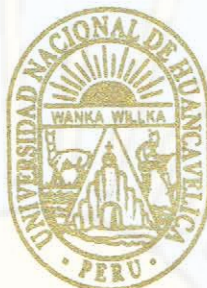


UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA

(CREADA POR LEY N° 25265)



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

TESIS

**COMPETENCIAS LABORALES DE ASESORES
DE CRÉDITO Y MONTO DE CRÉDITOS PERSONALES
EN LA FINANCIERA CREDISCOTIA HUANCVELICA –
TERCER TRIMESTRE 2016**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración, TICs, Costos y Finanzas

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PRESENTADO POR:

**Bach. PALOMINO DELGADILLO, Gisela Vicitación
Bach. PAUCAR CONCE, Anavely Karina**

HUANCVELICA - PERÚ

2017

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA (TESIS)

EN LA CIUDAD UNIVERSITARIA DE PATURPAMPA; AUDITORIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES, A LOS 05 DÍAS DEL MES DE DICIEM DEL AÑO 2017, A HORAS: 08:00 HRS., SE REUNIERON, EL JURADO CALIFICADOR, CONFORMADO DE LA SIGUIENTE MANERA:

PRESIDENTE: DRA. KENIA AGUIRRE VILCHEZ

SECRETARIO: CPCC. RUSBEL FREDDY RAMOS SERRANO

VOCAL: MG. EMILIANO REYMUÑO SOTO

RATIFICADOS LOS MIEMBROS DE JURADO CON RESOLUCIÓN N° 0375-2017-FCE-R-UNH; DEL INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA TITULADO:

"COMPETENCIAS LABORALES DE ASESORES DE CRÉDITO Y MONTO DE CRÉDITOS PERSONALES EN LA FINANCIERA CREDISOLTA HUANCAVELICA - TERCER TRIMESTRE 2016"
CUYO AUTOR ES (EL) (LOS) GRADUADO (S):

BACHILLER (S): PALOMINO DELGADILLO, GISELA VICITACIÓN
PAUCAR CONCE, ANAVELY KARINA

A FIN DE PROCEDER CON LA SUSTENTACIÓN DEL INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA TITULADO ANTES CITADO.

FINALIZADO LA SUSTENTACIÓN Y EVALUACIÓN; SE INVITA AL PÚBLICO PRESENTE Y AL SUSTENTANTE ABANDONAR EL RECINTO; Y LUEGO DE UNA AMPLIACIÓN DELIBERACIÓN POR PARTE DEL JURADO, SE LLEGÓ AL SIGUIENTE RESULTADO:

BACHILLER: PALOMINO DELGADILLO, GISELA VICITACIÓN

PRESIDENTE: APROBADO

SECRETARIO: APROBADO

VOCAL: APROBADO

RESULTADO FINAL: APROBADO POR UNANIMIDAD

BACHILLER: PAUCAR CONCE, ANAVELY KARINA

PRESIDENTE: APROBADO

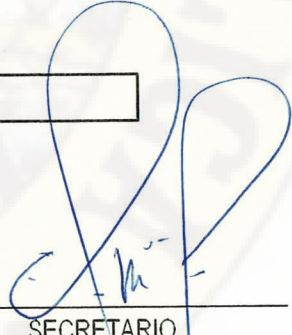
SECRETARIO: APROBADO

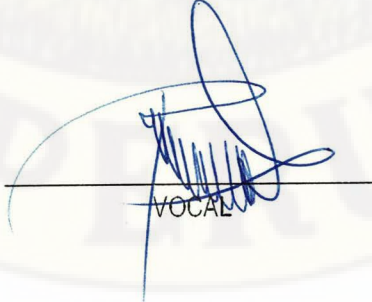
VOCAL: APROBADO

RESULTADO FINAL: APROBADO POR UNANIMIDAD

EN CONFORMIDAD A LO ACTUADO FIRMAMOS AL PIE.


PRESIDENTE


SECRETARIO


VOCAL


PAUCAR CONCE ANAVELY K.
DNI: 45284384


Palomino Delgadillo, Gisela
vicitacion
DNI: 46955332



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS DE INFORME FINAL
DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA DE PALOMINO DELGADILLO, GISELA
VICITACIÓN Y PAUCAR CONCE, ANAVELY KARINA.

En la ciudad universitaria de Paturpampa, auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales, a los cinco (05) del mes de diciembre del año 2017 a los 08:00 horas, se reúnen el Jurado Calificador en cumplimiento a la Resolución N° 0891-2017-FCE-R-UNH. El Jurado Calificador fue ratificado mediante la Resolución N° 0375-2014-FCE-R-UNH de la siguiente manera:

Presidente : Dra Kenia Aguirre Vilchez

Secretario : CPCC. Rushel Freddy Ramos Serrano

Vocal : Mg. Emiliano Reymundo Soto

Previo instalación y recomendaciones bajo la dirección del Presidente inicia la sustentación de la Tesis (informe final) titulado "COMPETENCIAS LABORALES DE ASESORES DE CRÉDITO Y MONTO DE CRÉDITOS PERSONALES EN LA FINANCIERA HUANCABELICA - TERCER TRIMESTRE 2016" presentado por las bachilleres PALOMINO DELGADILLO GISELA VICITACIÓN Y PAUCAR CONCE ANAVELY KARINA

Finalizado la sustentación y recomendación-evaluación, se invita al pública presente y a los sustentantes abandonar el recinto, y luego de una amplia deliberación por parte del jurado y se llegó al siguiente resultado:

BACHILLER : PALOMINO DELGADILLO, GISELA VICITACIÓN

PRESIDENTE : APROBADO

SECRETARIO : APROBADO

VOCAL : APROBADO

RESULTADO FINAL : APROBADO POR UNANIMIDAD

BACHILLER : PAUCAR CONCE, ANAVELY KARINA

PRESIDENTE : APROBADO

SECRETARIO : APROBADO

VOCAL : APROBADO

RESULTADO FINAL : APROBADO POR UNANIMIDAD



Siendo las 9:30 horas del mismo día se da por concluido la sustentación procediéndose a formar el presente documento, en señal de conformidad.

SECRETARIO

Vocal

PAUCAR COMCE ANAVEL KARINA
DNI: 45284384



Patomino Delgadillo Gisela
licitacion



DNI 46955332

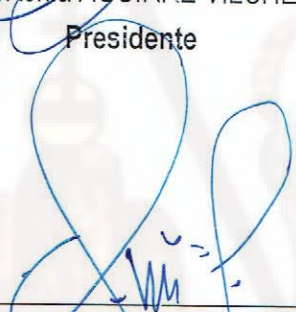
Tesis:

“COMPETENCIAS LABORALES DE ASESORES DE CRÉDITO Y MONTO DE CRÉDITOS PERSONALES EN LA FINANCIERA CREDISCOTIA HUANCAMELICA – TERCER TRIMESTRE 2016”

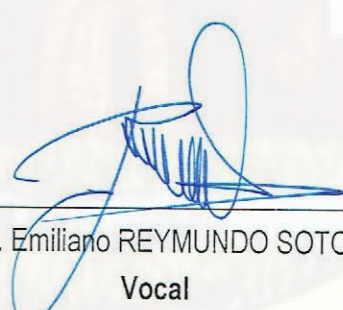
Aprobada por:



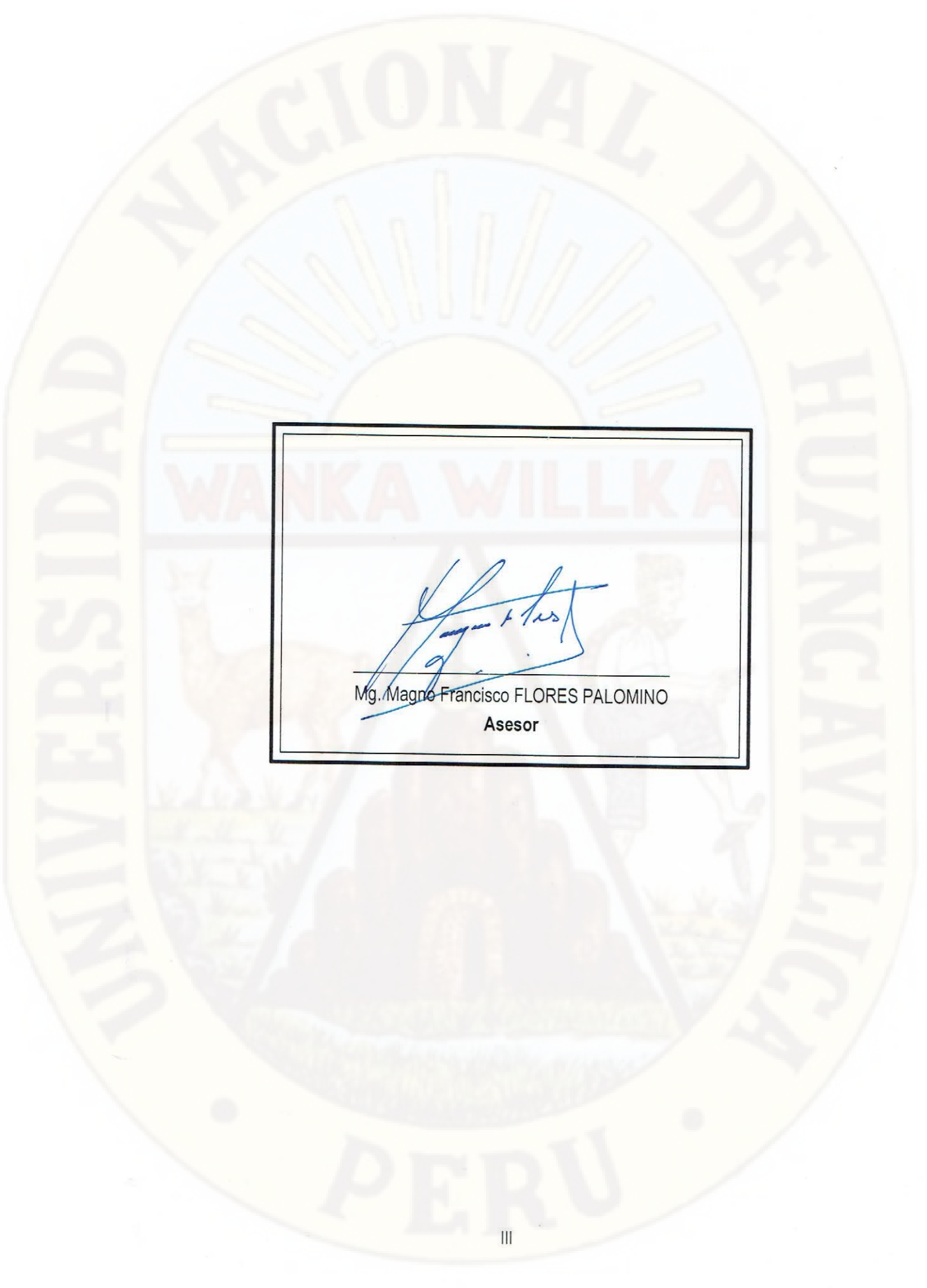
Dra. Kenia AGUIRRE VILCHEZ
Presidente



CPCC. Rusbel Freddy RAMOS SERRANO
Secretario



Mg. Emiliano REYMUNDO SOTO
Vocal




Mg. Magno Francisco FLORES PALOMINO
Asesor

DEDICATORIA

Con mucho cariño a mis Padres, que fueron guías en mi vida, con sus valiosas enseñanzas y consejos. Siendo Ellos para mí, mi impulso para seguir adelante y quien le da sentido a mi vida. Para ustedes, con mucho amor: Epifanio Palomino Quispe y Digna Delgadillo Benites.

Gisela Vicitación

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y darme las fuerzas necesarias para seguir adelante y no desmayar ante problemas que se me presentaban, también por haberme permitido llegar hasta este punto tan importante en mi formación profesional.

A mis padres; Andrés Paucar Gómez y Criselda Conce Cóndor, por ser los pilares fundamentales en todo lo que soy, por los ejemplos de perseverancia, por la motivación constante, por demostrarme su cariño y apoyo incondicional, las cuales me permitieron ser una persona de bien.

A mis hermanos (as); Freddy, Juan, Gabriel, Ana, Jessica, Magaly y Jhoshelyn por ser mis ejemplos a seguir, por su paciencia, por estar conmigo en todo momento y sobre todo por las palabras de aliento que hicieron posible esto.

A mis amigas; Mónica Puente, Liz Riveros, Susan Serpa, Madai Quinto, Lidia Mayhua, Rocio Yauri, Soledad Paitan, Yessica Ramos, Nadia Paucar quienes sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos, alegrías y tristezas, y en especialmente a Gisela Palomino por haberme ayudado a realizar este trabajo.

Finalmente, pero no menos importante, a mis profesores, por instruirnos en el camino del buen estudiante, por ser quienes marcaron con su enseñanza cada etapa de nuestro camino universitario, y especialmente para Magno Francisco Flores Palomino, por su ayuda en la asesoría y dudas presentadas en la elaboración de la tesis.

A todos con mucho cariño,

Anavelly Karina.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	IV
ÍNDICE	V
RESUMEN.....	VII
INTRODUCCIÓN.....	XI

CAPÍTULO I

PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
1.3. OBJETIVOS	19
1.4. JUSTIFICACIÓN.....	19

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES.....	21
2.2. BASES TEÓRICAS	27
2.3. HIPÓTESIS	47
2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	48
2.5. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	49
2.6. DEFINICIÓN OPERATIVA DE VARIABLES E INDICADORES.....	50

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ÁMBITO DE ESTUDIO	51
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN	51
3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	51
3.4. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	52
3.6. POBLACIÓN, MUESTRA, MUESTREO	55
3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	56
3.8. VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTAS.....	56
3.9. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	57
3.10. PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	58
3.11. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	58

CAPÍTULO IV
RESULTADOS

4.1	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	59
4.2.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	79
CONCLUSIONES		82
SUGERENCIAS		83
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA		84
ANEXOS		87

RESUMEN

El presente trabajo de investigación científica titulado **“COMPETENCIAS LABORALES DE ASESORES DE CRÉDITO Y MONTO DE CRÉDITOS PERSONALES EN LA FINANCIERA CREDISCOTIA HUANCAMELICA – TERCER TRIMESTRE 2016”**, tiene como objetivo determinar la relación entre las competencias laborales de los asesores de crédito y el monto de los créditos personales en la Financiera Crediscotia Huancavelica en el tercer trimestre 2016.

Los objetivos específicos son: Determinar la relación entre los conocimientos de los asesores de crédito y el monto de los créditos personales en la Financiera Crediscotia Huancavelica; Determinar la relación entre las habilidades de los asesores de crédito y el monto de los créditos personales en la Financiera Crediscotia Huancavelica; y Determinar la relación entre las actitudes de los asesores de crédito y el monto de los créditos personales en la Financiera Crediscotia Huancavelica.

La hipótesis planteada es la siguiente: Las competencias laborales de los asesores de crédito tienen relación directa con el monto de los créditos personales en la Financiera Crediscotia Huancavelica, tercer trimestre 2016.

En cuanto a la metodología: El tipo de investigación es aplicada; el nivel de investigación fue correlacional; los métodos de investigación son método científico, analítico, descriptivo, analítico, sintético; el diseño de investigación es el no experimental, transversal, correlacional; la población es 07 asesores de crédito; la muestra es censal; la técnica e instrumento de recolección de datos fue el cuestionario para la variable competencias laborales y la ficha de observación para la variable monto de los créditos personales.

Las conclusiones a las que se arribó son las siguientes:

- Existe evidencia empírica que las Competencias laborales se relacionan de forma positiva y significativa con el Monto de los créditos personales en la Financiera Crediscotia Huancavelica en el tercer trimestre 2016. La intensidad de la relación hallada es de $r=98.25\%$ por lo que dicha relación es positiva y significativa.

Asimismo, se ha determinado en la variable Competencias laborales el Asesor 2 tiene la mayor puntuación (89 puntos) y el Asesor 6 obtuvo la menor puntuación (42 puntos); y en la variable Monto de los créditos personales el Asesor 2 ha colocado el mayor porcentaje del total de colocaciones ($24\% \cong S/ 195,895.41$) y el Asesor 6 ha colocado el menor porcentaje del total de colocaciones ($4\% \cong S/ 28,173.11$).

- Existe evidencia empírica y estadística que los Conocimientos se relacionan de forma positiva y significativa con el Monto de los créditos personales en la Financiera Crediscotia Huancavelica en el tercer trimestre 2016. La intensidad de la relación hallada es de $r=95.7\%$ por lo que dicha relación es positiva y significativa. Asimismo, se ha determinado en la dimensión Conocimientos el Asesor 2 tiene la mayor puntuación (23 puntos) y el Asesor 6 obtuvo la menor puntuación (10 puntos).
- Se ha determinado que las Habilidades se relacionan de forma positiva y significativa con el Monto de los créditos personales en la Financiera Crediscotia Huancavelica en el tercer trimestre 2016. La intensidad de la relación hallada es de $r=96.01\%$ por lo que dicha relación es positiva y significativa. Además, se ha determinado en la dimensión Habilidades el Asesor 2 tiene la mayor puntuación (43 puntos) y el Asesor 6 obtuvo la menor puntuación (21 puntos).
- Existe evidencia empírica y estadística que las Actitudes se relacionan de forma positiva y significativa con el Monto de los créditos personales en la Financiera Crediscotia Huancavelica en el tercer trimestre 2016. La intensidad de la relación hallada es de $r=97.11\%$ por lo que dicha relación es positiva y significativa. Además, se ha determinado en la dimensión Actitudes el Asesor 4 tiene la mayor puntuación (24 puntos) y el Asesor 6 obtuvo la menor puntuación (11 puntos).

Palabras Claves: Competencias laborales, Asesores de crédito, Montos de créditos personales, Conocimientos, Habilidades, Actitudes.

ABSTRACT

The following research work named **“CREDIT COUNSELORS’ JOB SKILLS AND PERSONAL CREDIT AMOUNT AT FINANCIAL ORGANISATION CREDISCOTIA HUANCAMELICA – THIRD TRIMESTER 2016”**, has as a goal to determine the relationship between counselors’ job skills and the personal credit amount at financial organisation Crediscotia Huancavelica at third trimester 2016.

The specific goals are: to determine the relationship between the credit counselors’ knowledge and the personal credit amount at Financial Organisation Crediscotia Huancavelica; to determine the relationship between the credit counselors’ skills and the personal credit amount at Financial Organisation Crediscotia Huancavelica; and to determine the relationship between the credit counselors’ attitude and the personal credit amount at Financial Organisation Crediscotia Huancavelica.

The hypothesis is the following: the credit counselors’ job skills have straight relationship with the personal credit amount at Financial Organisation Crediscotia Huancavelica, third trimester 2016.

In respect of methodology: the type of research is applied, the level of research is correlational; the research methods are scientific, analytical, descriptive, synthetic; the research design is non experimental, transversal, correlational; the population is 07 credit counselors; the sample is via census; the technique and the data collection instrument was the questionnaire for the variable job skills and the observation checklist for the variable personal credit amount.

The conclusions are the following:

- There is empirical evidence that the job skills are related in a positive and meaningful way with the personal credit amount at Financial Organisation Crediscotia Huancavelica at third trimester 2016. The intensity of the relation is $r=98.25\%$ which is why such a relation is positive and meaningful. Likewise, it was determined in the variable job skills, the counselor 2 has the highest score (89 points) and the counselor 6 has the lowest score (42 points); and in the

variable personal credit amount, the counselor 2 has the highest percentage from the total ($24\% \cong S/ 195,895.41$) and the counselor 6 has the lowest percentage from the total ($4\% \cong S/ 28,173.11$).

- There is empirical and statistical evidence that knowledge is related in a positive and meaningful way with the personal credit amount at Financial Organisation Crediscotia Huancavelica at third trimester 2016. The intensity of the relation is $r=95.7\%$ which is why such a relation is positive and meaningful. Likewise, it was determined in the dimension knowledge, the counselor 2 has the highest score (23 points) and the counselor 6 has the lowest score (10 points).
- It was determined that the Abilities are related in a positive and meaningful way with the personal credit amount at Financial Organisation Crediscotia Huancavelica at third trimester 2016. The intensity of the relation is $r=96.01\%$ which is why such a relation is positive and meaningful. Likewise, it was determined in the dimension Abilities, the counselor 2 has the highest score (43 points) and the counselor 6 has the lowest score (21 points).
- There is empirical and statistical evidence that the Attitudes are related in a positive and meaningful way with the personal credit amount at Financial Organisation Crediscotia Huancavelica at third trimester 2016. The intensity of the relation is $r=97.11\%$ which is why such a relation is positive and meaningful. Likewise, it was determined in the dimension Attitudes that the counselor 4 has the highest score (24 points) and the counselor 6 has the lowest score (11 points).

Keywords: Labor competences, Credit Advisors, Amounts of personal credits, Knowledge, Skills, Attitudes.

INTRODUCCIÓN

SEÑOR PRESIDENTE, SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO CALIFICADOR:

El presente trabajo de investigación titulado **“COMPETENCIAS LABORALES DE ASESORES DE CRÉDITO Y MONTO DE CRÉDITOS PERSONALES EN LA FINANCIERA CREDISCOTIA HUANCVELICA – TERCER TRIMESTRE 2016”** con el cual aspiramos obtener el título profesional de Contador Público.

El problema planteado es ¿Cómo se relacionan las competencias laborales de los asesores de crédito y el monto de créditos personales en la Financiera Crediscotia Huancavelica, tercer trimestre 2016?.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación entre las competencias laborales de los asesores de crédito y el monto de los créditos personales en la Financiera Crediscotia Huancavelica en el tercer trimestre 2016.

Los objetivos específicos son: Determinar la relación entre los conocimientos de los asesores de crédito y el monto de los créditos personales en la Financiera Crediscotia Huancavelica; Determinar la relación entre las habilidades de los asesores de crédito y el monto de los créditos personales en la Financiera Crediscotia Huancavelica; y Determinar la relación entre las actitudes de los asesores de crédito y el monto de los créditos personales en la Financiera Crediscotia Huancavelica.

La hipótesis planteada es la siguiente: Las competencias laborales de los asesores de crédito tienen relación directa con el monto de los créditos personales en la Financiera Crediscotia Huancavelica, tercer trimestre 2016.

En cuanto a la metodología, el tipo de investigación es aplicada, el nivel de investigación fue correlacional, los métodos de investigación son método científico, analítico, descriptivo, analítico, sintético. El diseño de investigación es el no experimental, transversal, correlacional. La población es 07 asesores de crédito. La muestra es censal. La técnica e instrumento de recolección de datos fue el cuestionario para la variable

competencias laborales y la ficha de observación para el variable monto de los créditos personales.

En cuanto a la estructura el presente informe consta de cuatro capítulos: EL CAPÍTULO I trata el planteamiento del problema, la formulación del problema, objetivos y justificación. EL CAPÍTULO II abarca los antecedentes, marco teórico, hipótesis, definición de términos y operacionalización de las variables. EL CAPÍTULO III contiene la metodología utilizada en la presente investigación. EL CAPÍTULO IV trata sobre los resultados. Se incluye las conclusiones y sugerencia arribadas. Finalmente se anexa la matriz de consistencia, el instrumento de medición y la matriz de datos.

Las investigadoras.

CAPÍTULO I

PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La sociedad, conforme a su dinámica actual, tiene cambios debido a los avances tecnológicos, la apertura comercial y las nuevas exigencias en el mercado que son producto del proceso de la globalización. Esta realidad plantea nuevas y mayores competencias laborales en los trabajadores.

Actualmente las entidades financieras vienen afrontando el gran reto de desarrollar toda una serie de métodos técnicos para potenciar las competencias laborales de los asesores de crédito, de manera que se sientan satisfechos con el trabajo que realicen dentro de la entidad financiera, lo cual contribuye a alcanzar los fines y objetivos de la entidad financiera. Por estas razones es importante que el asesor de crédito se sienta parte de la entidad, en donde se respete y priorice lo que necesita el asesor de crédito para su desempeño y su producción en monto de créditos personales. Las competencias laborales se considera como la fuerza impulsadora de la conducta humana, que cobra valor con el trabajo, logrando la satisfacción laboral. Tratando de preparar a las personas, para que ellos respondan de manera eficaz y productiva.

La entidad financiera se queja que los asesores de crédito no poseen con las competencias laborales y hagan las cosas más lentas o estén cometiendo muchos errores y probablemente estén alargando sus tiempos de entrega y estén haciendo esperar a algún compañero o inclusive al cliente; asimismo, no aceptan las tareas más complejas que se les designa, debido a la falta de comunicación, problemas entre el personal, etc. Por lo tanto, despiden y cambian de personal, perjudicando la

productividad y disminuyendo las finanzas de la empresa. Uno de los factores determinantes consiste en mejorar los procesos claves; como mejorar los incentivos, asimismo brindar capacitaciones y talleres a corto, mediano y largo plazo, ya que estos son imprescindibles para cumplir bien con los objetivos propuestos a cada asesor por la entidad. En la actualidad la Financiera Crediscotia Huancavelica compite por abarcar el mercado; por lo tanto, transmiten de forma eficiente las competencias laborales individual y colectivo a sus asesores con el fin de cumplir los objetivos de la entidad; con ello saber el mejoramiento de competencias laborales en el monto de créditos personales. Ya que el problema detectado es que las políticas establecidas en la institución Financiera Crediscotia, no están siendo aplicadas de forma correcta y por ello no se pueden manifestar unas buenas competencias laborales en el monto de créditos personales.

Este trabajo de investigación colaborara a ampliar la teoría existente; los resultados de la investigación pueden servir de base para otros investigadores que estén interesados en profundizar y/o complementar el tema tratado; asimismo, puede ser objeto de estudio en diferentes áreas relacionados a la competencias laborales y monto de crédito en la Financiera Crediscotia, de tal manera que se pueda apreciar sus competencias laborales de asesores de credito, satisfechos con su que hacer diario y por ende orientarse de mejor manera hacia los clientes con la atención a las diversas necesidades, como también con el compromiso de la solución de los problemas y/o reclamos presentados por los clientes. El resultado de la investigación, permitirá desarrollar acciones prácticas para mejorar en las competencias laborales de los asesores de crédito y monto de creditos personales de la financiera a fin de resolver problemas inmediatos, fortaleciendo la identificación institucional; aspecto muy importante en las financieras dedicadas a relacionarse con personas.

Según, Carolina Trivelli en su trabajo denominado **“Crédito en los hogares rurales del Perú”** manifiesta que el bajo nivel de crédito en zonas rurales es una de las limitaciones para el desarrollo rural. Éste bajo nivel de crédito no puede asociarse sólo con el problema por el lado de la oferta, pues existen también problemas por el

lado de la demanda. En el caso de la oferta de créditos, los determinantes suelen identificarse con problemas de rentabilidad y riesgo, sin embargo en el medio rural, donde no siempre existen todos los mercados, se observan factores adicionales como las relaciones personales que afectarían las decisiones de ofrecer créditos (Trivelli, 1997).

Como puede apreciarse las competencias laborales (visto como relaciones personales) viene siendo relevante en la toma de decisiones del otorgamiento de créditos, es decir las competencias laborales influyen en la toma de decisiones a la hora de obtener un préstamo.

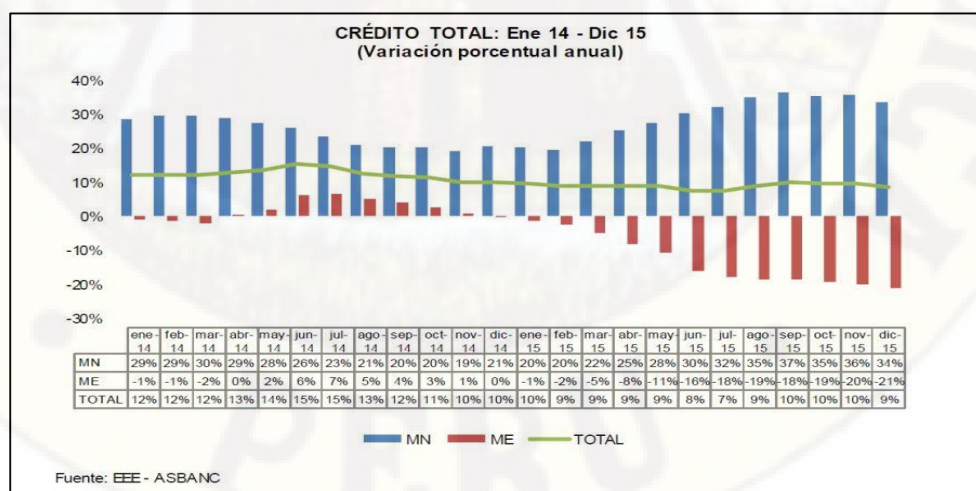
Este factor, de competencias laborales, obtiene mayor relevancia en una economía que sufre muchos cambios producto de las crisis en las economías desarrolladas. En los últimos años los créditos venían cayendo (2014 y 2015), sin embargo para el presente año (2016) los créditos vienen recuperándose.

Jorge Guillen, en su artículo **“Situación de los créditos bancarios en el Perú: ¿Continuará la desaceleración?”**, manifiesta que la “Cámara de Comercio de Lima (CCL) informó que los créditos bancarios a las empresas sufrieron una desaceleración en el primer trimestre del presente año (enero-marzo del 2015) al registrar una tasa de crecimiento anual de 8.8%. César Peñaranda, director ejecutivo del Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial (IEDEP) de la CCL, explicó que esta caída no es reciente sino que data del 2014. “El crédito empresarial viene desacelerándose desde mayo 2014 donde se tuvo una tasa de 16.4%”; asimismo, señaló que la desaceleración se debe a la contracción del crédito en moneda extranjera dirigido sobre todo a Mypes (16.1%) y en menor medida a corporaciones, grandes y medianas empresas (3.6%). Peñaranda también manifestó que desde mayo 2014 se observa una contracción del crédito en moneda nacional que pasó de 28.3% a 20.9% en marzo del presente año a causa de la desaceleración económica” (Guillen, 2015).

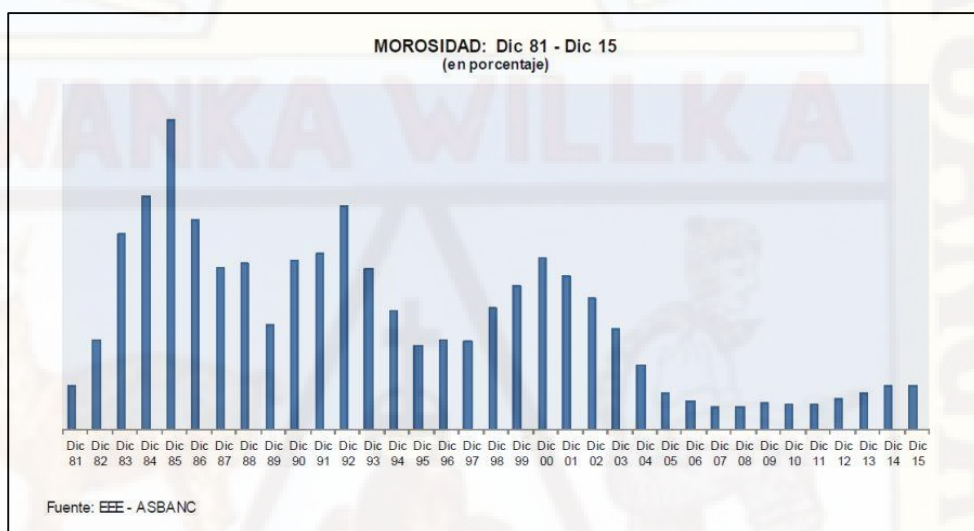
Por otro lado, Enrique Díaz Ortega en el artículo **“Perspectivas del sector financiero para el 2016”**, refiere que en “los últimos meses del presente año

albergan algunas tendencias que se mantendrán en el 2016. Así tenemos que la recomposición de los créditos a favor de soles (en vez de dólares) se mantendrá orientada por la decidida política del Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) para desdolarizar el sector financiero. En cambio, la preferencia por los depósitos en dólares buscará ser contrarrestada por mejoras en las tasas de interés pasivas, lo cual ha venido ocurriendo recientemente. (...) En otro aspecto, la desaceleración económica seguirá marcando la pauta, a pesar que se espera que para el 2016 mejore la tasa de crecimiento del PBI. Ello ha conllevado a que se reduzcan los créditos corporativos y que la morosidad de los créditos asociados a medianas y pequeñas empresas se incremente. (...) En el contexto descrito los bancos se han visto mermados en sus márgenes y tuvieron que reducir sus costos operativos (menor contratación de personal o apertura de agencias). Se espera que para el inicio del 2016 se mantenga este comportamiento.”

El Diario gestión, en su edición del 21 de enero de 2016, reporta con el título **“Asbanc: Créditos de la banca aumentaron 9% en el 2015”**, refiere que la “cartera total de créditos bancarios al cierre del 2015 sumó S/ 226.5 millones, cifra mayor en 9% a la obtenida al cierre del 2014. (...) Se debe destacar que este comportamiento positivo se explicó por el incremento de la cartera de créditos en moneda nacional en 34% en similar periodo de análisis, el que fue atenuado por la disminución de la cartera de créditos en moneda extranjera en 21%” (Gestión, 2016).



Asimismo, reporta que “los últimos años, el ratio de morosidad de la banca registra un ligero comportamiento creciente, situación que responde a las menores tasas de crecimiento que presenta nuestra economía y al aumento del tipo de cambio que aumenta el incumplimiento de pago en los créditos en dólares. No obstante al analizar las cifras vemos que este indicador se mantiene en niveles bajos, 2.5% al cierre del 2015, lo que demuestra la responsabilidad de la banca durante el proceso de otorgamiento de créditos y las adecuadas políticas de monitoreo de la cartera crediticia” (gestión, 2016)



Finalmente, el Estado Peruano crea la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (CMIF), como un órgano de coordinación, concertación y participación de los sectores público y privado. La CMIF se crea en febrero de 2014, actualmente presidida por el Ministerio de Economía y Finanzas e integrada además por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, el Ministerio de Educación, la Superintendencia de banca, Seguros y AFP, el Banco Central de Reserva y el Banco de la Nación, teniendo como principal encargo el diseño, la implementación y el seguimiento de la ESTRATEGIA NACIONAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA (ENIF). El objetivo de la ENIF es “Promover el acceso y uso responsable de servicios financieros integrales, que sean confiables, eficientes, innovadores y adecuados a las necesidades de los diversos segmentos de la población”. Para este objetivo, la ENIF se estructuró bajo tres ejes – acceso, uso y calidad – que

reflejan cada una de las dimensiones de la inclusión financiera: cobertura, ecosistema de productos y confianza (Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera, julio 2015).

Ante esta situación de nuestra economía y del sector financiero, resultan importantes las competencias laborales de los actores en el momento del otorgamiento de los créditos.

Siendo así, es razonable buscar determinar la relación entre las “competencias laborales de los asesores de crédito” con el “monto de créditos personales” en la financiera Crediscotia Huancavelica. En caso que existiese relación entre estas dos variables se puede inferir que existen indicios de relación causa-efecto entre las competencias laborales y el monto de los créditos. En consecuencia, las entidades financieras deberán poner mayor atención en las competencias laborales a fin de continuar operando en una economía antes descrita, siendo así se contribuirá con el desarrollo de la región.

De manera que resulta indispensable establecer la correlación entre las variables “Competencias Laborales de los Asesores de Crédito” y “El Monto de Créditos Personales” para mejorar la colocación de monto de créditos personales de capitales en el sector microfinanzas.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cómo se relacionan las competencias laborales de asesores de crédito y monto de créditos personales en la financiera Crediscotia Huancavelica, tercer trimestre 2016?.

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cómo se relacionan los conocimientos de asesores de crédito y monto de créditos personales en la financiera Crediscotia Huancavelica, tercer trimestre 2016?.

- ¿Cómo se relacionan las habilidades de asesores de crédito y monto de créditos personales en la financiera Crediscotia Huancavelica, tercer trimestre 2016?
- ¿Cómo se relacionan las actitudes de asesores de crédito y monto de créditos personales en la financiera Crediscotia Huancavelica, tercer trimestre 2016?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre las competencias laborales de asesores de crédito y monto de créditos personales en la financiera Crediscotia Huancavelica, tercer trimestre 2016.

1.3.2. OBJETIVO ESPECÍFICO

- Determinar la relación entre los conocimientos de asesores de crédito y monto de créditos personales en la financiera Crediscotia Huancavelica, tercer trimestre 2016.
- Determinar la relación entre las habilidades de asesores de crédito y monto de créditos personales en la financiera Crediscotia Huancavelica, tercer trimestre 2016.
- Determinar la relación entre las actitudes de asesores de crédito y monto de créditos personales en la financiera Crediscotia Huancavelica, tercer trimestre 2016.

1.4. JUSTIFICACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La investigación realizada servirá como antecedente para la realización de otros trabajos de investigación; en razón ésta mostrará una evidencia empírica de las competencias laborales y el monto de créditos otorgados a través de la contrastación de la hipótesis.

Asimismo, podrá realizarse otros estudios científicos, en los siguientes niveles de investigación, claro está en temas de competencias laborales y su relación con el monto de los créditos otorgados, en el ámbito financiero.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La presente investigación beneficiará a las entidades financieras en el ámbito regional y nacional, brindándoles información sobre cómo gestionar de manera eficiente las competencias laborales; para ello establecerá la relación que existe entre las competencias de los asesores de crédito y el monto de créditos personales otorgados.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La presente investigación, de manera tácita, diseñará una propuesta metodológica para mejorar la colocación de los créditos en las empresas financieras de la Región Huancavelica; el estudio contribuirá en mejorar el nivel del otorgamiento de los créditos personales.

1.4.4. JUSTIFICACIÓN SOCIAL

Se sabe que la población de la región de Huancavelica está considerada en extrema pobreza, en este sentido la eficiencia y eficacia del otorgamiento de los créditos personales en consecuencia las microfinanzas contribuirán en el desarrollo de la Región de Huancavelica.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL

(Cojulun C, Maria de los Angeles, 2011) realizó la siguiente investigación de tesis “COMPETENCIAS LABORALES COMO BASE PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL” (ESTUDIO REALIZADO EN LA EMPRESA PIOLINDO DE RETALHULEU), cuyo objetivo principal fue determinar la importancia de las competencias laborales como base para la selección de personal. Sin embargo durante el proceso se ha comprobado que al realizar descriptores de puestos por competencias laborales se obtiene una mayor objetividad y claridad del puesto vacante, que las pruebas técnicas deben incluir una comprobación de las competencias requeridas y el proceso de selección debe completarse con una evaluación por assessment center. Los instrumentos que se utilizaron fueron una entrevista dirigida y un cuestionario con escala de Likert, que se aplicaron a los tres altos mandos de la sucursal que conforman el total de la muestra. Posteriormente se realizó un cuadro comparativo entre el proceso de selección de personal sin competencias y el proceso de selección por competencias laborales. Obteniendo una diferencia tanto en los pasos como en las técnicas que se pueden utilizar. En recursos humanos se habla comúnmente de aptitudes, intereses y rasgos de personalidad para representar parámetros según los cuales se pueda diferenciar a las personas. Sin embargo, hoy día es cada vez más común encontrar

las descripciones de puestos, o los requerimientos de los superiores en términos de competencias; por lo que, se arribó a las siguientes conclusiones:

Las diferencias que existen en el proceso de selección tradicional y el proceso de selección por competencias laborales son el compromiso, planificación y productividad. Las diferencias que existen en el proceso de selección tradicional y el proceso de selección por competencias laborales, inicia desde el proceso de descripción y análisis de puesto, ya que en él se mencionan las características, habilidades, destrezas, conocimientos, actitudes y aptitudes que se requieren del candidato. El proceso de selección tradicional se basa en los requerimientos que la empresa necesita del candidato; mientras que el proceso de competencias laborales permite un acercamiento más profundo al candidato y a los aportes que el mismo pueda dar a la organización a través de las competencias que posee. El proceso de selección tradicional y el proceso de selección por competencias laborales difieren en la estructura de entrevista y evaluaciones técnicas, ya que la inclusión de las mismas pretende reforzar e identificar las capacidades, habilidades y destrezas que el candidato posee. Al incluirlas en el proceso de selección se puede conocer al candidato en su historial laboral y en su proceder ante diferentes inconvenientes, logros o procesos cotidianos.

(Morales M, Jovita Aide, 2010) realizó su tesis “ELABORACIÓN DE LAS DESCRIPCIONES DE PUESTOS DEL DEPARTAMENTO DE ASUNTOS REGULATORIOS, BASADOS EN COMPETENCIAS LABORALES, EN UNA EMPRESA FARMACÉUTICA”, con la finalidad de que dicho documento sirva de guía para realizar las descripciones de puestos basados en Competencias Laborales para el resto de

departamentos de la Empresa Farmacéutica, con ello además se pretende: contratar personal basado en un perfil laboral, establecer la estructura salarial basada en competencias demostradas por los empleados, diseñar programas de capacitación, mejorar el clima organizacional; además, se ha identificado una debilidad que ha afectado su productividad, la cual consiste en no contar con un departamento de recursos humanos definido como tal, ni con descriptores de puestos, lo que ha ocasionado una alta rotación de personal, un proceso deficiente en el reclutamiento, selección e inducción de personal; asimismo, la falta de programación de capacitación, una estructura salarial, programación de evaluación, entre otras funciones primordiales de Recursos Humanos que generan valor y mayor productividad. Para colaborar con la Gestión de Recursos Humanos, se inició con la elaboración de descripciones de puestos del Departamento de Asuntos Regulatorios basados en competencias laborales, las cuales determinan los conocimientos, destrezas, habilidades y actitudes requeridas para ejecutar con eficiencia las funciones de determinado puesto; se utilizó el análisis funcional el cual va de lo general a lo específico, desglosando las funciones hasta llegar a determinar los elementos de competencia, dicho proceso está compuesto por cuatro pasos: mapa funcional, normas técnicas, matriz funcional y descripciones de puestos. Luego se realizó una puesta en común con los colaboradores que integran el Departamento de Asuntos Regulatorios y se definieron varios puntos como las debilidades de cada integrante en algún aspecto requerido en el perfil, así como los temas de interés para los programas de capacitación, entre otros.

- Las conclusiones a los que se arribaron son los siguientes: Se elaboraron las descripciones de puestos del departamento de asuntos

regulatorios, basados en competencias laborales de la Empresa Farmacéutica, para que sirvan de modelo para el resto de puestos y por lo tanto de base para la gestión de recursos humanos, para mejorar la cultura organizacional y consecuentemente la productividad de la empresa. Se elaboró el Mapa Funcional del Departamento de Asuntos Regulatorios de la Empresa, a través del método funcional y determinando el propósito principal y los elementos de competencia mediante la puesta en común con el personal del departamento. Se elaboraron las normas técnicas de cada una de las competencias laborales del departamento de asuntos regulatorios de la empresa, incluyendo: criterios de desempeño, campo de aplicación, evidencias de desempeño, evidencias por producto, evidencias por conocimiento y evidencias actitudinales. Se elaboraron las Descripciones de Puestos del Departamento de Asuntos Regulatorios basados en Competencias Laborales, lo cual servirá de base para el proceso de reclutamiento, selección de personal, programas de capacitación, entre otras.

(Maritza Ruiz Vargas, Bruno Jaraba Barrios, Lidia Romero Santiago, 2006), realizaron el trabajo de investigación "COMPETENCIAS LABORALES Y LA FORMACIÓN UNIVERSITARIA", donde concluyen con la revisión del concepto de competencias, en la que encuentran una variedad de definiciones desde diferentes ámbitos, el laboral, el educativo. No obstante, una de las más sencillas y aceptadas que podemos extraer de la literatura actual, alude a que una competencia es un saber hacer en contexto. Lo anterior implica un saber hacer y un saber ser; los cuales, en términos de algunos autores (Leboyer, 1997, Bunk, 1994, Kochansky, 1998, Tejada, 1999, entre otros), se refleja al definir las competencias como un conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes aplicadas a un contexto particular. Según Tejada (1999), la competencia se define como "el conjunto de saberes

(saber, saber hacer, saber estar y saber ser - conocimientos, procedimientos y actitudes) combinados, coordinados e integrados en el ejercicio profesional". El dominio de estos saberes "hace capaz" a un individuo de actuar con eficacia en una situación profesional.

Este saber hacer contextualizado, que se adquiere ya sea por vía educativa formal, no formal o informal en una determinada área, sólo es posible de identificar y evaluar en la acción misma, por los conocimientos aplicados, las habilidades desarrolladas y las actitudes mostradas. En este proceso de adquisición de competencias, la educación formal desempeña un papel relevante como espacio de formación del ser humano. En este sentido, la universidad debe cumplir estas funciones de tal manera que garantice la inserción y movilidad laboral de los individuos. Por eso es importante examinar sus propuestas curriculares, los recursos pedagógicos que ofrece y las demandas del mundo productivo, de tal modo que su oferta educativa sea coherente con las condiciones y necesidades del mundo contemporáneo, buscando que sus egresados cuenten con las competencias idóneas para desenvolverse en la sociedad y sean parte activa del progreso y desarrollo regional y nacional.

(Leandro Sepulveda V, 2001), Investigador CIDE, Santiago, Chile ha realizado la investigación sobre el concepto de Competencias Laborales en Educación en este sentido, el autor concluye que el concepto de competencias asume desafíos fundamentales del desarrollo educacional; como; a) el desarrollo de capacidades generales tales como la capacidad de analizar una situación, observar, autoevaluarse, comunicar, etc., y b) competencias específicas, objetivos que se contextualizan y operacionalizan en un momento

determinado, tales como cuestiones tan básicas como responder a una carta, o comunicar una idea a un grupo específico.

Un concepto de competencias así entendido, es un intento de profundizar en la tarea pedagógica de desarrollo de capacidades en los sujetos para hacer frente a los desafíos de su vida independiente de las condiciones materiales de vida

2.1.2. A NIVEL NACIONAL Y LOCAL

A Nivel Nacional (Gimenez Soledad Alfaro, 1998) ha realizado la siguiente investigación de “COMPETENCIAS PROFESIONALES DE LOS RECURSOS HUMANOS DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS DEL PERÚ” para optar del grado de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, donde concluye que el estudio brinda un marco sobre los conocimientos, las habilidades, actitudes y aptitudes que los profesionales en Ciencias de la Información deben poseer para el desempeño laboral y a los centros de estudio les da la posibilidad de analizar si las competencias que imparten a sus estudiantes se ajustan a los requerimientos del mercado laboral actual.

Se evidencia que existe mayor distancia entre las competencias genéricas que entre las competencias específicas. Por tanto, se puede inferir que en la práctica, el mercado laboral está solicitando que los profesionales apliquen competencias genéricas o transversales que quizá no están siendo muy desarrolladas durante la formación académica universitaria.

A Nivel Local (Bendezu Esteban Ruth, Ñahui Matamoros Olinda, 2009), realizaron la tesis titulada “FACTORES QUE LIMITAN LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS EN LA OFICINA ESPECIAL DE LA

CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE PISCO S.A., PROVINCIA HUANCAMELICA 2009”, en el que concluyen que:

“...el nivel de condición económica y calidad de vida de los clientes constituyen un factor que limita la recuperación de créditos...”

Queda demostrado que en Huancavelica los clientes que acceden a los servicios de las cajas de Ahorro y Créditos y otros servicios análogos del ámbito financiero, su capacidad de endeudamiento y calidad de calificación al crédito, está estrechamente relacionado al nivel de condición economía y calidad de vida.

Asimismo; (Ayuque Gaspar Doris Cinthya ,Sacha Chahuayo Isaias) realizaron la tesis titulada “POLÍTICA INTERNA DE CRECIMIENTO DE CARTERA COMO FACTOR INFLUYENTE EN EL INCREMENTO DE LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE CRÉDITO DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO PISCO S.A., OFICINA ESPECIAL HUANCAMELICA 2010”, en el que concluyen que:

“...la política crediticia así como los reglamentos de crédito y la gestión en las cobranzas inciden en los niveles de la morosidad de las instituciones financieras...”

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. COMPETENCIAS LABORALES

Establecer una definición única sobre competencias laborales en el espacio académico y laboral en verdad se torna compleja, sin embargo, con mucha prudencia es posible establecer algunas nociones que orienten el presente trabajo de investigación:

(Alfonso Jiménez, 2013, pág. 189), señala “Con esta noción se buscaba mostrar la mayor complejidad de los conocimientos técnicos necesarios por parte de los obreros, pero el concepto se fue ampliando para incorporar otros aspectos de carácter más general que suponen una mejor calidad del trabajo; la variada gama de capacidades y cualidades humanas que se requieren para optimizar la organización en un contexto de flexibilidad productiva. Esta noción ha estado muy vinculada a las formulaciones en torno a un nuevo paradigma productivo y, con la extensión de la reestructuración productiva, se ha ido popularizando en la medida que está asociada con el mejoramiento de la eficacia en cada uno de los dominios en que es empleada. La necesidad de confrontar la incertidumbre que involucra el proceso productivo exige la movilización de conocimientos y saberes de muy diferente naturaleza”.

(Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias, 2016, pág. 1), indica que “Las competencias de las personas son los conocimientos, habilidades, destrezas y comportamientos individuales, es decir, aquello que las hace competentes para desarrollar una actividad en su vida laboral. La certificación de competencias es el proceso a través del cual las personas demuestran por medio de evidencias, que cuentan con los conocimientos, habilidades y destrezas necesarias, para cumplir una función a un alto nivel de desempeño de acuerdo con lo definido en un Estándar de Competencia”. En este caso podemos asumir que la competencia tiene como dimensiones a los conocimientos, habilidades y destrezas.

(CIDECA, 2010, pág. 11), El Centro de Investigación y Documentación sobre problemas de la Economía, el Empleo y las Cualificaciones Profesionales del Gobierno Vasco - CIDECA señala, “El concepto de

Competencia Profesional emergió en los años ochenta como elemento del debate que se vivía en los países industrializados sobre la necesidad de mejorar la relación del sistema educativo con el sistema productivo, en atención a impulsar una adecuada formación de la mano de obra. Su desarrollo como punto de encuentro entre formación y empleo ha tenido lugar, progresivamente, durante la primera mitad de los noventa a partir de las distintas experiencias internacionales que desde este enfoque se fueron materializando. Desde este contexto, el enfoque de Competencia Profesional se consolida como una alternativa atractiva para impulsar la formación en una dirección que armonice las necesidades de las personas, las empresas y la sociedad en general; dibujando un nuevo paradigma en la relación entre los sistemas educativo y productivo cuyas repercusiones en términos de Mercado Laboral y Gestión de Recursos Humanos no han hecho sino esbozarse en el horizonte del siglo XXI”.

(Alfonso Jiménez, 2013, pág. 163), menciona que “Hay muchas definiciones sobre competencias, por lo que podríamos decir que son el conjunto de conocimientos, habilidades, cualidades, aptitudes, que tienen las personas y que les predispone a realizar un conjunto de actividades con un buen nivel de desempeño. Las competencias, así entendidas, son «características de las personas»; las competencias no duermen en nuestras organizaciones, van en la gente y si no hay gente no hay competencias. Las competencias pueden ser de distintos tipos: Desde aptitudes perceptivas o motrices, hasta conocimientos hiperespecíficos de la última tecnología de desarrollo de sistemas para aplicaciones de internet. Las competencias deberían ser cuantificables, sólo se gestiona lo que se puede medir; por tanto, las competencias de la organización deberían ser cuantificables a través de herramientas de medida. Las competencias sirven para unas actividades y no para

otras; (ejem., el mejor ingeniero de una central nuclear) posiblemente no tenga un desempeño excelente en otro tipo de organización (ejem., una mesa de tesorería), ni siquiera en otras actividades de su propia compañía eléctrica (ejem., en asesoría jurídica). Las competencias dependen de qué se tiene que «hacer». Existen distintos tipos de competencias en función de lo fácil o complicada que sea su adquisición, hay competencias que son fácilmente aprendibles, están sujetas al aprendizaje, en sus distintos mecanismos y sin embargo, otras son muy costosas de modificar ya que forman parte de nuestras características más personales”.

Para Gallart y Jacinto (1995), citado por (Rodríguez Campuzano & Posada Díaz , 2007), El concepto se sitúa a mitad de camino entre el saber y las habilidades concretas; la competencia es inseparable de la acción, pero exige a la vez conocimiento. Por lo que, en la tesis titulada “SISTEMATIZACIÓN DEL DESARROLLO DE COMPETENCIAS LABORALES DE JÓVENES EMPRENDEDORES RURALES INTEGRADOS EN LA ALIANZA BLOQUE DE JÓVENES Y SU INCIDENCIA EN LA GENERACIÓN DE EMPLEO, CALIDAD DE VIDA DE SUS FAMILIAS Y LA ECONOMÍA LOCAL”, incluye que es la integración de conocimientos, habilidades y actitudes que al implementarse en un determinado contexto, producen un desempeño eficaz y responsable en las actividades laborales.

2.2.1.1. Dimensiones de Competencias Laborales

(Alfonso Jiménez, 2013), “Podríamos sintetizar las competencias en tres grupos: Las competencias centrales de tipo técnico (conocimientos), el conjunto de conocimientos requeridos en una organización y las cualidades personales requeridas y normalmente, compartidas por toda la

organización”. De esta propuesta, siguiendo un orden lógico, se podría establecer dimensiones como:

- a) Competencias centrales de tipo técnico.
- b) Conjunto de conocimientos requeridos en una organización
- c) Las cualidades personales requeridas.

Si extraemos conceptos que ayuden a establecer las dimensiones de competencias laborales de la definición formulada por el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias (2016), encontramos que las competencias laborales están conformados por “conocimientos, habilidades, destrezas y comportamientos individuales”; los mismos que tranquilamente pueden constituir las dimensiones de la variable “competencia laboral”.

(Pecina Rivas, 2016), La competencia laboral es la interrelación que las personas hacen del mundo de trabajo en tres esferas: conocimiento, habilidades y actitud.

2.2.1.2. Procedimientos Administrativos de Competencias Laborales

El ejercicio de la psicología en las organizaciones se ha caracterizado por ser fundamentalmente pragmático y, por ello, ecléctico. Muchos de los procedimientos y categorías que emplea el psicólogo organizacional se derivan de otras profesiones, como la administración, la mercadotecnia o las disciplinas económicas, entre otras. Es por ello que en este trabajo se propone partir del modelo interconductual, pues al definir con precisión su objeto de estudio, y por ende delimitar

campos de aplicación, es posible abordar el estudio de los fenómenos de manera naturalista y funcional. Derivado de lo anterior, es posible ajustar el trabajo del psicólogo multidisciplinaria o interdisciplinariamente vinculando el conocimiento científico con el tecnológico y elaborando metodologías pertinentes al propio modelo. Hay diversas definiciones de competencia y también de modelos específicos de competencia laboral. El concepto, en el marco de la instrucción y el trabajo, cobra especial relevancia desde el momento en que sobre él descansa una base institucional para la calificación y certificación de profesiones y desempeño laboral.

(Dale Ellis, 1992), Dice que el tema de las competencias, surge en Estados Unidos a finales de los sesenta y principios de los setenta, cuando David McClellan, un profesor de psicología de la Universidad de Harvard, se percató de que los exámenes académicos no garantizaban el desempeño en el trabajo ni el éxito en la vida, por lo que consideró necesario buscar otras variables predictoras de éxito. Dichas variables fueron denominadas “competencias”, y desde entonces conforman un campo de estudio para diversas áreas, como la organizacional (Argüelles, 1996; Giardini y Frese, 2006), la educacional (Krapp, 2005; Rodríguez, 2005; Ruiz, Jaraba y Romero, 2005) o la salud (Labraña, Durán y Soto, 2005).

(Dale Ellis, 1992), Señala que en los Estados Unidos desarrollaron el estudio de las competencias cuando la Management Charter Initiative comenzó a normar la fuerza

laboral tras identificar lo que conduce a la excelencia o al rendimiento superior en los mandos medios y altos.

(Álvarez de la O 2005 e Ibarra, 1997), Señalan que en México, se instaura el Consejo de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER), encargado de regular la normalización, certificación y educación basada en competencias, por tanto, el interés en el tópico se origina a partir de la necesidad del sector industrial de contar con mano de obra calificada que le permita reducir gastos en selección, capacitación y desarrollo de personal.

El término competencia ha tenido múltiples acepciones; por lo que para Gallart y Jacinto (1995), el concepto se sitúa a mitad de camino entre el saber y las habilidades concretas; la competencia es inseparable de la acción, pero exige a la vez conocimiento. Por su parte, Zarifian (1999) expone que por competencia se entiende el tener iniciativa y responsabilizarse con éxito, tanto individual como grupalmente, ante una situación profesional. Es competente quien sabe hacer frente exitosamente a una situación profesional en función de los objetivos o de la misión que le fueron confiadas, y también quien sabe apelar, cuando se ve superado por la complejidad de una situación, a colegas de trabajo más expertos y que pueden ayudarlo a dominarla y controlarla y que, por lo tanto, sabe activar una red de cooperación. Por otra parte, Irigoin y Vargas (2002) puntualizan que la competencia laboral es la construcción social de aprendizajes significativos y útiles para el desempeño productivo en una situación real de trabajo, que se obtiene no sólo a través de la instrucción, sino también “en

gran medida” mediante el aprendizaje por experiencia en situaciones concretas de trabajo. El CONOCER (1997) define el término como la aptitud de un individuo para desempeñar una misma función productiva en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad esperados por el sector productivo.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2002), reconoce que existen múltiples y variadas definiciones en torno a la competencia laboral. Vargas (2001) a su vez, distingue tres definiciones de competencia laboral: básica, que incluye aquellos comportamientos que se adquieren en la educación básica (matemáticas, lenguaje escritura y física); genérica, la cual abarca los desempeños comunes a diferentes ocupaciones, y específica, que son comportamientos asociados a los conocimientos técnicos de una ocupación particular.

Otra clasificación es aportada por Bunk Vargas (2001), el cual señala que la competencia puede ser técnica, metodológica, social y participativa; es técnica, la que es del dominio experto de tareas, conocimientos y destrezas en el trabajo; metodológica, que se define a través de la capacidad de reacción a emergencias y soluciones; social, que es la colaboración proactiva con otros en su grupo y una comunicación efectiva y participativa, que se relaciona con la organización, toma de decisiones y disposición a aceptar nuevas responsabilidades. Gordillo (2006), por su parte, las clasifica en metodológicas, técnicas, sociales e individuales.

Es posible apreciar que existen múltiples definiciones, y que a pesar de la falta de consenso el término resulta clave para la normatividad organizacional institucional. La psicología se ocupa de explicar diversos fenómenos aglutinados en el término “competencia laboral” a través de diversos enfoques o aproximaciones psicológicas.

(Mertens, 1996), señala que el funcionalismo entiende a la competencia como una función laboral, es decir, como el resultado que se debe lograr. Esta forma de concebir la competencia resulta de considerar que lo más importante en el trabajo no son las actividades de los trabajadores sino los productos que logran con su hacer. El enfoque funcionalista tuvo por objetivo alinear la formación educativa con lo solicitado en la industria, de ahí que para la formación de su metodología involucre a diversos profesionales que contribuyen a elaborar normas de desempeño.

Para el constructivismo entiende a la competencia como una construcción social del conocimiento basado en el comportamiento colectivo. Aquí se considera que la capacitación debe realizarse colectivamente, pues es de esa manera que “el entorno influye sobre la capacitación, que a su vez influye sobre el entorno y llega a ser determinante para la vida individual y colectiva”.

Para el conductismo, competencia equivale a desempeño, habilidades, destrezas y características del individuo en relación con una tarea que debe realizar. En “el análisis conductista se parte de la persona que hace bien su trabajo de acuerdo con los resultados esperados [...] el énfasis está en el

desempeño superior y las competencias de fondo que causan la acción de una persona”.

El citado autor afirma que son competencias efectivas aquellas características que diferencian un desempeño superior de un desempeño promedio o pobre; las que son necesarias para realizar el trabajo pero que no conducen a un desempeño superior se denominan competencias “mínimas”. Bijou (1976), usa el término “competencias” para referirse al conocimiento de cómo hacer las cosas, lo que generalmente alude a las habilidades. Este autor ha expresado que, funcionalmente hablando, una habilidad se refiere a la probabilidad de ocurrencia de una clase operante con una cierta forma especificada por la situación; también distingue entre habilidad y destreza, ya que la habilidad es la ejecución de un acto, mientras que la destreza describe una ejecución con un alto grado de calidad o eficiencia.

González y Sarmentero (2006), señalan que para la administración, es importante encontrar una aplicación práctica de estos enfoques de competencias; es así que se han elaborado diversos procedimientos administrativos, cuya aplicación ha dependido de las exigencias sociales y políticas que demanda el sector educativo e industrial.

Rodríguez y Peñaranda (2002) mencionan que el concepto de competencias laborales tiene diferentes aplicaciones: identificación estandarización para un empleo normativo institucional, enseñanza o capacitación, y evaluación o certificación. A este proceso administrativo es al que los psicólogos organizacionales se incorporan basándose en los

modelos de competencias. Con base en lo anterior, podría parecer que el interés por estos fenómenos es relativamente reciente; sin embargo, hay que señalar que el psicólogo en ambientes de trabajo se ha dedicado desde el principio a la identificación, desarrollo y evaluación de diversas capacidades humanas. Rodríguez y Díaz González (2002), indican que aun cuando la forma de abordar dicho fenómeno tiene diversas limitaciones: no se delimita con precisión el fenómeno psicológico; las actividades profesionales se definen de acuerdo con las demandas específicas de cada empresa, al margen de un cuerpo de conocimientos teórico, y los fenómenos se abordan a través de múltiples concepciones teóricas, entre otras.

2.2.2. EL ASESOR DE CREDITO

(Jaime Buitrago, 1994), señala “El asesor es la columna vertebral de los programas de crédito debido a que es el representante de la institución ante la comunidad, es quien realiza todo el proceso operativo y facilita a través de su gestión, el conocimiento del paquete de servicios ofrecidos por la institución a la comunidad”.

2.2.2.1. Características personales del asesor de crédito

(Jaime Buitrago, 1994), indica que características debe poseer un asesor de crédito y se puede resumir en tres componentes básicos: conocimientos, habilidades y actitudes.

A. Conocimientos: El conocimiento incluye aquellos comportamientos y situaciones que acentúan la importancia del recuerdo de ideas materiales o fenómenos, ya sea como reconocimiento o evocación.

Como vemos en la tabla anterior, los departamentos de Recursos Humanos, se han enfocado prácticamente a este elemento, mismo que representa propiamente el saber al realizar alguna tarea.

- **Matemáticas Financieras Básicas:** Conocimiento sobre tasas de interés (anticipado, vencido, nominal, efectivo), valor presente, valor futuro, determinación de amortización o anualidad constante y decreciente, elaboración de flujo de caja proyectado, determinación e interpretación de indicadores financieros básicos: capital neto de trabajo, razón de endeudamiento, razón de autonomía, margen de contribución, etc.
- **Contabilidad Basica:** Es la ecuación contable, conocimiento e interpretación de balances y de estados de pérdidas y ganancias.
- **Unidades de Medida y Conversión:** gramo, libra, kilo, arroba, quintal, tonelada, unidad, docena, gruesa, centímetro, decímetro, pie.
- Nociones básicas sobre las condiciones socio-económicas de los empresarios del sector informal y sobre trabajo de desarrollo comunitario.

B. Habilidades: El término se refiere a la capacidad mental y psicomotriz necesaria para efectuar un trabajo o ejercer una ocupación. El saber hacer, representa el poder hacer la tarea.

- **Poder de Comunicación:** Facilidad de expresión verbal. Esta se refiere a la capacidad de emitir conceptos lógicos y claros.
- **Capacidad de Atención y Concentración:** Esta se refiere a la rapidez perceptual para registrar y encontrar archivos mentales y captar pequeños detalles. Esta habilidad es importante para reconocer e identificar a cada uno de los empresarios activos, inactivos y potenciales en aspectos como su nombre, actividad, número de créditos, hoja de vida crediticia, proyectos de inversión y asuntos relacionados con el manejo del crédito. Adicionalmente, en sus relaciones con posibles y actuales usuarios; esta habilidad le permite al asesor el captar pequeños detalles para poder inferir si los usuarios darán un buen uso al crédito o si pretenden ingresar al programa por razones no apropiadas. En muchos casos, apelando a esa cualidad se puede evitar otorgar créditos a empresarios potencialmente morosos.
- **Buenas Relaciones Interpersonales, Facilidad de Interacción:** El candidato a ocupar este cargo debe gustar de ocupaciones que exijan contacto con la gente y las situaciones de relación social. Es decir, el asesor no debe ser demasiado reservado, alejado, crítico o frío.
- **Resistencia Física:** El asesor debe desplazarse a pie en sus recorridos diarios entre las visitas a los clientes, por lo tanto el cargo requiere una persona que posea un buen nivel físico superior al requerido en un trabajo normal de oficina, para llevar a cabo apropiadamente

sus actividades, las cuales, casi en su totalidad, son fuera de ésta.

– **Capacidad para Planear y Organizar Actividades:**

Debido a las diversas tareas que debe ejecutar el asesor con los clientes y al interior de la institución, el cargo requiere de un individuo que racionalice las actividades en el futuro logrando eficiencia en sus labores.

– **Capacidad Analítica, Interpretativa y Evaluativa:**

El cargo requiere de un individuo que pueda resolver diferentes tipos de problemas en forma ágil y oportuna. Los argumentos deben denotar un razonamiento claro y simple, con base en la situación confrontada.

– **Iniciativa, Autocontrol y Dinamismo:**

Como las tareas asignadas al cargo se desarrollan en su gran mayoría fuera de la institución, se requiere de un individuo con iniciativa, dinamismo y autocontrol para realizar las funciones asignadas a su cargo, con mínima supervisión.

C. Actitud: Es la forma de comportarse de un individuo para hacer ciertas cosas, establece que la actitud es la predisposición aprendida a responder de un modo consciente a un objeto social. El saber ser representa el querer hacer la tarea.

– **Disposición de Colaboración:**

La entidad en innumerables oportunidades requerirá de la prestancia y diligencia de sus funcionarios para realizar actividades

que no se ajustan directamente a la función del asesor pero que no son necesarias en un momento determinado para el buen desempeño de otras funciones.

- **Disposición Social:** Para ayudar e interrelacionarse con los sectores marginados de la población. El asesor debe propender por entender y aceptar la realidad del empresario, procurando conocer y entender la situación de cada uno de ellos desde el punto de vista social y comercial, ofreciendo alternativas de solución. El asesor no debe sentir rechazo de entrar al mundo del empresario, a su diario vivir, si es necesario sentarse en una silla desvencijada o en la cama del empresario, deberá hacerlo sin dar muestras de desagrado o fastidio.
- **Discreción:** En muchos casos el empresario llega a un alto grado de confianza con el asesor, al comentar asuntos delicados relacionados con otros empresarios que viven o trabajan en la comunidad. Es deber del asesor mantener esta información en reserva y hacer el uso debido sin llegar a perjudicar a aquél que proporcionó la misma.
- **Buena Presentación e Impacto Personal:** Una buena presentación nos indica si la persona se estima y cuida de sí misma. El impacto se refiere a la percepción del individuo como alguien seguro y ajustado a su realidad.

- **Estabilidad:** La vida académica y laboral del asesor debe demostrar estabilidad. Esto es importante pues nos dará una idea si el asesor, al ser contratado permanecerá con la institución o si al menor obstáculo se retirará, es decir, esta variable nos dará un indicio de la posibilidad que el individuo formule objetivos personales y los cumpla.

2.2.3. MONTO DE CRÉDITOS PERSONALES

(Pedraza, Julio Cesar Quintero, 2009), “Es otorgar cierta cantidad de dinero a un cliente (prestatario) hasta el importe máximo autorizado, para un propósito específico, garantizando con activos del prestatario o de terceros y con la condición de recuperarlo en la fecha de su vencimiento”.

(Martinez Alberto, 2004), Es otorgando un préstamo pequeño, cuyo monto está determinado por la capacidad de pago del prestatario, durante un período corto o largo plazo.

Es el monto final que recibe el cliente luego de solicitado y aprobado su préstamo, este incluye: Monto a financiar, Comisión del Gestor de Negocio, el Seguro de Desgravamen, Seguro Agrícola, Gastos de Asistencia Técnica y Gastos Legales según corresponda.

(Abanto, Paúl A. Rebolledo, 2002), Destinado a personas naturales de los estratos de ingresos alto y medio con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios de uso personal o gastos relacionados con una actividad empresarial.

2.2.3.1. Otorgamiento de Créditos

Para hablar de otorgamiento de créditos es necesario tener en primer lugar una definición de crédito:

Definición de Crédito: Según (Ayala Villegas, 2005), señala:

“El crédito de acuerdo a la concepción tradicional, se define como el derecho que tiene el deudor de recibir del acreedor alguna cosa, en la medida que haya confiabilidad con el compromiso de pago o devolución; asimismo, menciona que, desde el punto de vista legal, el crédito según la ley, el comercio y la economía es el derecho que una persona llamada acreedor, tiene para obligar a otra, el deudor, a pagar”.

Definición de Otorgamiento de Créditos: Según (Macedo Condori, 2014), manifiesta: “Es un conjunto de actividades realizadas por los bancos, instituciones financieras y cajas populares para otorgar créditos de distintas naturalezas”.

Según (Torres Martínez, 2009), en su tesis titulada, “El riesgo operacional en la cartera de créditos en una entidad bancaria” de la Universidad de San Carlos de Guatemala, manifiesta: “El proceso de créditos se puede definir como el flujo de acontecimientos que son planificados, identificados y secuenciales que dan origen a la creación de préstamos individuales y/o empresariales, hasta la liquidación total de los mismos”.

Según (Mendiola Cabrera, 2014), manifiesta: un conjunto de procedimientos previos (recolección y análisis de información de los potenciales prestatarios) y posteriores (cobranza y monitoreo) al otorgamiento del crédito; por lo que, tiene por finalidad estimar la capacidad y la voluntad de pago del prestatario.

En realidad son múltiples los conceptos, pero lo más adecuado a nuestros tiempos y desde el punto de vista financiero, es que el otorgamiento de créditos es una operación o transacción de riesgo en la que el acreedor (prestamista) confía a cambio de una garantía en el tomador del crédito o deudor (prestatario), con la seguridad que este último cumplirá en el futuro con sus obligaciones de pagar el capital recibido (amortización de la deuda), más los intereses pactados tácitamente (servicio de la deuda).

Considerando los aportes de los autores mencionados, podemos definir al otorgamiento de créditos como una operación a través de la cual las entidades financieras otorgan préstamos en efectivo a los clientes que cumplen satisfactoriamente con los requisitos y condiciones que se han señalado como obligatorios.

2.2.3.2. Dimensiones de Otorgamiento de Créditos

(Macedo Condori, 2014), en su ponencia en el seminario taller “Gestión del Sistema Financiero”, divide en las siguientes etapas al otorgamiento de crédito:

A. Etapa de Promoción: La promoción es una de las funciones fundamentales para el otorgamiento del crédito. Es el primer contacto con el cliente, se realiza mediante la visita del asesor de créditos al cliente o mediante la visita del cliente a la entidad financiera.

Suministrar información del cliente ya sea por fuentes internas o externas es muy importante para el asesor de crédito; por lo que le permitirá; investigar, analizar, evaluar

y tomar una decisión sobre la solvencia moral y económica, capacidad de pago, arraigo, experiencia, antecedentes, garantías del solicitante de créditos. La interpretación correcta de los hechos reunidos a través de la información obtenida dará mayor solidez al departamento de créditos para reforzar la decisión.

Cada cuenta nueva o cada cliente deben de considerarse como un problema individual de análisis e interpretación. Ya sea que la evaluación se haga con el propósito de fijar la línea de crédito, generalmente los factores de evaluación serán los mismos.

B. Etapa de Evaluación, Aprobación y Desembolso

- **Evaluación:** Es la etapa en que el asesor revisa la situación crediticia del cliente en el sistema financiero, posteriormente solicita requisitos que exigen las entidad financiera (ejem. la antigüedad del negocio, contratos de trabajo, boletas de pago, recibo de servicios, documentación del negocio, título de propiedad).

El otorgamiento de crédito está determinado en la capacidad de pago y definida en el flujo de ingresos, antecedentes crediticios, patrimonio, así como clasificaciones crediticias asignadas por otras empresas en el sistema financiero.

Para la evaluación económica el asesor visita al negocio y el domicilio, en base a la información obtenida y documentación entregada por el cliente, el asesor

elabora los EE.FF. Dicha evaluación de los EE.FF. pasan por una etapa de comité de créditos.

- **Aprobación:** En esta etapa el asesor deberá de brindar toda la información sobre el cliente (antecedentes, referencias, evaluación económica, evaluación del negocio, destino del crédito, situación crediticia), para que el crédito sea aprobado por el comité de créditos.

Con el resultado del comité el asesor brinda la información al cliente sobre la aprobación del crédito, cuidando que dicha información sea clara, oportuna y transparente. Por lo tanto, el cliente pasa a ventanilla a desembolsar el crédito.

- **Desembolso:** En esta etapa el cliente procede a firmar los pagarés y contratos, hoja de resumen, seguro de desgravamen, previamente el auxiliar de operaciones solicita y realiza la verificación de los documentos de identidad. Posteriormente informa y entrega al cliente los documentos del desembolso, cronograma de pagos donde consigna la tasa de interés mensual, esto de acuerdo con el art. 6 del reglamento de transparencia de información.

C. Etapa de Control, Seguimiento y Recuperación

- **Control y Seguimiento:** El asesor verifica si el cliente cumplió con los pagos mensuales del crédito solicitado por el cliente.

- **Recuperación:** La recuperación del crédito es un proceso que tiene por finalidad el pago de un crédito cuando el deudor tiene pendiente una o varias cuotas del crédito otorgado.

Agotado todos los intentos, si el deudor persiste en el no pago provocará el posible inicio de una acción legal con cargo a gastos legales.

2.3 HIPÓTESIS

2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

Las competencias laborales de asesores de crédito tienen relación directa con el monto de créditos personales en la financiera Crediscotia Huancavelica, tercer trimestre 2016.

2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- Los conocimientos de los asesores de crédito se relacionan directamente con el monto de créditos personales en la financiera Crediscotia Huancavelica, tercer trimestre 2016.
- Las habilidades de los asesores de crédito se relacionan directamente con el monto de los créditos personales en la financiera Crediscotia Huancavelica, tercer trimestre 2016.
- Las actitudes de los asesores de crédito se relacionan directamente con el monto de créditos personales en la financiera Crediscotia Huancavelica, tercer trimestre 2016.

2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Competencia: Conjunto de conocimientos, habilidades, cualidades, aptitudes, que tienen las personas y que les predispone a realizar un conjunto de actividades con un buen nivel de desempeño.

Conocimiento: Hechos o información adquiridos por una persona a través de la experiencia o la educación, la comprensión teórica o práctica de un asunto referente a la realidad.

Crédito: Es una operación financiera la que se pone a disposición una cantidad de dinero, hasta un límite especificado y durante un tiempo determinado.

Eficacia: Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. Es la capacidad de la causa eficiente para producir su efecto. En la gestión por procesos, la eficacia está condicionada al establecimiento de resultados deseados en los procesos, pues sin esta premisa cumplida no es posible saber si se logran los resultados o en qué grado se cumplen.

Eficiencia: Es la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.

El Asesor de Crédito: El asesor es la columna vertebral de los programas de crédito debido a que constituye en el representante de la institución ante la comunidad, realiza todo el proceso operativo y facilita a través de su gestión, el conocimiento del paquete de servicios ofrecidos por la institución a la comunidad.

Monto del Crédito: Es el monto final que recibe el cliente luego de solicitado y aprobado su préstamo, este incluye: monto a financiar, comisión del gestor de negocio, el seguro de desgravamen, seguro agrícola, gastos de asistencia técnica y gastos legales según corresponda.

Otorgamiento de Créditos: Es un proceso a través del cual las entidades financieras o caja municipales, rurales otorgan una facilidad crediticia a un cliente que cumple satisfactoriamente con los requisitos y condiciones que se han señalado como obligatorios.

Seguro de Vida Desgravamen: Es un seguro de vida para personas naturales que se activa en caso del fallecimiento o invalidez permanente del prestatario (sujeto a condiciones contratadas). La cobertura del seguro es por el monto total a financiar, correspondiendo a la entidad financiera el saldo insoluto de la deuda y a los beneficiarios del prestatario la diferencia entre el monto total a financiar y el saldo insoluto de la deuda.

Tasa Efectiva Anual (TEA): Es la tasa por el dinero que la entidad financiera le va a prestar, pero además de esa tasa, la empresa le va a cobrar gastos adicionales, como por ejemplo, comisiones. Si incluye estos gastos adicionales en la tasa, entonces usted tendrá la TCEA.

Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA): Es la tasa que iguala el valor actual de todas las cuotas y pagos realizados por el cliente; atribuibles directamente al banco, con el monto que efectivamente ha recibido el cliente en calidad de préstamo (Monto del Crédito). Para este cálculo se incluyen la devolución del principal e intereses, así como todos los cargos por comisiones que cobra el banco, sin incluir los gastos por servicios provistos por terceros que son pagados directamente por el cliente.

2.5. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

2.5.1. VARIABLE (1)

- Competencias laborales

2.5.2. VARIABLE (2)

- Monto de los créditos personales

2.6. DEFINICIÓN OPERATIVA DE VARIABLES E INDICADORES

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES
Competencias laborales	Conocimientos	- Conocimiento de matemáticas financieras básicas - Conocimiento de Contabilidad general. - Conocimiento sobre unidades de medida y conversión entre éstas: gramo, libra, kilo, arroba, quintal, tonelada, unidad, docena, gruesa, centímetro, decímetro, pie. - Nociones básicas sobre las condiciones socio-económicas de los empresarios del sector informal y sobre trabajo de desarrollo comunitario.
	Habilidades	- Poder de comunicación - Capacidad de atención y concentración - Buenas relaciones interpersonales, facilidad de interacción - Resistencia física. - Capacidad para planear y organizar actividades. - Capacidad analítica, interpretativa y evaluativa. - Iniciativa, autocontrol y dinamismo.
	Actitudes	- Disposición de colaboración. - Disposición social para ayudar e interrelacionarse con los sectores marginados de la población. - Discreción. - Buena presentación e impacto personal. - Estabilidad.
Monto de los créditos personales	Monto de crédito personal colocado por asesor de crédito	Monto de crédito personal colocado por asesor de crédito reportado en el tercer trimestre del 2016 (junio, julio y agosto)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 ÁMBITO DE ESTUDIO

La presente investigación se realizó en la financiera Crediscotia Huancavelica ubicada en el distrito, provincia y departamento de Huancavelica.

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de tipo aplicada, debido a que cumple con las características descritas por los siguientes autores:

Según Carrasco Díaz (2013, pag. 43), señala que “Esta investigación se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad”.

Sanchez Carlesi, (1998, pág. 13), menciona “La Investigación Aplicada es llamada también constructiva utilitaria, se caracteriza por su interés en la aplicación de los conocimientos teóricos a determinada situación concreta y las consecuencias prácticas que de ella se deriven”

3.3 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La nivel de investigación es correlacional, ya que su objetivo principal es conocer la relación entre las competencias laborales de los asesores de crédito y el monto de los créditos personales en la financiera Crediscotia Huancavelica, tercer trimestre 2016; asimismo se cumple con la finalidad que describen los siguientes autores:

(Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado, María del Pilar Baptista Lucio, 2014, pág. 93), quienes señalan que “Este tipo de estudios tiene como

finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables”.

Según (Ccanto Mallma, 2010, pág. 75) considera que la investigación correlacional: pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables a los que se refieren para luego medir el grado de relación entre esas dos o más variables (cuantifican relaciones). Es decir, miden cada variable presuntamente relacionada, después miden y analizan la correlación.

3.4 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.4.1. Método Universal: Según, Tecla Jimenez & Garza Ramos (1974, pag. 28), señala que “El método universal de conocimiento es la dialéctica materialista, sus principios son comunes a todos los métodos particulares. La concepción de la realidad no como algo acabado e inmutable sino como algo en proceso, en constante cambio y desarrollo es un principio válido en todas las esferas de la realidad; a igual que los principios de la contradicción y la negación de la negación”.

En este sentido, el método dialéctico orientó nuestro pensamiento como investigadoras bajo una concepción firme de la realidad en el proceso investigativo.

3.4.2. Método General: Se aplica lógica universal a cualquier ciencia. Apoyan su desarrollo y fundamentación, partiendo de observaciones, razonamientos, análisis, síntesis y llegan a comprobaciones que permitan verificar el conocimiento.

Según Bonilla y Rodríguez (2000), citado por Bernal Torres (2010, pag. 58), “El método científico se entiende como el conjunto de postulados, reglas y normas para el estudio y la solución de los problemas de investigación, institucionalizados por la denominada comunidad científica reconocida”. “En

un sentido más global, el método científico se refiere al conjunto de procedimientos que, valiéndose de los instrumentos o técnicas necesarias, examina y soluciona un problema o conjunto de problemas de investigación, Bunge, (1979), citado por (Bernal Torres, 2010 pag. 59).

En el presente estudio se verificó las hipótesis de investigación en el plano aplicado a fin de plantear alternativas que orienten a una gestión eficiente y eficaz del proceso de otorgamiento de créditos.

3.4.3. Métodos Específicos: En el proceso del desarrollo del presente estudio se utilizaron los siguientes métodos específicos:

- **Método Descriptivo:** Se utilizó para estudiar cada una de las variables en función a los objetivos planteados en la investigación. De acuerdo con Sánchez Carlessi (2006, pag. 50), “Consiste en describir, analizar e interpretar sistemáticamente un conjunto de hechos o fenómenos y sus variables que les caracterizan de manera tal como se dan el presente; asimismo, señala que el método descriptivo apunta a estudiar el fenómeno en su estado actual y en su forma natural; por tanto las posibilidades de tener un control directo sobre las variables de estudio son mínimas, por lo cual su validez interna es discutible”.

El método sirvió para identificar las competencias de los asesores de crédito. De la misma manera, sirvió para identificar el comportamiento de los montos de los créditos personales en la financiera Crediscotia Huancavelica, tercer trimestre 2016.

- **Método Analítico:** Se utilizó a fin de dar ordenamiento, tratamiento, presentación e interpretación de los datos obtenidos. Asimismo, para conocer en detalle el comportamiento de cada una de las variables en el proceso de investigación, se ha descompuesto el todo en sus partes, de esa manera se analizará detalladamente las dimensiones e indicadores de las variables, con respecto a las competencias de los asesores de

crédito y los montos de los créditos personales en la financiera Crediscotia Huancavelica, tercer trimestre 2016.

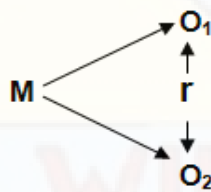
- **Método Sintético:** Nos permitió utilizar un procedimiento mental para la comprensión cabal de la esencia de lo que se quiere descubrir al estudiar las partes y peculiaridades de cada una de las variables; es decir de las competencias de los asesores de crédito y el monto de crédito personales en la financiera Crediscotia Huancavelica. Asimismo sirvió para evaluar el logro de los objetivos planteados en la investigación; la misma que exige un planteamiento de forma sistemática del problema. Meléndez (2011).
- **Método Inductivo:** De acuerdo con Meléndez (2011), señala que se sustenta con la observación repetida de un fenómeno o situaciones particulares que enmarcan el problema de investigación y concluir con proposiciones; las cuales expliquen la relación que existe entre las competencias de los asesores de crédito y los montos de los créditos personales en la financiera Crediscotia Huancavelica.
- **Deductivo:** De acuerdo con Meléndez (2011), señala que las verdades particulares contenidas en las verdades universales se vuelvan explícitas; es decir, que a partir de teorías o estudios generales referidos a “competencias laborales” y “montos de los créditos personales” se llegaron a determinar explicaciones particulares con respecto a la relación de las variables.

3.5 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación es el no experimental. Según Hernández Sampieri (2014, pag. 152) es “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos”.

Según Carrasco Díaz (2013, pag. 73) estos diseños “tienen la particularidad de permitir al investigador, analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad (variables), para conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas, buscan determinar el grado de relación entre las variables que se estudia”.

Por lo tanto, se realizó una investigación correlacional y se aplicó el siguiente esquema:



Donde:

M : Muestra de estudio.

O₁ : Observación de la primera variable.

O₂ : Observación de la segunda variable.

r : Relación.

3.6 POBLACIÓN, MUESTRA, MUESTREO

3.6.1. POBLACIÓN

Según, Córdova Baldeón (2013, pag. 21) “Es el conjunto bien definido de unidades de observación con características comunes y perceptibles. Su tamaño se denota por “N”. El atributo bien definido, significa que las unidades de observación deben poseer: a). Certeza de pertinencia, b). Circunscripción espacial y c). Circunscripción temporal”.

Para la presente investigación, la población está conformada por 07 asesores de crédito que laboran en la financiera Crediscotia Huancavelica.

3.6.2. MUESTRA

Debido a la dimensión de la población relativamente pequeña (07 asesores de crédito que laboran en la financiera Crediscotia Huancavelica), no fue

necesario determinar una muestra. Las unidades de análisis son cada asesor de crédito y montos de créditos personales por cada asesor de crédito. Por lo tanto empleamos la muestra de tipo censal, (Sampieri, 2011, pág. 170).

3.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la consolidación de los objetivos del trabajo de investigación, se utilizaron las técnicas e instrumentos que se mencionan a continuación en la tabla:

Técnicas e instrumento a utilizar en la investigación.

TÉCNICA	INSTRUMENTOS	VARIABLE A MEDIR
Encuesta	Cuestionario de encuesta	Competencias laborales
Observación	Ficha de observación	Monto de créditos personales

Fuente: Elaboración propia.

Para la elaboración del instrumento se tomó en cuenta los siguientes criterios:

- Contemplar las diferentes dimensiones de las variables en estudio.
- Presentar los enunciados.
- Simplificar al máximo la redacción de los ítems para disminuir al máximo su ambigüedad.
- Evitar detalles innecesarios, relevancia de las preguntas formuladas para el estudio, nivel de lectura adecuado, brevedad, evitar cuestiones sesgadas, claridad y falta de ambigüedad.

3.8 VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Concordando con Ander-Egg (2011) es importante diferenciar entre validez interna y externa de los datos. La validez interna se refiere a la correspondencia de la información recopilada con las variables y sus dimensiones, que inicialmente fueron planteados en la investigación. La validez externa se refiere a que los resultados obtenidos mediante la encuesta sean generalizables a toda la población.

En ese sentido, para el instrumento de medición elaborado de validez se ha determinado mediante la opinión de tres expertos o jueces cuyos resultados se muestra a continuación:

Tabla: Analisis de informe de expertos para el instrumento de medición:

INDICADOR	CALIFICACION DEL JUEZ			VALOR	DECISIÓN DEL INDICADOR
	1	2	3		
Claridad	5	4	4	0.870	Aprobado
Operacionalización	4	4	5	0.870	Aprobado
Actualidad	5	4	4	0.870	Aprobado
Organización	3	5	5	0.870	Aprobado
Suficiencia	4	4	4	0.800	Aprobado
Pertinencia	4	4	4	0.800	Aprobado
Consistencia	4	5	5	0.930	Aprobado
Coherencia	5	4	4	0.870	Aprobado
Metodología	5	5	4	0.930	Aprobado
Aplicación	5	5	5	1.000	Aprobado
TOTAL	44	44	44	8.81	Aprobado

Fuente: Elaboración propia

Cada ítem se acepta en la dimensión si el valor es mayor o igual a 0.60 (Melendez, 2011, p.26).

3.9 CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Para Carrasco (2001) el concepto de confiabilidad tiene que ver con el grado en que la aplicación repetida al mismo individuo produce resultados iguales. Además de las múltiples estadísticas que se utilizan, por la naturaleza de la investigación, para la determinación del índice de validez se ha utilizado el coeficiente alfa de cronbach, mediante el software SPSS versión 24.0.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(\frac{S^2 - \sum S_i^2}{S^2} \right)$$

Siendo

K : Número de ítems

S² : Varianza total

S_i² : Varianza individual

Tabla: Coeficiente de confiabilidad de los instrumentos.

INSTRUMENTO	ESTADISTICA DE CONFIABILIDAD	
	N° DE ELEMENTOS	ALFA DE CROMBACH
Conocimiento	5	,921
Habilidad	9	,966
Actitud	5	,909

Fuente: Elaboración propia

3.10 PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Según, Ccanto Mallma (2014), indica “Redactar el procedimiento de la recolección de datos es sencillo. Sólo tienes que hacer una lista de las principales actividades que realizarás para recoger y analizar los datos primarios de la investigación”; por lo tanto, las actividades que se desarrollaron fueron:

- Visita de coordinación con las autoridades a la financiera Crediscotia Huancavelica para la aplicación de los instrumentos.
- Capacitación a los asesores de crédito para contestar y llenar el instrumento de investigación.
- Aplicación del instrumento de investigación.

3.11 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Para el análisis de la información obtenida mediante el instrumento de medición se usaron dos técnicas:

Estadística Descriptiva

- Tablas de frecuencias simple y de contingencia.
- Gráficos de barras simple, agrupadas.
- Medidas de tendencia central y de dispersión.

Estadística Inferencial

- Cálculo del coeficiente de correlación.
- Prueba T.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

Se ha procedido con la medición de las variables de estudio, conforme al diseño de investigación; siendo, en el presente estudio, las Competencias laborales de asesores de crédito y los Monto de créditos personales en la financiera Crediscotia Huancavelica en el tercer trimestre del 2016.

La medición de las variables, implica la recolección de datos, a través del instrumento de medición que es el cuestionario para la primera variable y la ficha de observación para la segunda variable. En seguida se codificó los datos con la finalidad de construir el modelo de datos en una matriz de 07 registros (filas) que corresponde a la cantidad de unidad de análisis y 20 columnas. De estas columnas, 19 columnas corresponde a la variable Competencias laborales de asesores de crédito y 01 columna corresponde a la variable Monto de créditos personales.

Construida la matriz correspondiente, los datos fueron procesados a través de la estadística descriptiva (medidas de tendencia central, medidas de dispersión, tablas de frecuencia y diagrama de barras) y la estadística inferencial.

La estadística inferencial se utilizó para determinar la relación existente entre las dos variables, específicamente a través de “r” de Pearson para el cociente de correlación, para determinar si existe una relación lineal estadísticamente significativa entre Competencias laborales y Monto de créditos personales y la Prueba t para la prueba de hipótesis. Todo ello conforme al diseño y metodología de investigación establecida.

4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Concluido el trabajo de campo y obtenido la información requerida, se realiza la tabulación; por consiguiente, se elabora la tabla de frecuencia y su respectivo

gráfico de barras correspondiente para cada objetivo, las cuales serán base para la interpretación y discusión de los resultados.

4.1.1. RESULTADOS DE ESTADÍSTICAS DESCRIPTIVAS DE COMPETENCIAS LABORALES Y MONTO DE CRÉDITOS PERSONALES

En la Tabla 4.1 se muestran las estadísticas de resumen de la variable *Competencias laborales*. En ella se observa que la media es de 69.28571429 puntos. La mediana es 65 puntos y no existe el puntaje que se repite con mayor frecuencia (moda = N/A). Asimismo la puntuación mínima en esta variable es 42 y la puntuación máxima es 89, haciendo un rango de 47.

En cuanto se refiere a las medidas de dispersión, que miden la dispersión de *Competencias laborales*, encontramos al rango con un valor de 47, la desviación estándar con una puntuación de 15.89891538 y la varianza es 252.7755102.

Tabla 4.1: Estadísticas de la variable *Competencias laborales*.

COMPETENCIAS LABORALES	
Media	69.28571429
Mediana	65
Moda	N/A
Desviación estándar	15.89891538
Varianza de la muestra	252.7755102
Rango	47
Mínimo	42
Máximo	89
Suma	485
Cuenta	7

Fuente: Base de datos.

Por otro lado, la Tabla 4.2 muestra las estadísticas de resumen de la variable *Monto de créditos personales*. Observamos que la media tiene un valor de 114,924.18 puntos. Asimismo, la mediana tiene una puntuación de 105,537.69 y no existe el valor que se repite con mayor frecuencia (moda = N/A). La puntuación mínima es 28,173.11 y la máxima es 195,895.41, haciendo un rango de 167,722.30.

La estadística que mide la variabilidad o dispersión de los datos de la variable Monto de créditos personales es la desviación estándar y la varianza siendo sus valores de 54,825.24 y 3,005'806,622.11 respectivamente.

Tabla 4.2: Estadísticas de la variable Monto de créditos personales.

MONTO DE CRÉDITOS PERSONALES	
Media	114,924.18
Mediana	105,537.69
Moda	N/A
Desviación estándar	54,825.24
Varianza de la muestra	3,005'806,622.11
Rango	167,722.30
Mínimo	28,173.11
Máximo	195,895.41
Suma	804,469.27
Cuenta	7

Fuente: Base de datos.

Si comparamos la variabilidad o dispersión de las dos variables, podemos observar que los datos de la variable Monto de créditos personales (desviación estándar = 54,825.24) es más disperso frente a la variable Competencias laborales (desviación estándar = 15.89891538). Es decir que los datos de la variable Competencias laborales es más homogéneo frente a la variable Monto de créditos personales.

4.1.2. RESULTADOS DE COMPETENCIAS LABORALES EN LA FINANCIERA CREDISCOTIA

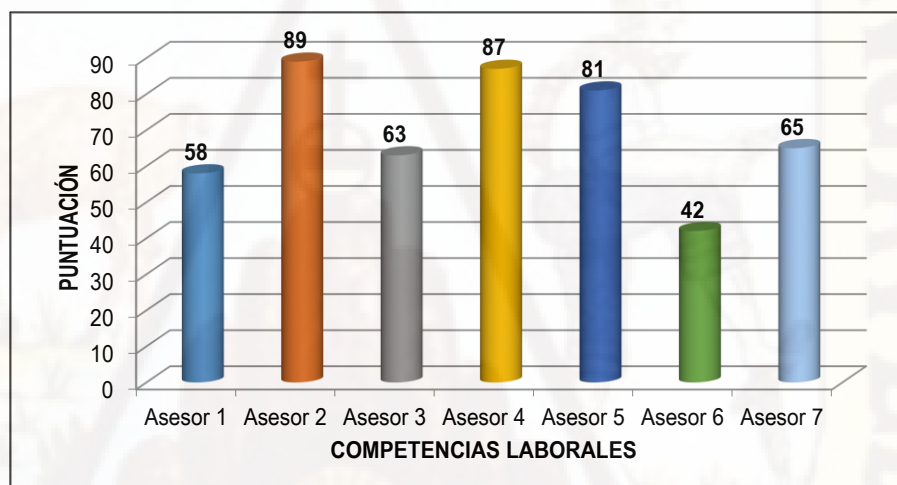
La Tabla 4.3 y el Figura 4.1 muestran los resultados de la puntuación de las Competencias laborales de los asesores de crédito en la financiera Crediscotia Huancavelica en el tercer trimestre 2016. En el que observamos que el Asesor 2 posee la mayor puntuación (89 puntos), seguida del Asesor 4 que tiene una puntuación (87 puntos), y el Asesor 6 tiene la puntuación más baja (42 puntos).

Tabla 4.3: Resultado de las puntuaciones de Competencias laborales de los asesores de crédito en la financiera Crediscotia Huancavelica en el tercer trimestre 2016.

ASESOR	COMPETENCIAS LABORALES (puntuaciones)			
	CONOCIMIENTOS	HABILIDADES	ACTITUDES	TOTAL
Asesor 1	17	26	15	58
Asesor 2	23	43	23	89
Asesor 3	16	29	18	63
Asesor 4	22	41	24	87
Asesor 5	19	41	21	81
Asesor 6	10	21	11	42
Asesor 7	18	30	17	65

Fuente: cuestionario aplicado.

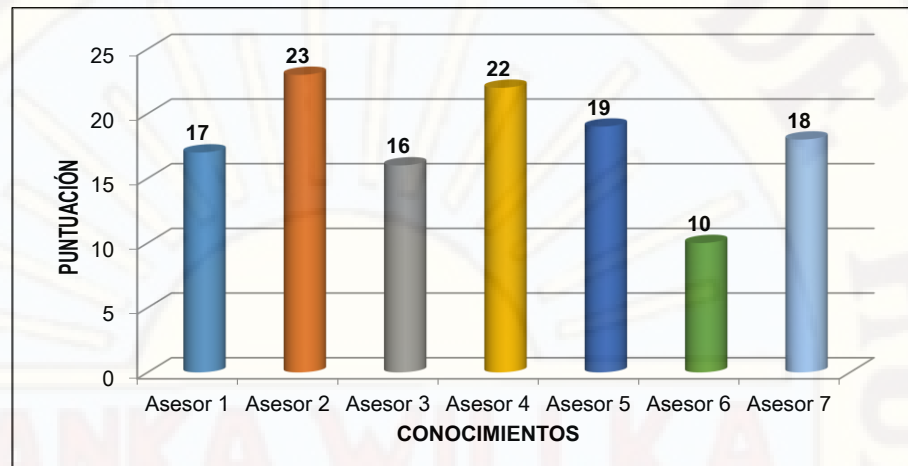
Figura 4.1: Resultado de las puntuaciones de Competencias laborales de los asesores de crédito en la financiera Crediscotia Huancavelica en el tercer trimestre 2016.



Fuente: Tabla 4.3.

La Tabla 4.3 y el Figura 4.2 muestran los resultados de la puntuación de los *Conocimientos* de los asesores de crédito en la financiera Crediscotia Huancavelica en el tercer trimestre 2016. Observamos que el Asesor 2 posee la mayor puntuación (23 puntos) seguida del Asesor 4 que tiene una puntuación (22 puntos), y el Asesor 6 tiene la puntuación más baja (10 puntos).

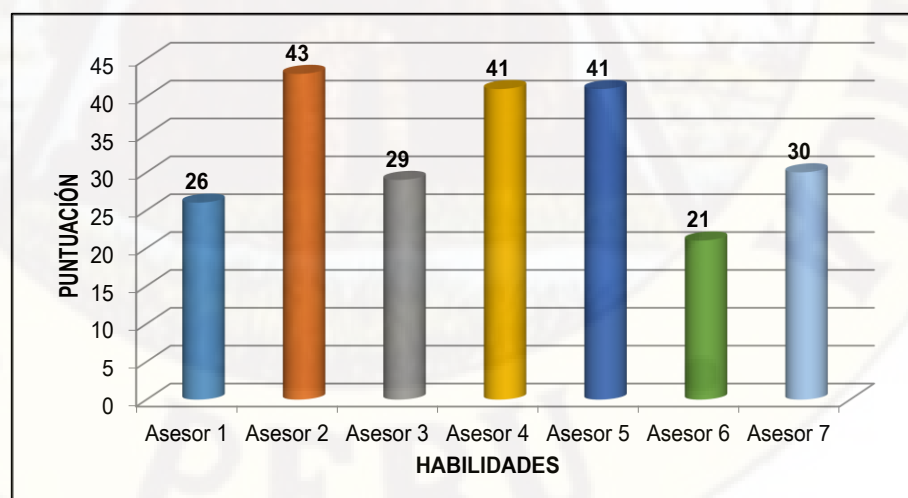
Figura 4.2: Resultado de las puntuaciones de Conocimientos de los asesores de crédito en la financiera Crediscotia Huancavelica en el tercer trimestre 2016.



Fuente: Tabla 4.3

La Tabla 4.3 y el Figura 4.3 muestran los resultados de la puntuación de las *Habilidades* de los asesores de crédito en la financiera Crediscotia Huancavelica en el tercer trimestre 2016. En el que observamos que el Asesor 2 posee la mayor puntuación (43 puntos), seguida del Asesor 4 y el Asesor 5 que tienen una puntuación (41 puntos), y el Asesor 6 tiene la puntuación más baja (21 puntos).

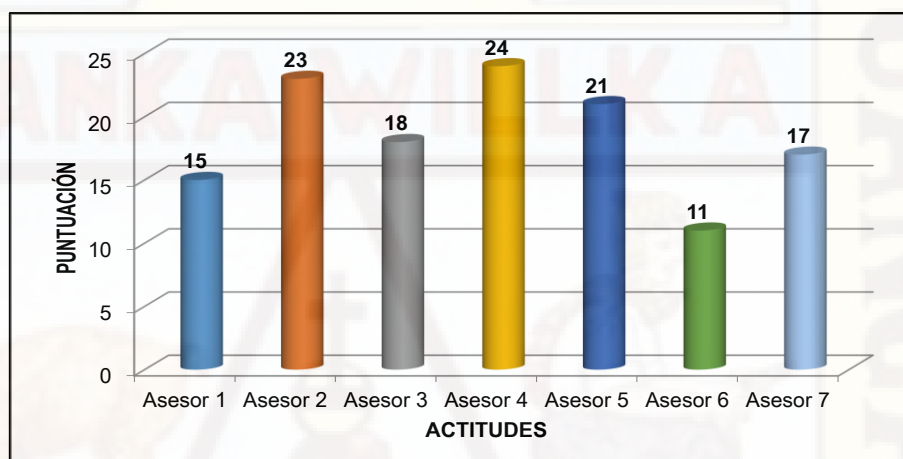
Figura 4.3: Resultado de las puntuaciones de Habilidades de los asesores de crédito en la financiera Crediscotia Huancavelica en el tercer trimestre 2016.



Fuente: Tabla 4.3

La Tabla 4.3 y el Figura 4.4 muestran los resultados de la puntuación de las *Actitudes* de los asesores de crédito en la financiera Crediscotia Huancavelica en el tercer trimestre 2016. En el que observamos que el Asesor 4 posee la mayor puntuación (24 puntos), seguida del Asesor 2 que tiene una puntuación (23 puntos), y el Asesor 6 tiene la puntuación más baja (11 puntos).

Figura 4.4: Resultado de las puntuaciones de Actitudes de los asesores de crédito en la financiera Crediscotia Huancavelica en el tercer trimestre 2016.



Fuente: Tabla 4.3

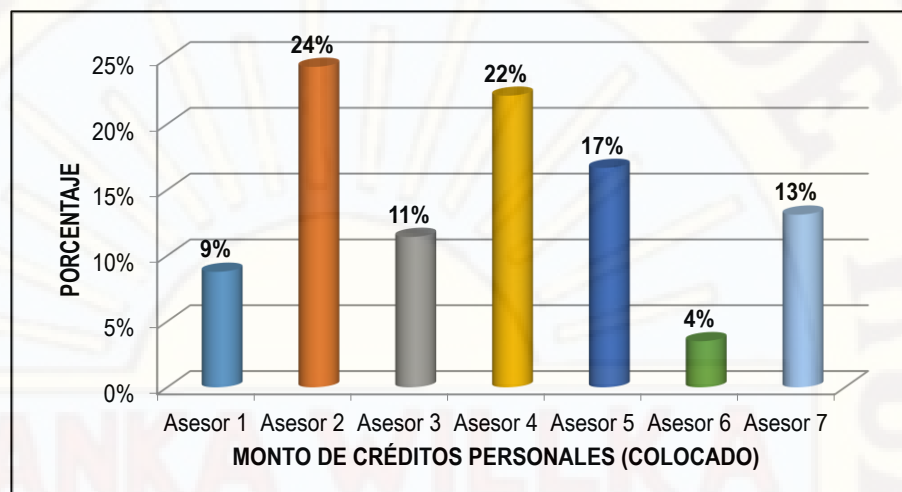
4.1.3. RESULTADOS DE MONTO DE CRÉDITOS PERSONALES EN LA FINANCIERA CREDISCOTIA

Tabla 4.4: Resultado de los Montos de Créditos Personales, por asesor de crédito, en la financiera Crediscotia Huancavelica en el tercer trimestre 2016.

ASESOR	MONTO DE CRÉDITOS PERSONALES	
	MONTO COLOCADO (S/)	%
Asesor 1	70,599.34	9
Asesor 2	195,895.41	24
Asesor 3	91,923.72	11
Asesor 4	178,241.52	22
Asesor 5	134,098.48	17
Asesor 6	28,173.11	4
Asesor 7	105,537.69	13
TOTAL	804,469.27	100

Fuente: Ficha de observación

Figura 4.5: Diagrama de los Montos de Créditos Personales, por asesor de crédito, en la financiera Crediscotia Huancavelica en el tercer trimestre 2016.

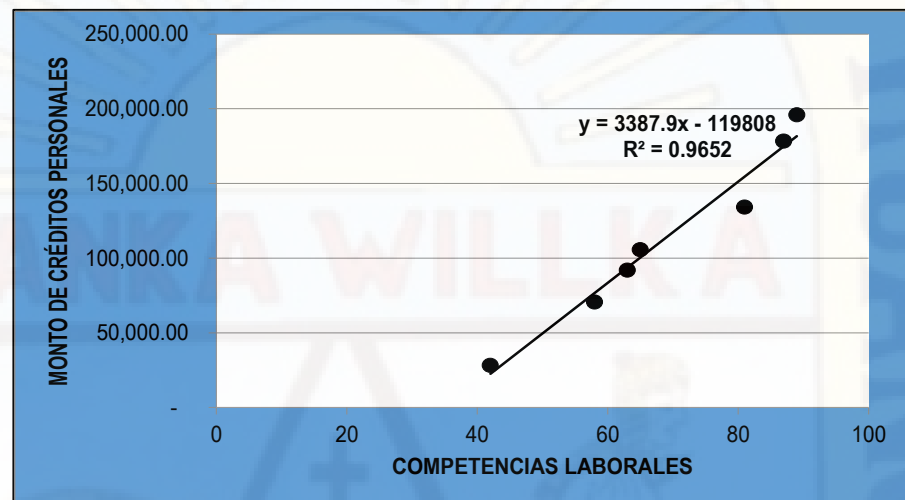


Fuente: Tabla 4.4

La Tabla 4.4 y el Figura 4.5 muestran los resultados de los Montos de Créditos Personales, por asesor de crédito, en la financiera Crediscotia Huancavelica en el tercer trimestre 2016. En que observamos que el Asesor 1 ha colocado el 9% (S/ 70,599.34) del total de los montos de créditos personales en la financiera Crediscotia Huancavelica; el Asesor 2 ha colocado el 24% (S/ 195,895.41) del total de los montos de créditos personales; el Asesor 3 ha colocado el 11% (S/ 91,923.72) del total de los montos de créditos personales; el Asesor 4 ha colocado el 22% (S/ 178,241.52) del total de los montos de créditos personales; el Asesor 5 ha colocado el 17% (S/ 134,098.48) del total de los montos de créditos personales; el Asesor 6 ha colocado el 4% (S/ 28,173.11) del total de los montos de créditos personales; y el Asesor 7 ha colocado el 13% (S/ 105,537.69) del total de los montos de créditos personales.

4.1.4. RESULTADOS DE RELACIÓN DE LAS COMPETENCIAS LABORALES Y EL MONTO DE CRÉDITOS PERSONALES EN LA FINANCIERA CREDISCOTIA HUANCAMELICA EN EL TERCER TRIMESTRE DE 2016

Figura 4.6: Diagrama de la relación de Competencias Laborales y el Monto de Créditos Personales en la financiera Crediscotia Huancavelica en el tercer trimestre de 2016.



Fuente: Base de datos.

En el Figura 4.6 muestra la gráfica de los pares de valores de cada unidad de análisis, es decir de las puntuaciones de las Competencias Laborales y el Monto de Créditos Personales, en donde se evidencia que los valores de Competencias laborales y el Monto de Créditos Personales se relacionan positivamente o directamente. Por lo que preliminarmente podemos concluir que existe una relación positiva entre las Competencias laborales y el Monto de Créditos Personales en la financiera Crediscotia Huancavelica en el tercer trimestre de 2016.

Para determinar la intensidad de la correlación entre las dos variables, usamos las puntuaciones originales obtenidos por el instrumento de medición, para lo cual usamos el coeficiente de relación “r” de Pearson.

$$r = \frac{Cov(x, y)}{S_x \times S_y}$$

Siendo:

Cov(x,y) : Covarianza de las puntuaciones de las dos variables.

S_x : Desviación estándar de la variable Competencias laborales.

S_y : Desviación estándar de la variable Monto de créditos personales.

Aplicamos los datos a la fórmula:

$$r = \frac{856,375.60}{15.89891538 \times 54,825.24}$$

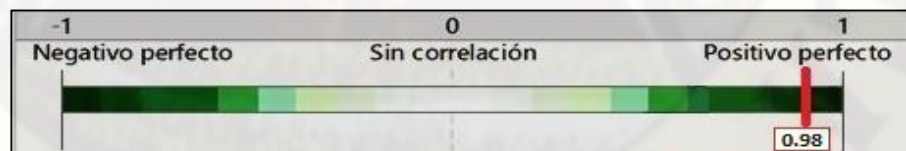
$$r = 0.982463141 \approx 98.25\%$$

La intensidad de la correlación es alrededor del 98.25% positiva.

En el Figura 4.7 se observa la significancia de la relación obtenida, notamos que dicha correlación tienen a una alta correlación positiva o directa entre las variables.

Conforme se puede apreciar en el diagrama de dispersión, Figura 4.7, podemos confirmar que la relación entre las variables es positiva o directa, pues la pendiente de la línea de regresión es mayor que cero; al determinar el índice de la relación entre las dos variables se ha determinado que es de 98% y positiva o directa.

Figura 4.7:Diagrama de la significancia de la correlación entre las variables.

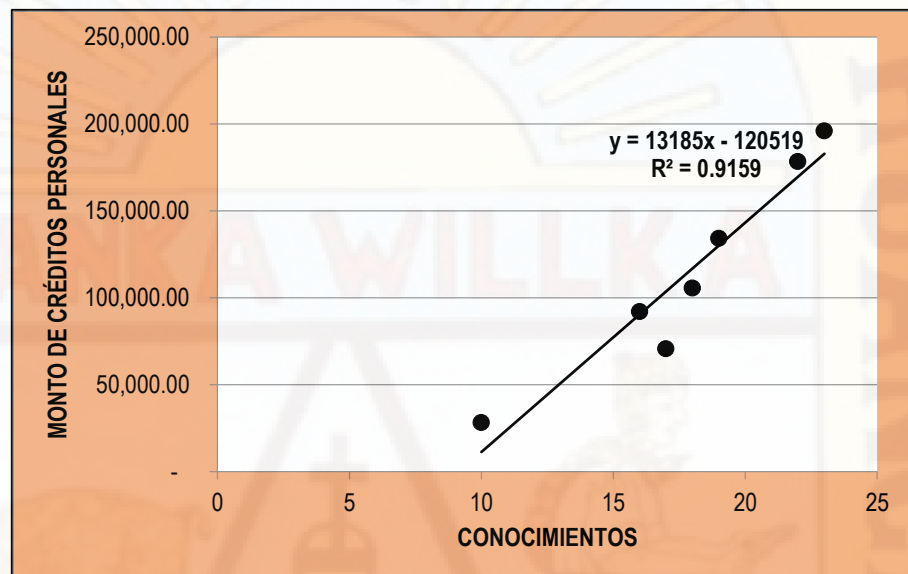


La correlación positiva ($r = 0.98$) indica que cuando las **Competencias Laborales** aumenta, el **Monto de créditos personales** también aumenta y viceversa.

Fuente: Software estadístico.

4.1.5. RESULTADOS DE RELACIÓN DE LOS CONOCIMIENTOS Y EL MONTO DE CRÉDITOS PERSONALES EN LA FINANCIERA CREDISCOTIA HUANCAVELICA EN EL TERCER TRIMESTRE DE 2016

Figura 4.8:Diagrama de la relación de Conocimientos y el Monto de créditos personales en la financiera Crediscotia Huancavelica en el tercer trimestre de 2016.



Fuente: Base de datos.

En el Figura 4.8 muestra la gráfica de los pares de valores de cada unidad de análisis, es decir del puntaje de los *Conocimientos* y el Monto de créditos personales, en donde se evidencia que los valores de los Conocimientos y el Monto de Créditos Personales se relacionan positivamente. Por lo que preliminarmente podemos concluir que existe una relación positiva o directa entre los Conocimientos y el Monto de Créditos Personales en la financiera Crediscotia Huancavelica en el tercer trimestre de 2016.

Para determinar la intensidad de la correlación entre la dimensión Conocimientos y el Monto de Créditos Personales, usamos las puntuaciones originales obtenidos por el instrumento de medición, para lo cual usamos el coeficiente de relación “r” de Pearson.

$$r = \frac{Cov(x,y)}{S_x \times S_y}$$

Siendo:

Cov(x,y) : Covarianza de las puntuaciones de la dimensión y variable.

S_x : Desviación estándar de la dimensión Conocimientos.

S_y : Desviación estándar de la variable Monto de créditos personales.

Aplicamos los datos a la fórmula:

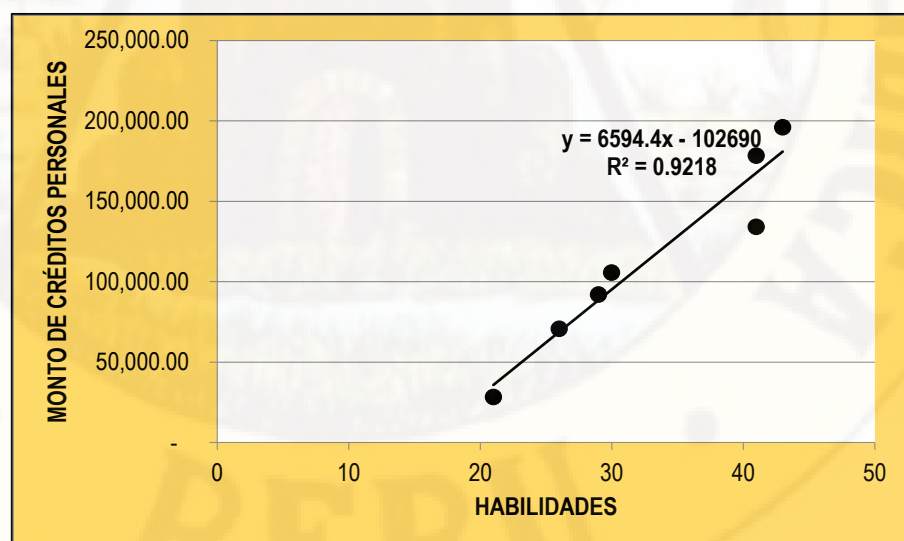
$$r = \frac{208,804.88}{3.97953951 \times 54,825.24}$$

$$r = 0.95703385 \approx 95.70\%$$

La intensidad de la correlación es alrededor del 95.70% positiva o directa.

4.1.6. RESULTADOS DE RELACIÓN DE LAS HABILIDADES Y EL MONTO DE CRÉDITOS PERSONALES EN LA FINANCIERA CREDISCOTIA HUANCAVELICA EN EL TERCER TRIMESTRE DE 2016

Figura 4.9:Diagrama de la relación de Habilidades y el Monto de Créditos Personales en la financiera Crediscotia Huancavelica en el tercer trimestre de 2016.



Fuente: Base de datos.

En la Figura 4.9 se muestra la gráfica de los pares de valores de cada unidad de análisis, es decir del puntaje de las *Habilidades* y el Monto de Créditos Personales, en donde se evidencia que los valores de las Habilidades y el Monto de Créditos Personales se relacionan positivamente. Por lo que preliminarmente podemos concluir que existe una relación positiva o directa entre las Habilidades y el Monto de Créditos Personales en la financiera Crediscotia Huancavelica en el tercer trimestre de 2016.

Para determinar la intensidad de la correlación entre la dimensión *Habilidades* y el Monto de Créditos Personales, usamos las puntuaciones originales obtenidos por el instrumento de medición, para lo cual usamos el coeficiente de relación “r” de Pearson.

$$r = \frac{Cov(x, y)}{S_x \times S_y}$$

Siendo:

Cov(x,y) : Covarianza de las puntuaciones de la dimensión y variable.

S_x : Desviación estándar de la dimensión Habilidades.

S_y : Desviación estándar de la variable Monto de créditos personales.

Aplicamos los datos a la fórmula:

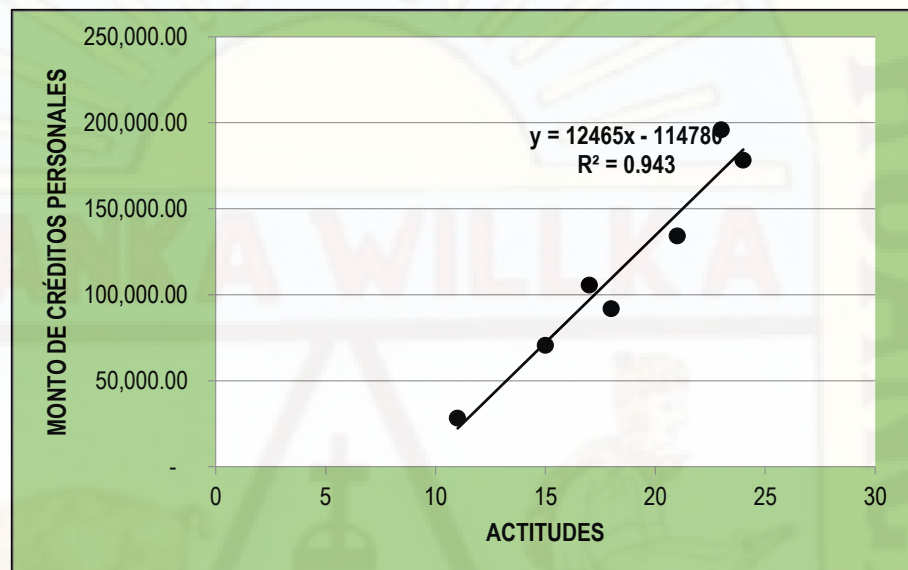
$$r = \frac{420,156.21}{7.98212288 \times 54,825.24}$$

$$r = 0.9600898 \approx 96.01\%$$

La intensidad de la correlación es alrededor del 96.01% positiva o directa.

4.1.7. RESULTADOS DE RELACIÓN DE LAS ACTITUDES Y EL MONTO DE CRÉDITOS PERSONALES EN LA FINANCIERA CREDISCOTIA HUANCVELICA EN EL TERCER TRIMESTRE DE 2016

Figura 4.10:Diagrama de la relación de Actitudes y el Monto de créditos personales en la financiera Crediscotia Huancavelica en el tercer trimestre de 2016.



Fuente: Base de datos.

En el Figura 4.10 muestra la gráfica de los pares de valores de cada unidad de análisis, es decir del puntaje de las *Actitudes* y el Monto de Créditos Personales, en donde se evidencia que los valores de las *Actitudes* y el Monto de Créditos Personales se relacionan positivamente. Por lo que preliminarmente podemos concluir que existe una relación positiva o directa entre las *Actitudes* y el Monto de Créditos Personales en la financiera Crediscotia Huancavelica en el tercer trimestre de 2016.

Para determinar la intensidad de la correlación entre la dimensión *Actitudes* y el Monto de Créditos Personales, usamos las puntuaciones originales obtenidos por el instrumento de medición, para lo cual usamos el coeficiente de relación “r” de Pearson.

$$r = \frac{Cov(x,y)}{S_x \times S_y}$$

Siendo:

Cov(x,y) : Covarianza de las puntuaciones de la dimensión y variable.

S_x : Desviación estándar de la dimensión Actitudes.

S_y : Desviación estándar de la variable Monto de créditos personales.

Aplicamos los datos a la fórmula:

$$r = \frac{227,414.51}{4.27140468 \times 54,825.24}$$

$$r = 0.97110667 \approx 97.11\%$$

La intensidad de la correlación es alrededor del 97.11% positiva o directa.

4.1.8. PRUEBA DE SIGNIFICANCIA DE LA HIPÓTESIS PRINCIPAL

Para la prueba de significancia estadística de la correlación, usamos el esquema propuesto por Karl Pearson.

Para determinar si existe una relación lineal estadísticamente significativa entre las Competencias Laborales y el Monto de Créditos Personales (prueba de hipótesis) se utiliza la Prueba t para el cociente de correlación.

4.1.8.1. SISTEMA DE HIPÓTESIS

Hipótesis Nula (H_0): Las competencias laborales de asesores de crédito No tienen relación directa con el monto de créditos personales en la Financiera Crediscotia Huancavelica, tercer trimestre 2016

$$\rho = 0$$

Siendo:

ρ : Correlación poblacional.

Hipótesis Alternativa (Ha): Las competencias laborales de asesores de crédito tienen relación directa con el monto de créditos personales en la Financiera Crediscotia Huancavelica, tercer trimestre 2016

$$\rho > 0$$

Siendo:

ρ : Correlación poblacional.

4.1.8.2. NIVEL DE SIGNIFICANCIA (α) Y NIVEL DE CONFIANZA (γ)

$$\alpha = 0.05 = 5\% \Rightarrow \gamma = 1 - \alpha = 95\%$$

4.1.8.3. ESTADÍSTICA DE PRUEBA: La variable aleatoria (x) sigue una distribución “t” con 5 grados de libertad:

$$t = r \times \sqrt{\frac{n - 2}{1 - r^2}}$$

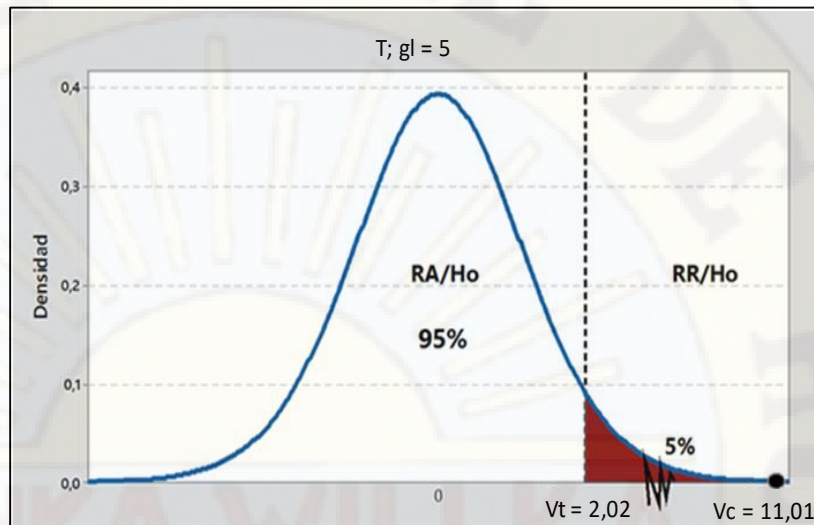
El valor crítico o tabulado “Vt” de la prueba para 5 grados de libertad (unilateral) y 0.05 de significancia es de 2.0150, obtenido de la tabla correspondiente “Valores críticos de t”.

4.1.8.4. CÁLCULO DE LA ESTADÍSTICA: Reemplazando los valores en la fórmula correspondiente, el valor calculado “Vc” de la “t” es:

$$t = Vc = 0.98 \times \sqrt{\frac{7 - 2}{1 - 0.98^2}} = 11.01193109 \approx 11.01$$

4.1.8.5. TOMA DE DECISIÓN: El valor calculado (Vc) y el valor crítico o tabulado (Vt) ubicamos en el diagrama de la función “t”, Figura 4.11.

Figura 4.11: Diagrama de la prueba T para la docimasia de la hipótesis



Fuente: Generado con el Software Estadístico

A partir del diagrama de la prueba t , Figura 4.11, se observa que el valor calculado ($V_c=11.01$) se ubica o cae en la región de rechazo de la hipótesis nula (RR/H_o). Asimismo se observa que $V_c > V_t$ ($11.01 > 2.02$), por lo que se ha encontrado evidencia empírica para rechazar la Hipótesis Nula y aceptar la hipótesis alterna que dice:

Las competencias laborales de los asesores de crédito tienen relación directa con el monto de los créditos personales en la Financiera Crediscotia Huancavelica, tercer trimestre 2016

4.1.9. PRUEBA DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

4.1.9.1. SISTEMA DE HIPOTESIS:

Hipótesis Nula (H_o): Los conocimientos de asesores de crédito No se relacionan directamente con el monto de créditos personales en la Financiera Crediscotia Huancavelica, tercer trimestre 2016.

Hipótesis Alterna (H_a): Los conocimientos de asesores de crédito se relacionan directamente con el monto de créditos personales en la Financiera Crediscotia Huancavelica, tercer trimestre 2016

4.1.9.2. NIVEL DE SIGNIFICANCIA (α) Y NIVEL DE CONFIANZA (γ)

$$\alpha = 0.05 = 5\% \Rightarrow \gamma = 1 - \alpha = 95\%$$

La variable aleatoria (x) sigue una distribución “t” con 5 grados de libertad:

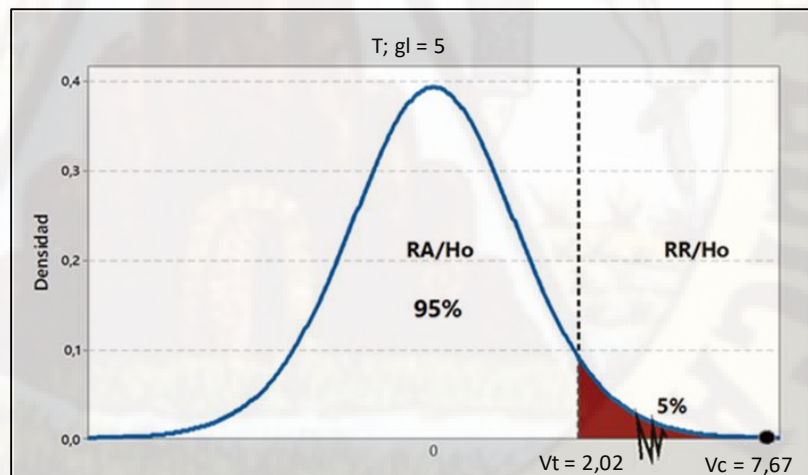
$$t = r \times \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

El valor crítico o tabulado “Vt” de la prueba para 5 grados de libertad (unilateral) y 0.05 de significancia es de 2.0150, obtenido de la tabla correspondiente “Valores críticos de t”.

Reemplazando los valores en la fórmula correspondiente, el valor calculado “Vc” de la “t” es:

$$t = Vc = 0.96 \times \sqrt{\frac{7-2}{1-0.96^2}} = 7.66651878 \approx 7.67$$

Figura 4.12: Diagrama de la prueba T para la docimasia de la hipótesis



Fuente: Generado con el Software Estadístico

A partir del diagrama de la prueba t, Figura 4.12, se observa que el valor calculado ($Vc=7.67$) se ubica o cae en la región de rechazo de la hipótesis nula (RR/Ho). Asimismo se observa que $Vc > Vt$

(7.67>2.027), por lo que se ha encontrado evidencia empírica para rechazar la Hipótesis Nula y aceptar la hipótesis alterna que dice:

Los conocimientos de asesores de crédito se relacionan directamente con el monto de créditos personales en la Financiera Crediscotia Huancavelica, tercer trimestre 2016

4.1.10. PRUEBA DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

4.1.10.1.SISTEMA DE HIPOTESIS:

Hipótesis Nula (Ho): Las habilidades de asesores de crédito No se relacionan directamente con el monto de créditos personales en la Financiera Crediscotia Huancavelica, tercer trimestre 2016.

Hipótesis Alterna (Ha): Las habilidades de los asesores de crédito se relacionan directamente con el monto de los créditos personales en la Financiera Crediscotia Huancavelica, tercer trimestre 2016.

4.1.10.2.NIVEL DE SIGNIFICANCIA (α) Y NIVEL DE CONFIANZA (γ)

$$\alpha = 0.05 = 5\% \Rightarrow \gamma = 1 - \alpha = 95\%$$

La variable aleatoria (x) sigue una distribución “t” con 5 grados de libertad:

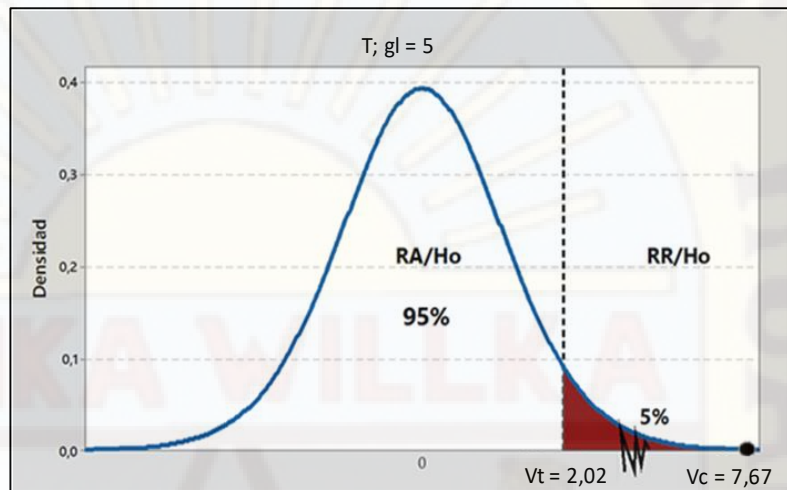
$$t = r \times \sqrt{\frac{n - 2}{1 - r^2}}$$

El valor crítico o tabulado “Vt” de la prueba para 5 grados de libertad (unilateral) y 0.05 de significancia es de 2.0150, obtenido de la tabla correspondiente “Valores críticos de t”.

Reemplazando los valores en la fórmula correspondiente, el valor calculado “Vc” de la “t” es:

$$t = Vc = 0.96 \times \sqrt{\frac{7-2}{1-0.96^2}} = 7.66651878 \approx 7.67$$

Figura 4.13 Diagrama de la prueba *T* para la docimasia de la hipótesis



Fuente: Generado con el Software Estadístico

A partir del diagrama de la prueba *t*, Figura 4.13, se observa que el valor calculado ($V_c=7.67$) se ubica o cae en la región de rechazo de la hipótesis nula (RR/Ho). Asimismo se observa que $V_c > V_t$ ($7.67 > 2.027$), por lo que se ha encontrado evidencia empírica para rechazar la Hipótesis Nula y aceptar la hipótesis alterna que dice:

Las habilidades de asesores de crédito se relacionan directamente con el monto de créditos personales en la Financiera Crediscotia Huancavelica, tercer trimestre 2016

4.1.11. PRUEBA DE LA TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

4.1.11.1. SITEMA DE HIPOTESIS:

Hipótesis Nula (Ho): Las actitudes de asesores de crédito No se relacionan directamente con el monto de créditos personales en la Financiera Crediscotia Huancavelica, tercer trimestre 2016

Hipótesis Alterna (Ha): Las actitudes de asesores de crédito se relacionan directamente con el monto de créditos personales en la Financiera Crediscotia Huancavelica, tercer trimestre 2016

4.1.11.2. NIVEL DE SIGNIFICANCIA (α) Y NIVEL DE CONFIANZA (γ)

$$\alpha = 0.05 = 5\% \Rightarrow \gamma = 1 - \alpha = 95\%$$

La variable aleatoria (x) sigue una distribución “t” con 5 grados de libertad:

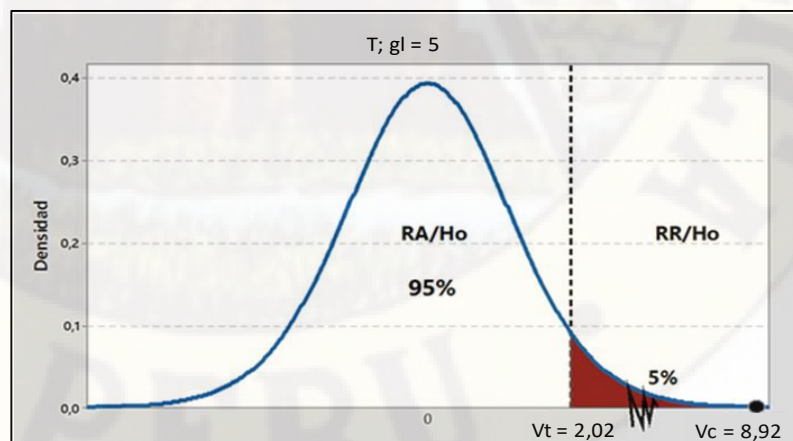
$$t = r \times \sqrt{\frac{n - 2}{1 - r^2}}$$

El valor crítico o tabulado “Vt” de la prueba para 5 grados de libertad (unilateral) y 0.05 de significancia es de 2.0150, obtenido de la tabla correspondiente “Valores críticos de t”.

Reemplazando los valores en la fórmula correspondiente, el valor calculado “Vc” de la “t” es:

$$t = Vc = 0.97 \times \sqrt{\frac{7 - 2}{1 - 0.97^2}} = 8.922015964 \approx 8.92$$

Figura 4.14 Diagrama de la prueba T para la docimasia de la hipótesis



Fuente: Generado con el Software Estadístico

A partir del diagrama de la prueba t, Figura 4.14, se observa que el valor calculado ($V_c=8.92$) se ubica o cae en la región de rechazo de la hipótesis nula (RR/H_0). Asimismo se observa que $V_c > V_t$ ($8.92 > 2.027$), por lo que se ha encontrado evidencia empírica para rechazar la Hipótesis Nula y aceptar la hipótesis alterna que dice:

Las actitudes de los asesores de crédito se relacionan directamente con el monto de los créditos personales en la Financiera Crediscotia Huancavelica, tercer trimestre 2016.

4.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Como podemos deducir resultados de la investigación ponen en evidencia la presencia de una relación entre las Competencias laborales y Monto de Créditos Personales en la Financiera Crediscotia Huancavelica en el tercer trimestre 2016.

En cuanto a la validez de la relación general hallada entre las Competencias laborales y Monto de créditos personales en la Financiera Crediscotia Huancavelica en el tercer trimestre 2016, es evidente que su validez es innata por la presencia de las siguientes características:

Cantidad de Datos: El tamaño de su muestra ($n = 7$) es lo suficientemente necesario como para proveer una estimación muy precisa de la fuerza de la relación. En razón que se trata de una muestra censal, es decir se analizó a toda la población.

Datos Atípicos: Puesto que los datos poco comunes pueden tener una influencia fuerte en los resultados, en el diagrama de dispersión no se identifica la presencia de casos atípicos para la relación general y las relaciones específicas.

Normalidad: Debido a que el histograma de frecuencias tiene la forma normal, la normalidad no representa un problema.

El modelo de Predicción: El Informe de selección de modelo muestra un modelo idóneo y eficiente para realizar predicciones. Además en la gráfica de dispersión de la relación general se observa que los casos cubren adecuadamente el rango de valores de las dos variables. Dicho modelo de predicción es:

$$\text{Monto de los créditos personales} = -119,808 + 3,387.9 * \text{Competencias laborales}$$

El coeficiente de determinación ajustado (R^2) es de 0.9652, lo que significa que el 96.52% del comportamiento del Monto de créditos personales es explicada por el comportamiento de Competencias laborales. O que el modelo de regresión lineal explica hasta el 96.52% de la variación de una variable.

El modelo de predicción de la relación entre los Conocimientos y Monto de Créditos Personales es la siguiente:

$$\text{Monto de los créditos personales} = -120,519 + 13,185 * \text{Conocimientos}$$

El coeficiente de determinación ajustado (R^2) es de 0.9159, lo que significa que el 91.59% del comportamiento de Monto de créditos personales es explicada por el comportamiento de Conocimientos.

El modelo de predicción de la relación entre los Habilidades y Monto de Créditos Personales es la siguiente:

$$\text{Monto de los créditos personales} = -120,690 + 6,594.4 * \text{Habilidades}$$

El coeficiente de determinación ajustado (R^2) es de 0.9218, lo que significa que el 92.18% del comportamiento de Monto de Créditos Personales es explicada por el comportamiento de Habilidades.

El modelo de predicción de la relación entre los Actitudes y Monto de créditos personales es la siguiente:

$$\text{Monto de los créditos personales} = -114,780 + 12,465 * \text{Actitudes}$$

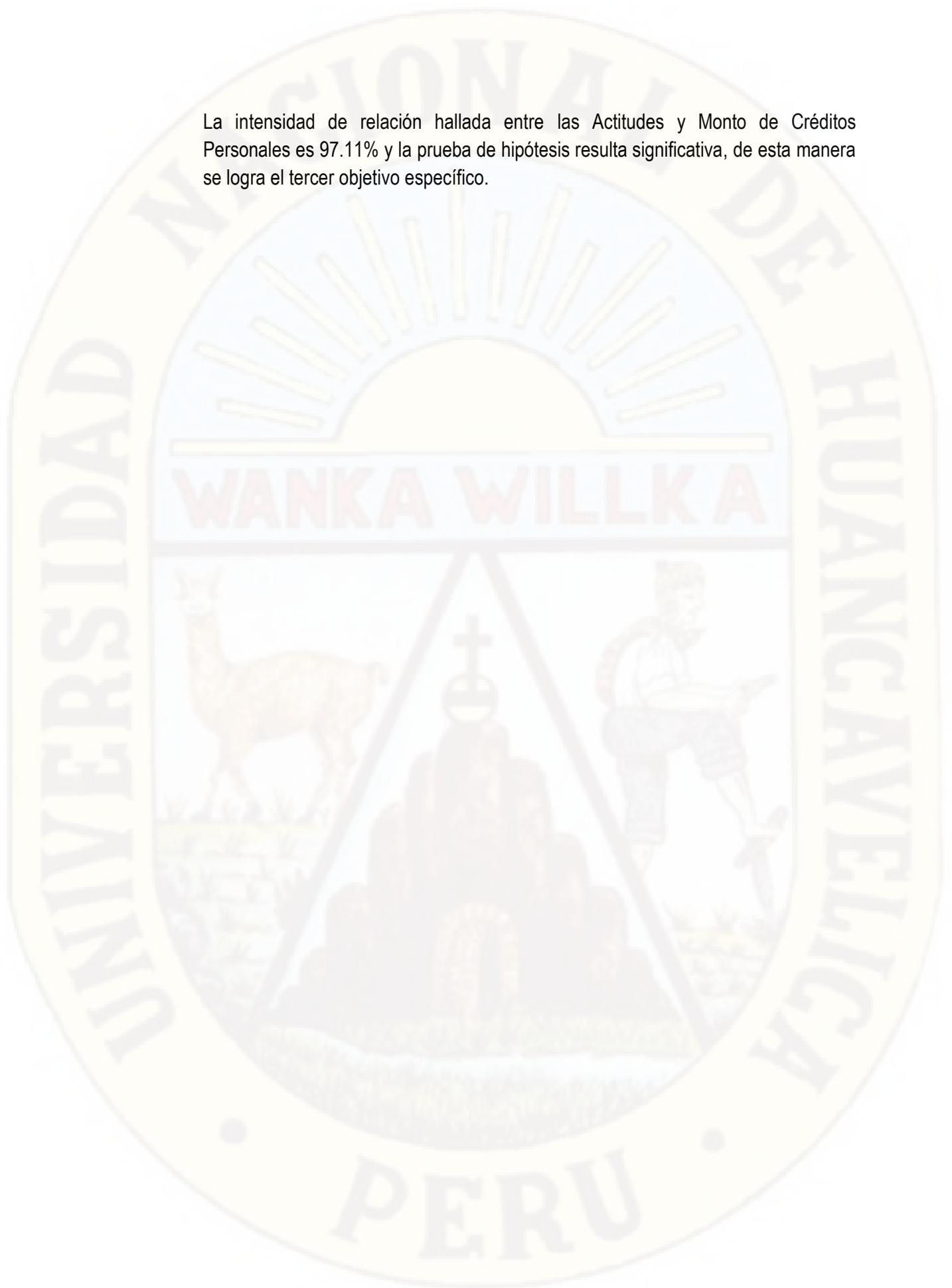
El coeficiente de determinación ajustado (R^2) es de 0.943, lo que significa que el 94.3% del comportamiento de Monto de los Créditos Personales es explicada por el comportamiento de Habilidades.

De esta manera, en general se ha identificado la presencia de una relación positiva entre las Competencias laborales y Monto de créditos personales en la Financiera Crediscotia Huancavelica en el tercer trimestre 2016, la intensidad de la relación hallada es $r=98.25\%$ y la prueba de hipótesis resulta significativa con lo cual se logra el objetivo general planteado en la investigación.

La intensidad de relación hallada entre los Conocimientos y Monto de Créditos Personales es 95.70% y la prueba de hipótesis resulta significativa, de esta manera se logra el primer objetivo específico.

La intensidad de relación hallada entre las Habilidades y Monto de Créditos Personales es 96.01% y la prueba de hipótesis resulta significativa, de esta manera se logra el segundo objetivo específico.

La intensidad de relación hallada entre las Actitudes y Monto de Créditos Personales es 97.11% y la prueba de hipótesis resulta significativa, de esta manera se logra el tercer objetivo específico.



CONCLUSIONES

1. Existe evidencia empírica que las Competencias Laborales se relaciona de forma positiva y significativa con el Monto de Créditos Personales en la Financiera Crediscotia Huancavelica en el tercer trimestre 2016. La intensidad de la relación hallada es de $r=98.25\%$ por lo que dicha relación es positiva y significativa. Asimismo se ha determinado en la variable Competencias Laborales el Asesor 2 tiene la mayor puntuación (89 puntos) y el Asesor 6 obtuvo la menor puntuación (42 puntos); y en la variable Monto de Créditos Personales el Asesor 2 ha colocado el mayor porcentaje del total de colocaciones ($24\% \approx S/ 195,895.41$) y el Asesor 6 ha colocado el menor porcentaje del total de colocaciones ($4\% \approx S/ 28,173.11$).
2. Existe evidencia empírica y estadística que los Conocimientos se relaciona de forma positiva y significativa con el Monto de Créditos Personales en la Financiera Crediscotia Huancavelica en el tercer trimestre 2016. La intensidad de la relación hallada es de $r=95.7\%$ por lo que dicha relación es positiva y significativa. Asimismo se ha determinado en la dimensión Conocimientos el Asesor 2 tiene la mayor puntuación (23 puntos) y el Asesor 6 obtuvo la menor puntuación (10 puntos).
3. Se ha determinado que las Habilidades se relaciona de forma positiva y significativa con el Monto de Créditos Personales en la Financiera Crediscotia Huancavelica en el tercer trimestre 2016. La intensidad de la relación hallada es de $r=96.01\%$ por lo que dicha relación es positiva y significativa. Además se ha determinado en la dimensión Habilidades el Asesor 2 tiene la mayor puntuación (43 puntos) y el Asesor 6 obtuvo la menor puntuación (21 puntos).
4. Existe evidencia empírica y estadística que las Actitudes se relaciona de forma positiva y significativa con el Monto de Créditos Personales en la Financiera Crediscotia Huancavelica en el tercer trimestre 2016. La intensidad de la relación hallada es de $r=97.11\%$ por lo que dicha relación es positiva y significativa. Además se ha determinado en la dimensión Actitudes el Asesor 4 tiene la mayor puntuación (24 puntos) y el Asesor 6 obtuvo la menor puntuación (11 puntos).

SUGERENCIAS

1. Se recomienda a los integrantes de la Alta Dirección de la Financiera Crediscotia Huancavelica, sobre la base del programa de inducción y fortalecimiento de competencias laborales, a mantener el interés en estos programas a fin de garantizar las colocaciones de las colocaciones de créditos personales, en razón que existe una fuerte relación entre las competencias laborales y monto de créditos personales.
2. Se recomienda a los funcionarios de la Financiera Crediscotia Huancavelica, dentro del programa de fortalecimiento de las competencias laborales, orientar mayores esfuerzos hacia los Asesores 1, Asesor 3 y Asesor 6 en razón que obtuvieron menor puntuación en conocimientos.
3. Se recomienda a los directivos de la Financiera Crediscotia Huancavelica, dentro del programa de fortalecimiento de las competencias laborales, orientar mayores esfuerzos hacia los Asesores 1, Asesor 3 y Asesor 6 en razón que obtuvieron menor puntuación en habilidades y que éstas tienen una alta relación con el monto de créditos personales.
4. Se recomienda a los responsables del programa de fortalecimiento de competencias laborales de la Financiera Crediscotia Huancavelica, que se aplique una metodología de aprendizaje centrada en los participantes y a partir de los mismos participantes que tienen mayores puntuaciones en las competencias laborales en general. Es decir que los participantes con mayor experiencia (Asesor 2, Asesor 4 y Asesor 5) enseñen a los demás asesores.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Ayala Villegas, S. (2005), "CRÉDITOS FINANCIEROS" - Tarapoto, Perú

Ayuque Gaspar Doris Cinthya y Sacha Chahuayo Isaías (2010), tesis titulada "POLÍTICA INTERNA DE CRECIMIENTO DE CARTERA COMO FACTOR INFLUYENTE EN EL INCREMENTO DE LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE CRÉDITO DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO PISCO S.A. OFICINA ESPECIAL HUANCAMELICA", Facultad de Ciencias Empresariales - Universidad Nacional de Huancavelica.

Bendezú Esteban Ruth y Ñahui Matamoros Olinda (2009), tesis "FACTORES QUE LIMITAN LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS EN LA OFICINA ESPECIAL DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE PISCO S.A. PROVINCIA HUANCAMELICA 2009", Facultad de Ciencias Empresariales - Universidad Nacional de Huancavelica.

Carrillo, J., & Irazo, C. (24 de marzo de 2016).

<file:///C:/Users/USER/Downloads/Calificacionycompetencias.pdf>

Ccanto Mallma, G. (2014), "METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA EN CONTABILIDAD", Huancayo: Cultura Peruana.

CIDEC (2010), "COMPETENCIAS PROFESIONALES. ENFOQUES Y MODELOS A DEBATE; COLECCIÓN: CUADERNOS DE TRABAJO", 1-104

Cojulún Cifuentes, María de los Ángeles. (2011), tesis "COMPETENCIAS LABORALES COMO BASE PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL" (ESTUDIO REALIZADO EN LA EMPRESA PIOLINDO DE RETALHULEU), Facultad de Humanidades - Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

<http://datateca.unad.edu.co/contenidos/10002/Competencias.pdf>

Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera – CMIF (2015), "ESTRATEGIA NACIONAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA (ENIF)".

<https://mef.gob.pe/contenidos/archivos-descarga/ENIF.pdf>

Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias (25 de marzo de 2016) ¿QUÉ ES LA CERTIFICACIÓN DE LAS COMPETENCIAS? Obtenido de ¿QUÉ ES LA CERTIFICACIÓN DE LAS COMPETENCIAS?.

http://www.conocer.gob.mx/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&Itemid=179

Díaz Ortega, Enrique (2015), "PERSPECTIVAS DEL SECTOR FINANCIERO PARA EL 2016", Por Conexión ESAN.

<http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2015/12/14/perspectivas-sector-financiero-para-2016>

Echevarría Samones, B. (2002), "GESTIÓN DE LA COMPETENCIA DE ACCIÓN PROFESIONAL. REVISTA DE INVESTIGACIÓN EDUCATIVA", 7-43

Estrada Proleón, Magali Violeta. (2007) tesis para optar el grado académico de maestro en contabilidad y finanzas con mención en dirección financiera "EL ANÁLISIS DE RIESGO EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE CONSUMO Y LA CARTERA PESADA", Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras - Universidad de San Martín de Porres - Perú.

http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/349/1/estrada_mv.pdf

Gestión, Diario (2016) "ASBANC: CRÉDITOS DE LA BANCA AUMENTARON 9% EN EL 2015", edición del 21 de enero de 2016.

<http://gestion.pe/mercados/asban-ccreditos-banca-aumentaron-9-2015-2153125>

Guillen, Jorge. (2015). "SITUACIÓN DE LOS CRÉDITOS BANCARIOS EN EL PERÚ"; ¿Continuará la desaceleración?, Por Conexión ESAN.

<http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2015/06/01/situacion-creditos-bancarios-peru-continuara-desaceleracion/>

Hernandez, S., Fernandez, C., & Baptista, L. (2010), "METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN", México: McGraw Hil.

Jaime Buitrago, Carlos. (1994), "MANUAL OPERATIVO DEL ASESOR DE PROGRAMAS DE CRÉDITO A LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA". Centro de Acción Microempresarial. Financiado por el Instituto de Desarrollo Económico del Banco Mundial - Colombia.

<https://centerforfinancialinclusionblog.files.wordpress.com/2011/10/manual-operativo-de-asesor-de-programas-de-credito-a-la-micro-y-pequena-empresa.pdf>

Jiménez, A. (2013). "COMPETENCIAS", Madrid: Ediciones Díaz de Santos

Macedo Condori, G. (20 de junio de 2014), Seminario Taller Gestión del Sistema Financiero, Tema "PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS", Cuzco - Perú

Melendez, W. (2011), "TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA", Lima: CREA

Morales Medina, Jovita Aide. (2010), Trabajo de Graduación Presentado para optar al grado de administración industrial y empresas de servicios "ELABORACIÓN DE LAS DESCRIPCIONES DE PUESTOS DEL DEPARTAMENTO DE ASUNTOS REGULATORIOS, BASADOS EN COMPETENCIAS LABORALES, EN UNA EMPRESA FARMACÉUTICA", Facultad De Ciencias Químicas Y Farmacia - Universidad de San Carlos de Guatemala.

http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/06/06_2950.pdf

Rodríguez Campuzano, M., & Posadas Díaz, A. (2007), "COMPETENCIAS LABORALES: ALGUNAS PROPUESTAS DE ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN EN PSICOLOGÍA", 93-112

Salinas Gutiérrez, A., & Martínez Cambor, P. (2007), "PRINCIPALES FACTORES DE SATISFACCIÓN ENTRE LOS ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS", La Unidad Académica. Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades, SOCIOTAM, vol. XVII, núm. 1, 170.

Tomàs, J. (2007), "INTRODUCCIÓN A LA METODOLOGIA CUANTITATIVA DE SPSS", Madrid: Solográfica SAC.

Torres Martínez, R. M. (2009), "EL RIESGO OPERACIONAL EN LA CARTERA DE CRÉDITOS EN UNA ENTIDAD BANCARIA", Universidad de San Carlos de Guatemala.

Trivelli, Carolina (1997), "CRÉDITO EN LOS HOGARES RURALES DEL PERÚ", Instituto de Estudios Peruanos – IEP. Trabajo publicado por Consorcio de Investigación Económica y Social – CIES.

<http://cies.org.pe/es/investigaciones/desarrollo-rural/>

Wikipedia, (marzo de 25 de 2016), "LA ENCICLOPEDIA LIBRE", Recuperado el 25 de marzo de 2016.

<https://es.wikipedia.org/wiki/Conocimiento>

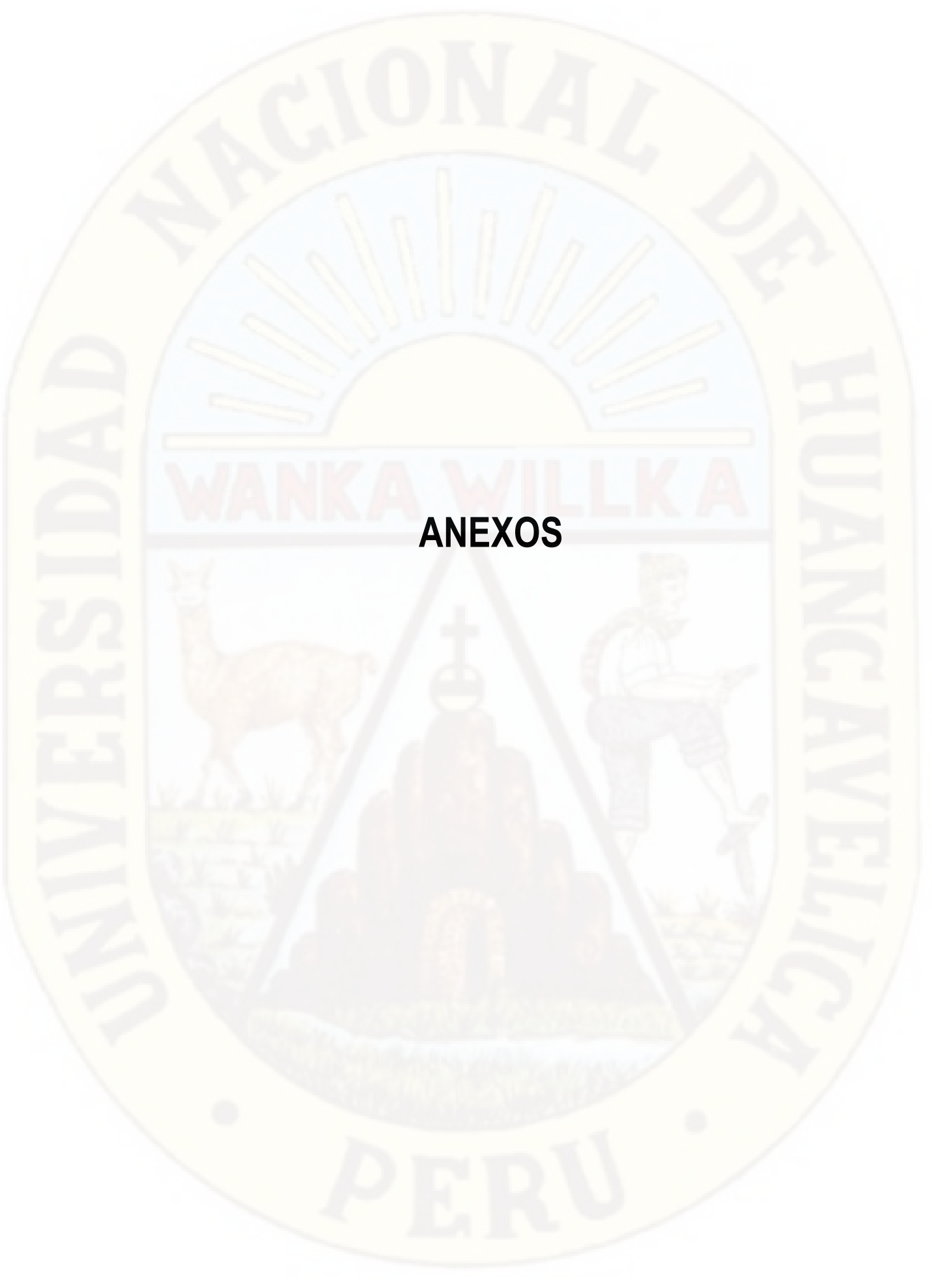
Paúl A. Rebolledo Abanto (04 de noviembre de 2002), "EL COSTO DEL CRÉDITO EN EL PERÚ", Obtenido de www.BCRP.

Martínez, A. (2004). "MICROCREDITO Y POBREZA: PROYECTO DE DESARROLLO DE COMUNIDADES RURALES POBRES", Univeridad Simon Bolivar de Venezuela.

Pedraza, J. C. (05 de 15 de 2009).

www.eumed.net

Roberto, P. (1972), "DICCIONARIO ENCICLOPÉDICO", Quillet tomo II - Panamá

The logo of the Universidad Nacional de Huancavelica, Peru, is a circular emblem. It features a central shield divided into three sections. The top section shows a rising sun with rays. The middle section contains the text 'WANKA WILLKA' in red. The bottom section is divided into three parts: a llama on the left, a central mountain with a cross on top, and a person on the right. The words 'UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCavelica' are written around the top half of the circle, and 'PERU' is at the bottom.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

COMPETENCIAS LABORALES DE ASESORES DE CRÉDITO Y MONTO DE CRÉDITOS PERSONALES EN LA FINANCIERA CREDISCOTIA HUANCVELICA – TERCER TRIMESTRE 2016

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
PROBLEMA PRINCIPAL: ¿Cómo se relacionan las competencias laborales de asesores de crédito y monto de créditos personales en la Financiera Crediscotia Huancavelica, tercer trimestre 2016? PROBLEMAS SECUNDARIOS: -¿Cómo se relacionan los conocimientos de asesores de crédito y monto de créditos personales en la Financiera Crediscotia Huancavelica, tercer trimestre 2016? -¿Cómo se relacionan las habilidades de asesores de crédito y monto de créditos personales en la Financiera Crediscotia Huancavelica, tercer trimestre 2016? -¿Cómo se relacionan las actitudes de asesores de crédito y monto de créditos personales en la Financiera Crediscotia Huancavelica, tercer trimestre 2016?	OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre las competencias laborales de asesores de crédito y monto de créditos personales en la Financiera Crediscotia Huancavelica, tercer trimestre 2016. OBJETIVOS ESPECÍFICOS: -Determinar la relación entre los conocimientos de asesores de crédito y monto de créditos personales en la Financiera Crediscotia Huancavelica, tercer trimestre 2016. -Determinar la relación entre las habilidades de asesores de crédito y monto de créditos personales en la Financiera Crediscotia Huancavelica, tercer trimestre 2016. -Determinar la relación entre las actitudes de asesores de crédito y monto de créditos personales en la Financiera Crediscotia Huancavelica, tercer trimestre 2016.	HIPÓTESIS PRINCIPAL: Las competencias laborales de los asesores de crédito tienen relación directa con el monto de créditos personales en la Financiera Crediscotia Huancavelica, tercer trimestre 2016. HIPÓTESIS SECUNDARIAS: -Los conocimientos de los asesores de crédito se relacionan directamente con el monto de créditos personales en la Financiera Crediscotia Huancavelica, tercer trimestre 2016. -Las habilidades de los asesores de crédito se relacionan directamente con el monto de créditos personales en la Financiera Crediscotia Huancavelica, tercer trimestre 2016. -Las actitudes de los asesores de crédito se relacionan directamente con el monto de créditos personales en la Financiera Crediscotia Huancavelica, tercer trimestre 2016.	VARIABLE (1) COMPETENCIAS LABORALES	Conocimientos Habilidades	- Conocimiento de matemáticas financieras básicas - Conocimiento de Contabilidad general. - Conocimiento sobre unidades de medida y conversión entre éstas: gramo, libra, kilo, arroba, quintal, tonelada, unidad, docena, gruesa, centímetro, decímetro, pie. - Nociones básicas sobre las condiciones socio-económicas de los empresarios del sector informal y sobre trabajo de desarrollo comunitario. - Poder de comunicación - Capacidad de atención y concentración - Buenas relaciones interpersonales, facilidad de interacción - Resistencia física. - Capacidad para planear y organizar actividades. - Capacidad analítica, interpretativa y evaluativa. - Iniciativa, autocontrol y dinamismo.	TIPO: Aplicada NIVEL: Correlacional MÉTODOS: •Método Universal •Método General •Métodos Específicos: Descriptivo, Analítico, Sintético, Inductivo, Deductivo DISEÑO: No experimental, Correlacional POBLACIÓN: 07 asesores de crédito de la Financiera Crediscotia Huancavelica. MUESTRA: Muestra censal. TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE DATOS: Encuesta. INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE DATOS: Cuestionario PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS: Son las siguientes: -Visita de coordinación con las autoridades la financiera Crediscotia Huancavelica para la aplicación de los instrumentos. -Capacitación a los asesores de crédito para para contestar llenar el instrumento de investigación. -Aplicación del instrumento de investigación.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
				Actitudes	- Disposición de colaboración. - Disposición social para ayudar e interrelacionarse con los sectores marginados de la población. - Discreción. - Buena presentación e impacto personal. - Estabilidad.	TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS: - ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA: • Tablas de frecuencias simple y de contingencia. • Gráficos de barras. • Medidas de tendencia central y de dispersión. - ESTADÍSTICA INFERENCIAL • Cálculo del coeficiente de correlación. • Prueba T.
			VARIABLE (2) MONTO DE CRÉDITOS PERSONALES	Monto de crédito personal colocado por asesor de crédito	Monto de crédito personal colocado por asesor de crédito reportado en el tercer trimestre del 2016 (junio, julio y agosto)	

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

COMPETENCIAS LABORALES DE ASESORES DE CRÉDITO Y MONTO DE CRÉDITOS PERSONALES EN LA FINANCIERA CREDISCOTIA HUANCVELICA – TERCER TRIMESTRE 2016

DEFINICIÓN OPERATIVA DE LAS VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
COMPETENCIAS LABORALES (V.1.): (Conjunto de conocimientos, habilidades, cualidades, aptitudes, que tienen las personas y que les predispone a realizar un conjunto de actividades con un buen nivel de desempeño).	Conocimientos	- Conocimiento de matemáticas financieras básicas - Conocimiento de Contabilidad general. - Conocimiento sobre unidades de medida y conversión entre éstas: gramo, libra, kilo, arroba, quintal, tonelada, unidad, docena, gruesa, centímetro, decímetro, pie. - Nociones básicas sobre las condiciones socio-económicas de los empresarios del sector informal y sobre trabajo de desarrollo comunitario.	- ¿Cuál es el grado de conocimiento de las matemáticas financieras básicas? - ¿Cuál es el grado de conocimiento de Contabilidad general? - ¿Cuál es el grado de conocimiento sobre conversión de las unidades de medida de longitud, volumen y peso? - ¿Cuál es el grado de conocimiento sobre condiciones socio-económicas de las personas naturales? - ¿Cuál es el grado de conocimiento sobre las políticas de crédito personales de su entidad financiera?	ESCALA DE INTENSIDAD - Deficiente - Regular - Bueno - Muy bueno - Excelente
	Habilidades	- Poder de comunicación - Capacidad de atención y concentración - Buenas relaciones interpersonales, facilidad de interacción - Resistencia física. - Capacidad para planear y organizar actividades. - Capacidad analítica, interpretativa y evaluativa. - Iniciativa, autocontrol y dinamismo.	- Mi poder de comunicación con los clientes es buena. - Mi capacidad de atención y concentración con los clientes y compañeros de trabajo es adecuada. - Me relaciono con facilidad con los clientes y compañeros de trabajo. - Durante mi trabajo no tengo problemas de resistencia física. - En mi trabajo no tengo dificultades para planificar mis labores como asesor de crédito. - Tengo suficiente capacidad para organizar mis actividades en mi centro de trabajo. - No tengo dificultad en realizar el análisis, interpretación y evaluación de mis tareas como asesor de crédito. - En mi centro de trabajo siempre tengo iniciativa y dinamismo. - Cuando tengo problemas laborales me autocontrolo muy fácilmente.	ESCALA DE LIKERT - Nunca. - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre.
	Actitudes	- Disposición de colaboración. - Disposición social para ayudar e interrelacionarse con los sectores marginados de la población. - Discreción. - Buena presentación e impacto personal. - Estabilidad.	- Frente a una necesidad muestro una actitud de colaboración. - Me identifico con las necesidades de los sectores marginados. - Durante mi trabajo existen muchas cosas que debo guardar en reserva o secreto. - Es importante cuidar la buena presentación y el impacto personal. - No tengo problemas de inestabilidad emocional.	ESCALA DE LIKERT - Muy desacuerdo - Desacuerdo - Indeciso. - De acuerdo. - Muy de acuerdo.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N° 25265)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

“COMPETENCIAS LABORALES DE ASESORES DE CRÉDITO Y MONTO DE CRÉDITOS PERSONALES EN LA FINANCIERA CREDISCOTIA HUANCAMELICA – TERCER TRIMESTRE 2016”

CUESTIONARIO

Estimado asesor (a) de crédito, estamos realizando una investigación científica, cuyo objetivo es Determinar la relación entre las competencias laborales de los asesores de crédito y el monto de los créditos personales en la financiera Crediscotia Huancavelica, tercer trimestre 2016, por lo que recurrimos a su persona a fin de conocer su opinión referente a éstas variables.

Garantizamos la confidencialidad de sus respuestas y serán utilizadas sólo con fines de académicos.

INSTRUCCIÓN: Para el desarrollo de la presente encuesta marque con una “X” la opción que crea conveniente o se adapte mejor a su persona. No existen respuestas buenas ni malas. Todas las respuestas son válidas.

APELLIDOS Y NOMBRES:.....

INFORMACIÓN GENERAL		
Sexo.	Masculino ()	Femenino ()
Edad	_____ años	
¿Cuál es su grado de instrucción?	Secundaria ()	Superior técnica ()
	Técnico ()	Superior universitaria ()

Para la dimensión CONOCIMIENTOS utilice la siguiente escala de intensidad.

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
1	2	3	4	5

N°	CONOCIMIENTOS	1	2	3	4	5
1	¿Cuál es el grado de conocimiento de las matemáticas financieras básicas?					
2	¿Cuál es el grado de conocimiento de Contabilidad general?					
3	¿Cuál es el grado de conocimiento sobre conversión de las unidades de medida de longitud, volumen y peso?					
4	¿Cuál es el grado de conocimiento sobre condiciones socio-económicas de las personas naturales?					
5	¿Cuál es el grado de conocimiento sobre las políticas de crédito personales de su entidad financiera?					

Para la dimensión HABILIDADES utilice la siguiente escala de Likert.

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

N°	HABILIDADES / DESTREZAS	1	2	3	4	5
6	Mi poder de comunicación con los clientes es bueno.					
7	Mi capacidad de atención y concentración con los clientes y compañeros de trabajo es adecuado.					
8	Me relaciono con facilidad con los clientes y compañeros de trabajo.					
9	Durante mi trabajo no tengo problemas de resistencia física.					
10	En mi trabajo no tengo dificultades para planificar mis labores como asesor de crédito.					
11	Tengo suficiente capacidad para organizar mis actividades en mi centro de trabajo.					
12	No tengo dificultad en realizar el análisis, interpretación y evaluación de mis tareas como asesor de crédito.					
13	En mi centro de trabajo siempre tengo iniciativa y dinamismo.					
14	Cuando tengo problemas laborales me autocontrolo muy fácilmente.					

Para la dimensión ACTITUDES utilice la siguiente escala de Likert.

Muy desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	ACTITUDES / COMPORTAMIENTOS INDIVIDUALES	1	2	3	4	5
15	Frente a una necesidad muestro una actitud de colaboración.					
16	Me identifico con las necesidades de los sectores marginados.					
17	Durante mi trabajo existen muchas cosas que debo guardar en reserva o secreto.					
18	Es importante cuidar la buena presentación y el impacto personal.					
19	No tengo problemas de inestabilidad emocional.					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

MATRIZ DE DATOS

MES	ASESOR 1	ASESOR 2	ASESOR 3	ASESOR 4	ASESOR 5	ASESOR 6	ASESOR 7
	ALVARADO MOROCHO, JAVIER	PALOMINO DELGADILLO, GISELA	QUISPE TAPE, JULIAN	REGINALDO POMA, CARMEN ROSA	RIVERA HUARCAYA, ALICIA	ROJAS QUINTO, GINA MARIBEL	TAIPE DE LA CRUZ, GLORIA
JULIO	33,038.79	79,402.58	7,550.00	46,452.65	69,676.00	2,500.00	9,875.96
AGOSTO	9,927.36	50,244.37	42,002.52	75,546.62	33,513.62	17,823.11	28,456.92
SETIEMBRE	27,633.19	66,248.46	42,371.20	56,242.25	30,908.86	7,850.00	67,204.81
TOTAL	70,599.34	195,895.41	91,923.72	178,241.52	134,098.48	28,173.11	105,537.69

UNIDADES DE ANÁLISIS		COMPETENCIAS LABORALES																				MONTO DE CRÉDITOS PERSONALES				
		CONOCIMIENTO						HABILIDADES										ACTITUDES						TOTAL	MONTO OTRORGADO	%
ASESOR 1	ALVARADO MOROCHO, JAVIER	4	2	4	3	4	17	3	3	2	2	3	4	3	3	3	26	4	2	3	4	2	15	58	70,599.34	9%
ASESOR 2	PALOMINO DELGADILLO, GISELA	4	5	5	4	5	23	5	5	5	4	5	5	4	5	5	43	4	5	4	5	5	23	89	195,895.41	24%
ASESOR 3	QUISPE TAIPE, JULIAN	3	3	3	3	4	16	3	4	3	3	3	3	4	3	3	29	4	4	3	3	4	18	63	91,923.72	11%
ASESOR 4	REGINALDO POMA, CARMEN ROSA	5	4	4	5	4	22	4	5	5	5	4	4	5	4	5	41	5	4	5	5	5	24	87	178,241.52	22%
ASESOR 5	RIVERA HUARCAYA, ALICIA	4	4	4	3	4	19	5	5	5	4	4	5	4	5	4	41	4	5	4	4	4	21	81	134,098.48	17%
ASESOR 6	ROJAS QUINTO, GINA MARIBEL	2	2	2	2	2	10	2	2	2	3	3	2	3	2	2	21	2	2	2	3	2	11	42	28,173.11	4%
ASESOR 7	TAIPE DE LA CRUZ, GLORIA	4	4	3	3	4	18	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30	3	4	3	3	4	17	65	105,537.69	13%

RESUMEN DE PROCESAMIENTO DEL INDICE DE CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

		NÚMERO	PORCENTAJE (%)
CASOS	Válido	7	100,0
	Excluido	0	,0
TOTAL		7	100,0

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

ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD “CONOCIMIENTO”	
Alfa de Cronbach	Número de elementos
,921	5

ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD “HABILIDADES”	
Alfa de Cronbach	Número de elementos
,966	9

ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD “ACTITUDES”	
Alfa de Cronbach	Número de elementos
,909	5



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCATELICA
(Creado por ley N° 25265)



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del juez : Jesús Eduardo Bustos Huamán
1.2 Cargo e institución donde labora : Asesor de Créditos Mi Banco
1.3 Nombre del instrumento evaluado : Cuestionario
1.4 Autor (es) del instrumento : Palomino Delgadillo Gisela Vilitacion
Pavon Conce Ancoely Karina

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	BAJA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible					X
OPERACIONALIZACIÓN	Permite medir hechos observables.				X	
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada			X		
SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente				X	
PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados				X	
CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos				X	
COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems					X
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

CONTEO TOTAL DE MARCAS (Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)			1	4	5
	A	B	C	D	E

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1xA+2xB+3xC+4xD+5xE}{50} = \frac{0.88}{1}$$

III. CLASIFICACIÓN GLOBAL

(Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo, marque con un aspa en el círculo asociado).

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado	(0,00 – 0,60)
Observado	< 0,60 – 0,70)
Aprobado	< 0,70 – 1,00)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Es Aplicable

Lugar: Huancavelica

Huancavelica: 22 de mayo del 2017.

Jesús Bustos Huamán
Asesor de Negocios
mibanco
FIRMA DEL EXPERTO



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creado por ley N° 25265)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del juez : QUISPE GARCIA HENRY EZEQUIEL
1.2 Cargo e institución donde labora : GERENTE DE AGENCIA
1.3 Nombre del instrumento evaluado : CUESTIONARIO
1.4 Autor (es) del instrumento : PALOMINO DELGADILLO GISELA VICITACIÓN
: PAUCAR CONCE ANAVELY KARINA

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	BAJA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible				X	
OPERACIONALIZACIÓN	Permite medir hechos observables.				X	
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente				X	
PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados				X	
CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos					X
COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems				X	
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

CONTEO TOTAL DE MARCAS (Realice el conteo el conteo en cada una de las categorías de la escala)					
	A	B	C	D	E

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1xA+2xB+3xC+4xD+5xE}{50} = 0.88$$

III. CLASIFICACIÓN GLOBAL

(Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo, marque con un aspa en el círculo asociado).

CATEGORIA	INTERVALO
Desaprobado	(0,00 – 0,60)
Observado	< 0,60 – 0,70)
Aprobado	< 0,70 – 1,00)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

ES APLICABLE

Lugar: HUANCAMELICA

Huancavelica: 22 de MAYO del 2017.

HENRY QUISPE GARCIA
GERENTE DE AGENCIA
FIRMA DEL EXPERTO



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
(Creado por ley N° 25265)



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del juez : Huamán Morino, Ana María
1.2 Cargo e institución donde labora : Funcionario de Negocio Consumo
1.3 Nombre del instrumento evaluado : Cuestionario
1.4 Autor (es) del instrumento : Palomino Delgadillo Gisela Vicitacion
Pavcar Conce Anavaly Karina

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	BAJA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible				X	
OPERACIONALIZACIÓN	Permite medir hechos observables.					X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente				X	
PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados				X	
CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos					X
COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems				X	
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

CONTEO TOTAL DE MARCAS (Realice el conteo el conteo en cada una de las categorías de la escala)					
	A	B	C	D	E

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1xA+2xB+3xC+4xD+5xE}{50} = \underline{0.88}$$

III. CLASIFICACIÓN GLOBAL

(Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo, marque con un aspa en el círculo asociado).

CATEGORIA	INTERVALO
Desaprobado	(0,00 – 0,60)
Observado	< 0,60 – 0,70)
Aprobado	< 0,70 – 1,00)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Es aplicable

Lugar: Huancavelica

Huancavelica: 22 de mayo del 2017

Ana María Huamán Merino
ANA MARIA HUAMAN MERINO
Funcionario de Negocio Consumo
FIRMA DEL EXPERTO



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N° 25265)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

"COMPETENCIAS LABORALES DE ASESORES DE CRÉDITO Y MONTO DE CRÉDITOS PERSONALES EN LA FINANCIERA CREDISCOTIA HUANCAMELICA – TERCER TRIMESTRE 2016"

CUESTIONARIO

Estimado asesor (a) de crédito, estamos realizando una investigación científica, cuyo objetivo es Determinar la relación entre las competencias laborales de los asesores de crédito y el monto de los créditos personales en la financiera Crediscotia Huancavelica, tercer trimestre 2016, por lo que recurrimos a su persona a fin de conocer su opinión referente a éstas variables.

Garantizamos la confidencialidad de sus respuestas y serán utilizadas sólo con fines de académicos.

INSTRUCCIÓN: Para el desarrollo de la presente encuesta marque con una "X" la opción que crea conveniente o se adapte mejor a su persona. No existen respuestas buenas ni malas. Todas las respuestas son válidas.

APELLIDOS Y NOMBRES: Alvarado Morochu Javier

INFORMACIÓN GENERAL	
Sexo.	Masculino (X) Femenino ()
Edad	<u>21</u> años
¿Cuál es su grado de instrucción?	Secundaria () Superior técnica (X) Técnico () Superior universitaria ()

Para la dimensión CONOCIMIENTOS utilice la siguiente escala de intensidad.

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
1	2	3	4	5

N°	CONOCIMIENTOS	1	2	3	4	5
1	¿Cuál es el grado de conocimiento de las matemáticas financieras básicas?				X	
2	¿Cuál es el grado de conocimiento de Contabilidad general?		X			
3	¿Cuál es el grado de conocimiento sobre conversión de las unidades de medida de longitud, volumen y peso?				X	
4	¿Cuál es el grado de conocimiento sobre condiciones socio-económicas de las personas naturales?			X		
5	¿Cuál es el grado de conocimiento sobre las políticas de crédito personales de su entidad financiera?				X	

Para la dimensión HABILIDADES utilice la siguiente escala de Likert.

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

N°	HABILIDADES / DESTREZAS	1	2	3	4	5
6	Mi poder de comunicación con los clientes es bueno.			X		
7	Mi capacidad de atención y concentración con los clientes y compañeros de trabajo es adecuado.			X		
8	Me relaciono con facilidad con los clientes y compañeros de trabajo.		X			
9	Durante mi trabajo no tengo problemas de resistencia física.		X			
10	En mi trabajo no tengo dificultades para planificar mis labores como asesor de crédito.			X		
11	Tengo suficiente capacidad para organizar mis actividades en mi centro de trabajo.				X	
12	No tengo dificultad en realizar el análisis, interpretación y evaluación de mis tareas como asesor de crédito.			X		
13	En mi centro de trabajo siempre tengo iniciativa y dinamismo.			X		
14	Cuando tengo problemas laborales me autocontrolo muy fácilmente.			X		

Para la dimensión ACTITUDES utilice la siguiente escala de Likert.

Muy desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	ACTITUDES / COMPORTAMIENTOS INDIVIDUALES	1	2	3	4	5
15	Frente a una necesidad muestro una actitud de colaboración.				X	
16	Me identifico con las necesidades de los sectores marginados.		X			
17	Durante mi trabajo existen muchas cosas que debo guardar en reserva o secreto.			X		
18	Es importante cuidar la buena presentación y el impacto personal.				X	
19	No tengo problemas de inestabilidad emocional.		X			

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N° 25265)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

"COMPETENCIAS LABORALES DE ASESORES DE CRÉDITO Y MONTO DE CRÉDITOS PERSONALES EN LA FINANCIERA CREDISCOTIA HUANCAMELICA – TERCER TRIMESTRE 2016"

CUESTIONARIO

Estimado asesor (a) de crédito, estamos realizando una investigación científica, cuyo objetivo es Determinar la relación entre las competencias laborales de los asesores de crédito y el monto de los créditos personales en la financiera Crediscotia Huancavelica, tercer trimestre 2016, por lo que recurrimos a su persona a fin de conocer su opinión referente a éstas variables.

Garantizamos la confidencialidad de sus respuestas y serán utilizadas sólo con fines de académicos.

INSTRUCCIÓN: Para el desarrollo de la presente encuesta marque con una "X" la opción que crea conveniente o se adapte mejor a su persona. No existen respuestas buenas ni malas. Todas las respuestas son válidas.

APELLIDOS Y NOMBRES: Pablimo Delgadillo Gisela

INFORMACIÓN GENERAL	
Sexo.	Masculino () Femenino (X)
Edad	25 años
¿Cuál es su grado de instrucción?	Secundaria () Superior técnica () Técnico () Superior universitaria (X)

Para la dimensión CONOCIMIENTOS utilice la siguiente escala de intensidad.

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
1	2	3	4	5

Nº	CONOCIMIENTOS	1	2	3	4	5
1	¿Cuál es el grado de conocimiento de las matemáticas financieras básicas?				X	
2	¿Cuál es el grado de conocimiento de Contabilidad general?					X
3	¿Cuál es el grado de conocimiento sobre conversión de las unidades de medida de longitud, volumen y peso?					X
4	¿Cuál es el grado de conocimiento sobre condiciones socio-económicas de las personas naturales?				X	
5	¿Cuál es el grado de conocimiento sobre las políticas de crédito personales de su entidad financiera?					X

Para la dimensión HABILIDADES utilice la siguiente escala de Likert.

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

N°	HABILIDADES / DESTREZAS	1	2	3	4	5
6	Mi poder de comunicación con los clientes es bueno.					X
7	Mi capacidad de atención y concentración con los clientes y compañeros de trabajo es adecuado.					X
8	Me relaciono con facilidad con los clientes y compañeros de trabajo.					X
9	Durante mi trabajo no tengo problemas de resistencia física.				X	
10	En mi trabajo no tengo dificultades para planificar mis labores como asesor de crédito.					X
11	Tengo suficiente capacidad para organizar mis actividades en mi centro de trabajo.					X
12	No tengo dificultad en realizar el análisis, interpretación y evaluación de mis tareas como asesor de crédito.				X	
13	En mi centro de trabajo siempre tengo iniciativa y dinamismo.					X
14	Cuando tengo problemas laborales me autocontrolo muy fácilmente.					X

Para la dimensión ACTITUDES utilice la siguiente escala de Likert.

Muy desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	ACTITUDES / COMPORTAMIENTOS INDIVIDUALES	1	2	3	4	5
15	Frente a una necesidad muestro una actitud de colaboración.				X	
16	Me identifico con las necesidades de los sectores marginados.				X	
17	Durante mi trabajo existen muchas cosas que debo guardar en reserva o secreto.					X
18	Es importante cuidar la buena presentación y el impacto personal.					X
19	No tengo problemas de inestabilidad emocional.				X	

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N° 25265)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

"COMPETENCIAS LABORALES DE ASESORES DE CRÉDITO Y MONTO DE CRÉDITOS PERSONALES EN LA FINANCIERA CREDISCOTIA HUANCAMELICA – TERCER TRIMESTRE 2016"

CUESTIONARIO

Estimado asesor (a) de crédito, estamos realizando una investigación científica, cuyo objetivo es Determinar la relación entre las competencias laborales de los asesores de crédito y el monto de los créditos personales en la financiera Crediscotia Huancavelica, tercer trimestre 2016, por lo que recurrimos a su persona a fin de conocer su opinión referente a éstas variables.

Garantizamos la confidencialidad de sus respuestas y serán utilizadas sólo con fines de académicos.

INSTRUCCIÓN: Para el desarrollo de la presente encuesta marque con una "X" la opción que crea conveniente o se adapte mejor a su persona. No existen respuestas buenas ni malas. Todas las respuestas son válidas.

APELLIDOS Y NOMBRES: Quispe Taipei Julian

INFORMACIÓN GENERAL			
Sexo.	Masculino (X) Femenino ()		
Edad	29 años		
¿Cuál es su grado de instrucción?	Secundaria () Superior técnica (X) Técnico () Superior universitaria ()		

Para la dimensión CONOCIMIENTOS utilice la siguiente escala de intensidad.

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
1	2	3	4	5

N°	CONOCIMIENTOS	1	2	3	4	5
1	¿Cuál es el grado de conocimiento de las matemáticas financieras básicas?			X		
2	¿Cuál es el grado de conocimiento de Contabilidad general?			X		
3	¿Cuál es el grado de conocimiento sobre conversión de las unidades de medida de longitud, volumen y peso?			X		
4	¿Cuál es el grado de conocimiento sobre condiciones socio-económicas de las personas naturales?			X		
5	¿Cuál es el grado de conocimiento sobre las políticas de crédito personales de su entidad financiera?				X	

Para la dimensión HABILIDADES utilice la siguiente escala de Likert.

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

N°	HABILIDADES / DESTREZAS	1	2	3	4	5
6	Mi poder de comunicación con los clientes es bueno.			X		
7	Mi capacidad de atención y concentración con los clientes y compañeros de trabajo es adecuado.				X	
8	Me relaciono con facilidad con los clientes y compañeros de trabajo.			X		
9	Durante mi trabajo no tengo problemas de resistencia física.			X		
10	En mi trabajo no tengo dificultades para planificar mis labores como asesor de crédito.			X		
11	Tengo suficiente capacidad para organizar mis actividades en mi centro de trabajo.			X		
12	No tengo dificultad en realizar el análisis, interpretación y evaluación de mis tareas como asesor de crédito.				X	
13	En mi centro de trabajo siempre tengo iniciativa y dinamismo.			X		
14	Cuando tengo problemas laborales me autocontrolo muy fácilmente.			X		

Para la dimensión ACTITUDES utilice la siguiente escala de Likert.

Muy desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	ACTITUDES / COMPORTAMIENTOS INDIVIDUALES	1	2	3	4	5
15	Frente a una necesidad muestro una actitud de colaboración.				X	
16	Me identifico con las necesidades de los sectores marginados.				X	
17	Durante mi trabajo existen muchas cosas que debo guardar en reserva o secreto.			X		
18	Es importante cuidar la buena presentación y el impacto personal.			X		
19	No tengo problemas de inestabilidad emocional.				X	

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N° 25265)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

"COMPETENCIAS LABORALES DE ASESORES DE CRÉDITO Y MONTO DE CRÉDITOS PERSONALES EN LA FINANCIERA CREDISCOTIA HUANCAMELICA – TERCER TRIMESTRE 2016"

CUESTIONARIO

Estimado asesor (a) de crédito, estamos realizando una investigación científica, cuyo objetivo es Determinar la relación entre las competencias laborales de los asesores de crédito y el monto de los créditos personales en la financiera Crediscotia Huancavelica, tercer trimestre 2016, por lo que recurrimos a su persona a fin de conocer su opinión referente a éstas variables.

Garantizamos la confidencialidad de sus respuestas y serán utilizadas sólo con fines de académicos.

INSTRUCCIÓN: Para el desarrollo de la presente encuesta marque con una "X" la opción que crea conveniente o se adapte mejor a su persona. No existen respuestas buenas ni malas. Todas las respuestas son válidas.

APELLIDOS Y NOMBRES: Reginaldo Poma Carmen Rosa

INFORMACIÓN GENERAL			
Sexo.	Masculino () Femenino (X)		
Edad	23 años		
¿Cuál es su grado de instrucción?	Secundaria () Superior técnica (X) Técnico () Superior universitaria ()		

Para la dimensión CONOCIMIENTOS utilice la siguiente escala de intensidad.

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
1	2	3	4	5

N°	CONOCIMIENTOS	1	2	3	4	5
1	¿Cuál es el grado de conocimiento de las matemáticas financieras básicas?					X
2	¿Cuál es el grado de conocimiento de Contabilidad general?				X	
3	¿Cuál es el grado de conocimiento sobre conversión de las unidades de medida de longitud, volumen y peso?				X	
4	¿Cuál es el grado de conocimiento sobre condiciones socio-económicas de las personas naturales?					X
5	¿Cuál es el grado de conocimiento sobre las políticas de crédito personales de su entidad financiera?				X	

Para la dimensión HABILIDADES utilice la siguiente escala de Likert.

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

N°	HABILIDADES / DESTREZAS	1	2	3	4	5
6	Mi poder de comunicación con los clientes es bueno.				X	
7	Mi capacidad de atención y concentración con los clientes y compañeros de trabajo es adecuado.					X
8	Me relaciono con facilidad con los clientes y compañeros de trabajo.					X
9	Durante mi trabajo no tengo problemas de resistencia física.					X
10	En mi trabajo no tengo dificultades para planificar mis labores como asesor de crédito.				X	
11	Tengo suficiente capacidad para organizar mis actividades en mi centro de trabajo.				X	
12	No tengo dificultad en realizar el análisis, interpretación y evaluación de mis tareas como asesor de crédito.					X
13	En mi centro de trabajo siempre tengo iniciativa y dinamismo.				X	
14	Cuando tengo problemas laborales me autocontrolo muy fácilmente.					X

Para la dimensión ACTITUDES utilice la siguiente escala de Likert.

Muy desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	ACTITUDES / COMPORTAMIENTOS INDIVIDUALES	1	2	3	4	5
15	Frente a una necesidad muestro una actitud de colaboración.					X
16	Me identifico con las necesidades de los sectores marginados.				X	
17	Durante mi trabajo existen muchas cosas que debo guardar en reserva o secreto.					X
18	Es importante cuidar la buena presentación y el impacto personal.					X
19	No tengo problemas de inestabilidad emocional.					X

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N° 25265)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

"COMPETENCIAS LABORALES DE ASESORES DE CRÉDITO Y MONTO DE CRÉDITOS PERSONALES EN LA FINANCIERA CREDISCOTIA HUANCAMELICA – TERCER TRIMESTRE 2016"

CUESTIONARIO

Estimado asesor (a) de crédito, estamos realizando una investigación científica, cuyo objetivo es Determinar la relación entre las competencias laborales de los asesores de crédito y el monto de los créditos personales en la financiera Crediscotia Huancavelica, tercer trimestre 2016, por lo que recurrimos a su persona a fin de conocer su opinión referente a éstas variables.

Garantizamos la confidencialidad de sus respuestas y serán utilizadas sólo con fines de académicos.

INSTRUCCIÓN: Para el desarrollo de la presente encuesta marque con una "X" la opción que crea conveniente o se adapte mejor a su persona. No existen respuestas buenas ni malas. Todas las respuestas son válidas.

APELLIDOS Y NOMBRES: RIVERA HUARCAYA ALICIA

INFORMACIÓN GENERAL	
Sexo.	Masculino () Femenino (X)
Edad	<u>24</u> años
¿Cuál es su grado de instrucción?	Secundaria () Superior técnica () Técnico () Superior universitaria (X)

Para la dimensión CONOCIMIENTOS utilice la siguiente escala de intensidad.

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
1	2	3	4	5

Nº	CONOCIMIENTOS	1	2	3	4	5
1	¿Cuál es el grado de conocimiento de las matemáticas financieras básicas?				X	
2	¿Cuál es el grado de conocimiento de Contabilidad general?				X	
3	¿Cuál es el grado de conocimiento sobre conversión de las unidades de medida de longitud, volumen y peso?				X	
4	¿Cuál es el grado de conocimiento sobre condiciones socio-económicas de las personas naturales?			X		
5	¿Cuál es el grado de conocimiento sobre las políticas de crédito personales de su entidad financiera?				X	

Para la dimensión HABILIDADES utilice la siguiente escala de Likert.

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

N°	HABILIDADES / DESTREZAS	1	2	3	4	5
6	Mi poder de comunicación con los clientes es bueno.					X
7	Mi capacidad de atención y concentración con los clientes y compañeros de trabajo es adecuado.					X
8	Me relaciono con facilidad con los clientes y compañeros de trabajo.					X
9	Durante mi trabajo no tengo problemas de resistencia física.				X	
10	En mi trabajo no tengo dificultades para planificar mis labores como asesor de crédito.				X	
11	Tengo suficiente capacidad para organizar mis actividades en mi centro de trabajo.					X
12	No tengo dificultad en realizar el análisis, interpretación y evaluación de mis tareas como asesor de crédito.				X	
13	En mi centro de trabajo siempre tengo iniciativa y dinamismo.					X
14	Cuando tengo problemas laborales me autocontrolo muy fácilmente.				X	

Para la dimensión ACTITUDES utilice la siguiente escala de Likert.

Muy desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	ACTITUDES / COMPORTAMIENTOS INDIVIDUALES	1	2	3	4	5
15	Frente a una necesidad muestro una actitud de colaboración.				X	
16	Me identifico con las necesidades de los sectores marginados.					X
17	Durante mi trabajo existen muchas cosas que debo guardar en reserva o secreto.				X	
18	Es importante cuidar la buena presentación y el impacto personal.				X	
19	No tengo problemas de inestabilidad emocional.				X	

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N° 25265)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

"COMPETENCIAS LABORALES DE ASESORES DE CRÉDITO Y MONTO DE CRÉDITOS PERSONALES EN LA FINANCIERA CREDISCOTIA HUANCAMELICA – TERCER TRIMESTRE 2016"

CUESTIONARIO

Estimado asesor (a) de crédito, estamos realizando una investigación científica, cuyo objetivo es Determinar la relación entre las competencias laborales de los asesores de crédito y el monto de los créditos personales en la financiera Crediscotia Huancavelica, tercer trimestre 2016, por lo que recurrimos a su persona a fin de conocer su opinión referente a éstas variables.

Garantizamos la confidencialidad de sus respuestas y serán utilizadas sólo con fines de académicos.

INSTRUCCIÓN: Para el desarrollo de la presente encuesta marque con una "X" la opción que crea conveniente o se adapte mejor a su persona. No existen respuestas buenas ni malas. Todas las respuestas son válidas.

APELLIDOS Y NOMBRES: ROJAS QUINTO GINA MARIBEL

INFORMACIÓN GENERAL	
Sexo.	Masculino () Femenino (X)
Edad	22 años
¿Cuál es su grado de instrucción?	Secundaria () Superior técnica () Técnico (X) Superior universitaria ()

Para la dimensión CONOCIMIENTOS utilice la siguiente escala de intensidad.

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
1	2	3	4	5

Nº	CONOCIMIENTOS	1	2	3	4	5
1	¿Cuál es el grado de conocimiento de las matemáticas financieras básicas?		X			
2	¿Cuál es el grado de conocimiento de Contabilidad general?		X			
3	¿Cuál es el grado de conocimiento sobre conversión de las unidades de medida de longitud, volumen y peso?		X			
4	¿Cuál es el grado de conocimiento sobre condiciones socio-económicas de las personas naturales?		X			
5	¿Cuál es el grado de conocimiento sobre las políticas de crédito personales de su entidad financiera?		X			

Para la dimensión HABILIDADES utilice la siguiente escala de Likert.

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

Nº	HABILIDADES / DESTREZAS	1	2	3	4	5
6	Mi poder de comunicación con los clientes es bueno.		X			
7	Mi capacidad de atención y concentración con los clientes y compañeros de trabajo es adecuado.		X			
8	Me relaciono con facilidad con los clientes y compañeros de trabajo.		X			
9	Durante mi trabajo no tengo problemas de resistencia física.			X		
10	En mi trabajo no tengo dificultades para planificar mis labores como asesor de crédito.			X		
11	Tengo suficiente capacidad para organizar mis actividades en mi centro de trabajo.		X			
12	No tengo dificultad en realizar el análisis, interpretación y evaluación de mis tareas como asesor de crédito.			X		
13	En mi centro de trabajo siempre tengo iniciativa y dinamismo.		X			
14	Cuando tengo problemas laborales me autocontrolo muy fácilmente.		X			

Para la dimensión ACTITUDES utilice la siguiente escala de Likert.

Muy desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

Nº	ACTITUDES / COMPORTAMIENTOS INDIVIDUALES	1	2	3	4	5
15	Frente a una necesidad muestro una actitud de colaboración.		X			
16	Me identifico con las necesidades de los sectores marginados.		X			
17	Durante mi trabajo existen muchas cosas que debo guardar en reserva o secreto.		X			
18	Es importante cuidar la buena presentación y el impacto personal.			X		
19	No tengo problemas de inestabilidad emocional.		X			

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N° 25265)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

"COMPETENCIAS LABORALES DE ASESORES DE CRÉDITO Y MONTO DE CRÉDITOS PERSONALES EN LA FINANCIERA CREDISCOTIA HUANCAMELICA – TERCER TRIMESTRE 2016"

CUESTIONARIO

Estimado asesor (a) de crédito, estamos realizando una investigación científica, cuyo objetivo es Determinar la relación entre las competencias laborales de los asesores de crédito y el monto de los créditos personales en la financiera Crediscotia Huancavelica, tercer trimestre 2016, por lo que recurrimos a su persona a fin de conocer su opinión referente a éstas variables.

Garantizamos la confidencialidad de sus respuestas y serán utilizadas sólo con fines de académicos.

INSTRUCCIÓN: Para el desarrollo de la presente encuesta marque con una "X" la opción que crea conveniente o se adapte mejor a su persona. No existen respuestas buenas ni malas. Todas las respuestas son válidas.

APELLIDOS Y NOMBRES: Tajpe De la cruz Gloria

INFORMACIÓN GENERAL	
Sexo.	Masculino () Femenino (X)
Edad	21 años
¿Cuál es su grado de instrucción?	Secundaria () Superior técnica (X) Técnico () Superior universitaria ()

Para la dimensión CONOCIMIENTOS utilice la siguiente escala de intensidad.

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
1	2	3	4	5

N°	CONOCIMIENTOS	1	2	3	4	5
1	¿Cuál es el grado de conocimiento de las matemáticas financieras básicas?				X	
2	¿Cuál es el grado de conocimiento de Contabilidad general?				X	
3	¿Cuál es el grado de conocimiento sobre conversión de las unidades de medida de longitud, volumen y peso?			X		
4	¿Cuál es el grado de conocimiento sobre condiciones socio-económicas de las personas naturales?			X		
5	¿Cuál es el grado de conocimiento sobre las políticas de crédito personales de su entidad financiera?				X	

Para la dimensión HABILIDADES utilice la siguiente escala de Likert.

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

Nº	HABILIDADES / DESTREZAS	1	2	3	4	5
6	Mi poder de comunicación con los clientes es bueno.			X		
7	Mi capacidad de atención y concentración con los clientes y compañeros de trabajo es adecuado.			X		
8	Me relaciono con facilidad con los clientes y compañeros de trabajo.			X		
9	Durante mi trabajo no tengo problemas de resistencia física.				X	
10	En mi trabajo no tengo dificultades para planificar mis labores como asesor de crédito.			X		
11	Tengo suficiente capacidad para organizar mis actividades en mi centro de trabajo.			X		
12	No tengo dificultad en realizar el análisis, interpretación y evaluación de mis tareas como asesor de crédito.				X	
13	En mi centro de trabajo siempre tengo iniciativa y dinamismo.			X		
14	Cuando tengo problemas laborales me autocontrolo muy fácilmente.				X	

Para la dimensión ACTITUDES utilice la siguiente escala de Likert.

Muy desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

Nº	ACTITUDES / COMPORTAMIENTOS INDIVIDUALES	1	2	3	4	5
15	Frente a una necesidad muestro una actitud de colaboración.			X		
16	Me identifico con las necesidades de los sectores marginados.				X	
17	Durante mi trabajo existen muchas cosas que debo guardar en reserva o secreto.			X		
18	Es importante cuidar la buena presentación y el impacto personal.			X		
19	No tengo problemas de inestabilidad emocional.				X	

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DE FACULTAD N° 015-2017-FCE-R-UNH

Huancavelica, 01 de Febrero del 2017.

VISTO:

Oficio Transcriptorio N° 011-2017-SD-FCE-R-UNH de fecha 01-02-2017, Oficio N° 0008-2017-EPC-DFCE/UNH de fecha 16-01-2017, Informe N° 002-207-AVK-PJCPT-EPC-FCE/UNH de fecha 11-01-2017, emitido por el docente asesor y miembros jurados pidiendo Aprobación del Proyecto de Investigación presentado por **PAUCAR CONCE ANAVELY KARINA y PALOMINO DELGADILLO GISELA VICITACION**, y:

CONSIDERANDO:

Que según el Artículo 8° de la ley N° 30220 dice El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico.

Que, de conformidad a lo prescrito por el Artículo 15° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado mediante la Asamblea Estatutaria en sesión del día 17 de diciembre de 2014 con resolución N° 001-2014-AE-UNH de fecha 18-12-2014; la autonomía es inherente a la UNH, se ejerce de conformidad con la Constitución Política del Perú, la Ley Universitaria y demás normas, la autonomía es reconocida por el estado y se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, Gubernamental, Académico, Administrativo y Económico.

Que, el Artículo 37° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe que la Escuela Académica Profesional estará integrado por tres docentes ordinarios de la especialidad o afin con el tema de investigación. El jurado será presidido por el docente de mayor categoría y/o antigüedad. La escuela comunicara al Decano de la Facultad para que este emita la resolución correspondiente.

Que, el Artículo 34° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe el Proyecto de Investigación aprobado, será remitido al Decanato, para que esta emita Resolución de aprobación e inscripción; previa ratificación del consejo de facultad; el graduado procederá a desarrollar el trabajo de investigación, con la orientación del Profesor Asesor. El docente asesor nombrado es responsable del cumplimiento de la ejecución y evaluación del trabajo de investigación.

En uso de las atribuciones establecidas por el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Decano de la Facultad.

Que, estando a lo acordado por el Consejo de Facultad en su Sesión Ordinaria del día 01-02-2017;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1° APROBAR e INSCRIBIR el Proyecto de Investigación Científica titulado: **"COMPETENCIAS LABORALES DE ASESORES DE CRÉDITO Y MONTO DE CRÉDITOS PERSONALES EN LA FINANCIERA CREDISCOTIA HUANCAMELICA - TERCER TRIMESTRE 2016"** presentado por las bachilleres **PAUCAR CONCE ANAVELY KARINA y PALOMINO DELGADILLO GISELA VICITACION**.

ARTÍCULO 2° ELÉVESE el presente documento a las instancias pertinentes.

ARTÍCULO 3° NOTIFÍQUESE a los interesados para su conocimiento y demás fines.

"Regístrese, Comuníquese y Archívese. -----"



Dr. CARLOS LOZANO NUÑEZ
DECANO



MG. ABAD ANTONIO SURICHAQUI MATEO
SECRETARIO DOCENTE



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 0891-2017-FCE-R-UNH

Huancavelica, 29 de Noviembre del 2017

VISTO:

Hoja de Tramite N° 2924 de fecha 28-11-2017, Solicitud S/N. presentado por las Bachilleres en Ciencias Contables **PALOMINO DELGADILLO GISELA VICITACIÓN y PAUCAR CONCE ANAVELY KARINA**; pidiendo programación de fecha y hora para sustentación de tesis para Optar el Título Profesional de Contador Público; y:

CONSIDERANDO:

Que según el Artículo 8° de la ley N° 30220 dice El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico.

Que, en concordancia al Artículo N° 83° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado por la Asamblea Estatutaria en sesión del día 17 de diciembre de 2014 prescribe, otorga los grados académicos de Bachiller, Maestro, Doctor y Título Profesional a nombre de la nación aprobados en cada facultad y escuela de posgrado. En los grados y títulos de las carreras profesionales o programas de posgrado acreditados se mencionará tal condición.

Que, según la Décima Tercera disposición complementaria transitoria. De la ley N° 30220 dice Los estudiantes que, a la entrada en vigencia de la presente Ley, se encuentren matriculados en la universidad no están comprendidos en los requisitos establecidos en el artículo 45° de la presente. Así mismo la disposición transitoria del estatuto de la UNH dice los estudiantes que a la entrada en vigencia de la ley número 30220, se encuentren matriculados en la UNH no están comprendidos en los requisitos establecidos para titulación del presente estatuto, el mismo tratamiento se dará para los egresados.

Que, en virtud al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado con Resolución N° 574-2010-R-UNH, en su Artículo N° 39 si el graduado es declarado Apto para sustentación (por unanimidad o mayoría), solicitara al Decano de la Facultad para que fije lugar, fecha y hora para la sustentación. La Decanatura emitirá la Resolución fijando fecha hora y lugar para la sustentación, asimismo entregará a los jurados el formato del acta de evaluación.

Que con el OFICIO N° 0613-2017-EPC-DFCE-UNH de fecha 10-11-2017, Informe N° 003-2017-EPC-FCE-UNH de fecha 14-08-2017, los docentes miembros del jurado evaluador emiten informe de aprobación del informe final de tesis titulado **"COMPETENCIAS LABORALES DE ASESORES DE CRÉDITO Y MONTO DE CRÉDITOS PERSONALES EN LA FINANCIERA CREDISCOTIA HUANCAMELICA - TERCER TRIMESTRE 2016"**, dando pase a sustentación.

En uso de las atribuciones establecidas por el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Decano de la Facultad;

RESUELVE:

ARTÍCULO 1° PROGRAMAR la fecha y hora para la Sustentación Vía Tesis titulada: **"COMPETENCIAS LABORALES DE ASESORES DE CRÉDITO Y MONTO DE CRÉDITOS PERSONALES EN LA FINANCIERA CREDISCOTIA HUANCAMELICA - TERCER TRIMESTRE 2016"**, presentado por las Bachilleres en Ciencias Contables **PALOMINO DELGADILLO GISELA VICITACIÓN y PAUCAR CONCE ANAVELY KARINA** para el día martes 05 de diciembre del 2017 a horas 08:00 a.m. en el Aula Magna de la Facultad de Ciencias Empresariales.





SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 0891-2017-FCE-R-UNH

Huancavelica, 29 de Noviembre del 2017

ARTICULO 2° **ENCARGAR** al Presidente del Jurado el cumplimiento de la presente Resolución y la remisión del acta y documentos sustentatorios al Decanato para su registro y trámite correspondiente.

“Regístrese, Comuníquese y Archívese. -----”



Dr. CARLOS LOZANO NUÑEZ
DECANO



Dr. ABAD ANTONIO SURICHAQUI MATEO
SECRETARIO DOCENTE

C.c.
DFCE.
Jurados
Archivos