este es convertirse el ahorro en inversión. Según análisis de expertos las cooperativas dentro de un contexto financiero tienen una tasa intereses muy baja y esto hace que los clientes se enfoquen más a ella, pero muchas veces las cooperativas pierden credibilidad al momento de evaluar sus clientes potenciales y esto con lleva al fracaso empresarial que sé que puede generar a lo largo del tiempo, por eso es importante tener una estabilidad financiera.

Asimismo, para Jaramillo y Restrepo (2020), el riesgo financiero asumido por las entidades financieras es un aspecto que se debe tener en cuenta al momento de

proyectar los ingresos, debido a que el incumplimiento de los pagos ya sea en su totalidad o atrasos a las pautas establecidas generan cambios en las proyecciones de recaudación de ingresos por concepto de recuperación de capital e intereses por los montos financieros entregados a favor de los clientes. En este sentido, la determinación de la cartera de clientes con una buena cultura y comportamiento de pago debe determinarse siguiendo los procedimientos necesarios para minimizar en lo máximo posible la posibilidad de generar grandes pérdidas ocasionadas por la morosidad. Además, conlleva muchas veces al fracaso empresarial de las organizaciones la cual no permite tener una estabilidad económica y ser sostenible en el tiempo, son lineamientos que las empresas o entidades tienen que tener en cuenta al momento de evaluar sus clientes.

Las dimensiones de la variable **Colocación de créditos** fueron definidas por Rodríguez (2017), quien menciona las siguientes: primera dimensión, **Concesión de crédito**, esta dimensión hace referencia a todas operaciones que son llevadas a cabo por las entidades financieras para el otorgamiento de los créditos respectivos a sus clientes de acuerdo a su criterio en los cuales asumen los riesgos respectivos relacionados al crédito. Las mismas que son determinados en base a la aplicación de procedimientos estratégicos y la utilización de recursos como las bases de datos para obtener la información relacionada al comportamiento de pago que posibilita tomar una decisión por parte del analista designado, es decir, se analiza esencialmente el historial crediticio con el que cuenta la persona o empresa.

Como segunda dimensión, **Objetivos**: se consideran a los propósitos que persigue la entidad, fundamentadas en su visión prospectiva de desarrollo en base a un tiempo determinado para ser alcanzado, dentro de los cuales se encuentra inmerso la misión organizacional. Entonces, cada una de sus actividades serán desarrolladas en base a estos objetivos, de modo que la determinación de las bases para el otorgamiento de créditos a los clientes ayude a mejorar la rentabilidad y posibiliten el desarrollo integral de manera multilateral, es decir, para la entidad financiera y sus diferentes grupos de interés.

Como tercera dimensión: **Criterios**, corresponde a todos aquellos juicios determinados y aplicados por la entidad para el otorgamiento de un crédito a sus clientes, dentro de los cuales se consideran a factores esenciales ya sea de las personas o empresas que buscan acceder a este producto financiero, entre los cuales se encuentran los criterios de sobreendeudamiento que permiten determinar la acumulación de deudas que son potencialmente impagables. Asimismo, se considera a la poca experiencia en la gestión de créditos otorgados hacia el cliente, el cual permite determinar la posibilidad de incurrir en la morosidad, por lo cual se toma las decisiones respectivas de acuerdo a una amplia información. Finalmente, la cuarta dimensión, **5 “C” de crédito**: son considerados como los criterios esenciales para la determinación de los créditos respectivos, los cuales rigen el proceso de análisis sobre el otorgamiento de los créditos, para lo cual se considera al capital de los clientes, capacidad de pago, entre otros.

Como segunda variable **Productividad laboral** se citó a Alamar y Guijarro (2018), quienes lo definen como el cumplimiento de las actividades asignadas como parte de su responsabilidad laboral, que está relacionada con la capacidad de integrar recursos y conocimientos que posibiliten obtener los mejores resultados, los cuales establecen su nivel de productividad dentro de la fracción.

Para Lazo y Roldán (2015), la cantidad de los colaboradores está sujeto a diversos factores, los cuales son originados de manera interna o externa, por lo cual, es importante que la organización determine qué factores son de su competencia, es decir, determinar su responsabilidad para el mejoramiento de la propiedad de los colaboradores. De modo que pueda aplicar las medidas y procedimientos correspondientes para poder potenciar los resultados. Además, la materia prima, en este entorno de labores resulta importante, tener en cuenta que organizar un área implica una reestructuración o crear un departamento nuevo, donde la empresa tiene que analizar para poder generar de rentabilidad. Asimismo, para Gonzáles y Becerra (2021), la ineficiencia de las organizaciones para mejorar la productividad, están relacionadas con la poca predisposición de las áreas correspondientes para la entrega de los recursos necesarios sin ningún tipo de complicaciones dentro de su espacio de trabajo. Por otro lado, no se

brinda las condiciones, lo cual tiende a mermar la productividad laboral. Además, el personal que labora tiene la necesidad de distribuir las labores entre el personal idóneo que labora, la cual influye en delegar con claridad y precisión todas las actividades en función de los objetivos y tareas dando el respaldo para que éstas puedan tomar buenas decisiones; logrando el bienestar de la empresa, en un marco de responsabilidad siguiendo los lineamientos y de esta manera tener un equipo compacto que ayude a llegar al resultado favorable que la organización o empresa necesita.

De acuerdo a Osore (2020), la productividad de los colaboradores dentro de una organización, en cierto modo determina la competitividad organizacional, la producción de bienes y servicios que serán puestos a disposición del público; por lo tanto, mientras más eficientes sean dentro después trabajo, mejores serán las propuestas entregadas al público objetivo, el cual determinará la competitividad. Asimismo, para Jaimes y Rojas (2015), las capacitaciones, son actividades que deben ser integradas en la planificación estratégica, de modo que se han desarrollado de manera eficiente para potenciar las habilidades que les permita mejorar sus resultados en su día a día, con lo cual no son incrementará su nivel de productividad, sino que también se mejorará su perfil profesional competitivo para ser más empleable. Además, cabe mencionar que el personal que labora en dicha área tiene que estar en capacitación constante para las nuevas actualizaciones de las normas, la cual tiene que estar incluidas en un plan, donde esto será de gran ayuda para mejorar sus actitudes y conocimientos y así tener un perfil competitivo para estar acorde con el avance del mundo globalizado y la competencia.

De acuerdo a Yanedis et al. (2020), existen diferentes factores que pueden afectar la productividad de los colaboradores, dentro de los cuales, los factores externos juegan un rol muy importante, por ejemplo, la pandemia provocada por el COVID-19 fue una etapa donde los colaboradores estuvieron prácticamente obligados a mejorar sus habilidades y competencias relacionadas al uso de las tecnologías de la información, debido a que mediante la implementación del trabajo remoto, el posible continuar con desarrollar las actividades laborales a distancia. Sin embargo, demandaba de la capacidad para utilizar estos recursos

de manera indispensable. Para Chuco et al. (2020), la productividad a los colaboradores se vio afectada en los tiempos donde la pandemia era mucho más resaltante, esto debido a que una amplia cantidad de ellos no han contado con la información, lo cual mermó su nivel de productividad.

De igual manera, para Pino et al. (2021), las organizaciones deben desarrollar procedimientos y actividades de sus colaboradores en base a las tendencias del mercado laboral, es decir, se deben considerar aquellas habilidades más demandadas, de modo que estos puedan ser fortalecidas para propiciar un mejor desempeño dentro su puesto de trabajo. Para Solórzano et al. (2020), las organizaciones tienen un amplio conocimiento sobre las habilidades y competencias que serán demandadas posteriormente de manera interna, debido a que los directivos o los encargados de gestar el cambio organizacional como un proceso de gestión del cambio que permite adaptar las competencias laborales para la nueva realidad organizacional.

Para Trujillo et al. (2020), entre los diferentes factores determinantes de la productividad laboral, se encuentra la satisfacción, es decir, la satisfacción que tienen de pertenecer a la organización, el cual determina su actitud, las cuales dan como resultado la productividad necesaria para elaborar los objetivos, por lo tanto, es necesario que la organización tenga en cuenta este aspecto y realicen las actividades procedimientos necesarios para fortalecer la satisfacción. Para Sánchez y Fernández (2016), la satisfacción laboral es un determinante para la productividad entre las herramientas y recursos necesarios para que su talento humano pueda desarrollar todos aquellos elementos que faciliten la satisfacción, de modo que cada uno de sus resultados sean sobresalientes para obtener los elementos necesarios, individuales y organizacionales.

Asimismo, para Agui (2020), el bienestar de los colaboradores permite mejorar su nivel de rendimiento, para lo cual es necesario contar con un clima interno favorable para el desempeño y el desarrollo de las buenas relaciones laborales desde una perspectiva de la colaboración y la integración de conocimientos por parte de los colaboradores. En este sentido, para Quijia et al. (2021), el trabajo en equipo es otro elemento que permiten mejorar la productividad laboral, sin



embargo, no todos los colaboradores cuentan con la capacidad para la integración conocimientos en un equipo de trabajo, por lo tanto, es importante que las organizaciones desarrollen actividades y procedimientos funcionales para desarrollar esta capacidad en sus colaboradores para mejorar sus resultados.

Por otro lado, para Rojas (2020), las organizaciones tienen la necesidad de conocer el nivel de rendimiento de colaboradores, debido a que información no solo permite determinar la competitividad organizacional, sino que además posibilita el desarrollo de sus actividades laborales en relación al mejoramiento de su productividad. En este sentido, para Chiang y San Martín (2015), la evaluación de desempeño, es un procedimiento que puede ser utilizada por las organizaciones para conocer el rendimiento de sus colaboradores, al mismo tiempo que, debido a su versatilidad, posibilita seleccionar a los mejores talentos para la colocación en cargos superiores, de modo que se reducen los costos relacionados a un amplio proceso de selección, por lo tanto, se incrementa además su efectividad en el puesto de trabajo asignado.

Para Pashanasi et al. (2021), la productividad de los colaboradores, es una variable que ha sido estudiada ampliamente por diversos investigadores, de entrar los cuales, cada uno proyecta una visión referente a los factores que determinan la productividad laboral, sin embargo, existe una convergencia en que la organización tiene una amplia responsabilidad para posibilitar el logro de buenos resultados, considerando su deber para la impartición de capacitaciones. Para Pilligua y Artega (2019), las capacitaciones son recurso importante que permite mejorar la eficiencia del colaborador para efectuar sus tareas asignadas mediante el fortalecimiento de sus conocimientos y competencias específicas disminuir aquellos factores que son potenciales para influir en su productividad.

Ramírez et al. (2020), las condiciones laborales son factores determinantes en la productividad laboral, por lo tanto, es importante que las organizaciones tengan en cuenta estos elementos al momento de gestionar al recurso humano, de modo que se entreguen las condiciones sin ningún tipo de complicaciones. Por otra parte, González y Quinteros (2020), mencionan que el ambiente laboral

incide directamente en el rendimiento de los colaboradores, sobre todo en aquellos que son susceptibles a los cambios internos y el desarrollo de las relaciones laborales, por lo que cuando existe tensión, no podrán desarrollarse de manera plena o eficiente, lo cual afectará su nivel de productividad definidos para la gestión del clima interno positivo que propicie las buenas relaciones para un buen desempeño que conlleve al logro de los objetivos organizacionales.

Por su parte, Parra y Cerezo (2019), sostienen que los factores remunerativos son considerados como relevantes de acuerdo a los estándares establecidos, esto debido a que cuando las personas consideran que su trabajo no es recompensado de manera justa, disminuye su nivel de productividad como parte de una respuesta a la injusticia de la organización para retribuirle por sus servicios prestados, por lo cual, tal como lo señala el autor Burda (2018), es necesario que las organizaciones determinen las cantidades remunerativas de manera justa de acuerdo a los estándares de mercado, las normativas vigentes aplicables a la remuneración, la exigencia del trabajo, el nivel de exposición al peligro, entre otros, de modo que este factor se convierta en incentivo o motivación.

Según González y Becerra (2021), hasta cierto punto el desempeño está condicionado con la responsabilidad de la organización para en cuanto al entrega del equipamiento físico necesario para que se puedan llevar a cabo las actividades o tareas asignadas de manera eficiente eliminando las complicaciones que puedan afectar la ausencia del equipamiento respectivo. Sin embargo, es necesario además que el colaborador muestre la actitud pertinente al momento de llevar a cabo las tareas asignadas, teniendo en cuenta que este es un elemento indispensable para lograr resultados dentro de los márgenes establecidos debido a que determina además el ambiente de trabajo del cual los colaboradores interactúan día a día. Es necesario que los directivos organizacionales tomen en cuenta al clima laboral como un elemento de alto Valor que incide sobre la productividad de cada uno de ellos. Esto les permitirá determinar aquellas falencias organizacionales y la necesidad de capacitaciones en los colaboradores para ejercer el trabajo en equipo y la colaboración. De esta manera, se podrá fortalecer aquellos elementos o pilares básicos que ayudan a generar un clima un ambiente positivo propicios no solamente para desarrollar

las tareas establecidas; sino que también permite fortalecer las relaciones interpersonales que ayudan a mejorar la competitividad a través de la integración de nuevos conocimientos multidisciplinarios que pueden ser aplicados dentro de la organización para obtener resultados.

De acuerdo a Osorez (2020), otro elemento muy importante relacionado con la productividad laboral, es la integración de capacitaciones como responsabilidad organizacional, debido a que estas actividades permiten fortalecer de manera centrada aquellos conocimientos sus habilidades específicas para que las personas puedan ejercer sus funciones. Para ello es importante realizar un análisis que permita determinar aquellas necesidades sobre los temas de capacitación que deben ser abordados; de esta manera los resultados serán mucho más significativos y de darán a la mejora de la competitividad individual y colectiva a nivel organizacional, posibilitando además que la organización logre los objetivos que le conlleven hacia el éxito. Es necesario que las autoridades organizacionales estén debidamente comprometidas con el mejoramiento de las condiciones internas y los conocimientos de los colaboradores, debido a que esta es una base fundamental para el desarrollo. En contraparte, es necesario que los directivos también se encuentren capacitados y en constante actualización de sus conocimientos para poder aplicar las estrategias más relevantes y recientes para llevar a la organización hacia el éxito mediante la toma de decisiones de manera acertada tomando en cuenta información verídica y confiable.

Para Trujillo et al. (2020), existen factores determinantes que tiene la capacidad de influir sobre la productividad de las personas en su centro de trabajo, en primer lugar, se debe considerar que no todas las personas son sensibles a estos factores, por lo tanto, en unos incidirá con un mayor nivel de relevancia, mientras que en otros el impacto negativo o positivo será menor. De esta manera, se resalta al ambiente de trabajo como el elemento intangible primordial para poder desarrollar las actividades bajo el cumplimiento de altos estándares de eficiencia y propiciar el trabajo en equipo para lograr grandes resultados de manera colectiva. La iluminación de los ambientes es otro factor relevante debido a que este incrementa el nivel de seguridad para las personas, sobre todo de aquellas

que se dedican a la manipulación de maquinaria industrial que conlleva un alto peligro en caso de no ser manipuladas de manera correcta por la falta de iluminación. La ventilación también es considerada importante porque permite mejorar la satisfacción del colaborador dentro de su espacio de trabajo, de modo que este podrá desempeñarse de manera eficiente al no encontrar elementos que interrumpan sus actividades. Todos estos elementos deben ser evaluados por la organización para determinar la necesidad de incorporación fortalecimiento de cada uno de ellos, de esta manera se hará posible la entrega de los recursos tangibles e intangibles necesarios para propiciar un buen rendimiento propicio para lograr las metas estipuladas en la planificación estratégica organizacional.

Por otro lado, para Rojas (2020), muchos colaboradores han manifestado su insatisfacción o malestar respecto a la irresponsabilidad de las organizaciones para realizar el pago respectivo de manera oportuna por los servicios prestados. Esto se considera como un reclamo justo y procedente, porque cada uno de las personas tiene presupuestados sus gastos personales y familiares por lo que un atraso en los tiempos establecidos generará desbalances negativos que afectarán la tranquilidad personal. Por lo tanto, es importante que las organizaciones mediante el área de recursos humanos u otras que haga sus funciones, cuenten con información respectiva sobre el cronograma de pagos de los colaboradores; de modo que cada uno de estos sean efectuado dentro del tiempo estipulado sino genera inconvenientes o insatisfacciones. Además, muchos colaboradores han mencionado que la falta de pago oportuno por parte de las organizaciones también ha mermado su nivel de desempeño debido a que estas prácticas negativas disminuye su nivel de compromiso con el logro de los objetivos organizacionales porque no reciben el incentivo necesario que por responsabilidad le corresponde a la organización y es un derecho para el colaborador realiza el reclamo respectivo, el cual normalmente debería ser atendido en la brevedad posible. Sin embargo, en la práctica estos conceptos no son aplicados de manera eficiente, generando que los resultados planificados no se logran en su totalidad.

Para Ramírez et al. (2020), concerniente a nivel de rendimiento de las personas en su puesto de trabajo, la construcción del cuestionario para realizar la medición respectiva, de responder a diferentes factores canalizados detallada y minuciosamente para poder consignar los ítems idóneos que hagan posible la recopilación de información relevante para alimentar la toma de decisiones. Por ello, es importante recurrir hacia fuentes confiables para aplicar cuestionarios debidamente validados los cuales disminuyen el margen de error para abordar el diseño de las estrategias o herramientas aplicables para mejorar los resultados negativos encontrados, teniendo en cuenta que las pruebas de desempeño permiten conocer aquellas falencias laborales, la capacidad para afrontar problemas cotidianos imprevistos dentro de la organización, obstáculos que frenan el buen desempeño, entre otros que puede ser neutralizados a través de una acción oportuna y coordinada entre las diferentes áreas internas para proporcionar la información requerida y el despliegue de los recursos necesarios para mejorar el problema de manera efectiva, fortaleciendo de esta manera el proceso de mejoramiento del desempeño.

En cuanto a las dimensiones de **Productividad laboral**: Según Alamar y Guijarro (2018), menciona las siguientes: primera dimensión **Eficiencia**, corresponde la capacidad que tienen las personas para desarrollar las actividades asignadas mediante la optimización de los recursos y los tiempos, de modo que tengan los mejores resultados, es decir, significa desarrollar las actividades de manera asertiva, el cual permite mejorar los resultados para elaborar los objetivos organizacionales de manera integral.

Como segunda dimensión: **Eficacia**, esta es considerada como la capacidad de los colaboradores para lograr el desarrollo de las actividades utilizando los recursos asignados, de modo que esto le permita mejorar su precisión para el cumplimiento de tareas. Finalmente, la tercera dimensión: **Adaptación laboral**, consiste en la capacidad que tienen los colaboradores para adaptarse a su ambiente de trabajo y los cambios que ocurren en él, de modo que estos no afecten su nivel de rendimiento.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

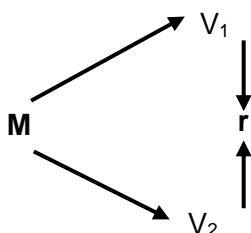
##### Tipo de estudio

Es perteneciente al tipo básica porque abordar la recopilación de datos ya existentes para la comprobación de hipótesis y elaborar teorías que permitieron acrecentar el conocimiento científico sobre el tema. Según CONCYTEC (2018), este tipo de estudios buscan determinar aquellos procedimientos más relevantes que permitan ofrecer una solución inmediata a un problema específico. (p. 29)

##### Diseño de investigación

Abordó un diseño no experimental porque en ningún momento se llega a manipular las variables, asimismo, posee un enfoque descriptivo porque abordar la descripción de ambas variables; es de nivel correlacional porque busca establecer los valores que relacionan a las variables. Finalmente, se establece que posee un corte transversal porque las actividades de recopilación información sólo se han llevado a cabo en una sola oportunidad (Hernández et al, 2018, p. 158)

Tuvo el siguiente esquema:



##### Donde:

M = Muestra

V1 = Colocación de créditos

V2 = Productividad laboral

r = Relación entre variables de relación de estudio

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

#### **Variables**

**V1:** Colocación de créditos

**V2:** Productividad laboral

La operacionalización se encuentra en los anexos.

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

**Población:** Corresponde a 32 colaboradores de las áreas de créditos de la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín. (Fuente: Área de Recursos Humanos de la COOPAC La Progresiva Ltda. de San Martín).

#### **Criterios de inclusión:**

- Colaboradores del área de créditos, riesgos, cobranzas y operaciones. de la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín
- Colaboradores con más 3 meses laborando en el área de créditos
- Gerente

#### **Criterios de exclusión:**

- Personal inmerso en proceso judiciales o civiles con la empresa

**Muestra:** Conformada por 32 colaboradores de las siguientes áreas: créditos, riesgos, cobranzas y operaciones.

**Muestreo:** De tipo no probabilístico – por conveniencia, pues se trabajó con el total de la población y no se aplicaron técnicas de muestreo estadístico.

**Unidad de análisis:** Conformado por un colaborador de la COOPAC La Progresiva Ltda. de San Martín.

### **3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **Técnica**

Se empleó a la encuesta para obtener la información sobre ambas variables.

#### **Instrumentos**

El instrumento para medir colocación de créditos, fue adaptado de Lozano (2021) y estuvo conformado por cuatro dimensiones teniendo 16 preguntas presentadas. Para este instrumento la escala de medición será ordinal: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= a veces, 4= Casi Siempre, 5= Siempre. Para

analizar las variables, fue necesario aplicar la baremación considerando 3 niveles: **Bajo (16 – 37), medio (38 – 59) y alto (60 – 80)**

El instrumento que se midió el nivel de Productividad Laboral, fue adaptado de Fuente: Lozano (2021) y estuvo conformado por tres dimensiones teniendo 15 preguntas. Para este instrumento la escala de medición será ordinal: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= a veces, 4= Casi Siempre, 5= Siempre. Para analizar las variables, fue necesario aplicar la baremación considerando 3 niveles: **Bajo (15 – 35), medio (36 – 55) y alto (56 – 75).**

### **Validez**

La determinación de validez de cada uno de los instrumentos aplicados estuvo encargada a los expertos, a quienes se les extendió los cuestionarios respectivos para realizar la revisión correspondiente, cuyos resultados se detallan de la siguiente forma:

**Tabla 1**

*Validez*

Variable	Nº	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Colocación de crédito	1	Metodologo	4.2	Si es aplicable
	2	Especialista	4.3	Si es aplicable
	3	Especialista	4.7	Si es aplicable
Productividad laboral	1	Metodologo	4.8	Si es aplicable
	2	Especialista	4.9	Si es aplicable
	3	Especialista	5.0	Si es aplicable

Fuente: Elaboración propia.

En concordancia al primer cuestionario, el promedio total alcanzó 4.4 y 88% de similitud entre expertos, mientras que para el segundo instrumento el promedio fue de mayor debido a que alcanzó 4.9; además logró el 98% de congruencia; de esta manera se logró concluir que los instrumentos poseen el nivel de validez requerido para su aplicación.



## Confiabilidad

Fue necesario calcular el alfa de Cronbach, mediante software estadístico SPSS V.25, para determinar el nivel de confiabilidad asociado a cada instrumento; además se toma en cuenta el valor mínimo igual a 0.7 (Hernández et al., 2014). A continuación se muestran los resultados:

**Tabla 2**

*Análisis de confiabilidad de colocación de créditos*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>		
	N	%
Casos Válido	32	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	32	100,0

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

**Tabla 3**

*Estadísticas de fiabilidad*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,914	16

**Tabla 4**

*Análisis de confiabilidad de productividad laboral*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>		
	N	%
Casos Válido	32	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	32	100,0

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

**Tabla 5**

*Estadísticas de fiabilidad*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	15

Se obtuvo para la variable Colocación de créditos un coeficiente del 0,914 y para la variable Productividad laboral 0,908. Resultados obtenidos de la prueba estadística Alfa de Cronbach, determinando de esta forma que los instrumentos cumplen con los parámetros establecidos para su aplicación por la Universidad César Vallejo.

### **3.5. Procedimientos**

Como primer procedimiento se realizó la observación del objeto de estudio para poder establecer la problemática que viene afectando los resultados. En base a ello se buscó la información necesaria para integrar el marco teórico juntamente con los antecedentes, posterior a ello se construyeron los cuestionarios que hicieron posible la obtención de datos para desarrollar el análisis estadístico que dio origen a los resultados. El siguiente procedimiento es denominado discusión en el cual se comparan los resultados propios con aquellos obtenidos por los autores de los antecedentes; por último, se concluye y se entrega a las recomendaciones pertinentes.

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

Se consideró pertinente utilizar el SPSS V.25 para realizar el cálculo correspondiente de las frecuencias y los porcentajes que harán posible entregar resultados detallados para una mejor comprensión. Asimismo, este programa permitió realizar el cálculo del Rho de Spearman, de modo que fue posible realizar la contrastación de hipótesis establecidas.

### **3.7. Aspectos éticos**

Respecto al cumplimiento de los principios éticos internacionales, se toma en cuenta los siguientes: autonomía, permitió otorgar la oportunidad de que cada participante elija ciertos aspectos relacionados con la entrega de datos e información solicitada. Justicia, hizo posible la extensión de un trato justo y apropiado para cada participante de acuerdo sus posibilidades. Beneficencia, permitió vislumbrar aquellos aspectos que puede ser tomados como beneficio para la propia entidad mediante la aplicación de los resultados y las recomendaciones entregadas. No maleficencia, delineó

cada procedimiento de manera cuidadosa para no perjudicar en ningún momento al objeto de estudio. El estudio de manejo uso de integridad científica mediante el cual se determina que el proceso fue desarrollado con fines académicos únicamente. Adicionalmente se consigna el cumplimiento de las normativas proporcionadas por la universidad y la utilización de las normas APA para abordar el respeto a la propiedad intelectual.

#### IV. RESULTADOS

##### 4.1. Nivel de colocación de créditos de la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022.

**Tabla 6**

*Nivel de colocación de créditos de la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022.*

Nivel	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16 - 37	9	28 %
Medio	38 - 59	18	56 %
Alto	60 - 80	5	16 %
Total		32	100 %

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los colaboradores de la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022.

##### **Interpretación:**

En la Tabla 6 muestra el nivel de colocación de créditos de la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín, en el cual los resultados reflejan que es de nivel medio en 56 % que corresponde a 18 colaboradores, bajo en 28 % que corresponde a 9 colaboradores y alto en 16 % que corresponde a 5 colaboradores. Se observa que no se exige que todas las personas solicitantes de crédito cumplan con la presentación de todos los requisitos para acceder a un crédito. Además, se aprecia que no todos los colaboradores tienen claro la visión y misión de la entidad. Por último, se puede apreciar que no todos los solicitantes cuentan con la capacidad crediticia ni con garantías para acceder a un préstamo.

#### 4.2. Nivel de productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022.

**Tabla 7**

*Nivel de productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022.*

Nivel	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15 - 35	11	34 %
Medio	36 - 55	15	47 %
Alto	56 - 75	6	19 %
Total		32	100 %

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los colaboradores de la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022.

#### **Interpretación:**

En la tabla 7 muestra el Nivel de productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín, en el cual los resultados reflejan que es medio en 47 % que corresponde a 15 colaboradores, bajo en 34 % que corresponde a 11 colaboradores y alto en 19 % que corresponde a 6 colaboradores. Se observó que los colaboradores no cuentan, en ocasiones, con los recursos y tiempo necesarios para brindar una atención de calidad a los clientes. También se aprecia que no se llevan a cabo capacitaciones constantes lo cual dificulta que los colaboradores puedan tener una mejora continua en sus conocimientos y habilidades. Las reuniones entre colaboradores y los jefes de área no se llevan a cabo de manera continua, lo cual dificulta realizar mejoras con respecto a la organización y realización de actividades.

**Tabla 8***Prueba de normalidad*

	Shapiro - Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Colocación de créditos	,819	32	,005
Productividad laboral	,702	32	,013

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25***Interpretación:**

En la Tabla 8 podemos apreciar que se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, pues la muestra está constituida por menos de 50 elementos, obteniendo un resultado menor a 0,05. En base a la información proporcionada por la prueba, se determinó el uso del Rho de Spearman para el cálculo de las correlaciones respectivas.

#### **4.3. Relación que existe entre la concesión de crédito y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022.**

**Tabla 9**

*Relación que existe entre la concesión de crédito y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022*

			Concesión de crédito	Productividad laboral
Rho de Spearman	Concesión de crédito	Coefficiente de correlación	1,000	,942**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Productividad laboral	Coefficiente de correlación	,942**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

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

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

### Interpretación:

Se consigna los resultados de la relación que existe entre la concesión de crédito y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín – 2022, a través del cálculo del Rho de Spearman alcanzando este un valor de 0.942 el mismo que se interpreta como de tipo positivo manteniendo un nivel muy alto. Adicionalmente, se obtuvo un p valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq 0.01$ ); de esta manera se afirma la relación entre la concesión de crédito y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022.

### 4.4. Relación que existe entre los objetivos y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022.

**Tabla 10**

*Relación que existe entre los objetivos y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022*

			Objetivos	Productividad laboral
Rho de Spearman	Objetivos	Coeficiente de correlación	1,000	,962**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Productividad laboral	Coeficiente de correlación	,962**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

### Interpretación:

Se consigna los resultados de la relación que existe entre los objetivos y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022, a través del cálculo del Rho de Spearman alcanzando este un valor de 0.962 el mismo que se interpreta como de tipo positivo manteniendo un nivel muy

alto; adicionalmente, se obtuvo un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ). De esta manera se afirma la relación entre los objetivos y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022.

#### 4.5. Relación que existe entre los criterios y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022.

**Tabla 11**

*Relación que existe entre los criterios y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022*

			Criterios	Productividad laboral
Rho de Spearman	Criterios	Coeficiente de correlación	1,000	,945**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Productividad laboral	Coeficiente de correlación	,945**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

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

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

#### **Interpretación:**

Se consigna los resultados de la relación que existe entre los criterios y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022, a través del cálculo del Rho de Spearman alcanzando este un valor de 0.945 el mismo que se interpreta como de tipo positivo manteniendo un nivel muy alto; adicionalmente, se obtuvo un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); de esta manera se afirma la relación entre los criterios y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022.



#### 4.6. Relación que existe entre las 5 “C” de crédito y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022.

**Tabla 12**

*Relación que existe entre las 5 “C” de crédito y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022.*

			5 “C” de crédito	Productividad laboral
Rho de Spearman	5 “C” de crédito	Coeficiente de correlación	1,000	,956**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Productividad laboral	Coeficiente de correlación	,956**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

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

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

#### **Interpretación:**

Se consigna los resultados de la relación que existe entre las 5 “C” de crédito y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022, a través del cálculo del Rho de Spearman alcanzando este un valor de 0.956 el mismo que se interpreta como de tipo positivo manteniendo un nivel muy alto. Adicionalmente, se obtuvo un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); de esta manera se afirma la relación entre las 5 “C” de crédito y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022.

#### 4.7. Relación entre la colocación de créditos y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022.

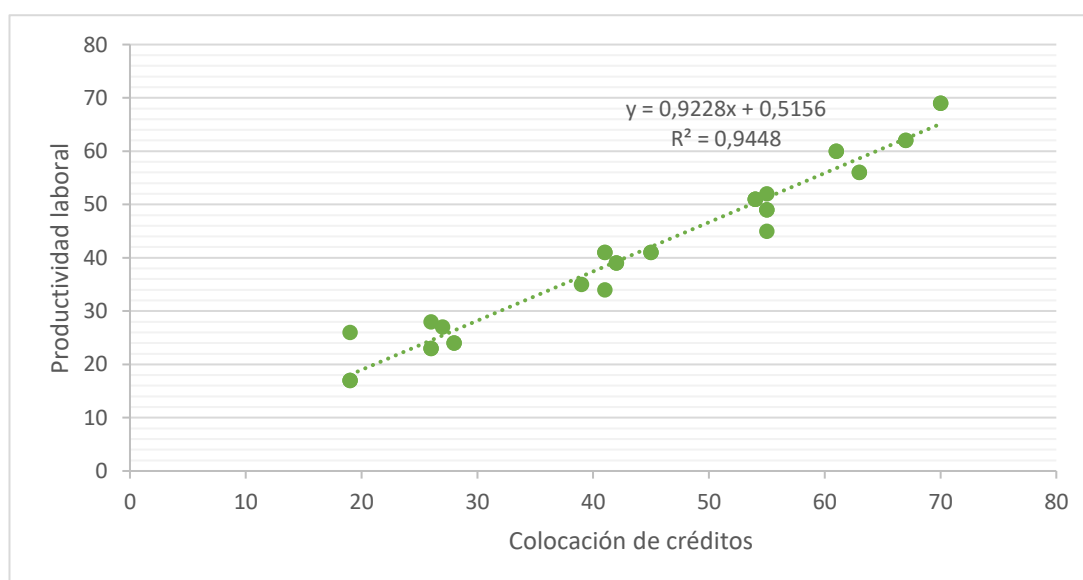
**Tabla 13**

*Relación entre la colocación de créditos y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022.*

	Colocación de créditos	Productividad laboral
Rho de Spearman	1,000	,972**
Coeficiente de correlación		
Sig. (bilateral)	.	,000
N	32	32
Productividad laboral	,972**	1,000
Coeficiente de correlación		
Sig. (bilateral)	,000	.
N	32	32

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25



**Figura 1.** Dispersión entre la colocación de créditos y la productividad laboral.

### **Interpretación:**

Se consigna los resultados de la relación que existe entre la colocación de créditos y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022, a través del cálculo del Rho de Spearman alcanzando este un valor de 0.972 el mismo que se interpreta como de tipo positivo manteniendo un nivel muy alto. Adicionalmente, se obtuvo un p valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq 0.01$ ); de esta manera se afirma la relación entre la colocación de créditos y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022.

Coeficiente de determinación

$$r = 0,972$$

$$R^2 = 0.9448$$

$$R^2 = 94.48 \%$$

El coeficiente de determinación precisa que solo el 94.48 % de la colocación de créditos influye en la productividad laboral.

## V. DISCUSIÓN

El procedimiento de discusión se realizó tomando como base que, el nivel de colocación de créditos, es medio en 56 %, bajo en 28 % y alto en 16 %, pues se observaron inexactitudes en cuanto al cumplimiento de requisitos por parte de los clientes, así como la falta de experiencia crediticia, los cuales son indispensables para el otorgamiento del crédito. Dichos resultados coinciden con Lozano (2021), el cual llega a concluir que en la entidad no se respetan las políticas de crédito de manera efectiva pues los clientes no presentan los requisitos solicitados, así como la falta de una evaluación pertinente con el cumplimiento de los criterios determinados por la entidad; adicionalmente la falta de garantías entregadas para la aprobación del crédito. Hinostroza. (2021), hace mención que, el desarrollo de procedimientos y la utilización de sistemas para filtrar la información crediticia del cliente, representa una ventaja para poder disminuir la morosidad en los clientes debido a que se puede filtrar de una manera más eficiente el historial crediticio a las personas; de modo que se puede tomar una decisión acertada sobre si otorgar o no el monto solicitado o establecer una tasa de interés acorde a riesgo que se asume, debido al tipo de historial que presenta. De esta manera se reduce la incertidumbre y se protege a la empresa de posibles deudas que puedan afectar su rentabilidad.

Además, el nivel de productividad laboral es medio en 47 %, bajo en 34 % y alto en 19 %, los colaboradores no son puntuales con la entrega de trabajos que se les asignan para la utilización de recursos óptimos. La COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín, no posee el implemento necesario para ser entregado al colaborador para desarrollar sus tareas, los colaboradores poseen la capacidad adecuada para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupan, ya que con frecuencia mantiene una relación amical y social con sus compañeros de trabajo. Dichos resultados coinciden con Jaimes et al. (2018), se refiere que, después de haber analizado los diferentes factores que propician el desempeño de los colaboradores, se encuentra el trabajo en equipo el cual permite que las personas realicen sus actividades asignadas de manera coordinada. Además, esta modalidad de trabajo posibilita que los colaboradores puedan intercambiar

conocimientos para nutrir sus habilidades y competencias para fortalecer su desempeño.

Además, existe relación positiva y significativa entre la concesión de crédito y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín – 2022, a través del cálculo del Rho de Spearman alcanzando este un valor de 0.942 el mismo que se interpreta como de tipo positivo manteniendo un nivel muy alto; adicionalmente, se obtuvo un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ). Bajo la misma línea Sánchez et al. (2021), hacen mención que, las actividades laborales asignadas como parte de su responsabilidad, dentro los cuales se resalta al clima interno como el principal determinante para el desarrollo de las relaciones laborales de valor que permite la interacción de conocimientos multidisciplinarios para el desarrollo del trabajo en equipo; permitiendo maximizar los resultados. Asimismo, se encontró que las remuneraciones de un rol muy importante en la productividad, debido a que, si estas son asignadas de manera asertiva, propiciará la motivación laboral.

Bajo esa misma línea, existe relación positiva y significativa entre los objetivos y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022, a través del cálculo del Rho de Spearman alcanzando este un valor de 0.962 el mismo que se interpreta como de tipo positivo manteniendo un nivel muy alto; adicionalmente, se obtuvo un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ). Por su parte, Ugarte et al.(2021), indica que, el desarrollo de las diferentes políticas y lineamientos relacionados al otorgamiento de los créditos, tuvo un impacto positivo sobre la disminución del nivel de morosidad que presentaba la entidad financiera, por lo cual se estableció que el fortalecimiento de los diferentes sistemas y procedimientos aplicados para la filtración de los potenciales clientes, mejorar la rentabilidad, debido a que posibilita la disminución del riesgo relacionado.

Existe relación positiva y significativa entre los criterios y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022, a través del cálculo del Rho de Spearman alcanzando este un valor de 0.945 el mismo que se interpreta

como de tipo positivo manteniendo un nivel muy alto; adicionalmente, se obtuvo un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ). Vázquez (2018), se refiere que, en base a la información proporcionada se determinó la existencia de factores relevantes que indiquen en el desempeño laboral, entre los cuales se resaltan factores, tanto intrínsecos como extrínsecos, como las remuneraciones apropiadas y puntuales, el clima laboral interno, las oportunidades de ascenso, entre otros resaltan en la entidad investigada. Por ello, es importante que se desarrollen actividades en función a esta información para incrementar el nivel de rendimiento, al mismo tiempo que mejoran el clima dentro de la organización para fortalecer las buenas relaciones entre compañeros de trabajo para fomentar el desempeño eficiente.

Bajo esa misma línea, existe relación positiva y significativa entre las 5 “C” de crédito y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022, a través del cálculo del Rho de Spearman alcanzando este un valor de 0.956, el mismo que se interpreta como de tipo positivo manteniendo un nivel muy alto; adicionalmente, se obtuvo un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ). Asimismo, Maturana y Andrade (2019), indican que, hay una relación indirecta entre los procedimientos de formalización con la productividad de los colaboradores, esto debido a la existencia de otro elemento que posibilitan el buen desempeño como lo es la gestión del talento humano, mediante las capacitaciones y la entrega de las condiciones laborales y herramientas apropiadas para generar un buen clima y ambiente que potencie las posibilidades de mejorar los resultados.

Asimismo, existe relación positiva y significativa entre la colocación de créditos y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022, a través del cálculo del Rho de Spearman alcanzando este un valor de 0.972, el mismo que se interpreta como de tipo positivo manteniendo un nivel muy alto; adicionalmente, se obtuvo un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), además, solo el 94.48 % de la colocación de créditos influye en la productividad laboral. Dichos resultados coinciden con Lozano (2021), se refiere que, se determinó correlación mediante el coeficiente Rho Spearman igual a 0.905. Por ello, la colocación de créditos se relaciona de manera positiva y directa con la productividad de los

colaboradores de la caja municipal investigada; así mismo se pudo conocer que el nivel de eficiencia de la entidad para la colocación de créditos corresponde a un nivel medio del cual representa al 47%, esto debido a la existencia de falencias en la aplicación de procedimientos estratégicos para la filtración de los clientes antes de otorgar los créditos.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1.** Existe relación positiva y significativa entre la colocación de créditos y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022, a través del cálculo del Rho de Spearman alcanzando este un valor de 0.972 el mismo que se interpreta como de tipo positivo manteniendo un nivel muy alto; adicionalmente, se obtuvo un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, se obtuvo que el 94.48 % de la colocación de créditos influye en la productividad laboral. Este resultado se debe a que la colocación de créditos incrementa en cuanto a la productividad laboral que se brindan.
- 6.2.** El nivel de colocación de créditos en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín, es medio en 56 %, bajo en 28 % y alto en 16 %. Tales resultados se sostienen en que existen falencias en cuanto al cumplimiento de requisitos para acceder a créditos por parte de los clientes, además de la evaluación que se realiza no está siendo ejecutada conforme a las normas establecidas por la entidad.
- 6.3.** El nivel de productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín, es medio en 47 %, bajo en 34 % y alto en 19 %. Tales resultados se sostienen en la existencia de deficiencias en la entrega de los implementos necesarios para que los colaboradores realicen sus actividades adecuadamente, además de la falta de capacitaciones que puedan fortalecer sus habilidades y competencias para fortalecer su desempeño.
- 6.4.** Existe relación positiva y significativa entre la concesión de crédito y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín – 2022, a través del cálculo del Rho de Spearman alcanzando este un valor de 0.942 el mismo que se interpreta como de tipo positivo manteniendo un nivel muy alto; adicionalmente, se obtuvo un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ). Los resultados se deben a que, si la concesión de crédito es mejor, la productividad laboral en la COOPAC será mayor.
- 6.5.** Existe relación positiva y significativa entre los objetivos y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022, a través del cálculo del Rho de Spearman alcanzando este un valor de 0.962, el mismo



que se interpreta como de tipo positivo manteniendo un nivel muy alto; adicionalmente, se obtuvo un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ). Es así que, si los objetivos están muy implementados, la productividad laboral en la COOPAC será mejor.

**6.6.** Existe relación positiva y significativa entre los criterios y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022, a través del cálculo del Rho de Spearman alcanzando este un valor de 0.945, el mismo que se interpreta como de tipo positivo manteniendo un nivel muy alto; adicionalmente, se obtuvo un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ). Esto hace referencia que, si el criterio de la gestión por competencia sea mayor, la productividad de la calidad de servicios será mejor.

**6.7.** Existe relación positiva y significativa entre las 5 "C" de crédito y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022, a través del cálculo del Rho de Spearman alcanzando este un valor de 0.956, el mismo que se interpreta como de tipo positivo manteniendo un nivel muy alto; adicionalmente, se obtuvo un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ). Este resultado se debe a que si se incrementa las 5 "C" de crédito mayor será la productividad laboral.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** Al jefe de créditos, llevar a cabo el fortalecimiento de las herramientas físicas y cognitivas para que el personal pueda realizar las actividades de colocación de créditos sin problemas; de modo que esto incremente su nivel de rendimiento, beneficiando también a la organización en general.
- 7.2.** Al jefe de créditos, mayor control sobre los créditos entregados para poder así contar con clientes que cumplan los requisitos mínimos de evaluación y poder evitar así altos índices de morosidad.
- 7.3.** Al gerente general, realizar con mayor frecuencia reuniones de trabajo con los jefes de área y colaboradores, para mejorar la organización de actividades y detectar aquellas falencias que se puedan estar produciendo durante el proceso del otorgamiento de créditos.
- 7.4.** Al jefe de créditos, mejorar los procedimientos para la concesión de créditos para que el personal pueda desempeñarse sin inconvenientes, logrando resultados sobresalientes dentro del marco establecido.
- 7.5.** Al jefe de créditos, monitorear el cumplimiento de colocación de créditos de los analistas, con el objetivo de poder cumplir las metas establecidas; además de poder controlar los procesos de otorgamiento.
- 7.6.** Al jefe de créditos, evaluar el incremento de metas que se brinda al personal, para contar con personal comprometido y así evitar que estos renuncien y/o vayan a instituciones competencias.
- 7.7.** Al jefe de créditos, evaluar la capacidad crediticia de cada cliente, con evacuaciones in situ, para evitar contar con información que no sea real y poder tener la garantía que el cliente va pagar de acuerdo a los cronogramas de pago.

## REFERENCIAS

- Agui, A. (2020). *Welfare and work performance of public workers at UNHEVAL, Huánuco, 2019*. (artículo científico). Escuela de Posgrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizá. Peru. <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/979/830>
- Aguirre, J., Garro, L., Alcalde, E. (2020). *Credit evaluation in microfinance: conceptual mapping from socioformation*. (artículo científico). Revista espacios. Perú. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n32/a20v41n32p24.pdf>
- Alamar, J. y Guijarro, R. (2018). *El libro de la productividad en la empresa. España*: Editorial Resultae. Recuperado de: <https://n9.cl/9cksh>
- Baltodano, G., Leyva, O. (2020). *Labor productivity: A look at the needs of SMEs in México*. (artículo científico). Revista Ciencia Jurídica y Política. México. <https://www.lamjol.info/index.php/rcijupo/article/download/11228/13097/>
- Benites, L., Ruff, C., Ruiz, M., Matheu, A., Inca, M., y Juica, P. (2020). *Analysis of competitiveness factors for the sustainable productivity of SMEs in Trujillo (Peru)*. (artículo científico). Universidad de Trujillo – Peru. <https://upo.es/revistas/index.php/RevMetCuant/article/view/3513/4263>
- Botello, H. (2015). *Determinantes del acceso al crédito: Evidencia a nivel de la firma en Bolivia*. (artículo científico). Perfil de coyunta económica. Bolivia. <https://www.redalyc.org/pdf/861/86145265006.pdf>
- Cedeño, C., Palma, G. (2020). *Credit risk management, to improve the quality of the microcredit portfolio, in cooperative comercio Ltda*. (artículo científico). Revista polo del conocimiento. Ecuador. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7398427>
- Chiang, M., San Martín, N. (2015). *Analysis of work satisfaction and performance in public employees of talcahuano city hall*. (artículo científico). Ciencia & Trabajo. Chile. <https://www.scielo.cl/pdf/cyt/v17n54/art01.pdf>
- CONCYTEC (2018). *Compendio de normas para trabajos escritos. Colombia*:

*Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, CONCYTEC.*

Cortez, S., Cortez, M., y Cortez, M. (2018). *Trend of direct credits in micro and small companies in Peru.* (artículo científico). Universidad Nacional de Trujillo – Perú.

<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/1898/1820>

Díaz, C., Del Valle, Y. (2017). *Financial risk in credits to the consumption of the venezuelan banking system 2008-2015.* (artículo científico). Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas. Venezuela.  
<https://www.redalyc.org/pdf/709/70952383002.pdf>

Duran, C., Salazar, M., Gutiérrez, D. (2020). *Analysis of indebtedness in women aged 18 to 29 by socio-economic stratum 2 and 3 in the city of bogotá d.c. and their effects on access to housing credits and/ or subsidies.* (artículo científico). Palermo Business Review. Colombia.  
[https://www.palermo.edu/negocios/cbrs/pdf/pbr22/PBR\\_22\\_09.pdf](https://www.palermo.edu/negocios/cbrs/pdf/pbr22/PBR_22_09.pdf)

Flores, G., Campoverde, J., Romero, A. (2021). *Predictive Approach to Commercial Credit Risk in Ecuadorian Food Companies.* (artículo científico). Estudios Gerenciales. Ecuador.  
[https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios\\_gerenciales/article/view/4022/4275](https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/4022/4275)

González, D. y Quinteros, M. (2020). *Productividad laboral en la Dirección Distrital del Ministerio de Transporte y Obras Públicas del Cañar.* (Artículo científico). Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA. 5 (3), 488-517. Recuperado de: <https://n9.cl/0xt1s>

González, R., Becerra, L. (2021). SMEs in Latin America: *Classification, Labour Productivity, Challenges and Perspectives.* (artículo científico). CIID Journal. Colombia. <https://ciidjournal.com/index.php/abstract/article/view/100/106>

Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación.* Editorial McGraw-Hill Interamericana, México.  
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hidalgo, M., Ecobar, M. (2020). *Microcredit: Alternative economic reactivation for*

- merchants in Portoviejo, Manabí, Ecuador.* (artículo científico). Revista científica domino de las ciencias. Ecuador. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1177/html>
- Hinostroza, H. (2021). *Credit management and default of banco pichincha del Perú, period 2019.* (artículo científico). Universidad de Lima – Peru. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/download/20354/16736?inline=1>
- Izar, J., Ynzunza, C. (2017). *Credit and Collection Profits Impact.* (artículo científico). Revista Poliantea. México. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6160650.pdf>
- Jaimés, L., Luzardo, M., y Rojas, M. (2018). *Determinant Factors of Labor Productivity in Clothing Small and Medium Size Enterprises of the Metropolitan Area of Bucaramanga, Colombia.* (artículo científico). Universidad Pontificia – Bolivia. [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642018000500175&script=sci\\_arttext&tlng=p](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642018000500175&script=sci_arttext&tlng=p)
- Jaimés, L., Rojas, M. (2015). *A look at labor productivity for SMEs in the clothing industry.* (artículo científico). ITECKNE. Colombia. <http://www.scielo.org.co/pdf/itec/v12n2/v12n2a09.pdf>
- Jaramillo, J., Restrepo, L. (2020). *Actores relevantes en el otorgamiento de crédito a personas naturales: estudio de caso para una empresa no financiera.* (artículo científico). Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria. Colombia. <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/660/Ortogamiento%20credito.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jimbo, C., Erazo, J., Narvaéz, C. (2019). *Análisis de eficiencia de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, mediante el modelo análisis envolvente de datos.* (artículo científico). Digital publisher. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144052>
- Lazo, A., Roldán, B. (2015). *Implicaciones del presentismo en la productividad laboral del área de la salud.* (artículo científico). Medicina Legal de Costa

- Rica. Csta Rica. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art18v32n1.pdf>
- Lorente, L. (2018). *Crecimiento, crédito e inflación*. (artículo científico). Revista de Economía Institucional. Colombia. <http://www.scielo.org.co/pdf/rei/v21n40/0124-5996-rei-21-40-9.pdf>
- Lozano, L. (2021). *Colocación de créditos y productividad laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019*. (artículo de investigación). Universidad ceesar vallejo. Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63115/Lozano\\_SLDC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63115/Lozano_SLDC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ludovic, A., Aranguiz, M., Gallegos, J. (2018). *Credit risk analysis, credit scoring model proposal*. (artículo científico). Revsita facultad de ciencias. Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/909/90953767010.pdf>
- Machuco, V., Álvarez, J., Chávez, M. (2020). *Telecommuting and labor performance on covid-19 framework*. (artículo científico). Review of global management. Perú. <https://revistas.upc.edu.pe/index.php/rgm/article/view/1489#:~:text=En%20un%20contexto%20de%20pandemia,en%20el%20mercado%20del%20trabajo>.
- Maturana, D., y Andrade, V. (2019). *Relationship between the formality degree of human management practices and the productivity of msme. review article*. (artículo científico). Universidad de Medellín – Colombia. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-50512019000400101](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512019000400101)
- Mayorga, M., Mora, V., Vega, V. (2021). *Risks in placing credits. case study: coac textil*. (artículo científico). Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos. Ecuador. [https://www.researchgate.net/publication/355049774\\_Riesgos\\_en\\_la\\_colocacion\\_de\\_creditos\\_Caso\\_de\\_estudio\\_COAC\\_Textil\\_14\\_de\\_marzo](https://www.researchgate.net/publication/355049774_Riesgos_en_la_colocacion_de_creditos_Caso_de_estudio_COAC_Textil_14_de_marzo)
- Nieto, F. (2021). *Microenterprises Credit operations in Ecuador, prior to the Sanitary Emergency*. (artículo científico). Podium. Ecuador.

<http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/podium/n39/2588-0969-podium-39-37.pdf>

Osores, G. (2020). *Liderazgo organizacional y productividad laboral en los trabajadores de CMAC Huancayo S.A del distrito de Huancayo – 2019.*(artículo de investigación). Universidad continental. Perú. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8381/3/IV\\_FCE\\_308\\_TI\\_Osores\\_Barja\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8381/3/IV_FCE_308_TI_Osores_Barja_2021.pdf)

Pardo, O. (2020). *Credit Risk Profile for a Cooperative in Villavicencio from a Logit Model T1.* (artículo científico). Universidad & Empresa. Colombia. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1872/187263780011/187263780011.pdf>

Parra, D. y Cerezo, S. (2019). *Productividad laboral y su costo económico, relacionado con los hábitos alimenticios de los trabajadores de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.* . (Artículo científico). Universidad y Sociedad, 11 (2), 232-236. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

Parra, D. y Cerezo, S. (2019). *Productividad laboral y su costo económico, relacionado con los hábitos alimenticios de los trabajadores de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.* (Artículo científico). Universidad y Sociedad, 11 (2), 232-236. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

Pashanasi, B., Gárate, J., Palominio, G. (2021). *Job performance in higher education institutions: A Latin American literature review.* (artículo científico). : Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v12n3/2219-7168-comunica-12-03-163.pdf>

Pelaéz, L., Ochoa, J., Padilla, J. (2021). *Comparative study of microcredit in the Andean Community. A look at 2020.* (artículo científico). Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. Ecuador. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/498>

Pilligua, C., Artega, F. (2019). *The labor climate as a key factor in the productive performance of companies. case study: Hardepex Cía. Ltda.* (artículo

- científico). Cuadernos Latinoamericanos de Administración. Colombia. <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>
- Pino, E., Granja, A., Niño, Y. (2021). *Influence of the organisational climate on the job performance of workers at the Type B Hospital Huambalo. (artículo científico)*. Ciencias de la salud. Ecuador. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2079>
- Quijia, J., Guevara, C., Ramírez, A. (2021). Determinants of Labor Productivity for Ecuadorian Companies in the Period 2009-2014. (artículo científico). Revista Politécnica. Ecuador. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rpolit/v47n1/2477-8990-rpolit-47-01-17.pdf>
- Ramírez, O., Patiño, J., Patiño, M. (2020). *Measurement of Work Behavior and its Impact on Productivity. (artículo científico)*. Computación y Sistemas. México. <http://www.scielo.org.mx/pdf/cys/v24n3/1405-5546-cys-24-03-1305.pdf>
- Reinhart, R. (2020). *Nulidad de los créditos revolving a través de la normativa de usura. (artículo científico)*. Revista CESCO de Derecho de Consumo. España. <https://revista.uclm.es/index.php/cesco/article/download/2575/1967/11366>
- Rodríguez, F. (2017). *Finanzas 2: Finanzas corporativas: una propuesta metodológica. México*: Editorial IMCP. Recuperado de: <https://n9.cl/v5pm>
- Rojas, J., Cespedes, R., Banbaren, L. (2020). *Management of human talent and its impact on the labor productivity of operating staff in the company fisim sac huánuco - 2015. (artículo científico)*. Balance's. Tingo María, (Perú). <https://docplayer.es/211998962-Articulo-original-gestion-del-talento-humano-y-su-incidencia-en-la-productividad-laboral-del-personal-operativo-en-la-empresa-fisim-sac-huanuco.html>
- Sánchez, E., Fernández, F. (2016). *Occupational productivity lose due to tobacco dependence. (artículo científico)*. Revista Cubana de Salud y Trabajo. Cuba. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2016/cst162i.pdf>
- Sánchez, J., Valles, M., y Gonzales, P. (2021). *Políticas promovedoras de la*



- tecnificación y su efecto en la productividad acuícola.* (artículo científico). Universidad Peruana Unión – Tarapoto. <http://revista.corpoica.org.co/index.php/revista/article/view/2100/915>
- Sapien, D., Román, Y. (2021). *Sociodemographic profiles of the saving and accredited population in Mexico, 2018.* (artículo científico). Revista Academia & Negocios. México. <https://www.redalyc.org/journal/5608/560868098002/560868098002.pdf>
- Solórzano, N., Parra, C., Espinoza, M. (2020). *Labor climate and its impact on the performance of officials of the property registry Manta - EP. - Manabí.* (artículo científico). Polo del conocimiento. Ecuador. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7398420>
- Trujillo, P., Ortíz, M., Carrascos, M. (2020). *Job satisfaction and university academic performance.* (artículo científico). Investigaciones y experiencias. Perú. <http://www.scielo.edu.uy/pdf/ic/v7n2/2301-0126-ic-7-02-66.pdf>
- Ugarte, A., Guerrero, L., Soto, S., y Villafuerte, A. (2021). *Credit policy management and the delinquent portfolio of the COOPACT of the District of Tocache San Martín: International literature article.* (artículo científico). Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto. <https://journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/view/158/83>
- Vázquez, R. (2018). *Structural Change and Labor Productivity in the Industrial Sector. A Global Scope Analysis.* (artículo científico). Ciudad de Mexico. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-718X2018000200277](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-718X2018000200277)
- Yanedis, J., García, M., Guevara, J., Montoya, D. (2020). *Estrategia de motivación que mejoran la productividad laboral en la empresa La Despensa durante la pandemia del COVID 19.* (artículo de investigación). Institución universitaria politécnico grancolombiano. Colombia. <https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/2670>

# **ANEXOS**

### Matriz de operacionalización de variables

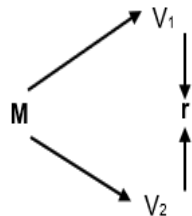
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
<b>Colocación de créditos</b>	Está referida a la acción de administrar de manera pertinente la autorización para la entrega de los créditos, considerando las metas y objetivos que deben ser cumplidas hasta que se establezcan pautas básicas que deben ser aplicadas al momento de evaluar el otorgamiento o rechazo de la operación crediticia, tomando como base las 5 “c” para analizar los mecanismos relevantes relacionados a la capacidad crediticia del cliente (Rodríguez, 2017).	Se medirá mediante sus dimensiones en una escala Likert.	Concesión de crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Requisitos completos</li> <li>- Montos</li> <li>- Historial crediticio</li> </ul>	<p>Ítem 1, 2</p> <p>Ítem 3</p> <p>Ítem 4 y 5</p>	<b>Ordinal</b>
			Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Misión</li> <li>- Visión</li> </ul>	<p>Ítem 6</p> <p>Ítem 7</p>	
			Criterios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sobreendeudamiento crediticio</li> <li>- Inexperiencia crediticia</li> <li>- Investigación de referencias</li> </ul>	<p>Ítem 8 y 9</p> <p>Ítem 10</p> <p>Ítem 11</p>	
			5 “C” de crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad de pago.</li> <li>- Comportamiento de pago.</li> <li>- Carácter</li> <li>- Colateral.</li> <li>- Capital</li> </ul>	<p>Ítem 12</p> <p>Ítem 13</p> <p>Ítem 14</p> <p>Ítem 15 y 16</p>	
<b>Productividad laboral</b>	Alamar y Guijarro (2018), mencionan que representa el rendimiento, así como la eficacia y eficiencia del personal durante el desarrollo de sus labores. Así pues, la eficiencia está referida a la utilización adecuada de los medios durante la realización de las	Se medirá mediante sus dimensiones en una escala Likert.	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilización óptima de los recursos.</li> <li>- Cantidad de servicios brindados.</li> <li>- Control físico</li> <li>- Tiempo</li> <li>- Equipo e instrumentos</li> </ul>	<p>Ítem 1, 2</p> <p>Ítem 3</p> <p>Ítem 4</p> <p>Ítem 5</p> <p>Ítem 6</p>	<b>Ordinal</b>

	<p>actividades; por otra parte, la eficacia hace alusión a la consecución de los planes programados a través del uso transparente y óptimo de los recursos.</p>		<p>Eficacia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultado armonioso y articulado entre la tecnología</li> <li>- Los recursos humanos, la organización y los sistemas</li> <li>- Cumplimientos de las actividades</li> <li>- Desarrollo de habilidades</li> </ul>	<p><b>Ítem 7</b> <b>Ítem 8</b> <b>Ítem 9</b> <b>Ítem 10</b></p>	
			<p>Adaptación laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad del trabajador orientada hacia los cambios</li> <li>- Asumir riesgo</li> <li>- Relación interpersonal</li> </ul>	<p><b>Ítem 11, 12</b> <b>Ítem 13</b> <b>Ítem 14 y 15</b></p>	

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### TÍTULO: Colocación de créditos y productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema General:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la colocación de créditos y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> <b>P1:</b> ¿Cuál es el nivel de colocación de créditos de la COOPAC La Progresiva, San Martín - 2022? <b>P2:</b> ¿Cuál es el nivel de productividad laboral en la COOPAC La Progresiva, San Martín - 2022? <b>P3:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la concesión de crédito y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022? <b>P4:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre los objetivos y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022? <b>P5:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre los criterios y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022? <b>P6:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre las 5 C's de crédito y la productividad</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre la colocación de créditos y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> <b>O1:</b> Analizar el nivel de colocación de créditos de la COOPAC La Progresiva, San Martín - 2022. <b>O2:</b> Identificar el nivel de productividad laboral en la COOPAC La Progresiva, San Martín - 2022. <b>O3:</b> Describir la relación que existe entre la concesión de crédito y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022. <b>O4:</b> Determinar la relación que existe entre los objetivos y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022. <b>O5:</b> Demostrar la relación que existe entre los criterios y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022. <b>O6:</b> Identificar la relación que existe entre las 5 "C" de crédito y la productividad laboral en</p>	<p><b>Hipótesis:</b> <b>Hi:</b> Existe relación positiva y significativa entre la colocación de créditos y productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> <b>H1:</b> El nivel de colocación de créditos de la COOPAC La Progresiva, San Martín - 2022, es alto. <b>H2:</b> El nivel de productividad laboral en la COOPAC La Progresiva, San Martín - 2022, es alto <b>H3:</b> Existe relación positiva y significativa entre la concesión de crédito y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022. <b>H4:</b> Existe relación positiva y significativa entre los objetivos y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022. <b>H5:</b> Existe relación positiva y significativa entre los criterios y la productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022. <b>H6:</b> Existe relación positiva y significativa entre las 5 "C" de crédito y la productividad laboral en</p>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario</p>

laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022?	la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022.	la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín - 2022													
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>													
<p>La presente investigación es de tipo básica. De diseño no experimental, de nivel correlacional. Esquema:</p>  <p style="text-align: center;"> <math display="block">  \begin{array}{c}  \nearrow V_1 \\  M \\  \searrow V_2 \\  \downarrow r \\  \uparrow  \end{array}  </math> </p> <p><b>Donde:</b>  M = Muestra de colaboradores.  V1 = Colocación de créditos.  V2 = Productividad Laboral.  r = Relación entre variables de relación de estudio.</p>	<p><b>Población</b>  Conformada por 20 colaboradores de las áreas de créditos de la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín. (Fuente: Área de Recursos Humanos de la COOPAC La Progresiva Ltda.)</p> <p><b>Muestra</b>  Estuvo conformada por las siguientes áreas: Créditos, riesgos, cobranzas y operaciones, existiendo un total de 32 colaboradores, los cuales corresponden al total de la población.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Variables</th> <th style="text-align: center;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Colocación de créditos</td> <td style="text-align: center;">concesión del crédito</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Objetivos</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Criterios</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Productividad Laboral</td> <td style="text-align: center;">5"C" de crédito</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Eficacia</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Eficiencia</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">Adaptación laboral</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Colocación de créditos	concesión del crédito	Objetivos	Criterios	Productividad Laboral	5"C" de crédito	Eficacia	Eficiencia		Adaptación laboral
Variables	Dimensiones														
Colocación de créditos	concesión del crédito														
	Objetivos														
	Criterios														
Productividad Laboral	5"C" de crédito														
	Eficacia														
	Eficiencia														
	Adaptación laboral														

## Cuestionario: Colocación de créditos

### Datos generales:

N,° de cuestionario: .....

Fecha de recolección: ...../...../.....

### Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad determinar el nivel de colocación de créditos de la COOPAC La Progresiva, San Martín- 2022

### Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Recuerde: no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

<b>Escala de medición</b>	
Nunca	<b>1</b>
Casi Nunca	<b>2</b>
A veces	<b>3</b>
Casi Siempre	<b>4</b>
Siempre	<b>5</b>

N,°	Criterios de evaluación	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>Concesión de crédito</b>						
1	Los solicitantes de créditos cuentan con todos los requisitos para acceder a este en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín.					
2	Los colaboradores corroboran que el cliente cuente con los requisitos indispensables para otorgar un crédito.					
3	Los montos de los préstamos aprobados concuerdan con la capacidad de pago de cada cliente en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín.					
4	La COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín, cuenta con un sistema eficiente que permita conocer el historial crediticio de cada cliente.					

5	Se evalúa la capacidad de pago de cada cliente por medio del historial de cada cliente en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín.					
<b>Objetivos</b>						
6	Los colaboradores de la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín, tienen conocimiento de la Misión de la organización.					
7	Los colaboradores de la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín, realizan sus funciones con proyección a la visión de la institución.					
<b>Criterios</b>						
8	La COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín, cuenta con clientes que tienen sobre endeudamiento crediticio.					
9	La COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín, otorga créditos altos a clientes que no cuentan con experiencia crediticia.					
10	La experiencia crediticia es un requisito fundamental para la aprobación de los préstamos a los diversos clientes.					
11	En la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín, se investiga la información crediticia con otras entidades financieras para poder aprobar un préstamo a un cliente.					
<b>5 "C" de crédito</b>						
12	Los asesores de créditos de la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín, verifican el domicilio o negocio para aprobar el crédito y dar cuenta de que el cliente tenga la capacidad de pago confiable.					
13	Los clientes cumplen con el carácter de pago de las cuotas de crédito.					
14	Los clientes cuentan con capacidad monetaria suficiente para el pago de sus deudas.					
15	En la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín, los colaboradores verifican que el capital de cada cliente sea suficiente para la aprobación de créditos.					
16	La COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín, solicita garantías al cliente para el pago de los préstamos.					

fuentes: Lozano (2021)



## Cuestionario: Productividad Laboral

### Datos generales:

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

### Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad determinar el nivel de Productividad Laboral de la COOPAC La Progresiva, San Martín - 2022

### Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Recuerde: no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de medición	
Nunca	1
Casi Nunca	2
A veces	3
Casi Siempre	4
Siempre	5

N°	Criterios de evaluación	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>Eficiencia</b>						
1	Los colaboradores son puntuales con la entrega de trabajos que se les asignan para la utilización de recursos óptimos.					
2	La COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín, cuenta con los recursos necesarios para las actividades y servicios que desarrollan sus trabajadores.					
3	Usted logra captar clientes para la colocación de créditos de acuerdo a la meta que le establecen.					
4	Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad.					
5	La atención a cada cliente alcanza el tiempo suficiente.					

6	Los colaboradores hacen buen uso del equipo e instrumentos de trabajo.					
<b>Eficacia</b>						
7	La COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín, alcanza los resultados esperados que se plantea.					
8	En la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín, la organización de actividades es permanente.					
9	En la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín, se convocan a reuniones de forma frecuente para mejorar los cumplimientos de actividades y detectar posibles falencias.					
10	Cumple parcialmente con el desarrollo de habilidades y actividades que le asignaron.					
<b>Adaptación laboral</b>						
11	Los colaboradores poseen la capacidad adecuada para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupan.					
12	Los colaboradores mantienen una actitud positiva antes los cambio que se generan en la organización.					
13	Con que frecuencia, la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín, se encuentra en condiciones de asumir posibles riesgos.					
14	En la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín, existe un ambiente armónico entre los colaboradores.					
15	Con que frecuencia mantiene una relación amical y social con sus compañeros de trabajo.					

fuelle: Lozano (2021)

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Alegría Saavedra, Jhonny Alejandro  
 Institución donde labora : Mibanco, banco de la microfinanza SAC.  
 Especialidad : MBA. Ingeniero Agroindustrial.  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Colocación de Créditos  
 Autor (s) del instrumento (s) : **Alex Paul Tipismana Altamirano**

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: colocación de créditos.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Colocación de créditos.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Colocación de créditos.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>47</b>				

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

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

**El presente instrumento es válido para aplicar, debiendo mejorar en la objetividad, intencionalidad y pertinencia.**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7**

Tarapoto, 06 de junio de 2022



Mag. JHONNY A. ALEGRIA SAAVEDRA  
 Ingeniero Agroindustrial  
 Reg. CIP N° 275716

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Alegría Saavedra, Jhonny Alejandro  
 Institución donde labora : Mibanco, banco de la microfinanza SAC.  
 Especialidad : MBA. Ingeniero Agroindustrial.  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Productividad laboral  
 Autor (s) del instrumento (s) : **Alex Paul Tipismana Altamirano**

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Productividad laboral.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Productividad laboral.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Productividad laboral.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>48</b>				

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

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

**El presente instrumento es válido para aplicar, debiendo mejorar en la objetividad, y pertinencia**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8**

Tarapoto, 06 de junio de 2022



Mag. JHONNY A. ALEGRIA SAAVEDRA  
 Ingeniero Agroindustrial  
 Reg. CIP N° 275716

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Cordova Ramos Juan Zenon  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Maestro en administración de negocios – MBA  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Colocación de Créditos  
 Autor (s) del instrumento (s) : Tipismana Altamirano Alex Paul

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: colocación de créditos.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.			X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Colocación de créditos.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Colocación de créditos.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>42</b>				

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

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

El instrumento es apto para ser aplicado

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.2**

Tarapoto, 06 de junio de 2022



MBA. Juan Zenon Cordova Ramos  
 DNI. N° 70120958  
 N° CLAD: 17369

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Cordova Ramos Juan Zenon  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Maestro en administración de negocios – MBA  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Colocación de Créditos  
 Autor (s) del instrumento (s) : Tipismana Altamirano Alex Paul

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

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

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

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

El instrumento es apto para ser aplicado

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.3**

Tarapoto, 06 de junio de 2022



MBA. Juan Zenon Cordova Ramos  
 DNI. N° 70120958  
 N° CLAD: 17369

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Angeley Coral Flores  
 Institución donde labora : Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública "Lamas".  
 Especialidad : Maestra en Administración de Negocios.  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Colocación de Créditos  
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Alex Paul Tipismana Altamirano.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Colocación de créditos</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Colocación de créditos</b> .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Colocación de créditos</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>50</b>				

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

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

**Se considera, según los criterios evaluados que el Cuestionario Si es aplicable, ya que las preguntas guardan relación, con las escalas de medición.**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

5.0

Tarapoto, 06 de junio de 2022.



  
 Lic. Angeley Coral Flores

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Angeley Coral Flores.  
 Institución donde labora : Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública "Lamas".  
 Especialidad : Maestra en Administración de Negocios.  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Productividad laboral  
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Alex Paul Tipismana Altamirano.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Productividad laboral.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Productividad laboral.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Productividad laboral.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>49</b>				

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

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

**Se considera, según los criterios evaluados que el Cuestionario Si es aplicable, ya que las preguntas guardan relación, con las escalas de medición.**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.9

Tarapoto, 06 de junio de 2022.



Lic. Angeley Coral Flores

Sello personal y firma



## AUTORIZACION DE LA INSTITUCIÓN



“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Tarapoto, 06 de junio del 2022.

OFICIO N° 017-2022/GG/CACLP

DE: Darwin César Espinoza Gonzáles  
Gerente General de COOPAC La Progresiva Ltda.

A: Alex Paul Tipismana Altamirano  
Estudiante de la Maestría en Administración de Negocios de la  
Universidad César Vallejo, Tarapoto.

ASUNTO: Autorizar publicar o difundir los resultados de su investigación  
aplicados en la institución a mi cargo.

FECHA: Tarapoto, 06 de junio del 2022

Mediante el presente y cumpliendo con la Ley de transparencia y acceso a la información pública, mi representada **AUTORIZA** a **ALEX PAUL TIPISMANA ALTAMIRANO**, publicar y/o difundir los resultados del estudio titulado: **Colocación de créditos y productividad laboral en la COOPAC La Progresiva Ltda., San Martín-2022** que se enmarca en un trabajo de investigación académico de nivel de tesis, el cual cumple con los protocolos y códigos de ética en la investigación.

Atentamente,



Eco. Espinoza Gonzáles Darwin César  
GERENTE GENERAL  
COOPAC La Progresiva Ltda.



## Base de datos

### V1: Colocación de crédito

Nº	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	TOTAL
1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	41
2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	55
3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
4	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	26
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
6	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	28
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
8	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	42
9	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	5	61
10	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	70
11	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	67
12	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	4	45
13	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	39
14	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	55
15	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	27
16	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	41
17	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	55
18	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
19	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	26
20	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
21	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	41
22	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	55
23	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
24	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	26
25	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
26	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	28
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
28	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	42
29	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	5	61
30	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	70
31	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	67
32	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	4	45

## V2: Productividad laboral

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	TOTAL
1	2	3	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	2	2	2	41
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	49
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	17
4	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	23
5	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	51
6	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	24
7	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	56
8	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	39
9	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	60
10	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	69
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	62
12	3	2	2	4	3	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	41
13	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	35
14	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	52
15	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	27
16	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	34
17	3	3	3	4	3	1	3	2	2	3	3	4	4	4	3	45
18	1	1	1	1	1	3	2	4	4	1	1	1	2	2	1	26
19	1	2	2	2	1	4	3	1	3	1	2	2	2	1	1	28
20	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	51
21	2	3	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	2	2	2	41
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	49
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	17
24	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	23
25	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	51
26	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	24
27	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	56
28	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	39
29	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	60
30	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	69
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	62
32	3	2	2	4	3	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	41