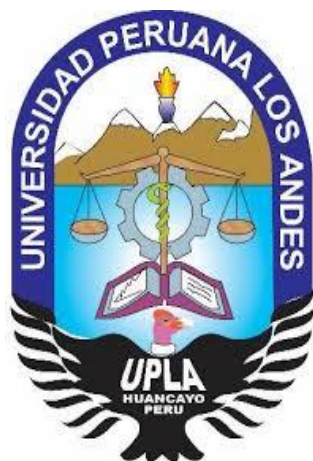


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nivel de Satisfacción de los Trabajadores con las Políticas Crediticias en la Empresa Multiservicios e Inversiones Vallecito SRL-2020

Para Optar : Grado Académico de Bachiller en Contabilidad y Finanzas

Autor(es) : Elisa Dely Sosa Mallma
Mirian Antonia Murillo Astopillo

Asesor : CPC. Guisella Marlene Gomez Duran

Línea de Investigación Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Trabajo de Investigación : Artículo Científico

Huancayo - Perú
2021

Índice

I.	TITULO	5
II.	AUTORES	5
III.	RESUMEN	5
IV.	ABSTRACT	6
V.	INTRODUCCION	7
5.1.	Antecedentes del estudio	7
5.2.	Justificación	9
5.3.	Planteamiento del problema general	9
5.4.	Planteamiento de los problemas específicos	11
5.5.	Planteamiento del objetivo general	11
5.6.	Planteamiento del objetivo específicos	11
5.7.	Planteamiento de la hipótesis general	12
5.8.	Planteamiento de la hipótesis específicas	12
VI.	METODOLOGIA	12
6.1.	Método general	12
6.2.	Método específico	12
6.3.	Tipo de investigación	12
6.4.	Nivel de investigación	13
6.5.	Diseño de investigación	13
6.6.	Población y muestra	13
6.7.	Consideraciones éticas	14
VII.	RESULTADOS	14
7.1.	Técnicas e instrumento de recolección de datos	14
7.2.	Resultado del cuestionario	15
7.2.1.	15	
7.2.2.	17	

7.2.3.	19	
7.3.	Proceso de prueba de hipótesis	21
7.3.1.	21	
7.3.2.	23	
7.3.3.	25	
7.3.4.	27	
VIII.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	30
IX.	CONCLUSIONES	30
X.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	31

Índice de Figuras

Figura 1. Nivel de satisfacción general hacia las políticas crediticias	23
Figura 2. Nivel de satisfacción respecto del proceso de evaluación	25
Figura 3. Nivel de satisfacción respecto del proceso de colocación	27
Figura 4. Nivel de satisfacción respecto del proceso de cobranzas	29

Índice de Tablas

Tabla 1. Población de estudio	14
Tabla 2. Esquematización del cuestionario	15
Tabla 3. Nivel de satisfacción general con las políticas de crédito	23
Tabla 4. Nivel de satisfacción con el procedimiento de evaluación de las políticas de crédito	25
Tabla 5. Nivel de satisfacción con el procedimiento de colocación de las políticas de crédito	27
Tabla 6. Nivel de satisfacción con el procedimiento de cobranzas de las políticas de crédito	29

Índice de Cuadros

Cuadro 1. Comparación de los principales problemas	11
Cuadro 2. Dimensión-procedimiento de evaluación crediticia.	15
Cuadro 3. Dimensión-procedimiento de colocación del crédito.	18
Cuadro 4. Dimensión-procedimiento de cobranza del crédito.	20

I. TITULO

Nivel de satisfacción de los trabajadores con las políticas crediticias en la empresa Multiservicios e Inversiones Vallecito SRL-2020.

II. AUTORES

- Sosa Mallma, Elisa Dely
- Murillo Astopillo, Mirian Antonia

III. RESUMEN

Multiservicios e Inversiones Vallecito SRL o en su nombre comercial MIVA S.R.L., es una empresa especializada en la venta al por mayor de materias primas agropecuarias y animales vivos, fue creada y fundada el 20 de agosto de 2008 y se encuentra registrada dentro de las sociedades mercantiles y comerciales como una Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada. Durante los años 2018 a 2020, según información contable, las ventas se han incrementado en 45% (pasando de S/.150,000.00 a S/.217,500.00), esto se ha dado por el incremento de clientes que a su vez solicitaban más créditos; de esta manera el nivel de créditos colocados se ha elevado, conllevando a la empresa a implementar políticas crediticias en 2019 para una mejor evaluación, colocación y cobranza de los créditos colocados; no obstante, desde la implementación de nuevos procesos, se incrementó la carga laboral para la evaluación del crédito, se exigía mayores metas de colocación de crédito, y los trabajadores no contaban con capacitaciones para efectuar un correcto proceso de cobranzas; es por ello, que esta investigación tiene como objetivo identificar cuál es el nivel de satisfacción de los trabajadores con las políticas crediticias en la empresa, así conocer y sugerir a la empresa mejoras para tener un personal satisfecho; pues al tener trabajadores mejor satisfechos, se tendrá un correcto proceso crediticio. Desde el punto de vista metodológico, el método general empleado es el científico, el método específico, es el descriptivo, el tipo de investigación es la aplicada, el nivel en que se encuentra esta investigación, es el explicativo, de diseño no experimental transversal (en un solo momento), la población y muestra de estudio corresponde a 30 trabajadores de la empresa seleccionados bajo el muestreo censal, los resultados advierten que en el nivel de satisfacción de los trabajadores con las políticas crediticias es regular; así también, esto confirma la hipótesis

afirmada a priori, con ello se debe reforzar el proceso de evaluación, colocación y cobranzas en la empresa, asignar más capacitaciones, flexibilizar las políticas crediticias, y dotar de más personal para el proceso de cobranza en la empresa.

Palabras clave: Satisfacción, políticas de crediticias, evaluación, colocación, cobranzas.

IV. ABSTRACT

Multiservicios e Inversiones Vallecito SRL or in its commercial name MIVA SRL, is a company specialized in the wholesale of agricultural raw materials and live animals, it was created and founded on August 20, 2008 and is registered within commercial companies and commercial as a Commercial Limited Liability Company. During the years 2018 to 2020, according to accounting information, sales have increased by 45% (from S / .1 50,000.00 to S / .217,500.00), this has been due to the increase in customers who in turn requested more loans; In this way, the level of loans placed has risen, leading the company to implement credit policies in 2019 for a better evaluation, placement and collection of the loans placed; However, since the implementation of new processes, the workload for credit evaluation increased, higher credit placement goals were required, and workers did not have training to carry out a correct collection process; That is why this research aims to identify the level of satisfaction of workers with credit policies in the company, thus knowing and suggesting improvements to the company to have a satisfied staff; Well, by having better satisfied workers, there will be a correct credit process. From the methodological point of view, the general method used is the scientific, the specific method is explicative, the type of research is applied, the level of this research is descriptive, with a non-experimental cross-sectional design (in a single moment), the population and study sample corresponds to 30 workers of the company selected under the census sample, the results show that the level of satisfaction of workers with credit policies is regular; Also, this confirms the hypothesis affirmed a priori, with this the process of evaluation, placement and collections in the company should be reinforced, assign more training, make credit policies more flexible, and provide more personnel for the collection process in the company .

Keywords: Satisfaction, credit policies, evaluation, placement, collections.

V. INTRODUCCION

5.1. Antecedentes del estudio

Según (Medina, 2018), en su trabajo de investigación para optar el título de Contador Público de que lleva como título “Diseño de políticas de crédito y cobranzas para una comercializadora de arroz” tiene el propósito de dar un soporte a la empresa para tener un mejor control para el proceso de otorgamiento de crédito en las ventas a crédito que efectúa con el fin de aminorar los resgos y mejorar la rentabilidad. A partir de la metodología de la investigación empleada, se identifica, que esta investigación tiene un enfoque cualitativo con diseño de casos dentro del área de créditos y cobranza en la empresa objeto de estudio, se emplea como instrumento de recolección de datos, una ficha de observación, luego una guía de entrevista y una guía para el análisis de los documentos previamente validados por juicio de expertos, que en su totalidad fueron cinco. Los resultados arribados indican que en nueve meses, la empresa ha vendido a crédito un monto de 322,686.50 de ello el 63% se tiene incobrable de ello también, el 32% (S/.62,200.50) que se encuentran en morosidad, se presentan múltiples deficiencias en la colocación de créditos y su posterior recuperación. Este estudio concluye que las políticas de créditos y cobranza para la empresa, han sido diseñadas según los objetivos de las políticas, en función de la venta a crédito, políticas para el análisis y valuación crediticia, políticas según el enfoque organizacional, políticas para analizar la cartera en estado de morosidad y en estado judicial, todas estas políticas son acompañadas en un manual de funciones, en un flujograma de créditos y cobros, además de un cronograma para la gestión de créditos y cobranza elaborado en excel.

De acuerdo según (Briceño, 2017), en su tesis para optar el grado de Contador Público de denominado “Influencia de política de ventas al crédito en clientes morosos de la empresa Epropar SAC.” tiene como propósito establecer la razón de causalidad que tienen las políticas de ventas al crédito sobre los clientes morosos en la empresa materia de su estudio. Desde el foco metodológico, este estudio es de tipo aplicada, de nivel descriptivo, diseño no experimental, la población de estudio fue toda la empresa Epropar SAC y la muestra estuvo conformada por cuatro personas, como técnica de recolección de información, se empleo la entrevista cuyo instrumento fue la guía de entrevista, la cual se validó por especialistas. Luego de aplicar el instrumento, los resultados describieron que se tuvo un inapropiado

manejo con los pagos debido a la falta de liquidez, de ello se constataron múltiples debilidades para el cumplimiento de las políticas crediticias, evidenciando poca seriedad de parte del responsable de los cobros. Como conclusión en este estudio se sugiere la aplicación de algunas medidas enfocadas en propuestas de mejoramiento de las labores del personal con capacitaciones, preocupándose de su desempeño, y también en las políticas aplicales sobre las cuentas por cobrar, y con esto beneficiar la valuación crediticia de los clientes en función, a sus políticas planteadas.

Según (Arias, 2019) en su tesis de grado para la obtención del título de Licenciado en Psicología denominada “Satisfacción laboral y compromiso en los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán de Cusco, 2018” tiene como propósito identificar la asociación del nivel de satisfacción laboral y el compromiso laboral de la cooperativa materia de estudio. Desde el punto de vista de la metodología de la investigación, el tipo de investigación es la aplicada, el nivel de investigación es el correlacional, el método empleado es el analítico-sintético, como técnica de investigación, se empleó la encuesta y como instrumento, se aplicó el escalamiento SL-SPC y también la escala de “Utrecht Work Engagement” se trabajó con una población y muestra de 128 colaboradores. Luego de aplicar el instrumento hacia la muestra, los resultados advierten que se tiene una asociación positiva intermedia con 0.63 entre los dos conceptos (satisfacción laboral-compromiso laboral), estadísticamente el p-valor es menor al nivel de significancia ($0.000 < 0.05$), según el factor beneficios laborales o salariales sobre el compromiso, se tiene una asociación positiva demasiado débil, en el factor políticas administrativas acerca de la satisfacción laboral sobre el compromiso, se tiene una asociación positiva demasiado débil. Este estudio concluye describiendo que el 70% de trabajadores presentan un nivel intermedio o están medianamente satisfechos, en tanto el 39% poseen un grado de compromiso alto, el 39% un grado de compromiso intermedio.

Según (Alva & Juarez, 2014), en su tesis de licenciatura de denominado “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimu Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014” tiene como propósito determinar el grado de asociación que se da entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la empresa materia de estudio, desde el punto de vista metodológico, este estudio es de tipo aplicada, de nivel correlacional, se aplica el método analítico y

comparativo como método general, el diseño que se tiene es el no experimental de corte transversal y descriptivo-relacional, la población es muestral con 80 trabajadores de la misma empresa Chimu Agropecuarua S.A. Trujillo, la técnica para la colección de datos es la encuesta, y el análisis documental con sus respectivos instrumentos, el cuestionario y la hoja de datos, los resultados luego de la aplicación hacia la muestra indican que se tiene un grado intermedio de satisfacción de los trabajadores, y un grado de productividad que se define por el desempeño laboral, la cual es regular, los trabajadores realizan trabajos inclusive los días feriados, compensándose su labor con un día de descanso, esto tiene consecuencias en una baja motivación, debido a que el trabajador requiere que se le pague monetariamente. Como conclusión se describe que se tiene una asociación directa entre la satisfacción y la productividad laboral, a mayores incentivos y capacitación, se tendrá mejoras en la productividad de los trabajadores.

5.2. Justificación

Desde el punto de vista práctico, esta investigación describirá el nivel de satisfacción que tienen los trabajadores, al verse afectados en sus labores por la mayor carga laboral impuesta en las políticas crediticias, las cuales incluyen nuevos procedimientos desde la misma colocación hasta el cobro del crédito

Desde el punto de vista social, esta investigación es un aporte hacia nueva investigación que tengan una temática similar, pues servirá de fuente bibliográfica o estado del arte relacionada a las políticas crediticias implementadas sin contar con la carga laboral de los trabajadores.

Desde el punto de vista metodológico, esta investigación emplea el método científico para el procedimiento de obtención de resultados avocados a identificar el nivel de satisfacción de los trabajadores de la empresa respecto de las políticas crediticias implementadas.

5.3. Fundamentación del problema

Desde la implementación de las políticas crediticias en la empresa, los nuevos procesos implementados, no tomaron en consideración la cantidad de trabajadores con que se disponía para efectuar más operaciones, esto por el incremento de clientes solicitantes de crédito,

evidenciado en el incremento de las ventas de 150,000.00 a 217,500.00 nuevos soles entre el periodo 2018-2020.

En el proceso de evaluación de crédito, se incrementó la carga laboral por el aumento de expedientes para revisar, en el periodo 2019-2020 la cantidad de expedientes de evaluación pasó de 20 a 50 aproximadamente (un incremento de 30%); así también, la información financiera para analizar se incrementó, ya que en los nuevos procesos implementados se exigían requisitos específicos como el cálculo del costo beneficio del crédito. El incremento de la carga laboral significó también más horas de trabajo empleadas para el proceso de evaluación, inclusive se llevaba el trabajo hasta casa de los trabajadores para su análisis; perjudicando el espacio familiar-laboral.

En el proceso de colocación, la empresa exigía mayores metas de créditos otorgados por trabajador; lo cual conllevó a tener más presionado a los trabajadores, sin tomar en cuenta aplicar un proceso de incentivos por cliente aprobado y colocado, incentivos como bonificaciones extras; además de que por la presión influida, algunos créditos colocados llegaban a encontrarse en mora, la sobre exigencia por conseguir más créditos colocados no tuvo una lectura óptima de los límites de crédito a otorgar de parte de los trabajadores, pues se generó confusión del monto brindado por querer llegar a las metas asignadas.

En el proceso de cobranza, la empresa no realizó capacitaciones para un efectivo proceso de cobranza, esto se evidenció en la falta de capacitaciones más constantes a los trabajadores acerca de los procedimientos de cobranza en trabajadores morosos, además de las contradicciones que se tenían, ya que al momento de cobrar los trabajadores referían que los administrativos les indicaban otras fechas de cancelación, esto generó un mal clima entre el área administrativa y la de créditos, también la mala comunicación para efectuar un cronograma de cobranzas acorde a los días laborales, y no en cualquier día de la semana, inclusive en días feriados, en los que el trabajador debía encontrarse con su familia, así como en el proceso de colocación, en el proceso de cobranza, se dejó de lado el pago de comisiones por crédito recuperado o en cobranza morosa.

Año	Problemas	Ventas	Expedientes evaluados	Horas de trabajo
2018	Incremento de clientes y solicitud de créditos	150,000.00		
2019		185,000.00	20	8
2020		217,500.00	50	10

Cuadro 1. Comparación de los principales problemas

5.4. Planteamiento del problema general

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los trabajadores con las políticas crediticias en la empresa Multiservicios e Inversiones Vallecito SRL – 2020?

5.5. Planteamiento de los problemas específicos

- a. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los trabajadores con el procedimiento de evaluación crediticia en la empresa Multiservicios e Inversiones Vallecito SRL – 2020?
- b. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los trabajadores con el procedimiento de colocación en la empresa Multiservicios e Inversiones Vallecito SRL – 2020?
- c. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los trabajadores con el procedimiento de cobranzas en la empresa Multiservicios e Inversiones Vallecito SRL – 2020?

5.6. Planteamiento del objetivo general

Identificar el nivel de satisfacción de los trabajadores con las políticas crediticias en la empresa Multiservicios e Inversiones Vallecito SRL – 2020.

5.7. Planteamiento del objetivo específicos

- a. Identificar el nivel de satisfacción de los trabajadores con el procedimiento de evaluación crediticia en la empresa Multiservicios e Inversiones Vallecito SRL – 2020.
- b. Identificar el nivel de satisfacción de los trabajadores con el procedimiento de colocación en la empresa Multiservicios e Inversiones Vallecito SRL – 2020.
- c. Identificar el nivel de satisfacción de los trabajadores con el procedimiento de cobranzas en la empresa Multiservicios e Inversiones Vallecito SRL – 2020.

5.8. Planteamiento de la hipótesis general

El nivel de satisfacción de los trabajadores con las políticas crediticias en la empresa Multiservicios e Inversiones Vallecito SRL – 2020, es regular.

5.9. Planteamiento de la hipótesis específicas

- a. El nivel de satisfacción de los trabajadores con el procedimiento de evaluación crediticia en la empresa Multiservicios e Inversiones Vallecito SRL – 2020, es regular.
- b. El nivel de satisfacción de los trabajadores con el procedimiento de colocación en la empresa Multiservicios e Inversiones Vallecito SRL – 2020, es regular.
- c. El nivel de satisfacción de los trabajadores con el procedimiento de cobranzas en la empresa Multiservicios e Inversiones Vallecito SRL – 2020, es regular.

VI. METODOLOGIA

6.1. Método general

En la presente investigación se empleó el método científico, pues según Zelayaran (2002) “...es el procedimiento, que se aplica a todas las etapas de la investigación, en el marco de cada problema del conocimiento, que permite reproducir la realidad objetiva idealmente” (p.85). Al momento de descomponer el problema general en problemas específicos, y sobre el proceso crediticio en sus distintas etapas: evaluación, colocación, y cobranzas.

6.2. Método específico

Como método específico, se empleó el método descriptivo en la modalidad de estudio de casos, para Sánchez (1998) “...consiste en describir, analizar e interpretar sistemáticamente un conjunto de hechos relacionados con otras variables tal como se muestren en el presente” (p.33). En la presente investigación, sólo se pretendió identificar el nivel de satisfacción, sin manipular o cambiar la realidad, describir el fenómeno problemático (carga laboral) tal y como se presenta en la empresa.

6.3. Tipo de investigación

Este trabajo de investigación es de tipo aplicada, la cual según Vara (2012) “...consiste en resolver problemas prácticos para satisfacer las necesidades de la sociedad, estudiando

hechos y fenómenos de posible utilidad práctica” (p.54). La utilidad práctica según el tipo de investigación se aplica desde las conclusiones que se tendrán en el trabajo de investigación, ya que con estos se podrán tomar mejores decisiones en la empresa.

6.4. Nivel de investigación

El nivel de investigación, fue el explicativo, según (Carrasco, 2006) “la investigación descriptiva, responde a las preguntas ¿Cómo son?; ¿Cuáles son?; ¿Quiénes son?; se refieren a las características, cualidades internas y externas, propiedades y rasgos de los fenómenos de la realidad, en un momento determinado” (p.42). En la presente investigación sólo se pretende identificar y describir cuál es el nivel de satisfacción del personal, por ende, el alcance de esta investigación, es el descriptivo.

6.5. Diseño de investigación

Según (Hernández, 2007) “El diseño se refiere al plan para la obtención de información que se desea, el diseño señala al investigador lo que debe hacer para lograr los objetivos de estudio y para contestar las preguntas de conocimiento planteadas” (p.98). El plan para la obtención de lo que se quiere lograr, tiene que ver con la descripción de los fenómenos ocurridos en la empresa, sin manipulación de las variables, es por ello que el diseño a emplear es el no experimental, para Carrasco (2006) “los diseños no experimentales carecen de manipulación intencional, y no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental, y estudien los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia” (p.71). El tipo de diseño fue el no experimental de tipo transversal descriptiva, el cual se emplea para el análisis y conocimiento de las características, rasgos, facultades y la cualificación de un fenómeno en la realidad sobre un determinado tiempo.

6.6. Población y muestra

La población se encuentra conformada por el total de trabajadores de la empresa que en total son 50. La unidad de estudio se encuentra en el área de créditos de la empresa Multiservicios e Inversiones Vallecito SRL.

Tabla 1.
Población de estudio

Área	Cantidad
Administración	5
Crédito	30
Contabilidad	5
Técnica	10
Total	50

Fuente. Área de Administración de Multiservicios e Inversiones Vallecito SRL.

La muestra se encuentra conformada sólo por los trabajadores del área de créditos, que en total son 30 sujetos de estudio.

6.7. Consideraciones éticas

La facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, ha planteado procedimientos en el marco del reglamento de grados y títulos, en los cuales se ubican los principios de ética en la investigación, ante estos principios los dicentes de este trabajo de investigación, se someten a las pruebas para la validez de contenido y estructura del presente informe de artículo científico.

- Sosa Mallma, Elisa Dely.
- Murillo Astopillo, Mirian Antonia.

VII. RESULTADOS

7.1. Técnicas e instrumento de recolección de datos

La técnica para recolectar datos será la encuesta, de la cual surge como instrumento el cuestionario aplicado para la recolección de datos, el cuestionario, se encuentra estructurado tal como se encuentra en la siguiente tabla.

Tabla 2.
Esquematización del cuestionario

Variable	Dimensión	Ítems	Escala de medición de las Respuesta
Políticas crediticias	Procedimiento de evaluación	Item1 Item2 Item3 Item4 Item5	SI (1) NO (0)
	Procedimiento de colocación	Item6 Item7 Item8 Item9 Item10	
	Procedimiento de cobranzas	Item11 Item12 Item13 Item14 Item15	

Fuente. Cuestionario.

7.2. Resultado del cuestionario

Los resultados obtenidos se cuantifican bajo la escala nominal (Sí=1) y (No=0). La dimensión procedimiento de evaluación, se conforma por 5 ítems (del ítem 1 al 5), la dimensión procedimiento de colocación (del ítem 6 al 10) y la dimensión procedimiento de cobranza (desde el ítem 11 al ítem 15).

7.2.1. Procedimiento de evaluación

En el Cuadro 1 se pueden identificar los resultados en las frecuencias y los valores porcentuales obtenidos (desde el ítem 1 al 5).

Ítem	Si		No		Total	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Item1	16	53.3	14	46.7	30	100
Item2	18	60.0	12	40.0	30	100
Item3	16	53.3	14	46.7	30	100
Item4	20	66.7	10	33.3	30	100
Item5	12	40.0	18	60.0	30	100

Cuadro 2. Dimensión-procedimiento de evaluación crediticia.

Interpretación de los resultados por ítem

- **Ítem 1:** El 53.3% de los trabajadores consideraron que la carga laboral se ha incrementado en la empresa con los nuevos procesos de crédito, en tanto el 46.7% no lo consideraron.
- **Ítem 2:** El 60% de los trabajadores consideraron se han revisado más expedientes de solicitud de crédito, en tanto el 40% de los trabajadores no consideran tal afirmación.
- **Ítem 3:** El 53.3% de los trabajadores consideraron que la información financiera para análisis se ha incrementado, de otro lado, el 46.7% no consideraron que la información financiera para análisis se ha incrementado.
- **Ítem 4:** El 66.7% de los trabajadores consideraron que las horas de trabajo para análisis se han extendido, en tanto el 33.3% consideró que las horas de trabajo para análisis se han extendido
- **Ítem 5:** El 60% de los trabajadores se encuentra de acuerdo en que se ha perjudicado el espacio familia-trabajo por la sobrecarga laboral, mientras que el 40% se encontró en desacuerdo.

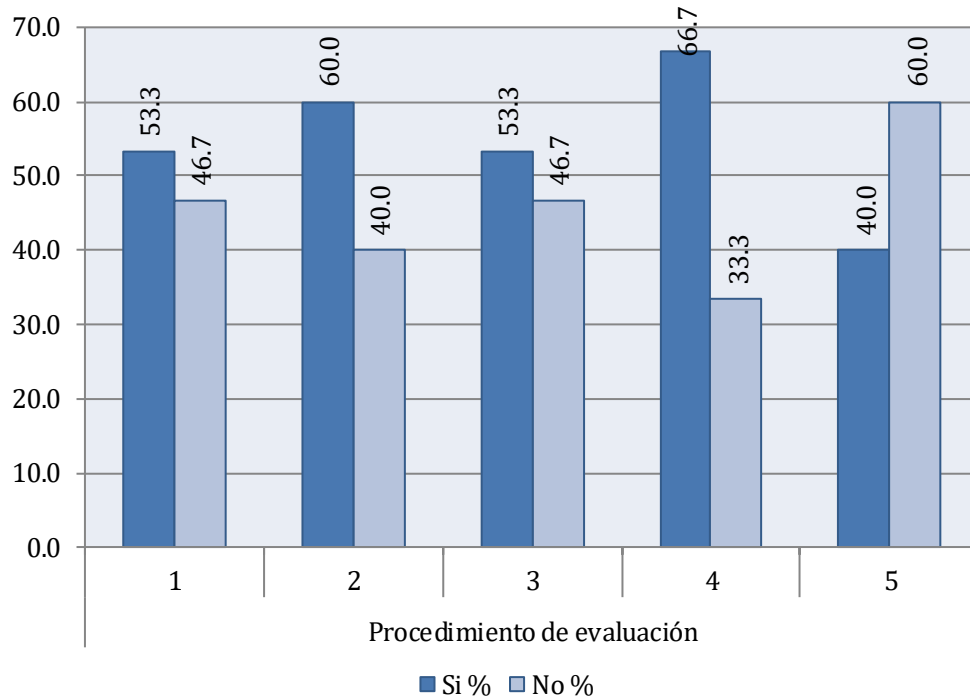


Figura 1. Resultados para el procedimiento de evaluación crediticia.
Fuente. Cuestionario aplicado-elaboración propia.

Interpretación

De la Figura 1, se identifica que la mayor cantidad de trabajadores (67%) ha manifestado que el horario de trabajo para análisis de información de los nuevos clientes solicitantes de crédito se ha extendido; de otro lado, con un poco mayoría de trabajadores (60%), ha considerado que se ha perjudicado el espacio familiar-trabajo por la sobrecarga laboral.

7.2.2. Procedimiento de colocación

En el Cuadro 2 se pueden identificar los resultados en las frecuencias y los valores porcentuales obtenidos (desde el ítem 5 al 10).

Ítem	Si		No		Total	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Item6	16	53.3	14	46.7	30	100

Item7	17	56.7	13	43.3	30	100
Item8	23	76.7	7	23.3	30	100
Item9	9	30.0	21	70.0	30	100
Item10	16	53.3	14	46.7	30	100

Cuadro 3. Dimensión-procedimiento de colocación del crédito.

Interpretación de los resultados por ítem

- **Ítem 6:** El 53.3% de los trabajadores consideraron que se tienen mayores metas de crédito para colocar, de otra parte, el 46.7% no lo consideraron.
- **Ítem 7:** El 56.7% de los trabajadores afirman que se aplican incentivos por cliente aprobado y colocado, en tanto el 43.3% no lo han confirmado.
- **Ítem 8:** El 76.7% de los trabajadores indican que, por la presión de las metas, se colocan créditos sin fijarse de los límites de crédito, en tanto el 23.3% consideran que no.
- **Ítem 9:** El 70% de los trabajadores no consideran que las políticas crediticias de la empresa para la colocación se encuentran adecuadas a la realidad de la empresa, el 30% si consideraron que las políticas se encuentren acordes a la realidad de la empresa.
- **Ítem 10:** El 53.3% de los trabajadores consideran que una mala colocación trae consigo una elevada tasa de morosidad, en tanto el 46.7% no lo consideran así.

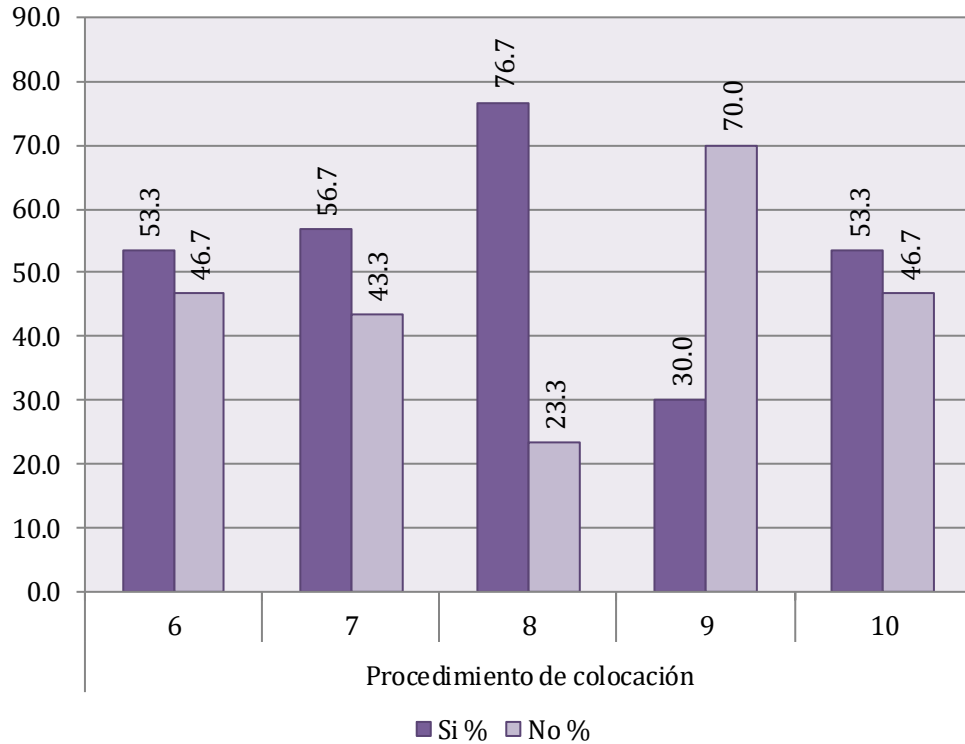


Figura 2. Resultados para el procedimiento de colocación crediticia.
Fuente. Cuestionario aplicado-elaboración propia.

Interpretación

En la Figura 2, se identifica que la gran mayoría de trabajadores (77%), considera que, por la presión de las metas, se colocan créditos sin fijarse de los límites de crédito; por otro lado, gran parte de los trabajadores (70%), considera que las políticas crediticias de la empresa para la colocación, no se encuentran adecuadas para la realidad en la cual opera la empresa.

7.2.3. Procedimiento de cobranzas

En el Cuadro 3 se pueden identificar los resultados en las frecuencias y los valores porcentuales obtenidos (desde el ítem 10 al 15).

Ítem	Si		No		Total	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Item 11	18	60.0	12	40.0	30	100
Item 12	16	53.3	14	46.7	30	100
Item 13	8	26.7	22	73.3	30	100
Item 14	17	56.7	13	43.3	30	100
Item 15	9	30.0	21	70.0	30	100

Cuadro 4. Dimensión-procedimiento de cobranza del crédito.

Interpretación de los resultados por ítem

- **Ítem 11:** El 60% de los trabajadores consideran que las capacitaciones son efectivas en el proceso de cobranza, en tanto, el 40% no lo consideran así.
- **Ítem 12:** El 53.3% de los trabajadores consideran que los procesos de cobranza para clientes morosos son bien entendidos, de otra parte, el 46.7% no consideran que los procesos de cobranza para clientes morosos son bien entendidos
- **Ítem 13:** El 73.3% de los trabajadores consideran que se presentan contradicciones a la hora de cobrar un crédito, en tanto el 26.7% consideran que no.
- **Ítem 14:** El 56.7% de los trabajadores, consideraron que los días de cobranzas no chocan con días feriados, de otra parte, el 43.4% consideraron que no.
- **Ítem 15:** El 70% de los trabajadores consideraron que no se da el pago de comisiones por crédito pagado es reconocido, en tanto el 30% si considera que sí.

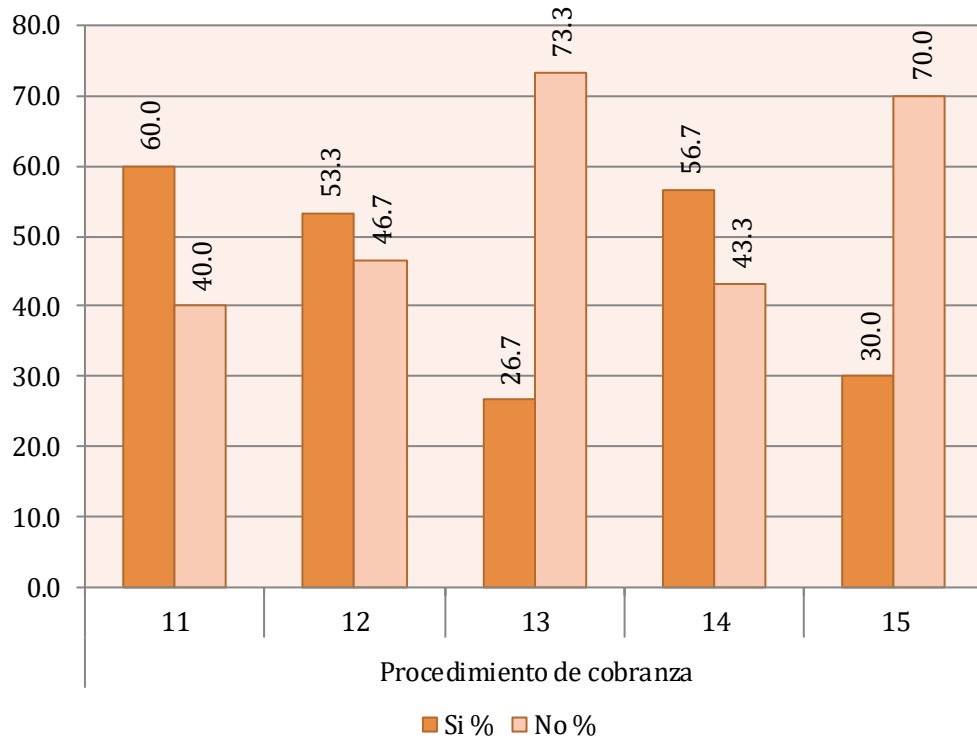


Figura 3. Resultados para el procedimiento de cobranza.

Fuente. Cuestionario aplicado-elaboración propia.

Interpretación

De la Figura 3, se desprende que gran parte de trabajadores (60%), considera que las capacitaciones son efectivas en el proceso de cobranzas, además que la gran mayoría de trabajadores (70%) considera que el pago de comisiones por crédito no es reconocido en su totalidad por la empresa.

7.3. Proceso de prueba de hipótesis

Para contrastar la hipótesis descriptiva, de los resultados obtenidos en escalas dicotómicas, se convierten a cuantitativas mediante el escalamiento de baremos con la escala de Estanones, se obtienen los baremos para calificar las puntuaciones de Si=1 y No=0 enseguida se plantea el nivel de satisfacción (Alta, Media, Baja).

7.3.1. Hipótesis general

A. Hipótesis estadísticas

H₀: El nivel de satisfacción de los trabajadores con las políticas crediticias en la empresa Multiservicios e Inversiones Vallecito SRL – 2020, **NO** es regular.

$$\underline{\underline{H_0}}: \underline{\underline{X}} > 9.3 \vee \underline{\underline{X}} < 6.1$$

H₁: El nivel de satisfacción de los trabajadores con las políticas crediticias en la empresa Multiservicios e Inversiones Vallecito SRL – 2020, es regular.

$$\underline{\underline{H_1}}: 6.1 > \underline{\underline{X}} < 9.3$$

B. Cálculo del estadístico de prueba

Para emplear los baremos de la escala puntual, se procede de la siguiente manera.

b.1. Determinación de la media

$$\underline{\underline{X}} = 7.7$$

b.2. Determinación de la desviación estándar

$$DS = 2.15$$

b.3. Determinación de la escala: a= valor alto y b= valor bajo

$$a = \underline{\underline{X}} + 0.75(DS)$$

$$b = \underline{\underline{X}} - 0.75(DS)$$

$$a = 9.3$$

$$b = 6.1$$

b.4. Interpretación de los baremos

Nivel Alto de satisfacción: Mayor a 6.1

Nivel de satisfacción intermedio: Entre 6.1 a 9.3

Nivel Bajo de satisfacción: Menor a 6.1

C. Resultados obtenidos con el método gráfico

Tabla 3.

Nivel de satisfacción general con las políticas de crédito

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Alta	7	23.3
Media	13	43.3
Baja	10	33.3

Total	30	100
--------------	----	-----

 Fuente. Cuestionario aplicado.

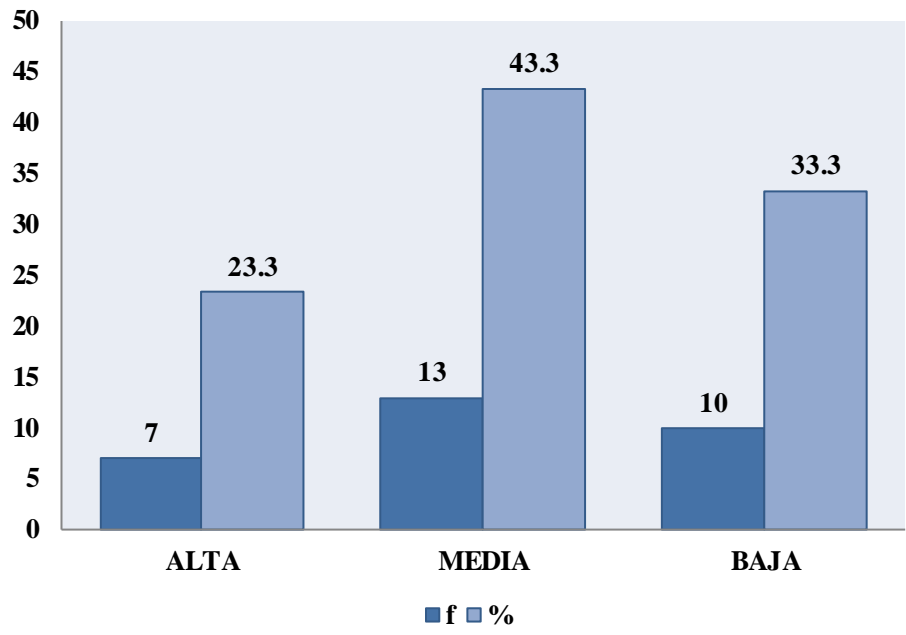


Figura 4. Nivel de satisfacción general hacia las políticas crediticias
Fuente. Cuestionario aplicado.

D. Conclusión de la prueba de hipótesis

De la Tabla 3 y Figura 1 se desprende que el 43.3% de los trabajadores tienen un nivel de satisfacción intermedia con las políticas crediticias en la empresa, en tanto el 33.3% tiene un nivel bajo de satisfacción, y sólo el 23.3% tiene un nivel alto de satisfacción, en consecuencia, la mayoría de trabajadores han tenido puntajes entre 6.1 y 9.3 (nivel de satisfacción intermedia), es por ello que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna en la cual el nivel de satisfacción de los trabajadores con las políticas crediticias en la empresa Multiservicios e Inversiones Vallecito SRL – 2020, es regular.

7.3.2. Hipótesis específica A

A. Hipótesis estadísticas

H₀: El nivel de satisfacción de los trabajadores con el procedimiento de evaluación crediticia en la empresa Multiservicios e Inversiones Vallecito SRL – 2020, **NO** es regular.

$$\mathbf{H_0:} \underline{X} > 3.5 \vee \underline{X} < 2.0$$

H₁: El nivel de satisfacción de los trabajadores con el procedimiento de evaluación crediticia en la empresa Multiservicios e Inversiones Vallecito SRL – 2020, es regular.

$$\mathbf{H_1:} 2.0 > \underline{X} < 3.5$$

B. Cálculo del estadístico de prueba

Para emplear los baremos de la escala puntual, se procede de la siguiente manera.

b.1. Determinación de la media

$$\underline{X} = 2.73$$

b.2. Determinación de la desviación estándar

$$DS = 1.01$$

b.3. Determinación de la escala: a= valor alto y b= valor bajo

$$a = \underline{X} + 0.75(DS) \qquad b = \underline{X} - 0.75(DS)$$

$$a = 3.5 \qquad b = 2.0$$

b.4. Interpretación de los baremos

Nivel Alto de satisfacción: Mayor a 3.5

Nivel de satisfacción intermedio: Entre 2.0 a 3.5

Nivel Bajo de satisfacción: Menor a 2.0

C. Resultados obtenidos con el método gráfico

Tabla 4.

Nivel de satisfacción con el procedimiento de evaluación de las políticas de crédito

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Alta	6	20.0
Media	13	43.3

Baja	11	36.7
Total	30	100

Fuente. Cuestionario aplicado.

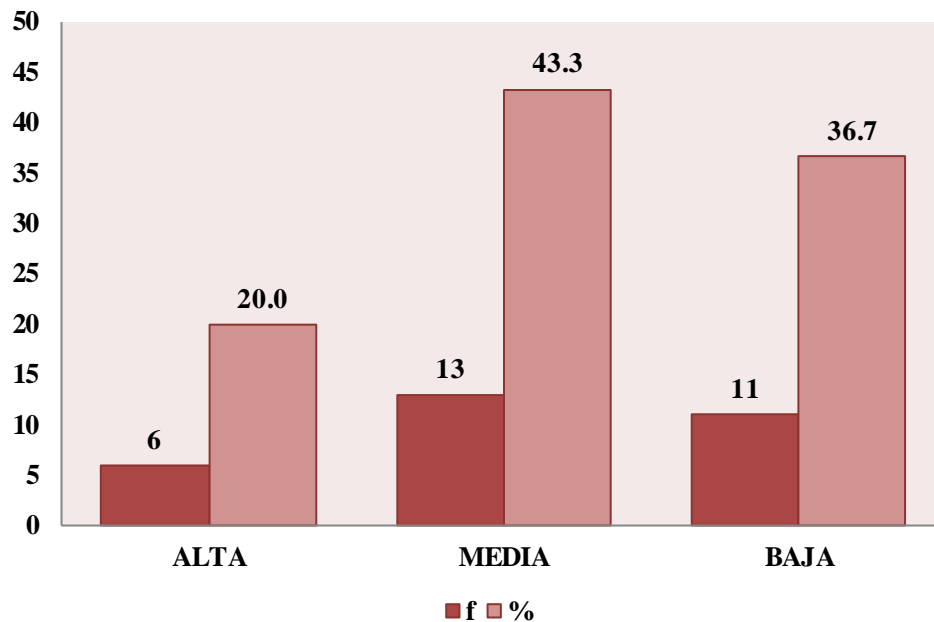


Figura 5. Nivel de satisfacción respecto del proceso de evaluación

Fuente. Cuestionario aplicado.

D. Conclusión de la prueba de hipótesis

De la Tabla 4 y Figura 2 se desprende que el 43.3% de los trabajadores tienen un nivel de satisfacción intermedia con las políticas crediticias en la empresa, en tanto el 36.7% tiene un nivel bajo de satisfacción, y sólo el 20.0% tiene un nivel alto de satisfacción, en consecuencia, la mayoría de trabajadores han tenido puntajes entre 2.0 y 3.5 (nivel de satisfacción intermedia), es por ello que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna en la cual el nivel de satisfacción de los trabajadores con el procedimiento de evaluación crediticia en la empresa Multiservicios e Inversiones Vallecito SRL – 2020, es regular.

7.3.3. Hipótesis específica B

A. Hipótesis estadísticas

H₀: El nivel de satisfacción de los trabajadores con el procedimiento de colocación en la empresa Multiservicios e Inversiones Vallecito SRL – 2020, **NO** es regular.

$$\mathbf{H_0:} \underline{X} > 3.5 \vee \underline{X} < 1.9$$

H₁: El nivel de satisfacción de los trabajadores con el procedimiento de colocación en la empresa Multiservicios e Inversiones Vallecito SRL – 2020, es regular.

$$\mathbf{H_1:} 1.9 > \underline{X} < 3.5$$

B. Cálculo del estadístico de prueba

Para emplear los baremos de la escala puntual, se procede de la siguiente manera.

b.1. Determinación de la media

$$\underline{X} = 2.70$$

b.2. Determinación de la desviación estándar

$$DS = 1.06$$

b.3. Determinación de la escala: a= valor alto y b= valor bajo

$$a = \underline{X} + 0.75(DS) \qquad b = \underline{X} - 0.75(DS)$$

$$a = 3.5 \qquad b = 1.9$$

b.4. Interpretación de los baremos

Nivel Alto de satisfacción: Mayor a 3.5

Nivel de satisfacción intermedio: Entre 1.9 a 3.5

Nivel Bajo de satisfacción: Menor a 1.9

C. Resultados obtenidos con el método gráfico

Tabla 5.

Nivel de satisfacción con el procedimiento de colocación de las políticas de crédito

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Alta	7	23.3
Media	13	43.3

Baja	10	33.3
Total	30	100

Fuente. Cuestionario aplicado.

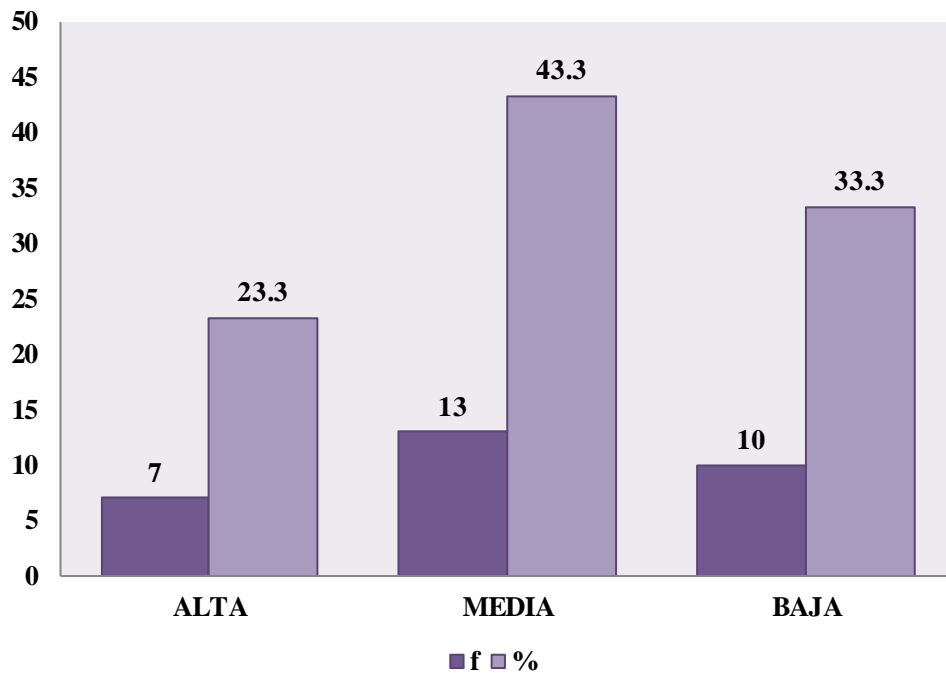


Figura 6. Nivel de satisfacción respecto del proceso de colocación
Fuente. Cuestionario aplicado.

D. Conclusión de la prueba de hipótesis

De la Tabla 5 y Figura 3 se desprende que el 43.3% de los trabajadores tienen un nivel de satisfacción intermedia con las políticas crediticias en la empresa, en tanto el 33.3% tiene un nivel bajo de satisfacción, y sólo el 23.3% tiene un nivel alto de satisfacción, en consecuencia, la mayoría de trabajadores han tenido puntajes entre 1.9 y 3.5 (nivel de satisfacción intermedia), es por ello que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna en la cual el nivel de satisfacción de los trabajadores con el procedimiento de colocación en la empresa Multiservicios e Inversiones Vallecito SRL – 2020, es regular.

7.3.4. Hipótesis específica C

A. Hipótesis estadísticas

H₀: El nivel de satisfacción de los trabajadores con el procedimiento de cobranzas en la empresa Multiservicios e Inversiones Vallecito SRL – 2020, **NO** es regular.

$$\mathbf{H_0: 1.4 < \underline{X} > 3.1}$$

H₁: El nivel de satisfacción de los trabajadores con el procedimiento de cobranzas en la empresa Multiservicios e Inversiones Vallecito SRL – 2020, es regular.

$$\mathbf{H_1: 3.4 > \underline{X} < 3.1}$$

B. Cálculo del estadístico de prueba

Para emplear los baremos de la escala puntual, se procede de la siguiente manera.

b.1. Determinación de la media

$$\underline{X} = 2.27$$

b.2. Determinación de la desviación estándar

$$DS = 1.11$$

b.3. Determinación de la escala: a= valor alto y b= valor bajo

$$a = \underline{X} + 0.75(DS) \qquad b = \underline{X} - 0.75(DS)$$

$$a = 3.1 \qquad b = 1.4$$

b.4. Interpretación de los baremos

Nivel Alto de satisfacción: Mayor a 3.1

Nivel de satisfacción intermedio: Entre 1.4 a 3.1

Nivel Bajo de satisfacción: Menor a 1.4

C. Resultados obtenidos con el método gráfico

Tabla 6.

Nivel de satisfacción con el procedimiento de cobranzas de las políticas de crédito

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Alta	9	30.0
Media	14	46.7

Baja	7	23.3
Total	30	100

Fuente. Cuestionario aplicado.

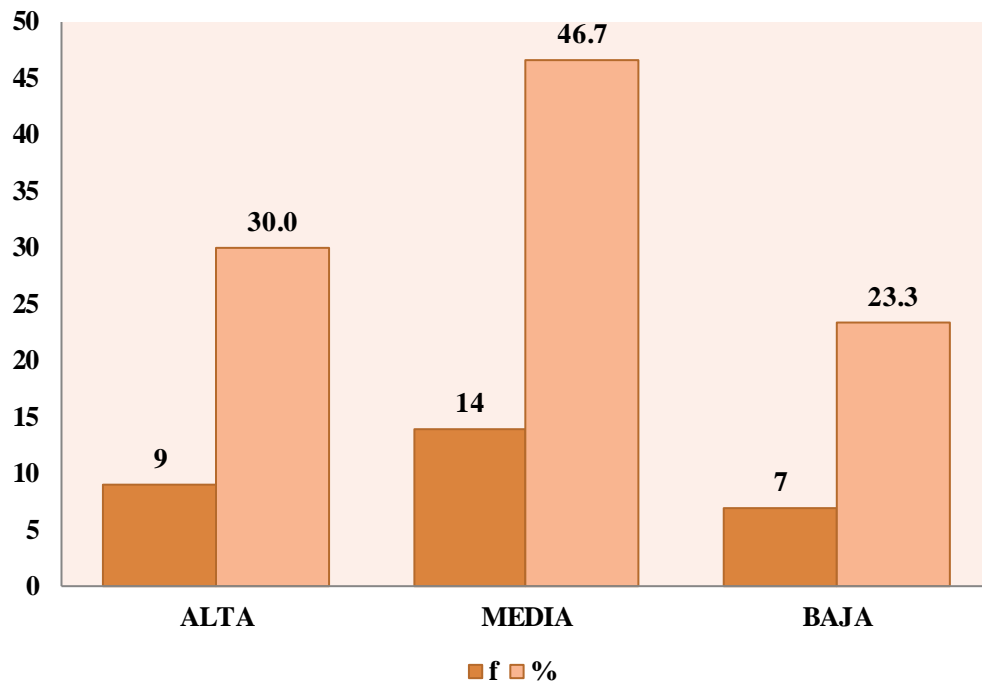


Figura 7. Nivel de satisfacción respecto del proceso de cobranzas
Fuente. Cuestionario aplicado.

D. Conclusión de la prueba de hipótesis

De la Tabla 6 y Figura 4 se desprende que el 46.7% de los trabajadores tienen un nivel de satisfacción intermedia con las políticas crediticias en la empresa, en tanto el 23.3% tiene un nivel bajo de satisfacción, y sólo el 30.0% tiene un nivel alto de satisfacción, en consecuencia, la mayoría de trabajadores han tenido puntajes entre 1.4 y 3.1 (nivel de satisfacción intermedia), es por ello que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna en la cual el nivel de satisfacción de los trabajadores con el procedimiento de cobranzas en la empresa Multiservicios e Inversiones Vallecito SRL – 2020, es regular.

VIII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, pueden contrastarse con el estudio realizados por Medina (2018) quien diseñó políticas de crédito y cobranza y su

respectivo control en el proceso de colocación del crédito, no obstante, en este estudio se consideró el seguimiento continuo del cumplimiento de las políticas de crédito en sus etapas en todo momento y siendo importante el factor humano para su realización; así también, en el estudio de Briceño (2017), se identifica la influencia que tienen las políticas de crédito bien aplicadas sobre el pronto pago de clientes morosos, considerando al responsable del cobro como pieza fundamental en el proceso crediticio.

Desde los resultados obtenidos en la variable satisfacción del trabajador, en el estudio de Arias (2019), se puede ubicar que la satisfacción laboral y el compromiso de los trabajadores tienen una relación positiva, pues a mayor satisfacción mejor compromiso, en contraste con la presente investigación, se identifica una satisfacción regular que genera un poco compromiso en “Inversiones Vallecito”; así mismo, Alva y Juárez (2014), arribaron a determinar una relación media entre la satisfacción laboral y el grado de productividad, coincidiendo al igual que en el presente estudio en la descripción principal del problema, el cual se basa en la insatisfacción en base al trabajo en días feriados, el pago a des tiempos, falta de capacitaciones constante, retroalimentación de políticas establecidas.

Se establece entonces, la necesidad de generar mayor atención sobre los trabajadores al momento de asignar funciones, sobre todo si se tratan de metas para otorgar créditos, ya que este involucra riesgo y pérdida de liquidez en la empresa, un trabajador mejor atendido realizará un trabajo de calidad sobre la cartera asignada, y en cada uno de los procesos de crédito, debiendo recordar que a mayor satisfacción mejor compromiso, y mejor productividad.

IX. CONCLUSIONES

1. El nivel de satisfacción de los trabajadores con las políticas crediticias en la empresa Multiservicios Inversiones Vallecito SRL, es regular o intermedia, no se encuentra una satisfacción completa con las políticas crediticias implementadas, esto por el incremento de la carga laboral de los trabajadores
2. Los trabajadores del área de créditos de la empresa Multiservicios e Inversiones Vallecito SRL, se encuentran medianamente satisfechos con el proceso de evaluación de la empresa, se ha incrementado la carga laboral, la cantidad de expedientes por revisar aumentaron, la información financiera para análisis se ha incrementado, y las horas de trabajo también, perjudicando el espacio familiar-laboral.

3. Los trabajadores del área de crédito de la empresa Multiservicios e Inversiones Vallecito SRL, se encuentran medianamente satisfechos con el proceso de colocación de la empresa, se presenta más presión hacia los trabajadores, sin tomar en consideración la aplicación de incentivos o bonos por cliente colocado.
4. Los trabajadores del área de crédito de la empresa Multiservicios e Inversiones Vallecito SRL, se encuentran medianamente satisfechos con el proceso de cobranza, las capacitaciones para efectuar una correcta cobranza son insuficientes, se generan una mala comunicación y contradicciones en el proceso de cobranza afectando es espacio laboral familiar del trabajador, ya que se estipulaba cobranzas hasta en días feriados.

X. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alva Zapata, J. L., & Juarez Morales, J. A. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014*. Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego, La libertad, Trujillo, Perú.
- Arias Muñoz, D. A. (2019). *Satisfacción laboral y compromiso en los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán de Cusco, 2018*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Cusco, Cusco, Perú.
- Briceño Perez, W. D. (2017). *Influencia de política de ventas al crédito en clientes morosos de la empresa Epropar SAC*. Tesis de pregrado, Universidad San Pedro, La Libertad , Chimbote.
- Carrasco Días, S. (2006). *Metodología de la Investigación científica*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Hernández Sampieri, R. (2007). *Fundamentos del metodología de la investigación*. España: McGraw-Hill.
- Medina Llatas, D. L. (2018). *Diseño de políticas de crédito y cobranzas para una comercializadora de arroz*. Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión, Ancash, Lima, Perú.
- Sánchez Carlessi, H. (1998). *Metodología y diseño en la investigación científica*. Lima, Perú: Editorial Mantaro.
- Vara Horna, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Lima, Perú: Instituto de Investigación de la facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres.
- Zelayaran Durand, M. (2002). *Metodología de Investigación Jurídica* (Segunda edición ed.). Lima, Perú: Ediciones Jurídicas.

Matriz de elaboración del cuestionario

Variabl e	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de respuesta	Nivel específico	Nivel general	
Políti cas Credit icias	Evaluación	Nivel de satisfacción con el proceso de evaluación crediticia	La carga laboral se ha incrementado en la empresa con los nuevos procesos de crédito	Si: 1 punto No: 0 puntos	Alto: Mayor a 3.5 puntos Medio: Entre 2.0 a 3.5 puntos Bajo: Menor a 2.0		
			Se han revisado más expedientes de solicitud de crédito				
			La información financiera para análisis se ha incrementado				
			Las horas de trabajo para análisis se han extendido				
			Considera que se ha perjudicado el espacio familia-trabajo por la sobrecarga laboral				
	Colocación	Nivel de satisfacción con el proceso de colocación crediticia	Se tienen mayores metas de crédito para colocar		Alto: Mayor a 3.5 puntos Medio: Entre 1.9 a 3.5 puntos Bajo: Menos a 1.9		Alto: Mayor a 6.1 puntos Medio: Entre 6.1 a 9.3 puntos Bajo: Menos a 6.1
			Se aplican incentivos por cliente aprobado y colocado				
			Por la presión de las metas, se colocan créditos sin fijarse de los límites de crédito				
			Considera que las políticas crediticias de la empresa para la colocación se encuentran adecuadas a la realidad de la empresa				
			Considera que una mala colocación trae consigo una elevada tasa de morosidad				
	Cobranzas	Nivel de satisfacción con el proceso de cobranzas	Las capacitaciones son efectivas en el proceso de cobranza		Alto: Mayor a 3.1 puntos Medio: Entre 1.4 a 3.1 puntos Bajo: Menor a 1.4 puntos		
			Los procesos de cobranza para clientes morosos son bien entendidos				
			Se presentan contradicciones a la hora de cobrar un crédito				
			Los días de cobranzas no chocan con días feriados				
			El pago de comisiones por crédito pagado es reconocido				