

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**Desempeño laboral y su efecto en las operaciones de ahorro y
crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa - 2023**

Para Optar : Título Profesional de Licenciada en Administración

Autor(es) : Bach. Gomez Cueto Nathaly Melissa
Bach. Quispe Benavidez Aly Pilar

Asesor : Mg. Barja Huayta Christian Romulo

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

Fecha de Inicio y
Culminación : 21.07.2023 – 20.07.2024

Huancayo – Perú
2024

HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

**DESEMPEÑO LABORAL Y SU EFECTO EN LAS
OPERACIONES DE AHORRO Y CRÉDITO, CAJA HUANCAYO,
AGENCIA PANGOYA - 2023**

PRESENTADO POR:

Bach. Gomez Cueto Nathaly Melissa
Bach. Quispe Benavidez Aly Pilar

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

Licenciado(a) en Administración

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE : _____

PRIMER MIEMBRO : _____

SEGUNDO MIEMBRO : _____

TERCER MIEMBRO : _____

Huancayo, de del 2024

**DESEMPEÑO LABORAL Y SU EFECTO EN LAS
OPERACIONES DE AHORRO Y CRÉDITO, CAJA HUANCAYO,
AGENCIA PANGOA – 2023**

ASESOR
MG. BARJA HUAYTA CHRISTIAN ROMULO

Dedicatoria

A mi familia por su apoyo incondicional a lo largo de mi formación académica, quienes no dudaron en darme fortalezas en los momentos de dificultades.

A mi pequeño hijo Santiago Gael por ser mi principal motivación para poder superarme día a día e ir luchando para poder darle un futuro mejor.

NG.

A mi madre Almacia Benavidez que con su amor, paciencia y esfuerzo me ha permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, de igual manera a mi hermana Janny por apoyarme en cada etapa de mi vida universitaria y convertirme en la hija perseverante que siempre busca cumplir sus proyectos.

PQ.

Agradecimiento

A Dios por darnos sabiduría y fuerza para culminar esta etapa académica.

A nuestros maestros por guiarnos a lo largo del camino, por su comprensión, paciencia y por los valiosos consejos a lo largo de este proceso de investigación.

Al personal de la CMAC HUANCAYO SA por ofrecernos la información y apoyarnos en los diversos requerimientos a lo largo de la tesis.

Nathaly y Pilar.

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0232 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

Desempeño laboral y su efecto en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa - 2023

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : Bach. GOMEZ CUETO NATHALY MELISSA
 Bach. QUISPE BENAVIDEZ ALY PILAR

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Académica : ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

Asesor(a) : Mtro. BARJA HUAYTA CHRISTIAN ROMULO

Fue analizado con fecha **20/05/2024**; con **97 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

El documento presenta un porcentaje de similitud de **12 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Version 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 20 de mayo del 2024.



MTRA. LIZET DORIELA MAÑTARI MINCAMI
 JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

Contenido

Contenido

Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Contenido.....	viii
Contenido de Tablas, figuras, gráficos, cuadros.....	xi
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
Introducción.....	xv
CAPÍTULO I.....	17
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	17
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	17
1.2 Delimitación del problema.....	23
1.2.1 Delimitación espacial.....	23
1.2.2 Delimitación temporal.....	23
1.2.3 Delimitación conceptual o temática.....	24
1.3 Formulación del problema.....	24
1.3.1 Problema General.....	24
1.3.2 Problemas Específicos.....	24
1.4 Justificación.....	24
1.4.1 Social.....	24
1.4.2 Teórica.....	25
1.4.3 Metodológica.....	26
1.5 Objetivos.....	27
1.5.1 Objetivo General.....	27
1.5.2 Objetivos Específicos.....	27
CAPÍTULO II.....	28
MARCO TEÓRICO.....	28
2.1 Antecedentes.....	28
2.1.1 Antecedentes Nacionales.....	28

2.1.2	Antecedentes Internacionales	31
2.2	Bases Teóricas o Científicas	33
2.2.1	Desempeño Laboral (variable independiente).....	33
2.2.1.1	Antecedentes.....	33
2.2.1.2	Definición.....	33
2.2.1.3	Características del desempeño laboral	34
2.2.1.4	Factores que inciden en el desempeño laboral	35
2.2.2	Actitud.....	36
2.2.3	Motivación	36
2.2.4	Temperamento	37
2.2.5	Operaciones de Ahorro y Crédito (variable dependiente)	38
2.2.5.1	Concepto de Ahorro	39
2.2.5.2	Concepto de crédito.....	39
2.2.6	Personas Naturales y/o jurídicas	39
2.2.7	Operaciones pasivas.....	40
2.2.8	Operaciones activas	41
2.3	Marco Conceptual.....	42
CAPÍTULO III.....		45
HIPÓTESIS.....		45
3.1.	Hipótesis General	45
3.2.	Hipótesis Específicas	45
3.3.	Variables (definición conceptual y operacionalización)	45
3.3.1	Variable Independiente: Desempeño Laboral.....	45
3.3.2	Variable Dependiente: Operaciones de ahorro y crédito	46
3.3.3	Operacionalización de las variables	47
CAPÍTULO IV		49
METODOLOGÍA.....		49
4.1	Método de Investigación	49
4.1.1	Método General, el científico.....	49
4.1.2	Método específico, hipotético-deductivo.....	49
4.2	Tipo de Investigación	49
4.3	Nivel de Investigación	50

4.4	Diseño de Investigación.....	50
4.5	Población y Muestra.....	52
4.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	53
4.6.1	Técnicas de recolección de datos	53
4.6.2	Instrumentos de recolección de datos	53
4.6.3	Validez y Confiabilidad	54
4.7	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	54
4.8	Aspectos éticos de la investigación.....	54
CAPÍTULO V.....		56
RESULTADOS.....		56
5.1.	Análisis descriptivo	56
5.2.	Contrastación de la hipótesis	64
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....		69
CONCLUSIONES		71
RECOMENDACIONES.....		72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		73
ANEXOS		75
Anexo Nro. 1. Matriz de consistencia.....		76
Anexo Nro. 2. Matriz de operacionalización de variables.....		78
Anexo Nro. 3. Matriz de operacionalización del instrumento		80
Anexo Nro. 4. Instrumento de investigación		82
Confiabilidad y validez del instrumento		84
La Data de procesamiento de datos		89
Anexo Nro. 5. Consentimiento Informado		90
Fotos de aplicación del instrumento		92

Contenido de Tablas, figuras, gráficos, cuadros

Tablas

Tabla 1 Variable Independiente: DESEMPEÑO LABORAL	56
Tabla 2 <i>Dimensión: Actitud</i>	57
Tabla 3 Dimensión Motivación.....	58
Tabla 4 Dimensión Temperamento.....	59
Tabla 5 Variable Dependiente: OPERACIONES DE AHORRO Y CRÉDITO	60
Tabla 6 Dimensión: Personas Naturales y/o jurídicas	61
Tabla 7 Dimensión: Operaciones pasivas	62
Tabla 8 Dimensión: Operaciones activas.....	63
Tabla 9 Correlación entre Variable Independiente: DESEMPEÑO LABORAL y Variable Dependiente: OPERACIONES DE AHORRO Y CRÉDITO	65
Tabla 10 Correlación entre Dimensión 1: Actitud y la Variable Dependiente: OPERACIONES DE AHORRO Y SCRÉDITO	66
Tabla 11 Correlación entre dimensión 2: Motivación y Variable Dependiente: OPERACIONES DE AHORRO Y CRÉDITO	67
Tabla 12 Correlación Dimensión 3: Temperamento y la Variable Dependiente: OPERACIONES DE AHORRO Y CRÉDITO	68
Tabla 13 Tabla: Rangos de interpretación de la fiabilidad	84
Tabla 14 Casos que fueron procesados.....	84
Tabla 15 Desempeño laboral y su efecto en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa - 2023	84
Tabla 16 Variable independiente: Desempeño laboral	85
Tabla 17 Variable dependiente: operaciones de ahorro y crédito	85

Figuras

Figura 1	Inclusión y educación financiera en el Perú.....	20
Figura 2	Cambios esperados en pobreza extrema 2022: Latinoamérica	21
Figura 3	Distritos de la provincia de Satipo	23
Figura 4	Características del desempeño laboral	34
Figura 5	“Esquema de diseño de investigación no experimental”	51
Figura 6	Personal de la CMAC Huancayo por grupos según categorías a marzo 2023	52
Figura 7	Variable Independiente: DESEMPEÑO LABORAL.....	56
Figura 8	Dimensión: Actitud	57
Figura 9	Dimensión: Motivación.....	58
Figura 10	Dimensión: Temperamento	59
Figura 11	Variable Dependiente: OPERACIONES DE AHORRO Y CRÉDITO	60
Figura 12	Dimensión: Personas Naturales y/o jurídicas.....	61
Figura 13	Dimensión: Operaciones pasivas.....	62
Figura 14	Dimensión: Operaciones activas	63
Figura 15	Tabla para determinar la asociación según Rho de Spearman	64

Resumen

El proyecto de investigación tiene como origen el problema planteado como general: ¿El desempeño laboral tiene efecto en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa - 2023? Dado esta premisa el objetivo general tuvo como meta traducido en el objetivo general, explicar los efectos entre la variable independiente hacia la variable dependiente. Ha sido posible la culminación mediante la metodología asumida; es decir, el método científico señalado como método general y el hipotético-deductivo como específico. El tipo de investigación acorde a los objetivos fue aplicada, siendo el nivel explicativo no causal, elaborado con el diseño no experimental – transversal; y para acopiar los datos, se usó la técnica de la encuesta, aplicado el instrumento denominado cuestionario, con nueve ítems para cada variable; la población determinada infinita fue de 134 servidores de la entidad en estudio, cuya muestra seleccionada por conveniencia fue de 30. El resultado a manera de conclusión general es: El desempeño laboral tiene efecto en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa - 2023, relación positiva muy alta de 0.909.y p-valor $0.00 < 0.05$. Como recomendación general se alcanza a los funcionarios y servidores de la entidad que, con el fin de continuar con éxito las operaciones financieras, desarrollar constantemente aspectos orientados al desempeño laboral, cada vez mejorando la actitud, la motivación y el temperamento en los colaboradores.

Palabras clave utilizadas en la investigación

Desempeño laboral, ahorro y crédito, agencias financieras, motivación, temperamento.

Abstract

The research project has as its origin the problem posed as general: Does labor performance have an effect on savings and credit operations, Caja Huancayo, Pangoa Agency - 2023? Given this premise, the general objective had as a goal, translated into the general objective, to explain the effects between the independent variable and the dependent variable. It has been possible the culmination by means of the assumed methodology; that is to say, the scientific method indicated as general method and the hypothetical-deductive as specific. The type of research according to the objectives was applied, being the non-causal explanatory level, elaborated with the non-experimental - transversal design; and to collect the data, the survey technique was used, applying the instrument called questionnaire, with nine items for each variable; the infinite determined population was 134 servers of the entity under study, whose sample selected by convenience was 30: Job performance has an effect on savings and credit operations, Caja Huancayo, Pangoa Agency - 2023, very high positive relationship of 0.909.and p-value $0.00 < 0.05$. As a general recommendation is reached to officials and servants of the entity that, in order to successfully continue financial operations, constantly develop aspects oriented to work performance, each time improving attitude, motivation and temperament in collaborators.

Keywords used in the research

Job performance, savings and credit, financial agencies, motivation, temperament.

Introducción

El presente trabajo de investigación busca establecer metas específicas para mejorar el desempeño laboral en las instituciones financieras y, por lo tanto, mejorar la calidad de los servicios de ahorro y crédito que se ofrecen a los clientes. El desempeño laboral es un factor crucial para el éxito de cualquier organización, incluyendo las instituciones financieras que ofrecen servicios de ahorro y crédito. El buen desempeño laboral no solo es importante para la satisfacción y motivación de los empleados, sino que también afecta directamente las operaciones de ahorro y crédito, ya que puede influir en la calidad de los servicios prestados, la productividad, la eficiencia y la rentabilidad de la institución financiera.

Por consiguiente, el objetivo general de este trabajo es determinar los efectos del desempeño laboral en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa - 2023, identificando los principales indicadores de desempeño que pueden influir en el éxito de las operaciones de ahorro y crédito y evaluando su impacto.

La metodología establecida fue con el método general científico y el específico el hipotético-deductivo, de tipo aplicada, mediante el nivel explicativo, diseñado con el no experimental de corte transversal. Para acopiar datos se usó la técnica de la encuesta y el correspondiente instrumento del cuestionario.

Para el desarrollo de su contenido está dividido por capítulos: Capítulo I, contiene la descripción de la realidad problemática, incluido sus delimitaciones, redactado con la formulación del problema, señalando las justificaciones y el objetivo general como los específicos. Capítulo II, establece aspectos concernientes al marco teórico, registrado los antecedentes nacionales e internacionales, estructurando las bases teóricas o científicas para su desarrollo, acompañando los aspectos principales como el marco conceptual. Capítulo III;

presenta la hipótesis general y específicas, incluyendo las variables debidamente conceptualizadas para señalar aspectos en el cuadro de operacionalización. Capítulo IV; enuncia la metodología optada, indicando el método general y específico, el tipo, el nivel, su diseño, además, identifica la población y el cálculo de la muestra representativa, la técnica y su instrumento a aplicar, terminando esta parte con la descripción de aspectos éticos de la investigación. Capítulo V; Presenta los Resultados de la investigación.

Cierra el contenido con las referencias bibliográficas redactadas con el estilo APA y adjunta los Anexos respectivos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

El bajo desempeño laboral es una realidad problemática que afecta a muchas empresas y organizaciones. Su origen puede ser muy variado, desde una mala selección de personal, falta de capacitación, motivación, liderazgo deficiente, hasta problemas personales o de salud del empleado.

Las características del bajo desempeño pueden incluir errores frecuentes, falta de productividad, mala calidad del trabajo, ausentismo, falta de puntualidad y comportamientos inapropiados en el lugar de trabajo. Estas características pueden tener consecuencias graves, como la pérdida de clientes, la disminución de la calidad del servicio, el aumento de los costos y la insatisfacción de los empleados y los clientes.

Los síntomas del bajo desempeño laboral pueden incluir una disminución en la motivación, la falta de compromiso, la apatía, la falta de entusiasmo por el trabajo y la falta de interés en aprender y mejorar. También puede haber problemas interpersonales, incluyendo la falta de colaboración, la comunicación inadecuada y la actitud negativa.

Para abordar el bajo desempeño laboral, es importante establecer una cultura de alto rendimiento, en la que se valoren la capacitación, el liderazgo efectivo, el reconocimiento y la retroalimentación constructiva. También es importante proporcionar a los empleados recursos y herramientas adecuados para realizar su trabajo, y brindar apoyo y asistencia en caso de problemas personales o de salud. Es fundamental abordar los problemas de bajo desempeño de manera oportuna y efectiva, para evitar su propagación y sus graves consecuencias en la empresa u

organización.

El bajo desempeño laboral es una problemática común en todo el mundo, afectando tanto a empresas grandes como pequeñas, en diversos sectores y países. Diversos estudios han demostrado que el bajo desempeño laboral puede ser un problema muy costoso para las empresas, afectando su rentabilidad, productividad y reputación.

En muchos países, el bajo desempeño laboral se considera un problema grave que puede afectar la economía nacional. Las empresas que tienen empleados con bajo desempeño pueden tener dificultades para competir en el mercado y pueden disminuir la innovación y el crecimiento económico. Además, el bajo desempeño laboral puede tener consecuencias negativas para los empleados, como la pérdida de empleo, la disminución de los ingresos y el aumento del estrés y la ansiedad.

Para abordar el problema del bajo desempeño laboral, muchos países han implementado políticas y programas que fomentan la capacitación y el desarrollo de habilidades de los empleados, promueven la cultura de alto rendimiento y establecen medidas para abordar problemas personales o de salud que puedan afectar el desempeño laboral. También se han creado leyes y regulaciones que protegen los derechos de los empleados y establecen estándares de trabajo justos y seguros.

La problemática del bajo desempeño laboral también es una realidad en Latinoamérica, afectando a empresas y organizaciones de diversos sectores y países de la región. La falta de capacitación, liderazgo deficiente y problemas personales o de salud del empleado son algunos de los factores que pueden contribuir al bajo desempeño laboral en la región.

Además, en Latinoamérica, el bajo desempeño laboral también puede estar relacionado con la falta de oportunidades laborales, los bajos salarios y la falta de

estabilidad laboral. Estos problemas pueden afectar la motivación y el compromiso de los empleados, lo que puede llevar a un bajo desempeño laboral.

A pesar de los esfuerzos para abordar el bajo desempeño laboral en la región, todavía hay mucho por hacer. Es importante que las empresas y organizaciones se comprometan a mejorar el desempeño laboral de sus empleados y a crear un ambiente de trabajo que fomente la productividad y el bienestar de los trabajadores.

El bajo desempeño laboral también es una problemática en el Perú, afectando a empresas y organizaciones de diversos sectores y tamaños en todo el país. Algunas de las causas del bajo desempeño laboral en el Perú pueden incluir la falta de capacitación y entrenamiento, la mala gestión y liderazgo, y la falta de motivación y compromiso por parte de los empleados.

Además, la falta de oportunidades laborales, los bajos salarios y la falta de estabilidad laboral pueden contribuir al bajo desempeño laboral en el país. Los trabajadores peruanos también pueden enfrentar problemas de salud y bienestar, que pueden afectar su capacidad para trabajar de manera efectiva.

Ahora, la problemática del ahorro y crédito a nivel mundial

La problemática del ahorro y crédito a nivel mundial puede variar según los países y regiones, pero algunas de las principales problemáticas incluyen:

Falta de acceso al crédito: En muchos países, especialmente en los países en desarrollo, hay una falta de acceso al crédito debido a la falta de infraestructura financiera o a la falta de confianza en el sistema financiero. Esto puede impedir que las personas tengan acceso a los recursos que necesitan para invertir en negocios, vivienda y otros proyectos importantes.

Altas tasas de interés: Las tasas de interés elevadas pueden dificultar que las personas ahorren o soliciten préstamos, lo que puede limitar su capacidad para

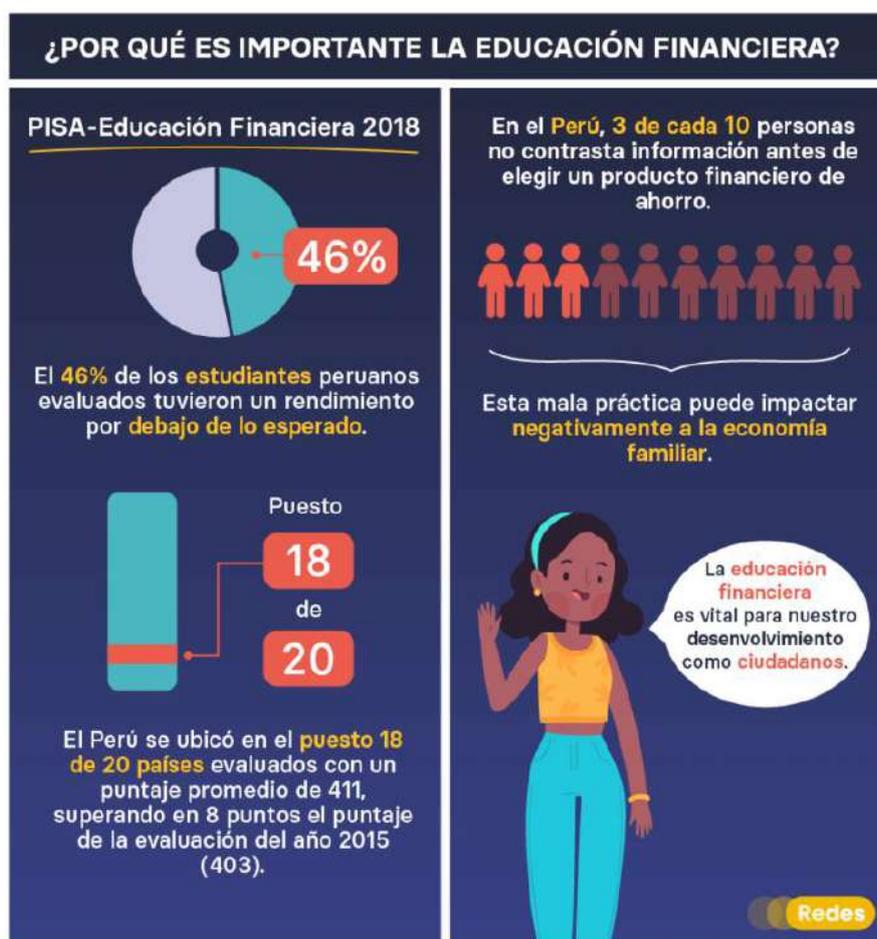
invertir en sus negocios o viviendas, o incluso para cubrir sus necesidades básicas.

Desigualdad económica: La desigualdad económica puede dificultar que las personas de bajos ingresos tengan acceso al crédito o ahorren, lo que puede perpetuar la pobreza y la exclusión financiera.

Falta de educación financiera: Muchas personas no tienen los conocimientos financieros necesarios para administrar adecuadamente sus finanzas personales, ahorrar e invertir. La falta de educación financiera puede llevar a personas a tomar decisiones financieras equivocadas o a no aprovechar al máximo los recursos financieros disponibles.

Figura 1

Inclusión y educación financiera en el Perú



Fuente: Encuesta Nacional de Capacidades Financieras, 2019.

Nota. Adaptado de <https://www.redesarrollo.pe/multimedia/inclusion-y-educacion-financiera-en-el-peru/>

Para abordar estas problemáticas, se han implementado diversas políticas y programas, tanto a nivel nacional como internacional, que buscan mejorar el acceso al crédito, reducir las tasas de interés, fomentar la educación financiera y reducir la desigualdad económica. Además, se han establecido regulaciones y leyes que protegen a los consumidores y promueven la estabilidad financiera.

La problemática del ahorro y crédito en Latinoamérica puede variar en función de las características económicas y sociales de cada país, pero algunas de las principales problemáticas que se pueden observar en la región son:

Exclusión financiera: Existen numerosas poblaciones en Latinoamérica que no tienen acceso a los servicios financieros, ya sea por la falta de infraestructura financiera en sus regiones o por las barreras culturales o educativas que dificultan el acceso al crédito y al ahorro.

También la **desigualdad económica:** La desigualdad económica en la región es una de las más altas del mundo, lo que puede dificultar el acceso al crédito y al ahorro para las poblaciones más vulnerables y perpetuar la pobreza.

Figura 2

Cambios esperados en pobreza extrema 2022: Latinoamérica



Nota. Adaptado de <https://www.cepal.org/es/notas/menor-crecimiento-mayor-inflacion-aumento-la-pobreza-america-latina-caribe-como-enfrentar>

Estas brechas impiden un crecimiento integral de la población; tomando en cuenta la capacidad de ahorro que tienen las personas y por ende tener acceso a créditos financieros para el emprendimiento empresarial; de tal manera que, permita el crecimiento individual y familiar y por su propio peso el crecimiento del país.

1.2 Delimitación del problema

1.2.1 Delimitación espacial

El ámbito de la investigación corresponde a la provincia de Satipo, Distrito de Pangoa, en la Región Junín.

Figura 3

Distritos de la provincia de Satipo



Nota. Adaptado de

https://www.familysearch.org/es/wiki/Satipo,_Jun%C3%ADn,_Per%C3%BA_-_Genealog%C3%ADa

1.2.2 Delimitación temporal

Los datos para el presente trabajo de investigación son obtenidos del ejercicio económico de 2023, las mismas que corresponden a operaciones pasivas y activas de la referida agencia de Pangoa.

1.2.3 Delimitación conceptual o temática

Los conceptos a tomar en cuenta son específicamente al desempeño laboral y sus dimensiones, así como sobre las operaciones de ahorro y crédito que se realizan en las Cajas Municipales, cada variable con sus respectivos indicadores.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema General

¿El desempeño laboral tiene efecto en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa - 2023?

1.3.2 Problemas Específicos

1. ¿La actitud del desempeño laboral tiene efecto en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa - 2023?
2. ¿La motivación del desempeño laboral tiene efecto en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa - 2023?
3. ¿El temperamento en el desempeño laboral tiene efecto en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa - 2023?

1.4 Justificación

1.4.1 Social

Las Cajas Municipales son instituciones financieras que cumplen una función importante en la economía, al proporcionar servicios financieros a sus miembros y contribuir al desarrollo económico local. El desempeño laboral de los trabajadores de estas instituciones tiene un

impacto directo en la calidad de los servicios que ofrecen y en la satisfacción de sus clientes. Por lo tanto, una investigación en esta área podrá proporcionar información valiosa sobre cómo mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito y, por consiguiente, mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones financieras de estas instituciones. Además, esta investigación tendrá un impacto positivo en la calidad de vida de los trabajadores, ya que una mayor satisfacción en el trabajo puede contribuir a reducir el estrés laboral y mejorar el bienestar psicológico y emocional de los empleados.

Resumiendo, la presente investigación tiene una relevancia social significativa, ya que contribuirá a mejorar la eficiencia y eficacia de las Cajas Municipales y mejorar la calidad de vida de sus trabajadores y de la sociedad en su conjunto.

1.4.2 Teórica

La justificación teórica de una investigación sobre el desempeño laboral y su efecto en las operaciones de ahorro y crédito se basa en el hecho de que existe una amplia literatura que sugiere que el desempeño laboral de los empleados está directamente relacionado con el éxito y la eficacia de una organización. En el caso específico de las Cajas Municipales, la calidad de los servicios que ofrecen está directamente relacionada con el desempeño laboral de sus empleados. La calidad de los servicios financieros es un factor clave en la satisfacción del cliente, lo que a su vez contribuye al éxito de la organización. En este sentido, una investigación sobre el presente tema ayudará a proporcionar información

valiosa sobre los factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados de estas instituciones, así como sobre las estrategias que pueden ser utilizadas para mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen a los clientes. Además, la investigación también permitirá ayudar a desarrollar y mejorar los marcos teóricos existentes sobre la relación entre el desempeño laboral y la eficacia de la organización, y proporcionar nuevos conocimientos y hallazgos para la literatura existente.

Resumiendo, la justificación teórica de una investigación sobre el desempeño laboral y su efecto en las operaciones de ahorro y crédito radica en la necesidad de comprender mejor la relación entre el desempeño laboral y la eficacia organizacional en el contexto de las Cajas Municipales, y en la necesidad de desarrollar estrategias para mejorar el desempeño laboral de los empleados y la calidad de los servicios financieros que se ofrecen a los clientes.

1.4.3 Metodológica

La justificación metodológica de la investigación se basa en la necesidad de utilizar métodos rigurosos y válidos para recopilar y analizar los datos relevantes, con el fin de obtener resultados precisos y confiables. En este sentido, una investigación de este tipo requeriría la utilización de una metodología adecuada para la recolección y análisis de los datos, tal como entrevistas, cuestionarios, análisis de documentos y registros, así como la aplicación de pruebas estadísticas apropiadas. La metodología a ser utilizada en la investigación será adecuada y rigurosa, con el fin de garantizar la validez y la confiabilidad de los resultados obtenidos. Esto

implica la necesidad de seleccionar cuidadosamente a los participantes, y de asegurarse de que la muestra será representativa y adecuada para el estudio. Además, es necesario tomar en cuenta las limitaciones y posibles sesgos que pueden afectar la calidad de los datos, para tal caso se desarrollará estrategias para minimizar estos efectos. Esto puede incluir la utilización de técnicas de muestreo adecuadas, el uso de instrumentos de medición validados, y el uso de análisis estadísticos apropiados para la interpretación de los datos.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Determinar los efectos del desempeño laboral en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa - 2023

1.5.2 Objetivos Específicos

1. Determinar el efecto de la actitud del desempeño laboral en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa - 2023.
2. Determinar el efecto de la motivación del desempeño laboral en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa - 2023.
3. Determinar el efecto del temperamento en el desempeño laboral en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa - 2023.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Nacionales

En opinión de (Figuroa, 2021) en su tesis del Programa Académico de Maestría en Administración de Negocios – MBA, “*Felicidad en el trabajo y desempeño laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito del Perú, 2021*”; para obtener el grado académico de Maestro en Administración de Negocios – MBA, por la Universidad César Vallejo, Chiclayo, País Perú; tuvo como objetivo general “determinar si existe una relación directa y significativa entre la felicidad en el trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito (CMAC) del Perú, al año 2021”; habiendo optado para su desarrollo metodológico con el enfoque cuantitativo, tipo aplicada, diseño no experimental transversal, y nivel correlacional. Cuya población y muestra fue de 24 personas, quienes conformaron el área de Operaciones y créditos de la misma entidad estudiada; cuyos datos recogió con la técnica de la encuesta, y aplicó el cuestionario de carácter autoadministrado, mediante online. Los resultados alcanzados a manera de conclusión general fue que determinó la existencia de una relación inversa de -0.071 no significativa $0.742 > 0.05$; entre la felicidad en el trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito analizada, al año 2021.

Otro estudio presentado por (Chura & Euscatogui, 2022) en la tesis “Incentivos y desempeño laboral del personal de la Caja Municipal de

Ahorro y Crédito del Santa S.A. Filial Huaraz, Ancash–2022”; para optar el título profesional de Licenciado en Administración; por la Universidad César Vallejo, Perú; cuyo objetivo general que presentó fue “determinar la conexión entre Incentivos y el desempeño laboral del personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Filial Huaraz, Ancash – 2022”, en la parte metodológica, fue de tipo aplicada, nivel descriptivo correlacional, con el diseño no experimental - transversal, con una población constituida por 35 integrantes de la misma entidad estudiada, cuya técnica de la encuesta fue complementada por el instrumento del cuestionario elaborado con 30 ítems para cada variable, con escala Likert, cuyo resultado entre las variables fue de correlación alta de 0,743 a través del coeficiente de Rho Spearman, p-valor de 0.001.

Asimismo, contribuye con su aporte (Rodríguez, 2022) en su tesis también del Programa Académico de Maestría en Administración de Negocios – MBA, “Auditoría del desempeño laboral y gestión de cobranza en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Perú –2022”; para obtener el grado académico de Maestro en Administración de Negocios – MBA, por la Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú; cuyo objetivo general fue determinar la relación entre las variables. Señalo como metodología que su investigación es de tipo básica, nivel descriptivo correlacional, seleccionado a una población conformada de 143 servidores de la misma entidad, y cuya muestra calculada fue de 52 personas. Eligió la técnica de la encuesta y como instrumento elaboró 2 cuestionarios debidamente estructurados y considerado a través de la escala Likert. Los resultados en la parte de la conclusión general fue que, existe una relación en forma

positiva moderada con el coeficiente de determinación $R^2 = 0.22$, significativa de nivel $0.01 < 0.05$.

Completa los antecedentes nacionales, (Armas, 2020) en su tesis “Auditoria de las Operaciones de Ahorro para minimizar el Riesgo Operacional Caja Piura Cajabamba-2018”; para optar el título profesional de Contador Público, por la Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú; cuyo objetivo general que planteó fue: “Evaluar la auditoria de las operaciones de ahorro para minimizar el riesgo operacional Caja Piura Cajabamba-2018”, con la metodología de nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. Para la parte estadística estableció como población a las Operaciones de ahorro de Caja Piura del período 2017-2018, y la muestra constituida por la información financiera acopiada. Llegando a la conclusión según el análisis practicado a la auditoria de las operaciones determinó que, los aspectos relacionados a la data de 2018 comparado a 2017 han tenido una disminución de S/ 235’722,017 ocasionando riesgo en las operaciones, a través de los principales rubros en los depósitos a plazos hasta por el importe de disminución de S/ 93’795,415, que representa el 39.79 % de la variación total, así como los depósitos de ahorro en un S/ 77’551,470 que representa el 32.90 % del total considerado como variación.

2.1.2 Antecedentes Internacionales

Según (Muñoz, 2020) en su tesis doctoral sobre “Inseguridad laboral y su relación con el desempeño laboral”; por la Universidad de Chile, para Optar al Grado de Doctor en Administración de Negocios; tuvo como objetivo principal: “la percepción de la inseguridad laboral y sus consecuencias en el desempeño de los trabajadores, la cual constituye una relevante contribución al área del comportamiento organizacional”; habiendo utilizado la metodología de revisión sistemática de enfoque cualitativa de la literatura existente, tuvo tres estudios, este primer realizó a 262 artículos, como muestra seleccionó a 81 para analizar con profundidad. El segundo abarcó su estudio a una muestra de 38 empleados de diferentes sectores laborales de Chile; el tercero, a una muestra de 137 servidores del sector industria. Llegó a varias conclusiones entre ellas: ha podido evidenciar que, la mayoría de los datos y estudios recopilados, analizados, revisados y sintetizados presentaron una relación negativa y predominante entre la variable inseguridad laboral y la variable del desempeño laboral.

Otro aporte internacional nos alcanza (Echeverri & Ramirez, 2022) en la tesis “Causas del uso de los créditos informales en los microempresarios de la plaza de mercado bolívar de Popayán cauca de los años 2016 al 2018”, por la Universidad Del Valle Sede Norte Del Cauca, para optar al título de contadoras públicas, Santander De Quilichao, Colombia; habiendo sido el objetivo general: “Analizar las causas que llevan a los microempresarios de la plaza de mercado Bolívar en el municipio de Popayán a buscar financiamiento mediante los créditos

informales”; desarrollada mediante la metodología deductiva, enfoque cuantitativo, con la técnica de la encuesta y revisión documental, a una población de 1,000 usuarios microempresarios de la plaza de mercado, cuya muestra aleatoria calcula de 130 sujetos; luego de los análisis y conclusiones específicas, concluyen que, las microempresas objeto de análisis adquieren características esenciales que son susceptibles para solicitar importes como créditos informales a comparación de los trámites formales; es decir, los grupos o entidades informales no tienen procedimientos contables ni legales que les pueda facilitar contar con información financiera verdadera así como la escasa estructura organizacional con que cuentan, definitivamente no respaldan estas operaciones crediticias.

El aporte de (Daza, 2020) en su trabajo de investigación sobre “Diagnóstico del desempeño financiero en las cooperativas de ahorro y crédito del Valle del Cauca periodo 2014-2019”; por la Universidad Del Valle Sede Norte Del Cauca, Cali, Colombia; conducente al Título Profesional de Contador Público; refiere en el objetivo general: “Evaluar el comportamiento del desempeño financiero en las cooperativas de ahorro y crédito del Valle del Cauca durante el periodo 2014 al 2019”; cuya metodología ha sido a través del estudio de tipo descriptivo, según señala también considera el correlacional, optó por la técnica del análisis documental, habiendo seleccionado como población finita a 14 cooperativas de ahorro y crédito, llega a conclusiones diversas, ya sea a manera de indicadores; en lo que respecta y se relaciona a nuestro trabajo, consideramos importante la siguiente conclusión: en cuanto a eficiencia

operacional, las cooperativas de ahorro y crédito, que tienen similar trámite en las Cajas Municipales señaló “que componen el grupo de estudio durante el periodo establecido cuenta con estabilidad en la eficiencia del uso y la gestión de los activos para la generación de ingresos operacionales dentro del sector.” (p. 216)

2.2 Bases Teóricas o Científicas

2.2.1 Desempeño Laboral (variable independiente)

2.2.1.1 Antecedentes

En palabras de (Bautista et al., 2020) en su artículo científico “El desempeño laboral desde una perspectiva teórica”; señala que, este término “*desempeño laboral*” a un inicio se conocía como “*descripción de puestos*”, más adelante se transformó en un instrumento para medir aspectos del buen funcionamiento en las organizaciones para cada puesto en el área de producción; de tal suerte, en la actualidad este novedoso término se ha convertido en un soporte para medir el desarrollo efectivo, óptimo y efectivo para alcanzar metas establecidas dentro de las entidades en general. (p. 112)

2.2.1.2 Definición

Continuando con Bautista et al (2020), refiere que “Son acciones y conductas realizadas por los trabajadores que ayudan a alcanzar el logro de los objetivos propuestos acorde al éxito de las empresas.” (p. 114).

Es decir, de acuerdo a las políticas y tipo de organizaciones de las empresas, el éxito que se pueda alcanzar depende mucho de la participación de

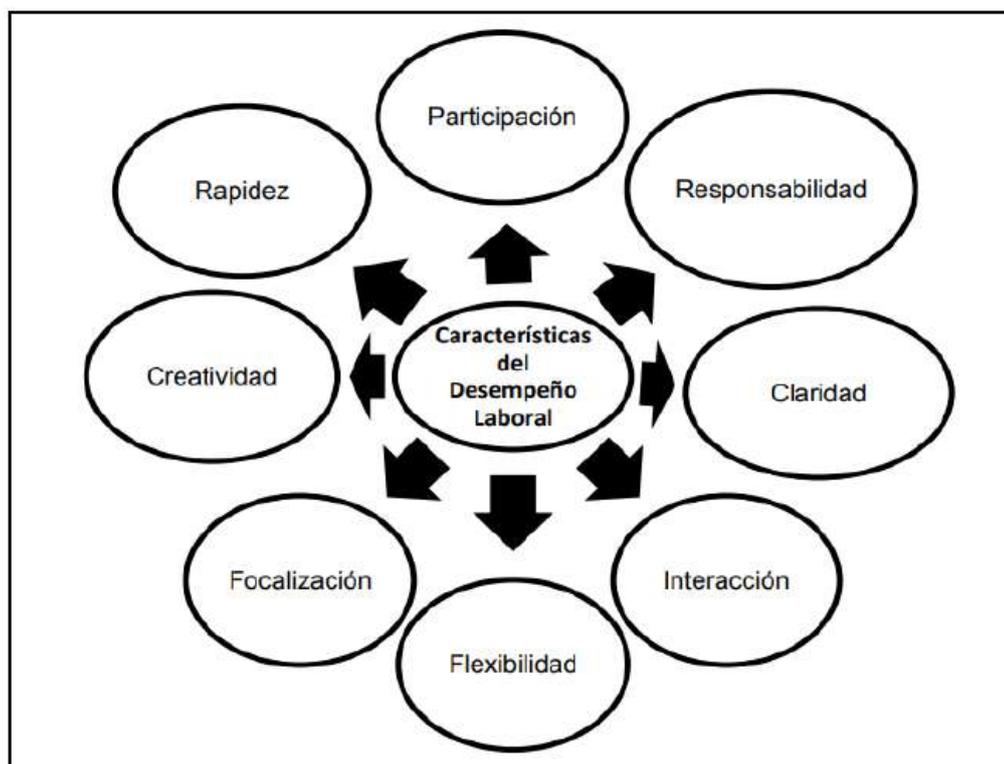
los colaboradores, pero, con actitudes y conductas positivas que coadyuven al desarrollo de las actividades inherentes que todo empresario tiene planificado.

2.2.1.3 Características del desempeño laboral

En opinión de (Gonzales, 2020) nos provee las características del desempeño laboral a través de la siguiente figura.

Figura 4

Características del desempeño laboral



Nota: Adaptado de (Gonzales, 2020) en “Nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la empresa de TAXISIPÁN TOURSS.A.C–Chiclayo 2019”

Como se puede apreciar, existe variabilidad en cuanto a las características según el autor; sin embargo, no necesariamente todas se cumplen, y mencionaremos algunas de las más importantes.

- a) **Adaptación**, significa la capacidad para adaptarse a diversos escenarios o ambientes, así como se trata de personas distintas.
- b) **Iniciativa**, esta característica es fundamental en toda persona, ya que con su participación directa en circunstancias de apremio se logra alcanzar objetivos deseados, siendo aceptado por el resto de los integrantes.
- c) **Calidad de trabajo**, es una muestra proactiva a fin de proporcionar esfuerzo, información, producto que se ha solicitado generando una participación con índices altos de eficiencia y eficacia.
- d) **Desarrollo de Talentos**, trata sobre la capacidad del desarrollo de las habilidades conjuntamente con las competencias de los colaboradores de su grupo, debidamente planificadas en función a las funciones que desempeñan en la organización.

2.2.1.4 Factores que inciden en el desempeño laboral

Siguiendo a Gonzales (2020), señala la existencia de factores que influyen en el desempeño laboral, así tenemos:

- a) **La autoestima**, la importancia de la autoestima radica en que se trata de un aspecto fundamental para el individuo, ya que implica la satisfacción de necesidades propias y la búsqueda de logros tanto en la empresa como en el grupo, incluyendo el anhelo de ser reconocido.
- b) **La capacitación de los colaboradores**; es una herramienta de gran impacto en la mejora de la productividad, ya que los programas de capacitación arrojan resultados positivos en el proceso de formación. El objetivo de estas capacitaciones es brindar al personal las

habilidades necesarias para desempeñar su trabajo de manera eficiente y efectiva.

- c) **La remuneración**, se utiliza como un incentivo para mejorar la productividad, por lo que se considera una de las técnicas más efectivas que los gerentes tienen a su disposición. Entre las diferentes opciones de remuneración, se encuentran los incentivos y bonos, los cuales se utilizan con el fin de aumentar la productividad.

A continuación, veremos la parte teórica de las dimensiones de la variable Desempeño Laboral

2.2.2 Actitud

Desde el punto de vista teórico y de un raciocinio habitual, la actitud en el desempeño laboral se refiere a la disposición, el comportamiento y la manera en que un trabajador se relaciona con su trabajo, sus compañeros y su entorno laboral en general. Una actitud positiva implica una disposición favorable hacia el trabajo y una actitud colaborativa y proactiva hacia los compañeros y la empresa. Por otro lado, una actitud negativa puede afectar negativamente el desempeño laboral, la motivación y la relación con los demás en el entorno de trabajo. Por lo tanto, la actitud es un aspecto crucial para el éxito en el desempeño laboral.

2.2.3 Motivación

En lo que respecta a esta dimensión, (Dessler & Varela, 2011) nos proporciona lo siguiente:

La motivación es un impulso interno que tiene un trabajador para llevar a cabo su trabajo de manera efectiva y eficiente. Cuando un trabajador está motivado, se siente comprometido con su trabajo y se esfuerza por lograr sus objetivos y metas laborales. La motivación puede derivarse de factores internos, como el deseo de lograr un sentido de logro o la satisfacción personal, o de factores externos, como la remuneración, el reconocimiento y la oportunidad de ascenso.

La motivación también puede ser influenciada por factores como el ambiente de trabajo, la relación con los compañeros y la calidad de liderazgo. Un ambiente laboral positivo y de apoyo, así como la retroalimentación y el reconocimiento positivo, pueden aumentar la motivación y mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.

En resumen, la motivación es un factor crucial para el desempeño laboral, ya que influye en el nivel de compromiso y esfuerzo que un trabajador pone en su trabajo. Los empleadores pueden mejorar la motivación de sus empleados a través de una variedad de prácticas, incluyendo la retroalimentación positiva, el reconocimiento y la remuneración adecuada. (p. 227)

2.2.4 Temperamento

Siguiendo a lo que explican Dessler y Varela (2011), entre otros aspectos refieren en que, el temperamento son características innatas de una persona, como la personalidad, el estilo de comportamiento y las respuestas emocionales a diferentes situaciones. En el contexto del desempeño laboral, el temperamento puede influir en la forma en que un trabajador se relaciona con los demás en el entorno laboral y cómo maneja situaciones estresantes.

Un temperamento positivo, por ejemplo, puede ser beneficioso para el desempeño laboral, ya que puede ayudar a un trabajador a mantener una actitud positiva y productiva en el trabajo. Por otro lado, un temperamento negativo, como la tendencia a la impulsividad o la irritabilidad, puede afectar negativamente la capacidad de un trabajador para manejar situaciones estresantes y trabajar de manera efectiva con los demás.

Es importante tener en cuenta que el temperamento no es necesariamente algo que se pueda cambiar fácilmente, ya que es una parte fundamental de la personalidad de una persona. Sin embargo, los empleadores pueden trabajar para asegurar que los trabajadores sean colocados en roles y tareas que mejor se adapten a su temperamento y habilidades, lo que puede ayudar a mejorar su desempeño laboral. Además, los empleadores pueden proporcionar herramientas y recursos que ayuden a los trabajadores a manejar su temperamento y desarrollar habilidades para manejar situaciones estresantes de manera más efectiva. (p. 484)

2.2.5 Operaciones de Ahorro y Crédito (variable dependiente)

Según las expresiones de (Portocarrero, 2003) en el libro “Microfinanzas en el Perú: experiencias y perspectivas”; en cuanto a las operaciones de ahorro y crédito, existen entidades como las cooperativas, y las Cajas Municipales, motivo del presente estudio. Asimismo, estas entidades financieras han sido creadas particularmente para atender el sector de la microempresa, actualmente constituyen por las operaciones de ahorro y crédito sobresaliendo por los logros alcanzados en términos de cobertura y sostenibilidad habiendo contribuido considerablemente en la economía de nuestro país.

2.2.5.1 Concepto de Ahorro

Desde el punto de vista de (Meli & Bruzzone, 2006) en “El dinero y el ahorro”; señalan que, el ahorro “es el porcentaje del ingreso que no se destina al gasto y que se reserva para necesidades futuras a través de diversos mecanismos financieros.” (p. 15)

De tal manera, la entidad financiera a manera de retribución o compensación, abona importes con un porcentaje acordado los intereses que genera a una determinada cuenta aperturada por el titular, las mismas son consideradas como operaciones pasivas.

2.2.5.2 Concepto de crédito

Según (Anónimo, n.d.) en el documento técnico sobre “MODULO II OPERACIONES FINANCIERAS FUNDAMENTALES”, encontramos la definición del crédito donde refiere que el sustantivo crédito tiene origen latín expresado como "creditum", desprendido del verbo "credere" que traducido al español significa creer. Por tanto, “El término significa "cosa confiada", por lo que crédito es confiar o tener confianza en la capacidad que tiene alguien para cumplir una obligación contraída, gracias a su voluntad o compromiso.” (p. 5)

Añade que, en el ámbito financiero, el crédito está relacionado principalmente a los préstamos concedidos por entidades financieras autorizadas, consideradas como operaciones activas.

2.2.6 Personas Naturales y/o jurídicas

Una persona natural está considerada porque ejerce sus derechos y cumple sus obligaciones como a título personal. “Al constituir tu negocio como

Persona Natural, asumes todas obligaciones. Esto significa que aceptas asumir la responsabilidad y garantizas con tu patrimonio y bienes el pago de las deudas u obligaciones que pudiera contraer la empresa.” (SUNAT, 2022)

Una persona jurídica, se refiere a una “entidad conformada por una, dos o más personas que ejerce derechos y cumple obligaciones a nombre de la empresa creada. Cuando abres un negocio como Persona Jurídica, es la empresa y no tú personalmente quien asume las obligaciones.” (SUNAT, 2022)

2.2.7 Operaciones pasivas

Teniendo en cuenta lo que la (SBS y AFP, 2009) son operaciones que ejecutan las diversas entidades financieras para “captar recursos económicos de los agentes económicos superavitarios, sean estos personas naturales o jurídicas (empresas). En contraprestación la entidad les ofrece un pago (tasa de interés pasiva) que varía de acuerdo con la entidad.” (p. 50)

Tipos de operaciones pasivas:

- A) **Ahorro Corriente:** Modalidad de ahorro dirigido a personas naturales ó jurídicas, que permite disponer del dinero de manera directa en cualquier momento de acuerdo a las necesidades y requerimientos del cliente.
- B) **Cuenta de ahorros:** Son depósitos realizados en una entidad financiera formalmente a un plazo indefinido. Estos fondos depositados se podrán incrementar con importes parciales y también podrán ser retirados parcial o totalmente por el titular en forma voluntaria y sin aviso previo.
- C) **Depósitos a plazo fijo:** Son los depósitos realizados en una entidad financiera, por un importe, plazo y tasa de interés convenido.
- D) **Cuenta corriente:** Son depósitos en cuenta corriente aperturada en un determinado banco a nombre de persona natural o jurídica.

2.2.8 Operaciones activas

Siguiendo a lo que señala la SBS y AFP (2009), se refiere a las operaciones a través de los cuales “las entidades financieras prestan recursos a sus clientes, acordando con ellos una retribución que pagarán en forma de tipo de interés, o bien pueden tratarse de inversiones con la intención de obtener una rentabilidad.” (p. 47)

Asimismo, considera los siguientes principales **tipos de crédito**:

- a) **Créditos a microempresas**: Son créditos orientados a financiar las actividades de producción, también de comercialización o para la prestación de servicios, concedidos tanto a personas naturales y/o jurídicas, con topes superiores establecidos.
- b) **Créditos a medianas empresas**: Créditos concedidos a personas jurídicas, bajo topes superiores establecidos.
- c) **Créditos a grandes empresas**.
- d) **Créditos corporativos**.
- e) **Créditos de consumo revolvente**
- f) **Créditos de consumo no revolvente**
- g) **Créditos hipotecarios para vivienda**: Otorgados a personas naturales destinados para adquisición, construcción, remodelación, refacción, ampliación, y mejoramiento de casa. Propia.

2.3 Marco Conceptual

Ahorro

El ahorro se refiere a la acción de reservar o guardar una parte del ingreso o dinero disponible en lugar de gastarlo inmediatamente.

Autoestima

La autoestima se refiere a la percepción, valoración y confianza que una persona tiene en sí misma.

Bonos

Son instrumentos financieros que representan una deuda emitida por una entidad, ya sea un gobierno, una empresa o una institución financiera.

Capacitación

La capacitación se refiere al proceso de adquirir nuevos conocimientos, habilidades y competencias a través de un programa estructurado y planificado de enseñanza y aprendizaje.

Colaboradores

Los colaboradores son personas que trabajan en conjunto con otros individuos o grupos para alcanzar un objetivo común. En un contexto laboral, los colaboradores son empleados o trabajadores que contribuyen al éxito de una empresa o organización mediante la realización de tareas específicas en equipo con otros colaboradores.

Comportamiento

El comportamiento se refiere a la forma en que una persona actúa o se comporta en respuesta a estímulos internos o externos.

Crédito

El crédito se refiere a la capacidad de pedir prestado dinero o bienes y servicios en el presente, con la promesa de pagarlos en el futuro, a menudo con intereses. El crédito puede ser otorgado por instituciones financieras, como bancos y cooperativas de crédito, o por proveedores de bienes y servicios, como minoristas y empresas de tarjetas de crédito.

Efectiva

se refiere a algo que es capaz de producir un resultado deseado o esperado, o que tiene un impacto significativo y positivo en una situación. Algo que es efectivo es exitoso en alcanzar su objetivo o propósito, y es capaz de lograr un cambio significativo o una mejora en una situación o problema específico.

Eficiente

Se refiere a algo que es capaz de lograr un resultado deseado o esperado con la menor cantidad de tiempo, esfuerzo, recursos o costo posible.

Entidad financiera

Es una organización que ofrece servicios financieros a individuos y empresas. Estos servicios pueden incluir cuentas bancarias, préstamos, tarjetas de crédito, seguros y otros productos financieros. Las entidades financieras pueden ser bancos, cooperativas de crédito, compañías de seguros, corredores de bolsa, empresas de gestión de activos y otros tipos de instituciones financieras.

Entorno laboral

El entorno laboral se refiere al conjunto de factores físicos, sociales y culturales que afectan el lugar de trabajo y la experiencia laboral de los empleados.

Estrés laboral

El estrés laboral se refiere a la respuesta emocional, física y mental negativa que puede experimentar un trabajador cuando percibe un desequilibrio entre las demandas del trabajo y su capacidad para cumplirlas.

Evaluación

Es el proceso de medir y analizar el desempeño o la efectividad de un individuo, un programa, un proyecto, un producto o cualquier otra cosa que se quiera evaluar.

Incentivos

Son recompensas o estímulos que se ofrecen a las personas o empresas para motivarlas a realizar ciertas acciones o comportamientos deseados. Los incentivos pueden ser monetarios o no monetarios, y pueden incluir bonificaciones, premios, descuentos, reconocimientos, oportunidades de crecimiento y otros beneficios.

Productividad

La productividad se refiere a la eficiencia con la que se utilizan los recursos para producir bienes o servicios.

Remuneración

Compensación económica que recibe un trabajador por su trabajo.

Sistema financiero

Conjunto de instituciones, instrumentos y mercados que permiten la intermediación entre aquellos que tienen recursos financieros disponibles y aquellos que necesitan financiación para llevar a cabo actividades económicas.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis General

El desempeño laboral tiene efecto en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa - 2023.

3.2. Hipótesis Específicas

1. La actitud del desempeño laboral tiene efecto en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa - 2023.
2. La motivación del desempeño laboral tiene efecto en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa - 2023.
3. El temperamento en el desempeño laboral tiene efecto en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa - 2023.

3.3. Variables (definición conceptual y operacionalización)

3.3.1 Variable Independiente: Desempeño Laboral

Según (Dessler & Varela, 2011) en su libro “*Administración de recursos humanos: Enfoque latinoamericano*” nos trajo la siguiente definición conceptual de desempeño laboral, señalando que, un desempeño “generalmente es el resultado de características personales como la actitud, la motivación y en especial el temperamento”. Precisamente sobre estas dimensiones, las instituciones se basan como prueba de la personalidad del sujeto y de consideración a fin de medir y pronosticar aspectos intangibles de los colaboradores. (p. 146)

3.3.2 Variable Dependiente: Operaciones de ahorro y crédito

De acuerdo a la (SBS y AFP, 2009) en “*El Rol y Funcionamiento del Sistema Financiero, de Seguros, AFP y Unidades de Inteligencia Financiera*”; nos alcanza lo siguiente: las entidades financieras tienen como función principal en su condición de intermediarios financieros, captar de personas naturales y/o jurídicas recursos económicos excedentes de ingresos que no utilizan momentáneamente “a través de alguna operación denominada pasiva (captación de depósitos en ahorro, depósitos a plazos, depósitos CTS, etc.) y canalizar (colocar o prestar) estos recursos, mediante las operaciones activas” (p. 11); estos recursos son orientadas a “personas naturales y/o jurídicas que necesiten dinero para financiar sus necesidades y actividades (ejemplo: créditos hipotecarios, créditos personales, créditos a las microempresas, etc.)” (p. 11)

3.3.3 Operacionalización de las variables

Desempeño laboral y su efecto en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo,
Agencia Pangoa - 2023

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN ORDINAL
Variable Independiente: DESEMPEÑO LABORAL	Según (Dessler & Varela, 2011) en su libro "Administración de recursos humanos: Enfoque latinoamericano" nos trajo la siguiente definición conceptual de desempeño laboral, señalando que, un desempeño "generalmente es el resultado de características personales como la actitud, la motivación y en especial el temperamento". Precisamente sobre estas dimensiones, las instituciones se basan como prueba de la personalidad del sujeto y de consideración a fin de medir y pronosticar aspectos intangibles de los colaboradores. (p. 146)	Según Arias (2021, p. 19) en "Metodología de la Investigación. El método ARIAS para hacer el proyecto de tesis" señala que la definición operacional permite poner en conocimiento el tipo de instrumento que se utiliza; en este caso, el cuestionario. Estando elaborado para la variable independiente Desempeño Laboral 9 ítems, a través de la escala Likert.	Actitud	Puntualidad	CUESTIONARIO	1. En desacuerdo 2. Indeciso 3. De acuerdo
				Productividad		
				Iniciativa		
			Motivación	Trabajo en equipo		
				Compromiso		
				Desarrollo personal		
			Temperamento	Paciencia		
				Tolerancia		
				Empatía		

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN ORDINAL
Variable Dependiente: OPERACIONES DE AHORRO O CRÉDITO	De acuerdo a la (SBS y AFP, 2009) en “El Rol y Funcionamiento del Sistema Financiero, de Seguros, AFP y Unidades de Inteligencia Financiera”; nos alcanza lo siguiente: las entidades financieras tienen como función principal en su condición de intermediarios financieros, captar de personas naturales y/o jurídicas recursos económicos excedentes de ingresos que no utilizan momentáneamente “a través de alguna operación denominada pasiva (captación de depósitos en ahorro, depósitos a plazos, depósitos CTS, etc.) y canalizar (colocar o prestar) estos recursos, mediante las operaciones activas” (p. 11); estos recursos son orientadas a “personas naturales y/o jurídicas que necesiten dinero para financiar sus necesidades y actividades (ejemplo: créditos hipotecarios, créditos personales, créditos a las microempresas, etc.)” (p. 11)	Según Arias (2021, p. 19) en "Metodología de la Investigación. El método ARIAS para hacer el proyecto de tesis" señala que la definición operacional permite poner en conocimiento el tipo de instrumento que se utiliza; en este caso, el cuestionario. Estando elaborado para la variable dependiente Operaciones de Ahorro y Crédito 9 ítems, a través de la escala Likert.	Personas Naturales y/o jurídicas	Ingresos	CUESTIONARIO	1. En desacuerdo 2. Indeciso 3. De acuerdo
				Margen de beneficio		
				Evaluación crediticia		
			Operaciones pasivas	Tasa de interés		
				Fidelidad del cliente		
				Cantidad de depósitos		
			Operaciones activas	Cantidad de préstamos		
				Tasa de interés		
				Morosidad		

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Método de Investigación

4.1.1 Método General, el científico

Tal como afirman (Aceituno, 2021) (Popper, 1980), el método científico consiste en seguir tres pasos fundamentales, en el siguiente orden: Problema, hipótesis y Contrastación. Reitera Popper mencionando que, el primer paso para la ejecución de una investigación es una adecuada identificación del problema, seguidamente plantear como premisa la hipótesis y contrastar para aceptar o rechazar. (156)

4.1.2 Método específico, hipotético-deductivo

Siguiendo a (Popper, 1980, p. 386) en “*La lógica de la investigación científica*”; refiere que en la investigación se contempla la inclusión de la propuesta de la hipótesis en forma anticipada, de acuerdo al problema observado, una vez hallado los resultados se alcanza las propuestas de solución.

4.2 Tipo de Investigación

El tipo de investigación es aplicada. Y según (Arias et al., 2022), una investigación aplicada permite la búsqueda de soluciones en forma práctica y efectiva a problemas observados en la realidad, asimismo, usa la metodología empírica, tales como los experimentos y no experimentos, cuyos resultados se aplican o sirven de modelo en las entidades de estudio. (p. 70)

4.3 Nivel de Investigación

En palabras de (Santos et al., 2022), el nivel de investigación explicativa no causal, está orientada para explicar las causas de hechos ocurridos en la realidad; son estudios con mayor profundidad y debidamente estructuradas conocidos también como investigación causal, basados en pruebas de hipótesis relacionadas a través de sus variables por causalidad. (p. 82)

Una investigación explicativa no causal es aquella que busca comprender cómo se relacionan diferentes variables, pero no establece una relación causa-efecto entre ellas. En este tipo de investigación, se busca explicar cómo una variable puede influir en otra, pero no se busca establecer que una variable sea la causa directa de otra.

Este tipo de investigación se utiliza comúnmente en las ciencias sociales, como la sociología, la psicología y la economía, donde es difícil establecer relaciones de causa y efecto debido a la complejidad de los fenómenos que se estudian. En lugar de buscar una explicación causal, se busca entender cómo diferentes variables interactúan entre sí y cómo afectan el resultado final.

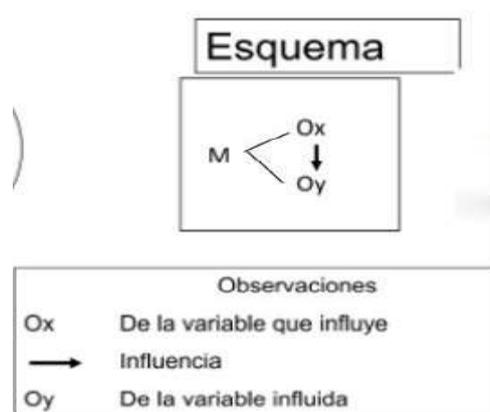
4.4 Diseño de Investigación

(Hernández et al., 2014, p. 152) señala al respecto de que, “se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.”. (p. 182)

Por consiguiente, el diseño de investigación contemplado es el no experimental – transversal, cuyo esquema que se propone es:

Figura 5

“Esquema de diseño de investigación no experimental”



Donde:

Variable Independiente: Desempeño laboral (O_x)

Variable Dependiente: Operaciones de ahorro y crédito (O_y)

M = muestra

→ = Influencia

4.5 Población y Muestra

4.5.1 Población

La población finita y universal, corresponde a los miembros integrantes de la CMAC – Huancayo, que suman con contrato permanente 5,111, según la figura siguiente:

Figura 6

Personal de la CMAC Huancayo por grupos según categorías a marzo 2023

MARZO DE 2023	
GRUPOS SEGÚN CATEGORÍAS	CANTIDAD
NIVEL GERENCIAL	30
ADMINISTRADORES/JEFATURAS Y/O EQUIVALENTES	302
ANALISTAS	2751
ASISTENTES	684
AUXILIARES	1360
INGRESOS DE PERSONAL MARZO 2023	134
CESE DE PERSONAL MARZO 2023	74
CONTRATO EVENTUAL	16
CONTRATO PERMANENTE	5111

Nota. Adaptado de https://www.cajahuancayo.com.pe/PCM_NuesCaja/estadistiPersonal.pdf

Para propósitos del estudio, la población específica se considera al personal que labora en la CMAC Pangoa, y que también ingresaron en el mes de marzo 2023 que son 134.

4.5.2 Muestra

Como muestra representativa, se considera por criterio de conveniencia, siendo en este caso 30 servidores, los mismos que laboran en la entidad financiera motivo de la investigación:

Nro.	cargo	cantidad
1	Administrador de agencia	1
2	Jefe de operaciones	1
3	Coordinadores de comité	3
4	Analistas de créditos	22
5	Asistente de operaciones	3
	TOTAL	30

- **Criterio de Inclusión**

Personal que labora en Caja Huancayo, Agencia Pangoa.

- **Criterio de Exclusión**

No se incluye al resto del personal señalado en la figura 6.

4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1 Técnicas de recolección de datos

La técnica es la encuesta.

Según señala (Arias, 2020) en “Técnicas e instrumentos de investigación científica”; aborda sobre la encuesta, indicando que, como técnica sirve para recoger datos a través de preguntas o afirmaciones, las mismas que se solicita al encuestado para que nos alcance las respuestas para el desarrollo estadístico de la investigación. (p. 19)

4.6.2 Instrumentos de recolección de datos

El instrumento será el cuestionario, ya que el mismo Arias (2020), considera que es un instrumento para la recolección de datos empleado en los estudios de investigación científica. Este instrumento contiene una

cantidad de preguntas o afirmaciones, debidamente elaboradas, y mostrados al encuestado con alternativas de respuestas. (p. 21)

4.6.3 Validez y Confiabilidad

Continuando con Arias (2020) antes de aplicar el cuestionario, debe pasar por la revisión de expertos, dando seguramente algunos alcances, observaciones a fin de emitir el veredicto correspondiente como validez del contenido, cuando menos por tres expertos.

En cuanto a la confiabilidad, este instrumento será previamente sometido a una evaluación rigurosa a través del coeficiente de alfa de Cronbach, como una prueba piloto.

4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

(Martínez, 2019, en su libro sobre “*Estadística Básica Aplicada*”; refiere algunos pasos para el procesamiento de datos; a) codificación individual para cada instrumento; b) tabulación, a través de su elaboración utilizando el Excel; c) análisis, a través de la obtención de tablas de frecuencia y sus gráficos correspondientes, utilizando el SPSS en su versión más reciente; d) interpretación; primero en forma descriptiva, luego inferencial, para tal efecto se aplica en la contrastación de las hipótesis, el coeficiente de Rho de Spearman, (p. 26)

4.8 Aspectos éticos de la investigación

La ética en la investigación está considerada en el (Reglamento General de Investigación Actualizado, 2019) elaborado por la Universidad Peruana Los

Andes, en ella específicamente señala en el artículo 27 “PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ACTIVIDAD INVESTIGATIVA” (p. 12).

Asimismo, el (Código de Ética Para La Investigación Científica, 2019) elaborado también por la UPLA, contempla en su art. 10. (p. 7)

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Análisis descriptivo

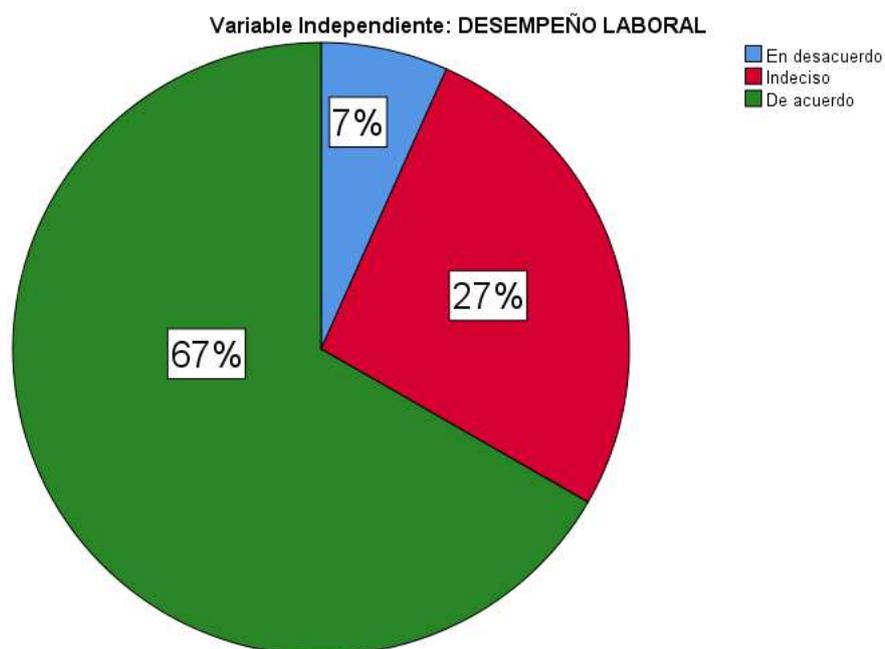
Tabla 1

Variable Independiente: DESEMPEÑO LABORAL

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	6,7
Indeciso	8	26,7
De acuerdo	20	66,7
Total	30	100,0

Figura 7

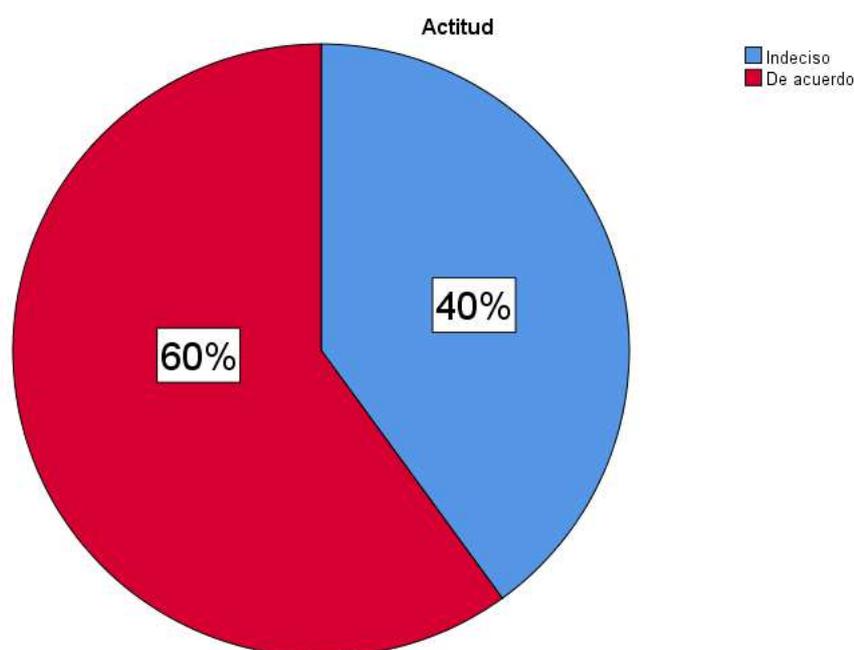
Variable Independiente: DESEMPEÑO LABORAL



De acuerdo a la figura que precede, el 67% de los entrevistados han estado de acuerdo con la gestión del desempeño laboral en la entidad estudiada, mientras que el 27% son indecisos y solamente el 7% en desacuerdo.

Tabla 2*Dimensión: Actitud*

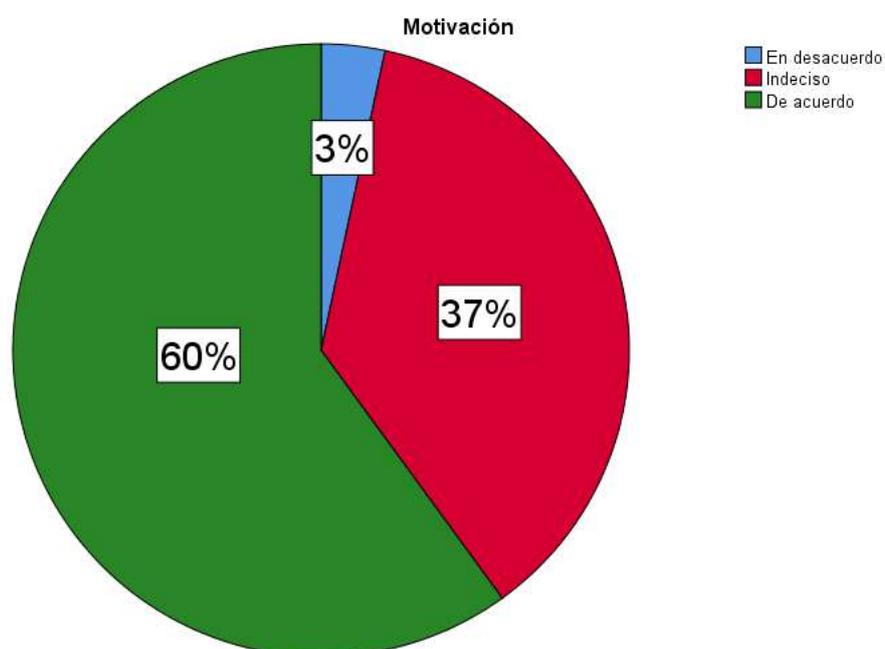
	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	12	40,0
De acuerdo	18	60,0
Total	30	100,0

Figura 8*Dimensión: Actitud*

En la figura 8, observamos que, el 60% de los encuestados consideraron estar de acuerdo que la actitud es importante para la calificación del desempeño laboral, mientras que el 40% no manifestaron lo mismo, es decir, estuvieron indecisos,

Tabla 3*Dimensión Motivación*

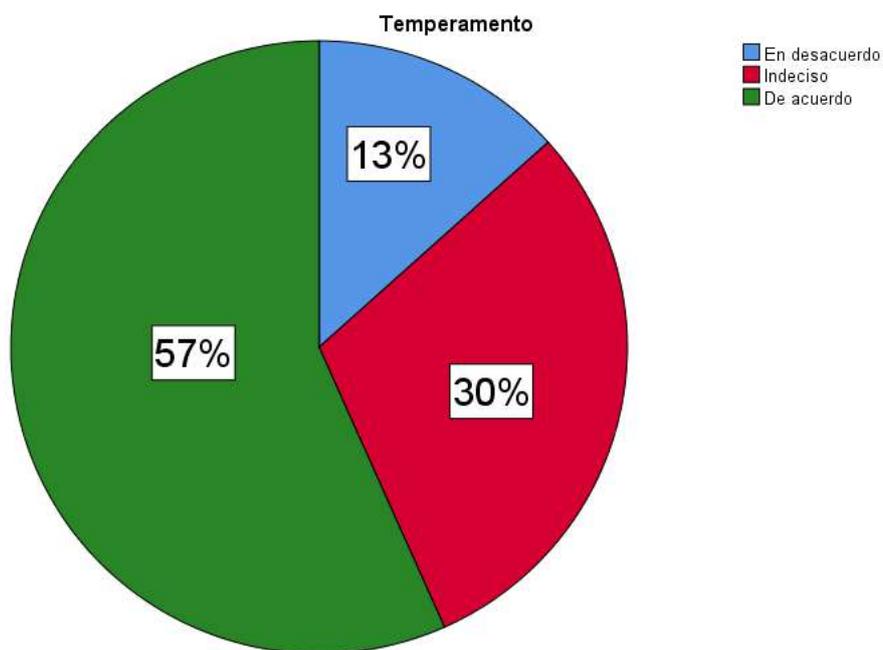
	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	3,3
Indeciso	11	36,7
De acuerdo	18	60,0
Total	30	100,0

Figura 9*Dimensión: Motivación*

Viendo la figura 9, deducimos que, el 60% de los colaboradores señalaron que la Motivación es preponderante para la identificación efectiva del desempeño laboral, en tanto, el 37% han sido indecisos, y solamente el 3% en desacuerdo.

Tabla 4*Dimensión Temperamento*

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	4	13,3
Indeciso	9	30,0
De acuerdo	17	56,7
Total	30	100,0

Figura 10*Dimensión: Temperamento*

Se aprecia en la figura que antecede, el 57% estuvieron de acuerdo ante la consulta sobre el Temperamento referido al desempeño laboral, pero el 30% se han mantenido Indecisos, y el 13% en desacuerdo.

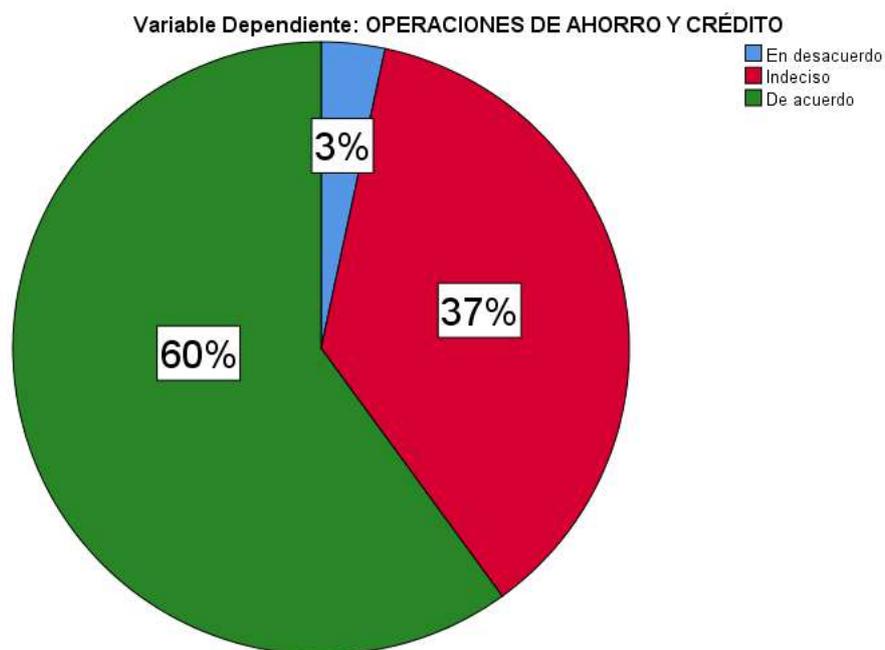
Tabla 5

Variable Dependiente: OPERACIONES DE AHORRO Y CRÉDITO

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	3,3
Indeciso	11	36,7
De acuerdo	18	60,0
Total	30	100,0

Figura 11

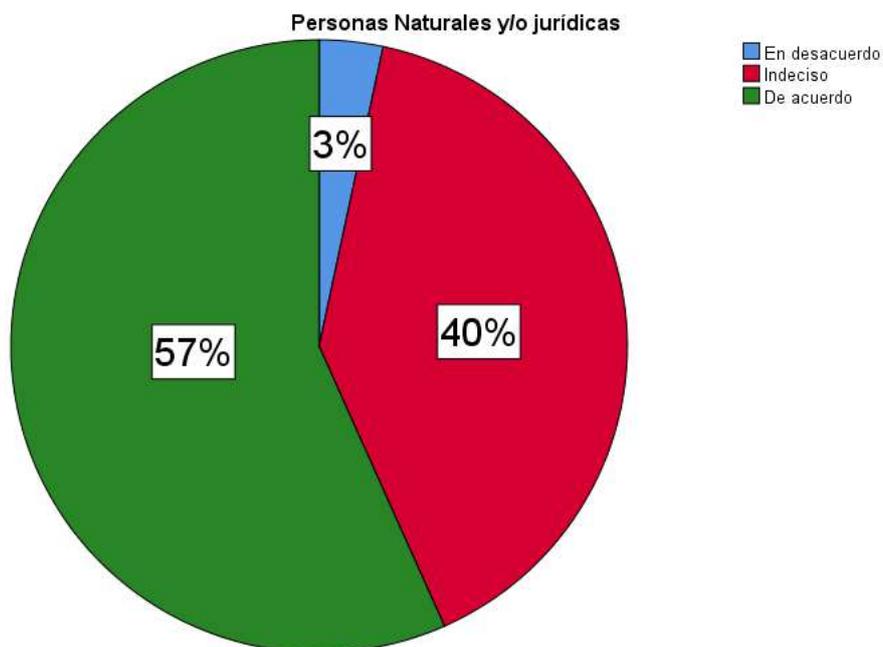
Variable Dependiente: OPERACIONES DE AHORRO Y CRÉDITO



El resultado que muestra la figura 11, notamos que el 60% señalaron estar de acuerdo, ya que las operaciones de ahorro y crédito coadyuvan a las personas naturales y jurídicas con operaciones activas y pasivas; sin embargo, el 37% no están de acuerdo ante esta situación financiera, y escasamente el 3% en desacuerdo.

Tabla 6*Dimensión: Personas Naturales y/o jurídicas*

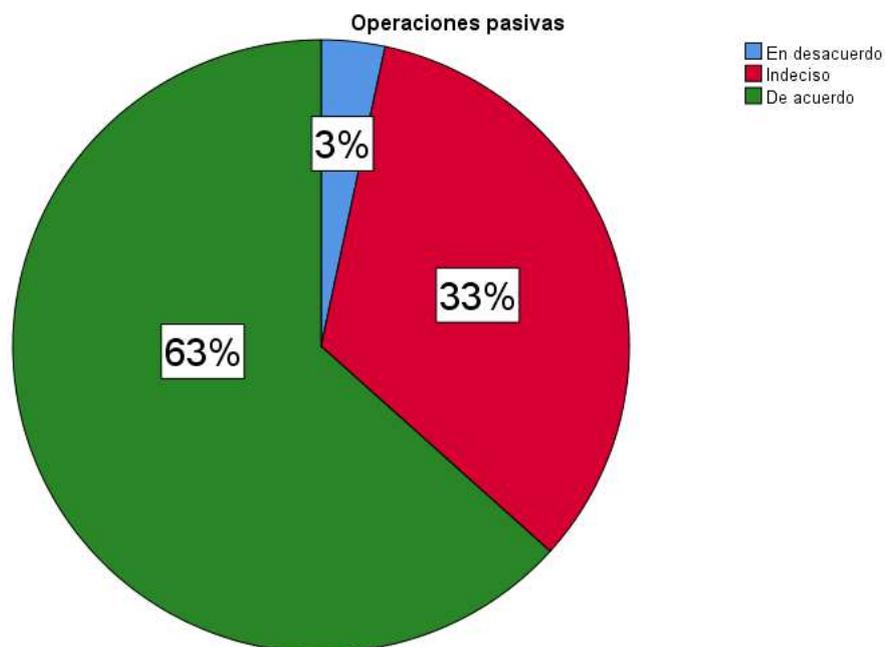
	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	3,3
Indeciso	12	40,0
De acuerdo	17	56,7
Total	30	100,0

Figura 12*Dimensión: Personas Naturales y/o jurídicas*

Sobre la participación de las Personas naturales y/o jurídicas los entrevistados han indicado con el 57% estar de acuerdo porque sin ellos no estaría en funcionamiento las operaciones de ahorro y crédito; en tanto, el 40% son indecisos, y solamente el 3% en desacuerdo.

Tabla 7*Dimensión: Operaciones pasivas*

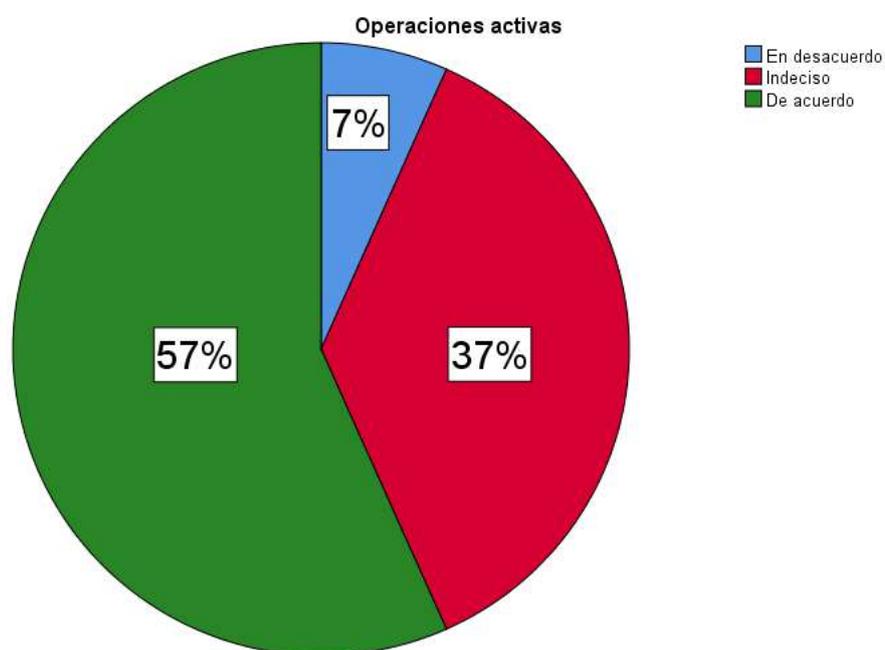
	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	3,3
Indeciso	10	33,3
De acuerdo	19	63,3
Total	30	100,0

Figura 13*Dimensión: Operaciones pasivas*

En la figura que precede, el 63% de los encuestados señalaron estar de acuerdo con las operaciones pasivas que realiza la entidad financiera en estudio, mientras que el 33% son indecisos y escasamente el 3% en desacuerdo.

Tabla 8*Dimensión: Operaciones activas*

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	6,7
Indeciso	11	36,7
De acuerdo	17	56,7
Total	30	100,0

Figura 14*Dimensión: Operaciones activas*

Sobre esta última dimensión, los encuestados han puesto de manifiesto que, el 57% están de acuerdo con las políticas financieras relacionadas a las operaciones activas; pero el 37% son indecisos, y el 7% en desacuerdo.

5.2. Contrastación de la hipótesis

El contraste de las hipótesis sirve para determinar el grado de asociación entre las variables; en nuestro caso en base al nivel de investigación explicativa, no se manipulan las variables; es decir, solamente es una explicación no causal tomando en cuenta el tipo de variables que se utilizan; o sea, variables categóricas, cualitativas, ordinales, con la escala de Likert.

Para el análisis de los resultados, el procesamiento se realiza con el coeficiente Rho de Spearman. Y la tabla de interpretación es de acuerdo a las siguientes denominaciones.

Figura 15

Tabla para determinar la asociación según Rho de Spearman

-0.90	= Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	= Correlación negativa considerable.
-0.50	= Correlación negativa media.
-0.25	= Correlación negativa débil.
-0.10	= Correlación negativa muy débil.
0.00	= No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10	= Correlación positiva muy débil.
+0.25	= Correlación positiva débil.
+0.50	= Correlación positiva media.
+0.75	= Correlación positiva considerable.
+0.90	= Correlación positiva muy fuerte.
+0.80	= Correlación positiva muy fuerte.
+0.72	= Correlación positiva considerable.
+0.60	= Correlación positiva media.

Nota. Adaptación según (Hernández-Sampieri et al., 2014)

Hipótesis General

Ho = El desempeño laboral no tiene efecto en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa - 2023.

H1 = El desempeño laboral tiene efecto en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa - 2023.

Nivel de significancia: es del 0.05

Uso de estadístico de prueba: Con Rho de Spearman

Tabla 9

Correlación entre Variable Independiente: DESEMPEÑO LABORAL y Variable Dependiente: OPERACIONES DE AHORRO Y CRÉDITO

		Variable Independiente: DESEMPEÑO LABORAL	Variable Dependiente: OPERACIONES DE AHORRO Y CRÉDITO
Rho de Spearman	Variable Independiente: DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 30
	Variable Dependiente: OPERACIONES DE AHORRO Y CRÉDITO	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,909** ,000 30
			,909**
			,000
			30
			30

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

- **Lectura de p-valor : $0.000 < 0.05$**
- **Decisión estadística :** Ho será rechazado.
- **Conclusión estadística**

El desempeño laboral tiene efecto en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa - 2023, relación positiva muy alta de 0.909.

1. Hipótesis específica 1:

Ho = La actitud del desempeño laboral no tiene efecto en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa - 2023.

H1 =La actitud del desempeño laboral tiene efecto en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa - 2023.

Tabla 10

Correlación entre Dimensión 1: Actitud y la Variable Dependiente: OPERACIONES DE AHORRO Y SCRÉDITO

			Actitud	Variable Dependiente: OPERACIONES DE AHORRO Y CRÉDITO
Rho de Spearman	Actitud	Coefficiente de correlación	1,000	,701**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	30	30	
	Variable Dependiente: OPERACIONES DE AHORRO Y CRÉDITO	Coefficiente de correlación	,701**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		30	30	

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

- **Lectura de p-valor** : $0.000 < 0.05$
- **Decisión estadística** : Ho será rechazado.
- **Conclusión estadística**

La actitud del desempeño laboral tiene efecto en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa - 2023; relación positiva alta de 0.701.

- **Hipótesis específica 2:**

Ho = La motivación del desempeño laboral no tiene efecto en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa - 2023.

H1 = La motivación del desempeño laboral tiene efecto en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa - 2023.

Tabla 11

Correlación entre dimensión 2: Motivación y Variable Dependiente: OPERACIONES DE AHORRO Y CRÉDITO

		Motivación	Variable Dependiente: OPERACIONES DE AHORRO Y CRÉDITO
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	,902**
		Sig. (bilateral)	,000
	Variable Dependiente: OPERACIONES DE AHORRO Y CRÉDITO	Coefficiente de correlación	,902**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

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

- **Lectura de p-valor :** $0.000 < 0.05$
- **Decisión estadística :** Ho será rechazado.
- **Conclusión estadística**

La motivación del desempeño laboral tiene efecto en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa - 2023; relación positiva muy alta de 0.902

- **Hipótesis específica 3**

Ho = El temperamento en el desempeño laboral no tiene efecto en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa - 2023.

H1 = El temperamento en el desempeño laboral tiene efecto en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa - 2023.

Tabla 12

Correlación Dimensión 3: Temperamento y la Variable Dependiente: OPERACIONES DE AHORRO Y CRÉDITO

		Temperamento	Variable Dependiente: OPERACIONES DE AHORRO Y CRÉDITO
Rho de Spearman	Temperamento	Coefficiente de correlación	,744**
		Sig. (bilateral)	,000
	Variable Dependiente: OPERACIONES DE AHORRO Y CRÉDITO	N	30
		Coefficiente de correlación	,744**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

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

- **Lectura de p-valor** : $0.000 < 0.05$
- **Decisión estadística** : Ho será rechazado.

Conclusión estadística

El temperamento en el desempeño laboral tiene efecto en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa - 2023.; relación positiva alta de 0.744.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Al establecer lineamientos sobre el presente trabajo, se estableció como objetivo general determinar los efectos del desempeño laboral en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa – 2023.

Con los procedimientos enmarcados bajo el método científico, se ha tenido como resultado del objetivo general que, el desempeño laboral tiene efecto en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa - 2023, relación positiva muy alta de 0.909.

Ahora bien, como planteamos el objetivo específico 1, el resultado hallado es que, La actitud del desempeño laboral tiene efecto en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa - 2023; relación positiva alta de 0.701.

Del específico 2, fue: La motivación del desempeño laboral tiene efecto en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa - 2023; relación positiva muy alta de 0.902.

Y, del objetivo específico 3, ha sido: El temperamento en el desempeño laboral tiene efecto en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa - 2023.; relación positiva alta de 0.744.

Estos datos como resultado de la investigación, nos facilita para la discusión con otros trabajos, ya sea nacionales o internacionales, como a continuación describiremos:

(Figuroa, 2021) en “*Felicidad en el trabajo y desempeño laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito del Perú, 2021*”; llega a la conclusión: de que, determinó la existencia de una relación inversa de -0.071 no significativa $0.742 > 0.05$; entre la felicidad en el trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito analizada, al año 2021. Este

resultado adverso al nuestro, tanto en significancia y relación o correlación, difieren considerablemente.

(Chura & Euscategui, 2022) en “Incentivos y desempeño laboral del personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Filial Huaraz, Ancash–2022”; concluye: ha determinado una correlación alta de 0,743 a través del coeficiente de Rho Spearman, p-valor de 0.001. Esta información, si coincide con el hecho de haber utilizado el mismo coeficiente de Rho de Spearman, tiene una alta correlación, y el p-valor es prácticamente similar.

(Rodríguez, 2022) en “Auditoría del desempeño laboral y gestión de cobranza en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Perú –2022”; llega a la conclusión: que, existe una relación en forma positiva moderada con el coeficiente de determinación $R^2 = 0.22$, significativa de nivel $0.01 < 0.05$. Aquí discrepamos con el uso del coeficiente R^2 , ya que este coeficiente es utilizado para variables cuantitativas. Pero el p-valor, es relativamente igual al nuestro.

En cuanto a los estudios internacionales, se ha podido observar que, no consideran la parte estadística, solamente consideran el análisis descriptivo y técnico en sus conclusiones.

CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general: El desempeño laboral tiene efecto en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa - 2023, relación positiva muy alta de 0.909.y p-valor $0.00 < 0.05$. Se puede explicar que, un mayor desempeño laboral contribuye considerablemente en las actividades de ahorro y crédito, beneficiando tanto a los usuarios como a la misma entidad financiera.
2. Respecto al objetivo específico 1: La actitud del desempeño laboral tiene efecto en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa - 2023; relación positiva alta de 0.701, con el p-valor $0.000 < 0.05$. Se explica que, una excelente actitud por parte de los colaboradores aporta significativamente a las actividades financieras de la entidad, en todos los aspectos.
3. Respecto al objetivo específico 2: La motivación del desempeño laboral tiene efecto en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa - 2023; relación positiva muy alta de 0.902, el p-valor es $0.000 < 0.05$. Explicando se entiende que, una adecuada motivación al personal tendrá buenos y mayores resultados en las actividades financieras de la entidad.
4. Respecto al objetivo 3: El temperamento en el desempeño laboral tiene efecto en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa - 2023.; relación positiva alta de 0.744, p-valor de $0,000 < 0,05$. Explicando que, el temperamento como la empatía, la tolerancia y la paciencia trasciende positivamente en las operaciones financieras de la entidad.

RECOMENDACIONES

A los funcionarios y servidores de la entidad en estudio,

1. Con el fin de continuar con éxito las operaciones financieras, desarrollar constantemente aspectos orientados al desempeño laboral, cada vez mejorando la actitud, la motivación y el temperamento en los colaboradores. Al mismo tiempo, se sugiere hacer público nuestros resultados alcanzados en el presente trabajo; asimismo, cada vez ir mejorando los métodos desarrollados a la fecha.
2. Es importante no descuidar que la actitud del desempeño laboral se cada día mejor, para tal propósito, debe ser norma y regla de cumplimiento riguroso la puntualidad, las iniciativas, lo cual repercutirá en las excelentes actividades financieras de la entidad. También, sugerimos llevar adelante los resultados alcanzados.
3. Realizar actividades en forma diaria para que el personal esté debidamente motivada y realicen sus actividades con eficiencia y eficacia. De igual modo, estas actividades deben orientar al adiestramiento; asimismo, deben tener cuidado al no aplicar correctamente tendrían consecuencias adversas.
4. En cuanto al temperamento, deben conservar y demostrar muestras de excelente atención a los usuarios. De igual forma, se sugiere continuar con el desarrollo de futuras investigaciones, tomando como referencia el presente trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aceituno, C. (2021). *Mitos y realidades de la praxis cualitativa*.
- Anónimo. (n.d.). *MODULO II OPERACIONES FINANCIERAS FUNDAMENTALES*.
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*.
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., & Vasquez, M. (2022). *Metodología de la Investigación. El método ARIAS*.
https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3109/1/2022_Metodologia_de_la_investigacion_El_metodo_%20ARIAS.pdf
- Armas, Z. (2020). *Auditoria de las Operaciones de Ahorro para minimizar el Riesgo Operacional Caja Piura Cajabamba-2018*.
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & David, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54–60.
<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Chura, D., & Euscategui, J. (2022). *Incentivos y desempeño laboral del personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Filial Huaraz, Ancash–2022*.
- Daza, E. (2020). *Diagnóstico del desempeño financiero en las cooperativas de ahorro y crédito del Valle del Cauca periodo 2014-2019*.
- Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos: Enfoque latinoamericano*. Prentice-Hall.
- Echeverri, N., & Ramirez, D. (2022). *Causas del uso de los créditos informales en los microempresarios de la plaza de mercado bolívar de Popayán cauca de los años 2016 al 2018*.
- Figueroa, R. (2021). *Felicidad en el trabajo y desempeño laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito del Perú, 2021*.
- Gonzales, M. (2020). *Nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la empresa de TAXISIPÁN TOURSS.A.C–Chiclayo 2019*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*.
- Martínez, C. (2019). *Estadística Básica aplicada*.
- Meli, J., & Bruzzone, P. (2006). *El dinero y el ahorro*.
- Muñoz, F. (2020). *Inseguridad laboral y su relación con el desempeño laboral*.
- Popper, K. (1980). *La lógica de la investigación científica*.
- Portocarrero, F. (2003). *Microfinanzas en el Perú : experiencias y perspectivas*. Universidad del Pacifico, Centro de Investigación.

- Rodríguez, K. (2022). *Auditoría del desempeño laboral y gestión de cobranza en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Perú –2022*.
- Santos, E., Geraldo, L., & Tito, P. (2022). *Metodología y herramientas de investigación científica*.
- SBS y AFP. (2009). *El Rol y Funcionamiento del Sistema Financiero, de Seguros, AFP y Unidades de Inteligencia Financiera*.
- Código de ética para la investigación científica, (2019).
- Reglamento General de Investigación Actualizado, (2019).

ANEXOS

Anexo Nro. 1. Matriz de consistencia

“Desempeño laboral y su efecto en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa - 2023”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES		METODOLOGIA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	Variable Independiente: DESEMPEÑO LABORAL		MÉTODO DE INVESTIGACIÓN
¿El desempeño laboral tiene efecto en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa - 2023?	Determinar los efectos del desempeño laboral en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa - 2023	El desempeño laboral tiene efecto en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa - 2023.	Actitud	DIMENSIONES	General: Científica
			Motivación		Específica: Hipotético-Deductivo
			Temperamento		TIPO DE INVESTIGACIÓN: Aplicada
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS	Variable Dependiente: OPERACIONES DE AHORRO Y CRÉDITO		NIVEL DE INVESTIGACIÓN
1. ¿La actitud del desempeño laboral tiene efecto en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa - 2023?	1. Determinar el efecto de la actitud del desempeño laboral en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa - 2023.	1. La actitud del desempeño laboral tiene efecto en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa - 2023.	Personas Naturales y/o jurídicas	DIMENSIONES	Explicativa no causal
			Operaciones pasivas		DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

			Operaciones activas	No experimental, transversal
2. ¿La motivación del desempeño laboral tiene efecto en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa - 2023?	2. Determinar el efecto de la motivación del desempeño laboral en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa - 2023.	2. La motivación del desempeño laboral tiene efecto en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa - 2023.	POBLACIÓN: finita de 134 servidores de la CMAC Huancayo. MUESTRA: no probabilística, por conveniencia de 30.	<p>Esquema</p> <p>M → Ox M → Oy Ox ↓ Oy</p> <p>Observaciones</p> <p>Ox De la variable que influye → Influencia Oy De la variable influida</p>
3. ¿El temperamento en el desempeño laboral tiene efecto en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa - 2023?	3. Determinar el efecto del temperamento en el desempeño laboral en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa - 2023.	3. El temperamento en el desempeño laboral tiene efecto en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa - 2023.	TÉCNICA= Encuesta INSTRUMENTO = Cuestionario	

Anexo Nro. 2. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN ORDINAL
Variable Independiente: DESEMPEÑO LABORAL	Según (Dessler & Varela, 2011) en su libro “Administración de recursos humanos: Enfoque latinoamericano” nos trajo la siguiente definición conceptual de desempeño laboral, señalando que, un desempeño “generalmente es el resultado de características personales como la actitud, la motivación y en especial el temperamento”. Precisamente sobre estas dimensiones, las instituciones se basan como prueba de la personalidad del sujeto y de consideración a fin de medir y pronosticar aspectos intangibles de los colaboradores. (p. 146)	Según Arias (2021, p. 19) en "Metodología de la Investigación. El método ARIAS para hacer el proyecto de tesis" señala que la definición operacional permite poner en conocimiento el tipo de instrumento que se utiliza; en este caso, el cuestionario. Estando elaborado para la variable independiente Desempeño Laboral 9 ítems, a través de la escala Likert.	Actitud	Puntualidad	CUESTIONARIO	1. En desacuerdo 2. Indeciso 3. De acuerdo
				Productividad		
				Iniciativa		
			Motivación	Trabajo en equipo		
				Compromiso		
				Desarrollo personal		
			Temperamento	Paciencia		
				Tolerancia		
				Empatía		

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN ORDINAL
Variable Dependiente: OPERACIONES DE AHORRO Y CRÉDITO	De acuerdo a la (SBS y AFP, 2009) en “El Rol y Funcionamiento del Sistema Financiero, de Seguros, AFP y Unidades de Inteligencia Financiera”; nos alcanza lo siguiente: las entidades financieras tienen como función principal en su condición de intermediarios financieros, captar de personas naturales y/o jurídicas recursos económicos excedentes de ingresos que no utilizan momentáneamente “a través de alguna operación denominada pasiva (captación de depósitos en ahorro, depósitos a plazos, depósitos CTS, etc.) y canalizar (colocar o prestar) estos recursos, mediante las operaciones activas” (p. 11); estos recursos son orientadas a “personas naturales y/o jurídicas que necesiten dinero para financiar sus necesidades y actividades (ejemplo: créditos hipotecarios, créditos personales, créditos a las microempresas, etc.)” (p. 11)	Según Arias (2021, p. 19) en "Metodología de la Investigación. El método ARIAS para hacer el proyecto de tesis" señala que la definición operacional permite poner en conocimiento el tipo de instrumento que se utiliza; en este caso, el cuestionario. Estando elaborado para la variable dependiente Operaciones de Ahorro y Crédito 9 ítems, a través de la escala Likert.	Personas Naturales y/o jurídicas	Ingresos	CUESTIONARIO	1. En desacuerdo 2. Indeciso 3. De acuerdo
				Margen de beneficio		
				Evaluación crediticia		
			Operaciones pasivas	Tasa de interés		
				Fidelidad del cliente		
				Cantidad de depósitos		
			Operaciones activas	Cantidad de préstamos		
				Tasa de interés		
				Morosidad		

Anexo Nro. 3. Matriz de operacionalización del instrumento

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	Items	ESCALA DE MEDICIÓN	INDICE
Variable Independiente: DESEMPEÑO LABORAL	Actitud	Puntualidad	La puntualidad permanente es muestra de buena actitud en el desempeño laboral	Ordinal	1. En desacuerdo Indeciso acuerdo 2. 3. De
		Productividad	Una adecuada actitud incrementa la productividad en el desempeño laboral		
		Iniciativa	La iniciativa es parte de una excelente actitud del desempeño laboral		
	Motivación	Trabajo en equipo	El trabajo en equipo motiva al desempeño laboral en la entidad permanentemente		
		Compromiso	El compromiso refuerza la motivación para un excelente desempeño laboral		
		Desarrollo personal	Una apropiada motivación permitirá el desarrollo personal de los colaboradores		
	Temperamento	Paciencia	Demostrar paciencia hacia los clientes es prueba de un buen temperamento		
		Tolerancia	Aplicar la tolerancia en todo momento sostiene un buen temperamento en el desempeño laboral		
		Empatía	La empatía debe estar presente en toda circunstancia orientado al desempeño laboral		

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	Items	ESCALA DE MEDICIÓN	INDICE
Variable Dependiente: OPERACIONES DE AHORRO Y CRÉDITO	Personas Naturales y/o jurídicas	Ingresos	Los ingresos de toda persona natural o jurídica es condicionante para recibir créditos	Ordinal	1. En desacuerdo Indeciso De acuerdo 2. 3.
		Margen de beneficio	El margen de beneficio de las personas naturales o jurídicas deben ser evaluados antes de otorgar créditos		
		Evaluación crediticia	La evaluación crediticia de la persona natural o jurídica debe sustentarse en evidencias		
	Operaciones pasivas	Tasa de interés	Es necesario evaluar la tasa de interés para realizar operaciones pasivas (depósitos)		
		Fidelidad del cliente	La entidad financiera debe preocuparse por la fidelidad del cliente para mantener operaciones pasivas permanentes		
		Cantidad de depósitos	La cantidad de depósitos es fundamental para evaluar las operaciones pasivas de los clientes		
	Operaciones activas	Cantidad de préstamos	La cantidad de préstamos debe estar considerado para medir las operaciones activas		
		Tasa de interés	La tasa de interés ofrecido para las operaciones activas debe ser razonable y sostenido		
		Morosidad	La morosidad de los clientes tiene que mantener niveles aceptables orientado a la rentabilidad de la entidad financiera		

Anexo Nro. 4. Instrumento de investigación

CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES:

Estimado (a) colaborador(a):

A fin de culminar con el proyecto de investigación "**Desempeño laboral y su efecto en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa - 2023**", agradeceré se sirva responder a los ítems marcando con una (X). Mil gracias.

1. En desacuerdo	2. Indeciso	3. De acuerdo
-------------------------	--------------------	----------------------

N°	ITEMS		RESPUESTA		
	Variable Independiente: DESEMPEÑO LABORAL		1	2	3
	Actitud				
1	La puntualidad permanente es muestra de buena actitud en el desempeño laboral				
2	Una adecuada actitud incrementa la productividad en el desempeño laboral				
3	La iniciativa es parte de una excelente actitud del desempeño laboral				
	Motivación		1	2	3
4	El compromiso refuerza la motivación para un excelente desempeño laboral				
5	Una apropiada motivación permitirá el desarrollo personal de los colaboradores				
6	Demostrar paciencia hacia los clientes es prueba de un buen temperamento				
	Temperamento		1	2	3
7	Demostrar paciencia hacia los clientes es prueba de un buen temperamento				
8	Aplicar la tolerancia en todo momento sostiene un buen temperamento en el desempeño laboral				
9	La empatía debe estar presente en toda circunstancia orientado al desempeño laboral				

CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES:

Estimado (a) colaborador(a):

A fin de culminar con el proyecto de investigación "Desempeño laboral y su efecto en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa - 2023", agradeceré se sirva responder a los ítems marcando con una (X). Mil gracias.

1. En desacuerdo	2. Indeciso	3. De acuerdo
-------------------------	--------------------	----------------------

N°	Variable Dependiente: OPERACIONES DE AHORRO Y CRÉDITO		RESPUESTA			
			1	2	3	
	Personas Naturales y/o jurídicas					
1	Los ingresos de toda persona natural o jurídica es condicionante para recibir créditos	DIMENSIONES				
2	El margen de beneficio de las personas naturales o jurídicas deben ser evaluados antes de otorgar créditos					
3	La evaluación crediticia de la persona natural o jurídica debe sustentarse en evidencias					
	Operaciones pasivas		1	2	3	
4	Es necesario evaluar la tasa de interés para realizar operaciones pasivas (depósitos)					
5	La entidad financiera debe preocuparse por la fidelidad del cliente para mantener operaciones pasivas permanentes					
6	La cantidad de depósitos es fundamental para evaluar las operaciones pasivas de los clientes					
	Operaciones activas		1	2	3	
7	La cantidad de préstamos debe estar considerado para medir las operaciones activas					
8	La tasa de interés ofrecido para las operaciones activas debe ser razonable y sostenido					
9	La morosidad de los clientes tiene que mantener niveles aceptables orientado a la rentabilidad de la entidad financiera					

Confiabilidad y validez del instrumento

- Confiabilidad del instrumento

Tabla 13

Tabla: Rangos de interpretación de la fiabilidad

Rangos	Magnitud
“0,81 a 1,00”	“Muy alta”
“0,61 a 0,80”	“Alta”
“0,41 a 0,60”	“Moderada”
“0,21 a 0,40”	“Baja”
“0,01 a 0,20”	“Muy Baja”

Nota. Los rangos son adaptados de Ruiz (2002) y Pallella y Martins (2003)

Tabla 14

Casos que fueron procesados

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	19	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	19	100,0

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

Tabla 15

Desempeño laboral y su efecto en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo,

Agencia Pangoa - 2023

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	18

Según alfa de Cronbach, se halló de 0,896, siendo el rango muy alto, por tanto es fiable la aplicación del instrumento.

- **Validación del Instrumento**

Tabla 16

Variable independiente: Desempeño laboral

Nombre de expertos	<i>Grado Académico</i>	Opinión
<i>CASAVILCA MARCA SAULO ROGER</i>	<i>Doctor</i>	<i>Procede aplicar</i>
<i>RIOS QUISPE POOL GREGORY</i>	<i>Magister</i>	<i>Procede aplicar</i>
<i>MEZA GUIZADO BETSSY GERALDINE</i>	<i>Licenciada</i>	<i>Procede aplicar</i>

Tabla 17

Variable dependiente: operaciones de ahorro y crédito

Nombre de expertos	<i>Grado Académico</i>	Opinión
<i>CASAVILCA MARCA SAULO ROGER</i>	<i>Doctor</i>	<i>Procede aplicar</i>
<i>RIOS QUISPE POOL GREGORY</i>	<i>Magister</i>	<i>Procede aplicar</i>
<i>MEZA GUIZADO BETSSY GERALDINE</i>	<i>Licenciada</i>	<i>Procede aplicar</i>

Desempeño laboral y su efecto en las operaciones de ahorro y crédito, Caja Huancayo, Agencia Pangoa, 2023

ITEM	CRITERIO										OBSERVACIONES INDICAR, si debe eliminarse o modificarse algún reactivo
	Claridad en la redacción		Coherencia ítema		Inducción a la respuesta		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende medir		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	√		√		√		√		√		
2	√		√		√		√		√		
3	√		√		√		√		√		
4	√		√		√		√		√		
5	√		√		√		√		√		
6	√		√		√		√		√		
7	√		√		√		√		√		
8	√		√		√		√		√		
9	√		√		√		√		√		
10	√		√		√		√		√		
11	√		√		√		√		√		
12	√		√		√		√		√		
13	√		√		√		√		√		
14	√		√		√		√		√		
15	√		√		√		√		√		
16	√		√		√		√		√		
17	√		√		√		√		√		
18	√		√		√		√		√		
ASPECTOS GENERALES										SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario										√	
Los ítems permiten el logro de las dimensiones										√	
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia de acuerdo a los indicadores										√	
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir										√	
VALIDEZ DEL EXPERTO											
APLICABLE		√	NO APLICABLE		VALIDADO POR:						
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES		DR. CASAVILCA MARCA SAULO ROGER							GRADO ACADÉMICO:		
FIRMA:									DOCTOR EN CIENCIAS CONTABLES.		
		FECHA: 24.08.2023							LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.		
		E-mail: SAULOCASA2000@GMAIL.COM							CELULAR: 994915575		

**Desempeño laboral y su efecto en las operaciones de ahorro y crédito,
Caja Huancayo, Agencia Pangoa, 2023**

ITEM	CRITERIO										OBSERVACIONES INDICAR, si debe eliminarse o modificarse algún reactivo
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende medir		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	✓		✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		✓		✓		
8	✓		✓		✓		✓		✓		
9	✓		✓		✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		✓		✓		
11	✓		✓		✓		✓		✓		
12	✓		✓		✓		✓		✓		
13	✓		✓		✓		✓		✓		
14	✓		✓		✓		✓		✓		
15	✓		✓		✓		✓		✓		
16	✓		✓		✓		✓		✓		
17	✓		✓		✓		✓		✓		
18	✓		✓		✓		✓		✓		
ASPECTOS GENERALES										SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario										✓	
Los ítems permiten el logro de las dimensiones										✓	
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia de acuerdo a los indicadores										✓	
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir										✓	
VALIDEZ DEL EXPERTO											
APLICABLE		✓	NO APLICABLE		VALIDADO POR:						
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES		Mg. Ríos Quipe, Pool Gregory							GRADO ACADÉMICO:		
		MAGISTER EN ANTROPOLOGÍA JURÍDICA							CELULAR:		
		FECHA: 10.12.2023							916395717		
									E-mail: poolriosq@gmail.com		

**Desempeño laboral y su efecto en las operaciones de ahorro y crédito,
Caja Huancayo, Agencia Pangoa, 2023**

ITEM	CRITERIO										OBSERVACIONES INDICAR, si debe eliminarse o modificarse algún reactivo
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende medir		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	√		√		√		√		√		
2	√		√		√		√		√		
3	√		√		√		√		√		
4	√		√		√		√		√		
5	√		√		√		√		√		
6	√		√		√		√		√		
7	√		√		√		√		√		
8	√		√		√		√		√		
9	√		√		√		√		√		
10	√		√		√		√		√		
11	√		√		√		√		√		
12	√		√		√		√		√		
13	√		√		√		√		√		
14	√		√		√		√		√		
15	√		√		√		√		√		
16	√		√		√		√		√		
17	√		√		√		√		√		
18	√		√		√		√		√		
ASPECTOS GENERALES										SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario										√	
Los ítems permiten el logro de las dimensiones										√	
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia de acuerdo a los indicadores										√	
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir										√	
VALIDEZ DEL EXPERTO											
APLICABLE			√	NO APLICABLE			VALIDADO POR:				
							Lic. Meza Guizado, Betsy Geraldine				
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES							GRADO ACADÉMICO: LICENCIADO EN ADMINISTRACION Y SISTEMAS.				
							FECHA: 24.08.2023			CELULAR:	
										964789819	
							E-mail: megui.bet@gmail.com				

Anexo Nro. 5. Consentimiento Informado

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

ADMINISTRADOR DE LA CMAC HUANCAYO – AGENCIA PANGO**AUTORIZA:**

A las personas **GOMEZ CUETO NATHALY MELISSA** con DNI: 72293402, y **QUISPE BENAVIDEZ ALY PILAR** con DNI: 46828831; bachilleres de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, especialidad de **Administración y Sistemas** de la Universidad Peruana los Andes, quienes están desarrollando la investigación titulada **"DESEMPEÑO LABORAL Y SU EFECTO EN LAS OPERACIONES DE AHORRO Y CRÉDITO, CAJA HUANCAYO, AGENCIA PANGO - 2023"**, para que realicen la entrevista al área correspondiente, se les otorga el permiso necesario, brindándoles las facilidades del caso.

San Martín de Pangoa, 20 de marzo del 2023.

Atentamente;

Kathy P. Sarmento Jarampa
ADMINISTRADOR (a)
CMAC - HUANCAYO

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

SOLICITO: CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO DE TESIS; DESEMPEÑO LABORAL Y SU EFECTO EN LAS OPERACIONES DE AHORRO Y CRÉDITO, CAJA HUANCAYO, AGENCIA PANGOA - 2023.

SR. ADMINISTRADOR DEL CMAC HUANCAYO – AGENCIA PANGOA

Por el presente las solicitantes **GOMEZ CUETO NATHALY MELISSA** con DNI: 72293402, y **QUISPE BENAVIDEZ ALY PILAR** con DNI: 46828831; bachilleres de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, especialidad de Administración y Sistemas de la Universidad Peruana los Andes, ante usted nos presentamos muy respetuosamente para solicitar su autorización para **EL CONSENTIMIENTO INFORMADO** para el desarrollo de la investigación titulada **"DESEMPEÑO LABORAL Y SU EFECTO EN LAS OPERACIONES DE AHORRO Y CRÉDITO, CAJA HUANCAYO, AGENCIA PANGOA - 2023"**, para realizar una entrevista a profundidad a su persona, obtener evidencias, fotos y las evidencias que sean pertinentes.

San Martín de Pangoa, 20 de marzo del 2023.

Atentamente;



GOMEZ CUETO NATHALY MELISSA
DNI: 72293402
CM. N° G03225B

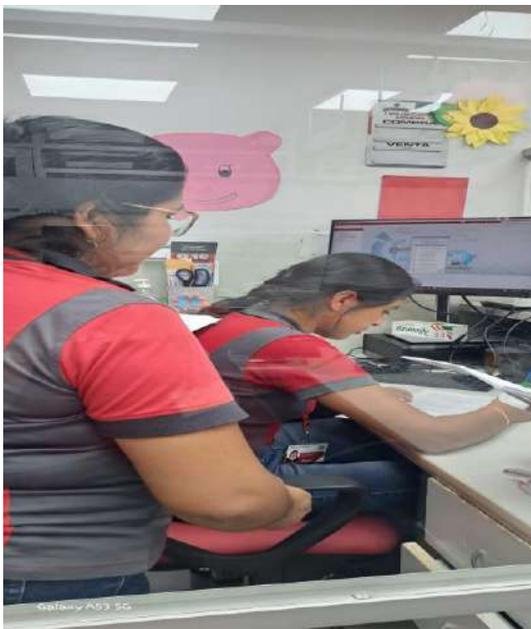


QUISPE BENAVIDEZ ALY PILAR
DNI: 46828831
CM. N° E06063E



Fotos de aplicación del instrumento







ORGANIGRAMA DE LA CAJA HUANCAYO



