

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO EN TÉCNICAS DE
RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN PARA MEJORAR EL
TRABAJO DE CAMPO DE LOS ASESORES DE CRÉDITO DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUESTRA SEÑORA
DEL ROSARIO DE LA CIUDAD DE TRUJILLO - AÑO 2017**

TESIS

**Para obtener el título de
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORES:

Br. Greisy Yolanda Valverde Álvarez

Br. Jorge Alberto Malca Díaz

ASESORA:

Dra. Herbias Figueroa, Margot Isabel

**TRUJILLO – PERÚ
2018**

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Dando cumplimiento con las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego sometemos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: “Programa de entrenamiento en técnicas de recopilación de información para mejorar el trabajo de campo de los asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario de la ciudad de Trujillo - año 2017.” Luego de haber culminado nuestros estudios en esta superior casa donde nos formamos profesionalmente para estar al servicio de la sociedad.

El presente trabajo realizado con el propósito de obtener el título de Licenciados en Administración, es producto de una investigación ardua y constante orientado a mejorar el trabajo de campo de los asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario de la Ciudad de Trujillo en año 2017, mediante la aplicación de un programa de entrenamiento en técnicas de recopilación de información.

Br. Greisy Yolanda Valverde Álvarez

Br. Jorge Alberto Malca Díaz

DEDICATORIA

A nuestros padres

Por su amor, por siempre confiar en nosotros; en creer que podemos lograr lo que nos proponemos; por su apoyo incondicional y su dedicación. Por enseñarnos siempre a luchar por lo que queremos de la mano de Dios.

Los autores

AGRADECIMIENTO

A Dios por habernos guiado en el transcurso de nuestra vida académica y llegar hasta aquí.

A nuestros padres: Willy Valverde, Yolanda Álvarez y Jorge Antonio, Consuelo Aguedita; quienes en todo momento estuvieron apoyándonos para hacer posible la culminación de nuestra tesis.

A la Universidad Privada Antenor Orrego por ser nuestra alma mater.

A los profesores por los conocimientos aprendidos y por todas las anécdotas vividas.

A nuestra asesora por dedicar parte de su tiempo y apoyo incondicional para el desarrollo de esta tesis.

Los autores

RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como propósito desarrollar un programa de entrenamiento en técnicas de recopilación de información para mejorar el trabajo de campo de los asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario de la Ciudad de Trujillo en año 2017.

Participaron en la investigación 16 asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario de la Ciudad de Trujillo; se utilizó como instrumentos de recolección de datos, un cuestionario para conocer el trabajo de campo del asesor de créditos, una guía de entrevista al Jefe de operaciones y se utilizó la ficha resumen para el análisis documental; el diseño de investigación fue el de una sola casilla con pre test y post test y para la contrastación de la hipótesis se aplicó la prueba estadística T Student.

Los resultados de la investigación han permitido demostrar que el desarrollo de un programa de entrenamiento en técnicas de recopilación de información ha mejorado de manera significativa el trabajo de campo de los asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario en su sede de la Ciudad de Trujillo en año 2017, el mismo que en el pre test han obtenido una calificación promedio de 11.19 y en el post test una calificación promedio de 16.00, ambos resultados en una escala vigesimal, con lo cual la hipótesis planteada ha quedado demostrada.

Palabras Claves: Programa de entrenamiento, trabajo de campo, asesor de crédito.

ABSTRACT

The purpose of the research work was to develop a training program in information gathering techniques to improve the field work of credit counselors of the Savings and Credit Cooperative Nuestra Señora del Rosario of the City of Trujillo in 2017.

Sixteen credit counselors of the Savings and Credit Cooperative Nuestra Señora del Rosario of the City of Trujillo participated in the investigation; a questionnaire was used to collect data, a questionnaire to know the field work of the credit counselor, an interview guide to the Operations Manager and a summary file for the documentary analysis; the research design was that of a single cell with pre-test and post-test and for the test of the hypothesis the statistical test T Student was applied.

The results of the research have shown that the development of a training program in information gathering techniques has significantly improved the field work of credit counselors of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario in its headquarters of the City of Trujillo in 2017, the same as in the pretest have obtained an average score of 11.19 and in the post test an average score of 16.00, both results on a vigesimal scale, with which the hypothesis has been demonstrated.

Key Words: Training program, field work, credit counselor.

ÍNDICE GENERAL

PRESENTACIÓN	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE	vii
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
I. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA:	2
1.2. ENUNCIADO DEL PROBLEMA	4
1.3. ANTECEDENTES	4
1.4. JUSTIFICACIÓN	8
1.5. HIPÓTESIS	10
1.6. OBJETIVOS	10
1.6.1. Objetivo General	10
1.6.2. Objetivos Específicos	11
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	12
2.1 MARCO TEÓRICO.....	13
2.2 MARCO CONCEPTUAL.....	45
CAPÍTULO III: MATERIAL Y PROCEDIMIENTOS	45
3.1. MATERIAL Y PROCEDIMIENTOS	46
3.1.1. Materiales.....	46

3.1.1.1. Población.....	46
3.1.1.2. Marco Muestral.....	46
3.1.1.3 Muestra	46
3.1.1.4 Unidad de Análisis.....	47
3.1.1.5 Fuentes, técnicas e instrumentos de recopilación de datos	47
3.1.2. Procedimientos.....	50
3.1.2.1. Método	50
3.1.2.2. Diseño de contrastación	51
3.1.2.3 Operacionalización de Variables	52
3.1.2.4 Procesamiento y Análisis de Datos	53
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	54
4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	55
4.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	78
CAPÍTULO V: PROPUESTA DE PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO DE LOS ASESORES DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO DE LA CIUDAD DE TRUJILLO DEL AÑO 2017	81
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	92
CONCLUSIONES:.....	93
RECOMENDACIONES	95
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	96
ANEXOS	100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Capacitación especializada recibida, para realizar el trabajo de campo como Asesor de Crédito	55
Tabla N° 2: Nivel de conocimiento del trabajo de campo del asesor de Crédito .	56
Tabla N° 3: Factores que afectan el trabajo de campo del asesor de Crédito	58
Tabla N° 4: Necesidades de capacitación para mejorar el trabajo de campo	60
Tabla N° 5: Importancia de la capacitación para mejorar el trabajo de campo ...	62
Tabla N° 6: Disposición para asistir a los programas de entrenamiento en técnicas de recopilación de información para mejorar el trabajo de campo.....	63
Tabla N° 7: Conocimiento de técnicas específicas para la recopilación de información	66
Tabla N° 08: Resultados del pre test y post test de la evaluación del trabajo de campo de los asesores de crédito	71
Tabla N° 09: Prueba T Student para medias de dos muestras emparejadas.....	74
Tabla N° 10: Resultados de la evaluación del desempeño de los asesores de crédito; periodos 2015-I al 2017-I.....	75
Tabla N° 11: Criterios y calificación de la evaluación del desempeño de los asesores de crédito; periodos 2015-I al 2017-I.....	75

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura N°1: capacitación especializada para realizar el trabajo de campo como Asesor de Crédito	55
Figura N° 2: Nivel de conocimiento del trabajo de campo del asesor de crédito.	57
Figura N° 3: Factores que afectan el trabajo de campo del asesor de crédito	59
Figura N° 4: Necesidades de capacitación para mejorar el trabajo de campo	61
Figura N° 5: Importancia de la capacitación para mejorar el trabajo de campo ..	62
Figura N° 6: Disposición para asistir a los programas de entrenamiento en técnicas de recopilación de información para mejorar el trabajo de campo.....	64
Figura N° 7: Conocimiento de técnicas específicas para la recopilación de información.....	65
Figura N° 08: Resultados del pre test y pos test de la evaluación del trabajo de campo de los asesores de crédito.	72
Figura N° 09: Promedio de la evaluación del trabajo de campo de los asesores de crédito.....	73
Figura N° 10: Resultados promedio de la evaluación del desempeño de los asesores de crédito; periodos 2015-I al 2017-I	76

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA:

La cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario (Coopac NSR) se creó el 21 de diciembre de 1962 en la ciudad de Cajabamba, es una institución financiera solidaria, sin fines de lucro y tiene como misión servir a sus asociados brindando servicios financieros de carácter solidario, constituida en forma libre y voluntaria para satisfacer necesidades comunes. Su vida institucional se desenvuelve en el marco doctrinario de los principios y valores cooperativos mundialmente aceptados, así como observando y respetando las disposiciones legales vigentes emitidas para la actividad financiera.

Las cooperativas fomentan el ahorro en sus diversas modalidades, además de brindar otros servicios financieros a sus socios. Son una verdadera opción de apoyo mutuo y solidario frente a la crisis, porque agrupan a personas comunes que están al margen del sistema financiero tradicional. Los socios forman un fondo común destinado a otorgar créditos que alivien sus necesidades urgentes o de inversión.

En la última década el crecimiento económico ha sido acompañado por un fuerte crecimiento de todo el sistema financiero, en particular del sector de microfinanzas. En este escenario, las cooperativas de ahorro y crédito dedicadas a la intermediación clásica presentan limitantes en su crecimiento sostenido debido a la legislación específica que no le permite entre otros el

manejo de activos financieros ni ampliar sus posibilidades de fondeo, llevando a que pierdan peso dentro de las microfinanzas.

Por otro lado, el nivel de desarrollo y desafío que ostenta el negocio de microfinanzas en el país, hace que la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario se enfrente a distintos problemas como la necesidad de buscar el perfeccionamiento de sus asesores de créditos para mostrar un crecimiento por intermedio de sus colocaciones de crédito (cartera de créditos), lo cual implica adoptar una postura estratégica agresiva frente a sus colaboradores y demás grupos de interés.

El personal juega un papel muy importante ya que de no colocar préstamos siguiendo las pautas requeridas podría traer consecuencias, en la mayoría de ocasiones graves, que afecten a la empresa, como por ejemplo un mal manejo de cartera de créditos, carteras de créditos con mora, deficiencia en sus evaluaciones de crédito (colocar por colocar), ocasionando así problemas a futuro y si a esto se suman las inadecuadas políticas de incentivos, la falta de programas de perfeccionamiento y capacitación, generan condiciones de trabajo que afectan la productividad de los asesores de crédito, cuya labor representa la línea principal del giro del negocio, ya que este promociona los diferentes servicios y créditos, evalúa y coloca los créditos, hace el seguimiento y recupera los créditos.

Dada la realidad descrita líneas arriba, consideramos que el trabajo de campo del asesor de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario en su agencia de la ciudad de Trujillo es sumamente

importante para el crecimiento de la Institución, puesto que en el entorno competitivo de la ciudad ha limitado el desarrollo de la misma, motivo por el cual consideramos que un programa de entrenamiento en técnicas de recopilación de información mejoraría significativamente el trabajo de los asesores de crédito.

1.2 ENUNCIADO DEL PROBLEMA:

¿De qué manera un programa de entrenamiento en técnicas de recopilación de información mejora el trabajo de campo de los asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario de la ciudad de Trujillo?

1.3 ANTECEDENTES:

Internacional:

Aguilar Jumbo X. (2013), “Diseño de un programa de educación y cultura financiera para los estudiantes de modalidad presencial de la titulación en administración en banca y finanzas” (tesis de pre grado). Universidad Técnica Particular de Loja. Ecuador

La presente investigación se sustenta en función del diagnóstico que se aplicó mediante la “Encuesta para determinar el nivel de educación y cultura financiera”, (ENFIN), misma que está estructurada en cuatro

secciones: 1. conocimiento y entendimiento, 2. planificación financiera, 3. control financiero, 4. productos y servicios; cuyos resultados determinaron que los niveles de educación y cultura financiera de los profesionales en formación de la titulación de Banca y Finanzas de la UTPL se ubicaron entre bajo y medio. Bajo este escenario se generó un plan como el diseño de un programa enfocado a estudiantes universitarios, que pretende concientizar y educar a los estudiantes, y por ende a todas las personas en lo que se refiere al manejo, planeación y control de sus finanzas personales en pro de precautelar su bienestar financiero.

Moreno Barrios (2009), en su tesis “Capacitación y adiestramiento de personal del departamento de sistemas de FTME” (tesis de pre grado). Universidad Autónoma de Nuevo León. Concluyo que:

En cualquier Institución o empresa, comprometida con el servicio al cliente, es de suma importancia que el personal que labora en esta , sepa hacer o realizar el trabajo asignado de la mejor forma posible, para entonces cumplir con los objetivos, para el cual existe, llámesele Institución educativa o Escuela, el caso de estudio que proponemos, se da en una área de sistemas computacionales, en la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica ,a la cual nos referiremos desde aquí y en todo el texto como (FIME), de la Universidad Autónoma de Nuevo León, y a ésta se le mencionará como (UANL).

Nacional y local:

Braulio E. y Marcelo E. (2014), en su tesis “Taller de capacitación en inteligencia emocional en el área de atención al cliente para mejorar la calidad de servicio brindada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario en la Provincia de Cajabamba – Departamento de Cajamarca 2014”, (tesis de pre grado). Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo. Perú. Concluyo que:

Mediante la implementación del taller en inteligencia emocional mejoró la calidad de servicio viéndose reflejado en las tablas y gráficos presentados del pre – post del taller logrando una percepción positiva por parte de los socios hacia la Cooperativa. Entre los resultados más relevantes, que están relacionados en las 5 dimensiones de la inteligencia emocional de Goleman, se logró identificar las necesidades de capacitación del personal del área de atención al cliente, y aplicar el taller de una manera correcta, lo cual repercutió favorablemente en la calidad del servicio

Martel R. B. y Sánchez Ayala A. (2013), en su tesis “Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del Gimnasio “Sport Club” de la ciudad de Trujillo – 2013”, (tesis de pre grado). Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo. Perú. Concluyeron que:

Mediante la implementación de un plan de capacitación, el desempeño laboral de los trabajadores operativos del gimnasio Sport Club mejoró, lo cual se vio reflejado en el cambio positivo de la percepción del desempeño de los trabajadores por parte de los clientes, quienes antes de la implementación del plan de capacitación le otorgaban al desempeño de

los trabajadores un puntaje promedio de 3.39 (en una escala de 0 a 10 donde 0 representaba lo más cercano al pésimo desempeño y 10 el óptimo desempeño) y luego de la implementación del plan le otorgaron un puntaje promedio de 7.83 medido en la misma escala. Esta evolución de promedios nos permitió probar la hipótesis mediante la prueba estadística Z, concluyendo el trabajo con la aceptación de la hipótesis: la implementación de un plan de capacitación mejora el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio Sport Club.

Farro D. (2013), en su tesis “Diseño de un modelo de gestión del conocimiento para las cooperativas de ahorro y crédito de Lima Metropolitana”, (tesis de pre grado). Universidad Católica del Perú. Concluyo que:

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC) de Lima Metropolitana se desenvuelven en una economía local en expansión y en un mercado financiero muy competitivo. En ese contexto, resulta imperativo adoptar nuevas herramientas de gestión para mejorar el desempeño organizacional y, como consecuencia, permanecer y desarrollarse en el mercado nacional. Uno de los retos cruciales para la sostenibilidad de las CAC es el manejo de sus activos del conocimiento más importantes.

Debido a ello, en este estudio se plantea la necesidad de construir un modelo de Gestión del Conocimiento (GC) que guíe el análisis y la toma de decisión respecto a la gestión de los conocimientos críticos de dichas organizaciones. La metodología aplicada en la formulación del modelo de GC para las CAC de Lima Metropolitana fue estructurada en cinco fases. La

primera de ellas consistió en elaborar, a partir de la revisión de la literatura, un modelo teórico de GC compuesto por los elementos que no serían sometidos a validación estadística. En la segunda fase, se realizó el diagnóstico de la situación actual de las CAC con base en el análisis de expertos. Por otro lado, la tercera fase comprendió el análisis estructural del sistema cooperativo, en el cual se identificaron las variables que determinarán su evolución. Considerando estas tres primeras etapas, en la cuarta fase se definieron los conocimientos críticos y la propuesta de mecanismos de GC. Por último, en la quinta fase, se realizó una encuesta a ejecutivos de las CAC para seleccionar los mecanismos a través de la validación estadística de los mismos.

En función de lo obtenido en el desarrollo de la metodología, se estructuró un modelo que establece los siete componentes fundamentales de la GC en las CAC de Lima Metropolitana: factores condicionantes, elementos estratégicos, actores internos, procesos, mecanismos, conocimientos críticos y resultado esperado.

1.4 JUSTIFICACIÓN:

Teórica

Se realizó una revisión teórica de los temas de referidos a la capacitación y entrenamiento del talento humano, sus componentes, procesos y demás factores que las afectan. Como propósito busca aportar al conocimiento existente sobre programas y planes de entrenamiento y capacitación orientados a mejorar el desempeño laboral, cuyos resultados

podrán sistematizarse en una propuesta para ser incorporado como conocimiento en las ciencias administrativas. Así mismo la presente investigación servirá de guía y facilitará el trabajo de estudiantes, investigadores y público interesado en el tema.

Metodológica

El proceso de capacitación y entrenamiento del talento humano tiene sus propias particularidades y metodología de aplicación, la misma que será puesta en práctica en el presente trabajo conjuntamente con el método científico el cual aborda de manera holística el desarrollo del presente trabajo de investigación

Práctica

El desarrollo del programa de capacitación y entrenamiento en técnicas de recopilación de información sirvió para mejorar las competencias laborales de los asesores de crédito, ayudo a que se desempeñen de una manera más eficiente en el trabajo de campo que realizan y puedan aplicar las técnicas de recopilación de información aprendidas. Es imperante fortalecer las estructuras de toda organización, sin embargo, aquellas que invierten en fortalecer las estructuras humanas, están sin lugar a dudas construyendo un éxito sólido, perdurable, que beneficia a todas las partes involucradas, donde tanto los clientes internos y externos ganan.

Con este trabajo queremos poner de manifiesto la relevancia que adquiere el perfeccionamiento y capacitación del personal para mejorar la productividad y el crecimiento de una institución del sistema financiero como

lo es la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario en su agencia de la ciudad de Trujillo, en el actual entorno competitivo, que podríamos caracterizar como turbulento, por el incremento del número de competidores y la variedad instituciones del sector que están surgiendo.

1.5 HIPÓTESIS:

Un programa de entrenamiento en técnicas de recopilación de información permitió mejorar de manera significativa, el trabajo de campo de los asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario de la Ciudad de Trujillo.

1.6 OBJETIVOS:

1.6.1 OBJETIVO GENERAL:

Desarrollar un programa de entrenamiento en técnicas de recopilación de información para mejorar el trabajo de campo de los asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario de la Ciudad de Trujillo.

1.6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ✓ Evaluar el trabajo de campo que realiza el asesor de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario de la Ciudad de Trujillo, antes del desarrollo del programa de entrenamiento.

- ✓ Identificar Las necesidades de capacitación respecto a las técnicas de recopilación de información por los asesores de créditos.

- ✓ Diseñar y desarrollar el programa de entrenamiento en técnicas de recopilación de información para mejorar el trabajo de campo que realiza el asesor de créditos.

- ✓ Evaluar el trabajo de campo que realiza el asesor de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario de la Ciudad de Trujillo, después del desarrollo del programa.

- ✓ Comparar los resultados del trabajo de campo antes y después del desarrollo del programa de entrenamiento para determinar el nivel de mejora.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO Y
CONCEPTUAL

2.1. MARCO TEÓRICO

Formación Profesional

UNESCO (1989), todas las formas y niveles de procesos educativo que incluyen además del conocimiento general, el estudio de la tecnología y de las ciencias relacionadas, la adquisición de habilidades prácticas, de competencias, actitudes y comprensiones relacionadas con las ocupaciones en los diferentes sectores de la vida social”

La Formación Profesional, tiene como objetivo la preparación para el desempeño cualificado de las distintas profesiones. Incluye las enseñanzas de la formación profesional inicial, las acciones de inserción y reinserción laboral de los trabajadores y las orientadas a la formación continua en las empresas. Sabiendo que a uno se le concede la personalidad jurídica desde el momento del nacimiento "derechos y deberes" y a sabiendas también que se van desarrollando con el paso del tiempo.

Plan de Capacitación

Según Amaya (2003) un plan de capacitación es la traducción de las expectativas y necesidades de una organización para mejorar el trabajo y desempeño de sus colaboradores en determinado periodo de tiempo. Éste corresponde a las expectativas que se quieren satisfacer, efectivamente, en un determinado plazo, por lo cual está vinculado al recurso humano, al recurso físico o material disponible, y a las disponibilidades de la empresa.

Además, este autor afirma que capacitación es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal y que la necesidad de capacitación surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente.

Estas diferencias suelen ser descubiertas al hacer evaluaciones de desempeño.

Según Gonzáles (2007) el plan de capacitación es aquel que se elabora incluyendo los temas en los que los empleados necesitan instrucción para mejorar su desempeño y afirma que las etapas del proceso de capacitación son las siguientes:

Etapas del proceso de capacitación

a) Análisis de las necesidades

- Identificar las habilidades, conocimientos y actitudes específicas para el desempeño del trabajo con la finalidad de mejorar el rendimiento y la productividad.
- Evaluar a los participantes para asegurar que el programa se ajuste a sus niveles específicos de educación, experiencia y competencias, así como a sus actitudes y motivaciones personales.
- Establecer los objetivos de un programa formal de capacitación.

b) Diseño de la instrucción

- Reunir objetivos, métodos, recursos, descripción y secuencia del contenido, ejemplos ejercicios y actividades de la instrucción.
- Organizarlos en un programa.
- Asegurarse de que todos los materiales como guías del instructor y cuadernos del trabajo de los participantes se complementen entre sí, estén escritos con claridad y se combinen en una capacitación unificada que se oriente directamente a los objetivos de aprendizajes que se establecieron.
- Elaborar un programa formal de capacitación.

c) Validación

- Presentar y validar previamente la capacitación.
- Basar las revisiones finales en resultados piloto para garantizar la eficacia del programa.

d) Aplicación

- Cuando sea aplicable, impulsar el éxito con un taller para capacitar al instructor que se centre en el conocimiento y las habilidades para la presentación, además del contenido mismo de la capacitación.

e) Evaluación y seguimiento

Evaluar el éxito del programa de acuerdo con:

- Reacción, documentar las reacciones inmediatas de los participantes ante la capacitación.
- Aprendizaje, usar tanto los recursos tanto para la retroalimentación como las pruebas previas y posteriores para medir lo que se aprendió en el proceso.
- Comportamiento, una vez terminada la capacitación anotar las reacciones que tienen los supervisores ante el desempeño de las personas que se entrenan.
- Resultados, determinar el grado de mejoría en el desempeño laboral.

Competencias Laborales

Helleriegel (2009) afirma que una competencia se refiere a la combinación de conocimientos, habilidades, comportamientos y actitudes que contribuyen a la efectividad personal. Es la capacidad de movilizar y aplicar correctamente en un entorno laboral determinado, recursos propios como, habilidades, conocimientos y actitudes, y recursos del entorno para producir un resultado definido.

Alles (2000), define las competencias laborales como la combinación integrada de conocimientos, habilidades y actitudes conducentes a un

desempeño adecuado y oportuno en diversos contextos. La flexibilidad y capacidad de adaptación resultan claves para el nuevo tipo de logro que busca el trabajo y la educación, como desarrollo general para que las personas hagan algo con lo que saben. Las competencias constituyen parámetros que permiten caracterizar a los individuos, y de esta manera evaluarlos basados en estos conceptos son características subyacentes en el individuo que está causalmente relacionado a un estándar de efectividad, y a un desempeño superior en un trabajo o situación. Es una parte profunda de la personalidad, y puede predecir el comportamiento en una amplia variedad de situaciones y desafíos laborales. Una competencia origina o anticipa el comportamiento y el desempeño.

Benavides (2002) puntualiza competente y competencia como, “competente, cualificación personal establecida con el fin de afirmar que el individuo es capaz de lograr las metas establecidas para un empleo. Competencia, se ha generalizado en la jerga organizacional como un término que puede asociarse e interpretarse con varios significados.

- Relación con la competición o rivalidad entre compañías o productos.
- Usualmente se asocia con especificidad de la delegación, tiene una relación directa con él; análisis de cargos, en cuanto determina las responsabilidades delegadas.
- Puede estar asociada con la responsabilidad contractual definida con la organización. En cuanto al individuo, éste reconoce si una labor es de su competencia o si es competencia de otra instancia o persona.

- Puede relacionarse con la autoridad si el término se utiliza con relación a otro sujeto o con un nivel de cargo.

Lo anterior se centra a la forma en que se da uso de la palabra competencia, la cual puede diferir al depender del tema que se aborde y de acuerdo a la situación en que se encuentre. Lo anterior es aplicable dentro de una organización, al referirse a ciertas decisiones que son competencia de algunas áreas y niveles. Las competencias pueden entenderse como comportamientos manifiestos en el desempeño laboral que le permiten a una persona actuar eficazmente.

Su aparición y su permanencia están soportadas en el conocimiento, el deseo y la habilidad de lograr sus objetivos. Es decir, es un conjunto de aptitudes y actitudes a desarrollar en una persona las cuales son la base de su desenvolvimiento para realizar funciones y actividades dentro de un área específica donde requiriera de los conocimientos adecuados, de habilidades específicas y la actitud positiva para realizar las tareas. Si se enfoca la competencia a lo laboral, da como resultados un enfoque más específico de lo que trata éste trabajo. Se entiende competencia laboral como conjunto de atributos personales visibles que se aportan al trabajo, o comportamientos para lograr un desempeño idóneo y eficiente.

INTECAP (2003) indica que desde los años ochenta, debido a la desactualización de los sistemas educativos y de formación profesional preexistentes en países desarrollados, el término competencia tomó un nuevo empuje. Actualmente representa un factor clave para la competitividad de las

instrucciones y empresas que quieren estar a la vanguardia y así hacer negocios en los mercados globales. En recursos humanos se habla comúnmente de aptitudes, intereses y rasgos de personalidad para representar parámetros según los cuales podamos diferenciar a las personas. Sin embargo, hoy día es cada vez más común encontrar las descripciones de puestos, o los requerimientos de nuestros superiores en términos de competencias. Efectivamente la palabra competencia tiene muchos significados, en el contexto legal se refiere al ámbito de acción; facultad o potestad para tratar un asunto, incumbencia. Como marketing, designa a un competidor, persona o institución que ofrece un servicio similar al nuestro. En el deporte, lo usamos al hablar de una competición o competencia deportiva. Pudiéndose referir también a la habilidad para desempeñar un conjunto de actividades de manera competente.

¿Cómo identificar las competencias?

Existen diversas metodologías utilizadas para la identificación de las competencias laborales, las más utilizadas son el análisis funcional y el análisis conductista.

El análisis funcional, es una metodología comparativa en donde se analizan las relaciones existentes en las empresas entre aptitudes, cualidades, valores y conocimientos de los trabajadores. Es una técnica utilizada para identificar las competencias laborales inherentes a una función productiva mediante el desglose o desagregación y el ordenamiento lógico de las

funciones productivas. Este puede llevarse a cabo en una empresa, un grupo de empresas o todo un sector de la producción o los servicios.

El análisis conductista, este método que pretende identificar los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que influyen en el comportamiento laboral de la persona y lo relaciona con las tareas y ocupaciones que demanda el mercado de trabajo. El modelo conductista se basa en el conocimiento y experiencia de un grupo de expertos, para la identificación de las funciones y tareas, por lo que parte de lo específico a lo general. El análisis conductista toma de base para la elaboración de las competencias a los gerentes y trabajadores más aptos.

Clasificación de las competencias

A nivel mundial existen varias formas de entender las competencias laborales. En el Mercosur se habla de competencias sociales de empleabilidad y específicas y en cada uno de ellos los tipos de competencia varían de acuerdo a las características y aplicaciones del mismo; algunos las clasifican en forma psicosocial, otros en forma laboral. El modelo tomado como referencia, es el modelo de Inglaterra en el cual únicamente se toman tres tipos de competencia, competencias básicas, competencias genéricas y competencias específicas.

Competencias básicas, se refieren a las capacidades elementales que posee un individuo, que le permiten adaptarse a los diferentes contextos, tanto laborales como de otra índole, poder comunicarse, lógica para analizar y

sintetizar diferentes hechos, al enmarcar dentro de principios, valores y códigos éticos y morales.

Competencias Transversales, también llamadas genéricas se refieren a las capacidades requeridas en diversas áreas, sub-áreas o sectores, que permiten llevar a cabo funciones laborales con niveles de complejidad, niveles de complejidad, autonomía y variedad, similares. Están relacionadas con la capacidad de trabajar en equipo, de planear, programar, administrar y utilizar distintos recursos, tecnológicos, materiales humanos, físicos, atender clientes y otras partes.

Competencias Técnicas, son las capacidades laborales de índole específica de un área ocupacional o de competencia determinada, relacionadas con el uso de tecnologías y metodologías y lenguaje técnico para una determinada función productiva.

Los tres tipos de competencia se conjugan para constituir la competencia integral del individuo y se pueden adquirir las primeras, básicas y transversales por programas educativos y de capacitación y las siguientes, técnicas, además de las formas mencionadas también en el centro de trabajo o en forma autodidacta.

Helleriegel (2009) divide las competencias para las empresas de la siguiente manera.

Competencias conductuales, son aquellas habilidades y conductas que explican desempeños superiores o destacados en el mundo del trabajo y que generalmente se verbalizan en términos de atributos o rasgos personales,

como es el caso de la orientación al logro, la pro actividad, la rigurosidad, la flexibilidad, la innovación y otros.

Competencias gerenciales, son el conjunto de conocimientos, habilidades, comportamientos y actitudes que una persona debe poseer para ser efectiva en un amplio abanico de puestos y en distintas clases de organizaciones.

Asesor de Crédito

También llamado: analista, Certified Credit Counselor, analista de créditos, ejecutivo de créditos y cobranza.

Los asesores de crédito son cada vez más populares a medida que nos alejamos de una sociedad basada en efectivo. Hay gente que va a estar buscando constantemente alguien que lo ayude con su situación financiera, y probablemente un asesor de crédito sea la mejor persona para el puesto. Para convertirte en asesor de crédito se necesita ser una persona que se preocupe por la seguridad financiera de los demás, así como también debe tomar todas las medidas necesarias para asegurar esa posición.

Es el profesional que asesora e instruye a individuos y organizaciones sobre temas relacionados con el endeudamiento y el manejo de deudas. Pueden brindar orientación a sus clientes para ayudarlos a determinar el tipo de préstamo que mejor se adapta a sus situaciones particulares y explicar los requisitos o restricciones de préstamo. Puede ayudar a desarrollar planes de administración de deuda, puede asesorar sobre temas crediticios o dar asesoramiento sobre presupuesto, hipotecas y bancarrota.

Trabajo de Campo: Definición

El conjunto de acciones encaminadas a obtener en forma directa datos de información, de las personas, el lugar y tiempo en que se suscita el conjunto de hechos o acontecimientos de interés para la investigación.

Trabajo de campo del Asesor de Créditos

El trabajo de campo del asesor de créditos se resume en las siguientes actividades:

1. Búsqueda de clientes potenciales:

Requiere el desarrollo de actividades de búsqueda y promoción de los servicios crediticios de la institución, seleccionando a los clientes potenciales.

2. Evaluación de los clientes potenciales

Evaluar exhaustivamente la persona o empresa a financiar y a su propietario, realizando las estimaciones económicas y cualitativas con la finalidad de detectar oportunamente capacidad y voluntad de pago.

Seleccionar, evaluar y apoyar el perfeccionamiento de las garantías de acuerdo a las políticas de la institución.

3. Colocación y recuperación de créditos.

Recomendar o participar con voz en los comités de crédito, sustentando las propuestas de financiamiento correctamente documentadas, basado en la información cualitativa y cuantitativa del solicitante.

Velar por la permanente y oportuna actualización de la información del prestatario con la finalidad de disminuir el riesgo crediticio.

Actuar con rapidez y eficiencia en las respuestas de las solicitudes de los prestatarios, según los términos de la resolución de los créditos.

Efectuar un permanente control de morosidad y visitar a las personas y empresas de los prestatarios, según los términos de la resolución de los créditos.

Sustentar las razones de la morosidad de su cartera ante el comité de créditos.

Mantener estricta confidencialidad sobre la información de los prestatarios de la institución.

Preparar o reportar la información correspondiente que les sea solicitada por las áreas de control y auditoría.

Velar por una correcta conservación de los expedientes de los prestatarios.

Cumplir con las demás funciones que le encomiende su jefe inmediato.

Es muy importante resaltar la atribución del asesor de créditos en los procesos que demanda el cliente, tanto para colocar como para recuperar los créditos, extendiendo así su relación con el cliente a través de un circuito financiero completo.

Evadir este principio, que se propone en la tecnología crediticia, trae como principal consecuencia diluir las responsabilidades entre muchos participantes en el seguimiento de la morosidad, lo que directamente impide conocer claramente el éxito o el fracaso de la persona que sustenta la propuesta de financiamiento.

Técnicas de recopilación de información utilizadas por los asesores de crédito

Definición

Méndez (1999, p.143) define a las fuentes y técnicas para recolección de la información como los hechos o documentos a los que acude el investigador (asesor de crédito) y que le permiten tener información. También señala que las técnicas son los medios empleados para recolectar información, Además manifiesta que existen: fuentes primarias y fuentes secundarias.

Las fuentes primarias; es la información oral o escrita que es recopilada directamente por el investigador a través de relatos o escritos transmitidos por los participantes en un suceso o acontecimiento.

Las fuentes secundarias; es la información escrita que ha sido recopilada y transcrita por personas que han recibido tal información a través de otras fuentes escritas o por un participante en un suceso o acontecimiento.

Por lo anteriormente señalado las fuentes de información obtenida es la misma materia prima por la cual puede llegarse a explorar, describir y explicar hechos, acontecimientos o fenómenos que definen o determinan la situación crediticia de un cliente.

En las tareas de acopio o recolección de información, en el que todo es un proceso para el desarrollo del trabajo de campo se compone de las siguientes etapas: (Rodríguez Peñuelas, 2003).

- a). Localización de la organización
- b). Acceso a la información
- c). Muestreo con propósito
- d). Recolección de información
- e). Registro de información
- f). Asuntos de campo
- g). Almacenamiento de información

Hernández *et al* (2006) señala que para recolectar información implican tres actividades que se encuentran estrechamente vinculadas entre sí que son:

- Seleccionar un instrumento o método de recolección de los datos.
- Aplicar ese instrumento o método para recolectar datos.
- Preparar observaciones, registros y mediciones obtenidas.

Datos primarios y secundarios

Los datos, según su procedencia, pueden subdividirse en dos grandes grupos: datos primarios y datos secundarios.

Los datos primarios son aquellos que el investigador obtiene directamente de la realidad, recolectándolos con sus propios instrumentos. En otras palabras, son los que el investigador o sus auxiliares recogen por sí mismos, en contacto con los hechos que se investigan.

Los datos secundarios, por otra parte, son registros escritos que proceden también de un contacto con la práctica, pero que ya han sido recogidos y muchas veces procesados por otros investigadores. Las técnicas de recolección que se emplean en una y otra situación son bien disímiles, como es fácil de comprender, puesto que en un caso nos enfrentamos a la compleja y cambiante realidad y en el otro nos vemos ante un cúmulo de materiales dentro de los cuales es preciso discernir con criterio los más pertinentes. Los datos primarios y los secundarios no son dos clases esencialmente diferentes de información, sino partes de una misma secuencia: todo dato secundario ha sido primario en sus orígenes y todo dato primario, a partir del momento en que el investigador concluye su trabajo, se convierte en dato secundario para los demás.

Recolección de datos primarios

Siendo los datos primarios aquellos que surgen del contacto directo con la realidad empírica las técnicas encaminadas a recogerlos reflejarán, necesariamente, toda la compleja variedad de situaciones que se presentan en

la vida real. Dentro de estas técnicas mencionaremos, en primer lugar, la de la **observación**, por ser fundamental en todos los campos de la ciencia. La observación consiste en el uso sistemático de nuestros sentidos orientados a la captación de la realidad que queremos estudiar. Es por ello una técnica antiquísima, cuyos primeros aportes sería imposible rastrear. A través de sus sentidos el hombre capta la realidad que lo rodea, que luego organiza intelectualmente.

Para todo el conjunto de las ciencias humanas existe además otro procedimiento, de uso muy generalizado y de aplicaciones diversas. Se trata de la **entrevista**, que en esencia consiste en una interacción entre dos personas, una de las cuales el investigador formula determinadas preguntas relativas al tema en investigación, mientras la otra el investigado proporciona verbalmente o por escrito la información que le es solicitada. Existen además otros procedimientos de recolección de datos primarios, entre los que figuran el llamado cuestionario de auto aplicación, los test, los diagramas sociométricos, las escalas y diferenciales semánticos, etc. Sin embargo, por más que en sus desarrollos técnicos puedan ser manejados como procedimientos independientes, veremos más adelante que tienen su origen, en última instancia, en las dos principales técnicas mencionadas, pues constituyen en definitiva sólo derivaciones o usos particulares de las mismas.

La Observación

La observación puede definirse como el uso sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de los datos que se necesitan para resolver un problema de

investigación. Dicho de otro modo, observar es percibir activamente la realidad exterior con el propósito de obtener los datos que, previamente, han sido definidos como de interés. La observación que se realiza cotidianamente, como parte de nuestra experiencia vital, no puede ser considerada como científica pues no está orientada hacia objetos precisos de estudio, no es sistemática y carece de controles o de mecanismos que nos pongan a cubierto de los errores que podemos cometer cuando la realizamos. De todos modos, ese cúmulo de observaciones que sin premeditación hace continuamente toda persona, tiene valor: puede servir de punto de partida o de referencia inicial para enfrentar luego el problema de realizar una observación verdaderamente científica o para contribuir a su mejor desarrollo y comprensión. La ventaja principal de esta técnica en el campo de las ciencias del hombre según Sabino, (1985), Radica en que los hechos son percibidos directamente, sin ninguna clase de intermediación, colocándonos ante la situación estudiada tal como ésta se da naturalmente. De este modo la subjetividad que posee el propio objeto de estudio ya que en este caso nos referimos, obviamente, a las conductas de seres humanos queda eliminada de los datos que recogemos, pues no se presentan las distorsiones que son usuales en las entrevistas. Su principal inconveniente reside en que la presencia del observador puede provocar, por sí sola, una alteración o modificación en la conducta de los sujetos observados, destruyendo la espontaneidad de los mismos y aportando datos, por lo tanto, poco fiables. Todos los seres humanos, al saberse observados, tienden naturalmente a modificar su conducta, pues hay muchas actividades, opiniones y actitudes que podemos tener en privado, pero nunca cuando sentimos que

estamos siendo objeto de una observación, cuando nos sentimos casi como si actuáramos en público.

Observación simple y participante

La observación simple resulta útil y viable cuando se trata de conocer hechos o situaciones que de algún modo tienen un cierto carácter público, o que por lo menos no pertenecen estrictamente a la esfera de las conductas privadas de los individuos. Es factible mediante este procedimiento conocer hábitos de compras si nos situamos estratégicamente en los puntos de ventas, relevar formas de comportamiento político, mediante la asistencia a actos de esa naturaleza, y conocer otros diversos aspectos de la conducta manifiesta de las personas observadas: hábitos de vestimenta, de concurrencia a lugares públicos, de trato social, etc. Casi siempre los datos obtenidos apuntan a los aspectos más superficiales o visibles de la realidad social, aunque ello no quiere decir que los mismos no posean importancia.

La observación participante, por otra parte, implica la necesidad de un trabajo casi siempre más dilatado y cuidadoso, pues el investigador debe primeramente integrarse al grupo, comunidad o institución en estudio para, una vez allí, ir realizando una doble tarea: desempeñar algunos roles dentro del grupo, como uno más de sus miembros, a la par que ir recogiendo los datos que necesita para la investigación. Es preciso, por lo tanto, confundirse con las personas sobre las que recae la observación, como si se fuera una más de ellas, pero sin abandonar la actitud observadora. Con esto se consigue ser

testigo de los hechos desde adentro, y el observador no sólo puede percibir las formas más exteriores de la conducta humana sino también experimentar en carne propia las percepciones y sensaciones de los miembros del grupo, penetrando así en la comprensión de las actitudes y los valores que intervienen en el fenómeno en estudio. Se añade así toda una dimensión emocional, una carga de sentimientos vividos directamente que redundan en el enriquecimiento de los datos obtenidos y que permite reunir un cuerpo de información variado y completo, muy importante para los estudios de tipo cualitativo. Dicha información resulta, por lo general, más confiable que la que se obtiene por medio de entrevistas, ya que los hechos se observan a medida que se producen y tal como se producen.

Registro y formalización de la observación

La tarea de observar no es una mera percepción pasiva de hechos, situaciones o cosas. Hablábamos anteriormente de una percepción activa la cual significa concretamente un ejercicio constante encaminado a seleccionar, organizar y relacionar los datos referentes a nuestro problema. No todo lo que aparece en el campo del observador tiene importancia y, si la tiene, no siempre en el mismo grado; no todos los datos se refieren a las mismas variables o indicadores y es preciso estar alerta para discriminar adecuadamente todo este conjunto posible de informaciones. Resulta además indispensable registrar toda observación que se haga para poder organizar luego lo percibido en un conjunto coherente. Para ello es inevitable tomar algún tipo de notas o apuntes que sirvan como registro de lo que se ha observado. Los medios más comúnmente utilizados para registrar informaciones son: cuadernos de campo,

diarios, computadoras portátiles, cuadros de trabajo, gráficos y mapas. Sin entrar en detalles acerca de su uso y de sus particularidades, debemos reconocer que todos ellos son auxiliares valiosos para el investigador, pues permiten ir registrando y sistematizando un cúmulo de datos tal que, en ningún caso, podríamos confiar a la memoria.

La entrevista

La entrevista, desde el punto de vista del método, es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación. El investigador formula preguntas a las personas capaces de aportarle datos de interés, estableciendo un diálogo peculiar, asimétrico, donde una de las partes busca recoger informaciones y la otra es la fuente de esas informaciones. Por razones obvias sólo se emplea, salvo raras excepciones, en las ciencias humanas. La ventaja esencial de la entrevista reside en que son los mismos actores sociales quienes proporcionan los datos relativos a sus conductas, opiniones, deseos, actitudes y expectativas, cosa que por su misma naturaleza es casi imposible de observar desde fuera. Nadie mejor que la misma persona involucrada para hablarnos acerca de todo aquello que piensa y siente, de lo que ha experimentado o proyecta hacer. Pero existe un inconveniente de considerable peso que reduce y limita los alcances de esta técnica. Cualquier persona entrevistada podrá hablarnos de aquello que le preguntemos, pero siempre nos dará la imagen que tiene de las cosas, lo que cree que son, a través de toda su carga subjetiva de intereses, prejuicios y estereotipos. La propia imagen que el entrevistado tiene de sí mismo podrá ser radicalmente falsa y, en todo caso, estará siempre idealizada de algún modo,

distorsionada, mejorada o retocada según factores que no es del caso analizar aquí, pero que nunca podemos prever en detalle.

Entrevista no estructurada

De un modo general, una entrevista no estructurada o no formalizada es aquella en que existe un margen más o menos grande de libertad para formular las preguntas y las respuestas. No se guían por lo tanto por un cuestionario o modelo rígido, sino que discurren con cierto grado de espontaneidad, mayor o menor según el tipo concreto de entrevista que se realice. Entre estos tenemos los siguientes:

Entrevista informal: es la modalidad menos estructurada posible de entrevista ya que la misma se reduce a una simple conversación sobre el tema en estudio.

Entrevista focalizada: es prácticamente tan libre y espontánea como la anterior, pero tiene la particularidad de concentrarse en un único tema. El entrevistador deja hablar sin restricciones al entrevistado, proponiéndole apenas algunas orientaciones básicas, pero, cuando éste se desvía del tema original y se desliza hacia otros distintos, el entrevistador vuelve a centrar la conversación sobre el primer asunto, y así repetidamente. Se emplea normalmente con el objeto de explorar a fondo alguna experiencia vivida por el entrevistado o cuando nuestros informantes son testigos presenciales de hechos de interés, por lo que resulta adecuado insistir sobre estos, pero dejando, a la vez, entera libertad para captarlos en toda su riqueza.

Entrevistas guiadas o por pautas: son aquellas, ya algo más formalizadas, que se guían por una lista de puntos de interés que se van explorando en el curso de la entrevista. Los temas deben guardar una cierta relación entre sí.

Entrevistas formalizadas: Estas se desarrollan en base a un listado fijo de preguntas cuyo orden y redacción permanece invariable. Comúnmente se administran a un gran número de entrevistados para su posterior tratamiento estadístico. Por este motivo es la forma de recolección de datos más adecuada para el diseño encuesta, tanto que a veces provoca confusiones entre instrumento y método. Entre sus ventajas principales mencionaremos su rapidez y el hecho de que pueden ser llevadas a cabo por personas con mediana preparación, lo cual redundará en su bajo costo. Otra ventaja evidente es su posibilidad de procesamiento matemático, ya que al guardar las preguntas una estricta homogeneidad sus respuestas resultan comparables y agrupables. Su desventaja mayor estriba en que reducen grandemente el campo de información registrado, limitando los datos a los que surgen de una lista taxativa de preguntas. Esta lista de preguntas, que es el instrumento concreto de recolección empleado en este caso, recibe el nombre de cuestionario. Debe ser cuidadosamente redactado, evitando preguntas demasiado generales, confusas o de doble sentido, y tratando de conservar un orden lo más natural posible.

El cuestionario

El cuestionario, instrumento indispensable para llevar a cabo entrevistas formalizadas, puede sin embargo usarse independientemente de éstas. En tal caso se entrega al respondiente un cuestionario para que éste, por escrito, consigne por sí mismo las respuestas. Por la similitud de los instrumentos empleados esta técnica puede considerarse como una derivación o forma muy particular de la entrevista, aunque es claro que no se trata de una entrevista, pues no existe allí el elemento de interacción personal que la define. La ventaja principal de tal procedimiento reside en la gran economía de tiempo y personal que implica, puesto que los cuestionarios pueden enviarse por correo, dejarse en algún lugar apropiado o administrarse directamente a grupos reunidos al efecto. Otra ventaja es que la calidad de los datos obtenidos se incrementa pues, al desaparecer la situación de interacción, se eliminan las posibles distorsiones que la presencia del entrevistador puede traer, ya sea por la forma de hablar, de enfatizar palabras u oraciones, de dirigir inconscientemente las respuestas, o ya sea por su misma presencia física, que puede retraer o inhibir al entrevistado. Su desventaja está en que se impide de esta forma conocer las reacciones reales del informante ante cada pregunta, las que sí es posible observar cuando se está en una situación de entrevista. También las confusiones o malentendidos pueden multiplicarse, pues no existe la posibilidad de consultar sobre dudas específicas o de orientar una respuesta hacia su mayor profundización o especificación. Otro inconveniente es que, en ciertos casos, el respondiente puede consultar con otras personas antes de

expresar sus opiniones, con lo que se pierden la espontaneidad e individualidad imprescindibles en las encuestas.

Otras técnicas para recolectar datos primarios

Las ciencias sociales han ido desarrollando una gran variedad de instrumentos y técnicas que difieren en bastante medida de las ya descritas. Pero, en esencia, como veremos seguidamente, tales procedimientos no pueden considerarse sino como derivaciones específicas de las técnicas anteriores. Un instrumento interesante por sus aplicaciones a la Dinámica de Grupos es el socio grama, diseñado por F. Moreno. Consiste en un gráfico en que se expresan las atracciones y repulsiones que los miembros de un determinado grupo experimentan entre sí, siendo por ello de suma utilidad para detectar fenómenos tales como liderazgo, existencia de sub-grupos internos y anomia. Se construye pidiendo a cada miembro que señale las personas que más congenian consigo y las que menos le atraen. Esta información se recoge mediante el uso de breves cuestionarios de dos a tres preguntas y luego es procesada para construir el diagrama correspondiente, donde se señalan con símbolos apropiados las relaciones que se establecen entre los miembros del grupo. Los test psicológicos emplean una gran variedad de técnicas específicas, que se combinan según los objetivos deseados. Una buena proporción de ellos acude a la formulación de preguntas que se anotan en algún cuestionario apropiado, que es el test mismo, y que por lo general se auto administra.

Las técnicas proyectivas se basan en presentar algún estímulo definido a los sujetos en estudio para que ellos expresen libremente, a partir de estos estímulos, lo que piensan, ven o sienten. Generalmente se tratan de dibujos, manchas, fotografías u otros elementos similares, aunque también se apela a veces a estímulos verbales o auditivos. La recolección de datos, normalmente, se hace por medio de entrevistas poco formalizadas. Otras técnicas de interés son las escalas y los diferenciales semánticos, que pueden combinarse exitosamente con las entrevistas formalizadas. Para el caso de las escalas se pide al entrevistado que se sitúe, según su opinión o actitud, en una escala gráfica. Dichas escalas pueden adoptar formas como la siguiente:

A favor ----- en contra

Se trata de un segmento, de dimensiones fijas y conocidas, sobre el cual el respondiente marcará algún signo que indique la posición en que él, según su opinión, se sitúa. En el caso del ejemplo una posición totalmente favorable coincidirá con el extremo izquierdo y una totalmente desfavorable con el derecho. Midiendo luego la distancia en centímetros que separa a la marca hecha por el respondiente respecto a uno cualquiera de los extremos se podrá obtener un valor numérico que corresponde a un punto determinado de la escala. También es posible señalar previamente en el segmento las posiciones intermedias, o utilizar otros recursos gráficos que no sean segmentos: caras serias o alegres, termómetros, rectángulos, o cualquier otro elemento gráfico capaz de reflejar una gradación y que resulte atractivo a la vez que preciso. En los diferenciales semánticos lo que aparece en cada posición son oraciones

que señalan conductas o actitudes típicas, entre las cuales el entrevistado podrá escoger las que más coincide con sus opiniones.

Recolección de datos secundarios.

Los datos secundarios suelen encontrarse diseminados, ya que las fuentes escritas que los contienen corrientemente se dispersan en múltiples archivos y fuentes de información como textos, documentos internos de la empresa, instrumentos de gestión, prensa, Internet, así como bibliografía, investigadores, entrevistas grabadas, análisis de video, fotografías y folletos.

Con la aparición de las computadoras estos registros se hicieron más fáciles de actualizar, consultar y estandarizar, al crearse gigantescas bases de datos que integraban y daban rápido acceso a un enorme acervo de información. Luego se crearon las actuales redes informáticas, conectando entre sí las computadoras de universidades, bibliotecas y centros de investigación, y estas redes se fueron ampliando hasta llegar a la creación de un sistema global, que integra hoy también a empresas, personas y todo tipo de instituciones.

Gracias a los métodos computarizados de registro se puede llegar muy rápidamente a los materiales que necesitamos a partir de cualquier dato que conozcamos acerca de ellos.

De las técnicas señaladas anteriormente, la técnica de observación juega un papel muy importante para el desarrollo del acopio de información y para tal efecto Méndez (1999, p.144) la define como una técnica en la recolección de datos y también puede definirse como el uso sistemático de

nuestros sentidos en la búsqueda de los datos que necesitamos para resolver un problema de investigación.

Tratamiento de la información

Una vez obtenida la información, es importante definir la forma por la cual será el tratamiento de la misma. Méndez (1999, p.148) señala que el tratamiento de la información es un proceso que consiste en el recuento, clasificación y ordenación en tablas o cuadros y que estos procedimientos dependen de la clase de estudio o investigación y del tipo de datos. Además menciona que dentro del tratamiento de la información existen técnicas estadísticas y la presentación de la información para su presentación que como resultados de la misma sirven de base para la toma de decisiones.

En opinión de Rodríguez Peñuelas (2010), las técnicas, son los medios empleados para recolectar información: observación, cuestionario, entrevistas y encuestas.

La información, en opinión de Méndez (1999), es la materia prima por la cual puede llegarse a explorar, describir y explicar hechos o fenómenos que describen la situación crediticia de una persona u organización. A pesar de la importancia de este aspecto, en ocasiones no se le da el valor que tiene y se olvida. Algunos asesores, inician el trabajo sin identificar qué tipo de información se necesita o las fuentes en las cuales puede obtenerse; esto ocasiona pérdidas de tiempo, e incluso, a veces, el inicio de una nueva investigación. Por tal razón, se prevé como aspecto esencial que el asesor de crédito defina las técnicas que van a emplearse en la recolección de la

información, al igual que las fuentes en las que puede adquirir tal información.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

✓ Asesor:

Se designa con el término de asesor a aquel individuo que como actividad profesional se encarga del asesoramiento y de brindar consejos a determinadas personas que se encuentran ante determinadas circunstancias.

✓ Asesor de crédito:

El Asesor de crédito es el profesional que ayuda a descubrir las necesidades financieras, analizando circunstancias pasadas, presentes y futuras de su cliente, teniendo en cuenta la edad, su patrimonio disponible, su tipo impositivo, su situación profesional y familiar, y el resto de inversiones que pueda disponer.

✓ Entidad financiera:

Es un intermediario del mercado financiero. Las entidades financieras pueden ser bancos, cajas de ahorros o cooperativas de crédito, es decir, intermediarios que administran y prestan dinero.

✓ Plan de mejoras:

Es un conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización para mejorar su rendimiento.

✓ Mejora:

Cambio o progreso de una cosa que está en condición precaria hacia un estado mejor.

✓ Recursos humanos:

Se denomina recursos humanos al trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de una organización.

✓ Capacitación:

Es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.

✓ Calidad:

Es una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea comparada con cualquier otra de su misma especie.

✓ Entrenamiento:

El entrenamiento es cualquier preparación o adiestramiento con el propósito de mejorar el rendimiento físico o intelectual. En conexión con el trabajo de campo del asesor de crédito, el entrenamiento implica una preparación técnica y psicológica para el desarrollo máximo de las capacidades.

✓ Técnica:

La técnica se refiere a los procedimientos y recursos que se emplean para lograr un resultado específico.

✓ Técnica de recopilación:

Son todas las formas posibles de que se vale el asesor de créditos para obtener la información necesaria en el proceso crediticio. Hace relación al procedimiento, condiciones y lugar de recolección de datos, dependiendo de las distintas fuentes de información tanto primaria como secundaria.

✓ Información:

La información está constituida por un grupo de datos ya supervisados y ordenados, que sirven para construir un mensaje basado en un cierto fenómeno o ente. La información permite resolver problemas y tomar decisiones, ya que su aprovechamiento racional es la base del conocimiento.

✓ Crédito:

Operación mediante la cual una institución financiera facilita una cantidad de dinero a otra persona, con el compromiso de que este lo devuelva en una cantidad de tiempo previamente establecido y pagando un interés adicional por el tiempo que se mantenga la deuda vigente.

✓ Monto del Préstamo:

Es la cantidad de dinero que se financia y que queda establecida en el contrato de préstamos.

✓ Pago Atrasado:

Es cuando se realiza el pago de un préstamo pasado la fecha de vencimiento de su cuota.

✓ Plan de Amortización:

Es una tabla que detalla los pagos en un préstamo hipotecario y que permite al deudor conocer la composición de su cuota mensual (pago al interés o al capital, desembolso de comisiones de seguros) o cualquier otro cargo incluido en un préstamo.

✓ Garante:

Persona Física o Jurídica que actúa como fiador y aval de otra.

✓ Hipoteca:

Derecho real que garantiza el pago de un crédito, sin que el propietario del bien gravado tenga que desprenderse de él.

✓ Historial de Crédito:

Registro del comportamiento histórico de pago de una persona respecto a sus obligaciones con una entidad de intermediación financiera y con el sistema financiero. Este documento sirve de indicativo de la forma en que usted maneja sus créditos.

✓ Reporte de Crédito:

Documento emitido por una empresa privada constituida como Sociedad de Información Crediticia.

✓ Tasa de Interés Variable:

Quiere decir que la tasa de interés no es fija, que puede ser modificada y cambiada al variar (subir o bajar) de acuerdo a las condiciones del mercado financiero.

- ✓ Socialización: Es la forma en que la organización reciben a los nuevos trabajadores y los integra a su cultura, su contexto y su sistema, para que se puedan comportar de manera acorde con las expectativas de la organización.
- ✓ Plan de Acogida: Pretende que de una forma correcta, eficaz y rápida los nuevos profesionales se integren en la nueva estructura (cultura, valores, procedimientos, otros.)
- ✓ Adaptación: Son los cambios que deben operarse en una persona originados en las distintas circunstancias que se modifican en su entorno humano y las exigencias que ese medio le impone. La persona deberá adaptarse a cumplir con las normas de usos y costumbres, morales y sobre todo jurídicas, si quiere ser considerado un miembro útil y no marginal.

CAPÍTULO III

MATERIAL Y PROCEDIMIENTOS

3.1. MATERIAL Y PROCEDIMIENTOS:

3.1.1. Materiales:

3.1.1.1 Población:

Se tomó como población a los asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario de la Agencia de la Ciudad de Trujillo en año 2017, que ascienden a un total de 16 colaboradores.

3.1.1.2. Marco muestral

El marco muestral lo constituye la planilla de trabajadores con contrato vigente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario de la Agencia de la Ciudad de Trujillo en año 2017,

3.1.1.3. Muestra:

Por ser la población pequeña se tomó como muestra a los 16 asesores de la cooperativa de ahorro y crédito nuestra señora del rosario de la ciudad de Trujillo.

Criterios de inclusión:

Trabajador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario de la Agencia de la Ciudad de Trujillo con contrato vigente.

Ocupar el puesto de asesor de crédito.

3.1.1.4. Unidad de análisis:

La unidad de análisis lo constituye el colaborador que se desempeña como asesor de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario en su agencia de la Ciudad de Trujillo.

3.1.1.5. Fuentes, técnicas e instrumentos de recopilación de datos:

Fuentes de recolección de datos:

Para extraer información se usaron:

- **Fuentes primarias:** Constituido por los datos obtenidos de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario de la Ciudad de Trujillo a quienes se les aplicó el cuestionario, según la muestra establecida
- **Fuentes secundarias:** Datos proveniente de documentos de gestión de la institución (MOF, Manuales de políticas y créditos, evaluaciones del desempeño), Textos especializados, estadísticas, información de revistas especializadas.

Técnicas de recolección de datos

Para el siguiente estudio se utilizó las siguientes técnicas de recolección de datos:

Encuesta:

- Esta herramienta es la más utilizada en la investigación de ciencias sociales. Esta herramienta utiliza los cuestionarios como medio principal para recolectar información. De esta manera, las encuestas pueden realizarse para que el sujeto encuestado plasme por sí mismo las respuestas en el papel.

Entrevista:

- Permitió al investigador establecer una buena relación con los participantes de la investigación, para el caso la entrevista, se realizó al personal directivo de la Institución Jefe de Operaciones de la COOPAC NSR.

Análisis documental:

- Permitió al investigador recabar información de las fuentes secundarias.

Instrumentos de recolección de datos:

- Como instrumento de recolección de datos se elaboró dos cuestionarios, el mismo se administró a los asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario con el objetivo de recolectar información.

Cuestionario 01: Para conocer trabajo de campo de asesores de crédito.

Cuestionario 02: De autoevaluación del trabajo de campo de asesores de crédito.

Los cuestionarios se aplicaron a los 16 colaboradores que ocupan el puesto de asesores de créditos, estos fueron entregados uno a uno a cada uno de ellos por los propios investigadores, para el caso de la autoevaluación del trabajo de campo de campo, este se aplicó dos veces, antes de que los colaboradores participen del programa de entrenamiento (pre test), específicamente entre el 20 de febrero del 2017 hasta el 02 de marzo del 2017 y después de haber participado en el programa, (post test) específicamente entre los días 22 al 29 de abril del 2017.

- Como instrumento de recolección de datos se elaboró una guía de entrevista el mismo que se aplicó en la entrevista realizada Jefe de Operaciones de la COOPAC NSR. La entrevista fue aplicada el sábado 25 de febrero del 2017, en las instalaciones de la institución.
- Para el análisis documental se utilizó la ficha resumen

Técnicas	Instrumentos
Encuesta	Cuestionario 01 Anexo 02 Cuestionario 02 Anexo 03
Entrevista	Guía de entrevista Anexo 04
Análisis documental	Ficha resumen

Elaboración: Investigadores

3.1.2. Procedimiento:

El procedimiento seguido para el trabajo de campo se resume en las siguientes actividades realizadas:

- a) Se solicitó la autorización respectiva de los directivos de la institución Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario de la agencia de la ciudad de Trujillo.
- b) Se seleccionó la población y muestra que participó en la investigación.
- c) Se aplicó los instrumentos de recolección de datos antes de la aplicación del programa.
- d) Se diseñó y aplicó el programa de entrenamiento.
- e) Se aplicó los instrumentos de recolección de datos después de la aplicación del programa.
- f) Se Tabuló y procesó la recolección de datos.
- g) Se elaboró el informe final.

3.1.2.1. Método

Se utilizó los siguientes métodos: analítico, sintético, comparativo, deductivo y científico.

El método analítico se utilizó para realizar el análisis de la información de las tablas estadísticas y de los gráficos; el método sintético se

utilizó en la redacción de la introducción así como del resumen y conclusiones; el método comparativo sirvió para realizar la comparación de la información que se obtenga en el universo de la investigación; el método deductivo sirvió para redactar las conclusiones y recomendaciones; y el método científico se aplicó durante todo el desarrollo de la investigación, puesto que se aplicó un enfoque holístico, es decir unitario e interrelacionado.

3.1.2.2. Diseño de contrastación:

Se utilizó el diseño de una sola casilla con pre test y post test cuya representación gráfica es como sigue:



Dónde:

O1 = Evaluación del trabajo de campo de los asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario de la Ciudad de Trujillo antes del desarrollo del programa de entrenamiento.

X = programa de entrenamiento en técnicas de recolección de datos.

O2 = Evaluación del trabajo de campo de los asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario

de la Ciudad de Trujillo después del desarrollo del programa de entrenamiento.

3.1.2.3. Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
V.I.: Programa de entrenamiento en técnicas de recopilación de información	Es un programa formal e intensivo de entrenamiento inicial, destinado a los miembros de la organización, que tiene por objeto familiarizarlos con el lenguaje habitual, sus usos y costumbres internos, los principales productos y servicios, y la misión y los objetivos de la organización. Amaya (2003)	1. Contenido del programa	Manual de conocimiento de la empresa	Ordinal	Cuestionario
		2. Metodología y estrategia del programa	Nivel de conocimiento del área Nivel de conocimiento del puesto		
		3. Duración y costo del programa.	Grado de adaptación del colaborador.		
V.D.: Trabajo de campo.	Es la forma en que el asesor de créditos realiza sus actividades de promoción, evaluación, colocación y recuperación de los créditos otorgados. MOF Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, (2015)	1. Búsqueda de clientes potenciales	Conocimiento de técnicas y procedimientos de búsqueda de clientes	Ordinal	Cuestionario
		2. Evaluación de los clientes potenciales.	Conocimiento de técnicas y procedimientos de evaluación de clientes		
		3. Colocación y recuperación de créditos.	Conocimiento de técnicas y procedimientos de recuperación de créditos.		

3.1.2.4. Procesamiento y análisis de datos

Los datos del trabajo de campo fueron procesados utilizando el programa Excel y SPSS, los resultados se presentan en cuadros y gráficos a nivel de frecuencia simple y porcentual, para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva. Para la contrastación de hipótesis se utilizó la comparación de promedios del pre test versus el promedio del post test y la T Student.

CAPÍTULO IV
PRESENTACIÓN Y
DISCUSIÓN DE
RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1.1. Resultados cuantitativos de la encuesta aplicada a los asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, a nivel de pres test y post test

Tabla N° 1

Capacitación especializada para realizar el trabajo de campo como Asesor de Crédito

Items	Pre test		Post test	
	Q	%	Q	%
Si	2	13%	16	100%
No	14	88%	0	0%
Total	16	100%	16	100%

Fuente: Encuesta a colaboradores de Coopac NSR

Elaboración: Investigadores

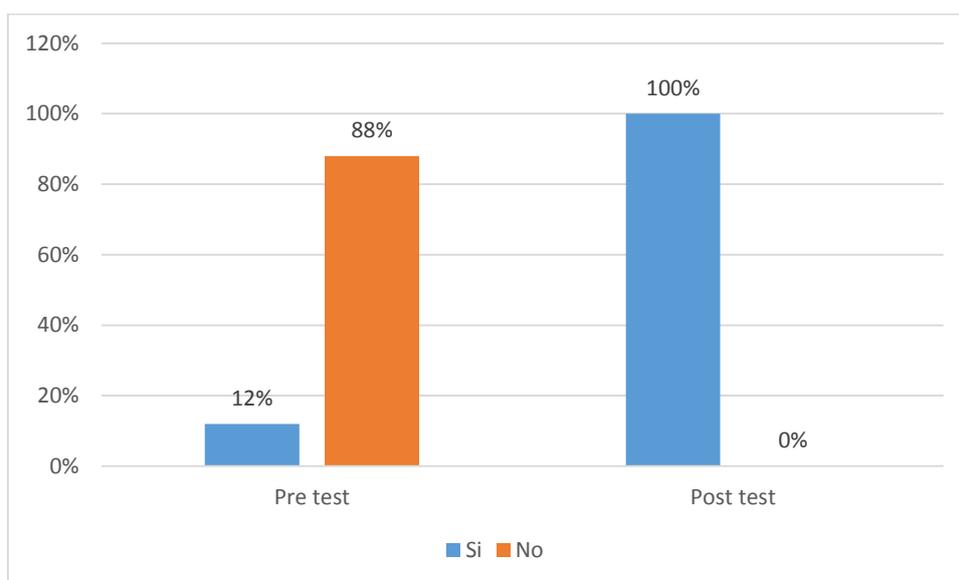


Figura N°1: capacitación especializada para realizar tu trabajo de campo como Asesor de Crédito.

Interpretación:

En el pre test el 88% de los asesores de crédito encuestados manifestó no haber recibido ningún tipo de capacitación especializado u orientado a mejorar su trabajo de campo, el 12% indico que sí. En el post Test el 100% indico haber participado en el programa de capacitación especializado.

Tabla N° 2

Nivel de conocimiento del trabajo de campo del asesor de crédito.

Alternativas	Pre test		Post test	
	Q	%	Q	%
Muy bueno	1	6%	11	69%
Bueno	8	50%	4	25%
Regular	5	31%	1	6%
Deficiente	2	13%	0	0%
Total	16	100%	16	100%

Fuente: Encuesta a colaboradores de Coopac NSR

Elaboración: Investigadores

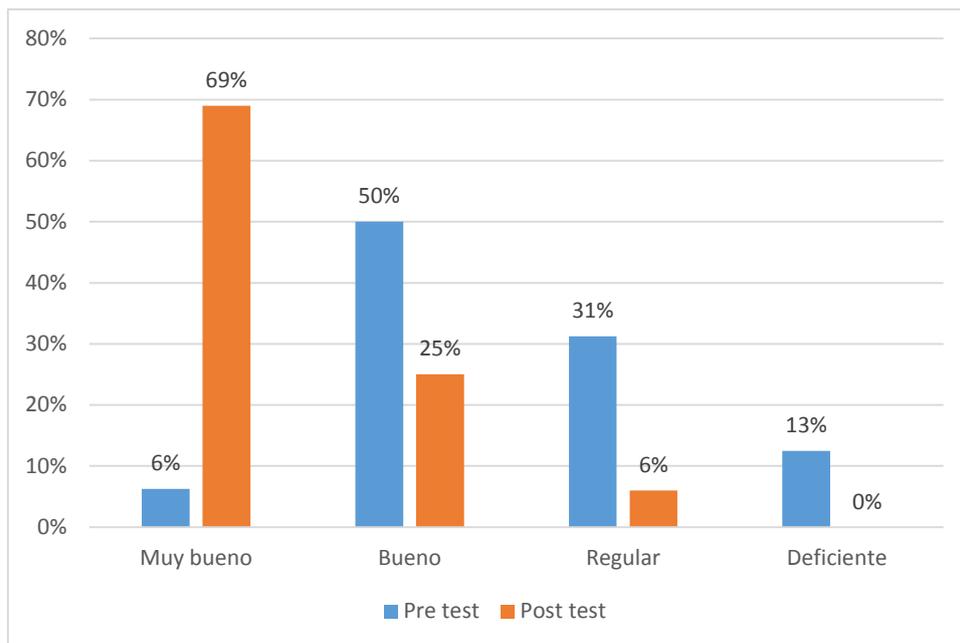


Figura N° 2: Nivel de conocimiento del trabajo de campo del asesor de crédito.

Interpretación:

En el pre test el 50% de los encuestados manifestaron tener un nivel de conocimiento bueno del trabajo de campo que debe de realizar un asesor de créditos, un 31% dijo regular, un 13% deficiente y solo un 6% indico muy bueno. En el post test el 69% indico tener un nivel de conocimiento muy bueno, el 25% indico bueno y solo el 6% indico regular.

Tabla N° 3

Factores que afectan el trabajo de campo del asesor de crédito.
(Pregunta de respuesta múltiple)

Factores	Q	%
Falta de capacitación	13	24.07%
Desconocimiento de servicio	6	11.11%
Timidez o temor	7	12.96%
políticas demasiado estrictas	8	14.81%
Ausencia de protocolos	9	16.66%
Competencias y habilidades	11	20.37%
Total	54	100%

Fuente: Encuesta a colaboradores de Coopac NSR

Elaboración: Investigadores

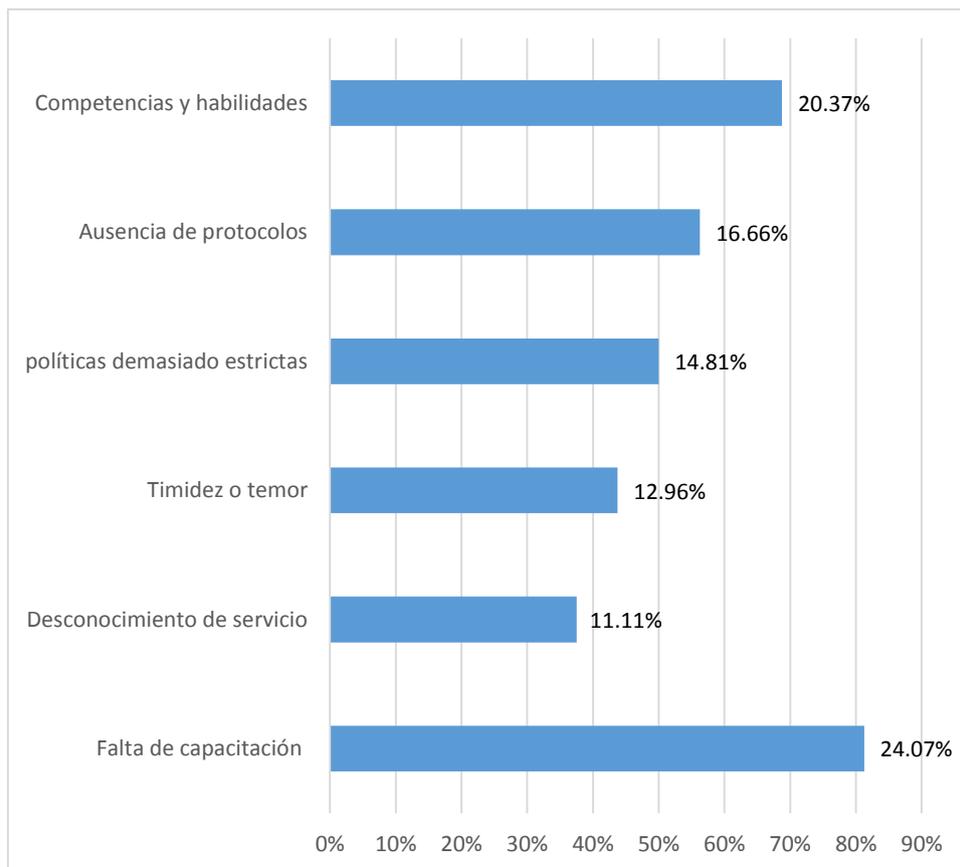


Figura N° 3: Factores que afectan el trabajo de campo del asesor de crédito.

Interpretación:

El 24.07% de los encuestados considera que la capacitación es uno de los factores más importantes que afecta el trabajo de campo del asesor de créditos, el 20.37% indica sus competencias y habilidades, el 16.66% indica la falta de protocolos y el 14.81% indica políticas demasiado estrictas.

Tabla N° 4

Necesidades de capacitación para mejorar tu trabajo de campo
(Pregunta de respuesta múltiple)

Necesidades de Capacitación	Q	%
Productos y servicios financieros	8	9.75%
Tecnología crediticia	9	10.97%
Técnicas de ventas y negociación	10	12.19%
Elaboración y análisis de estados financieros	11	13.41%
Gestión de riesgos y cartera de créditos	9	10.97%
Fidelización y retención de clientes	9	10.97%
Recopilación y evaluación de información	11	13.41%
Documentación y desembolso	7	8.53%
Normativa interna y ética	8	9.75%
Total	82	100%

Fuente: Encuesta a colaboradores de Coopac NSR

Elaboración: Investigadores

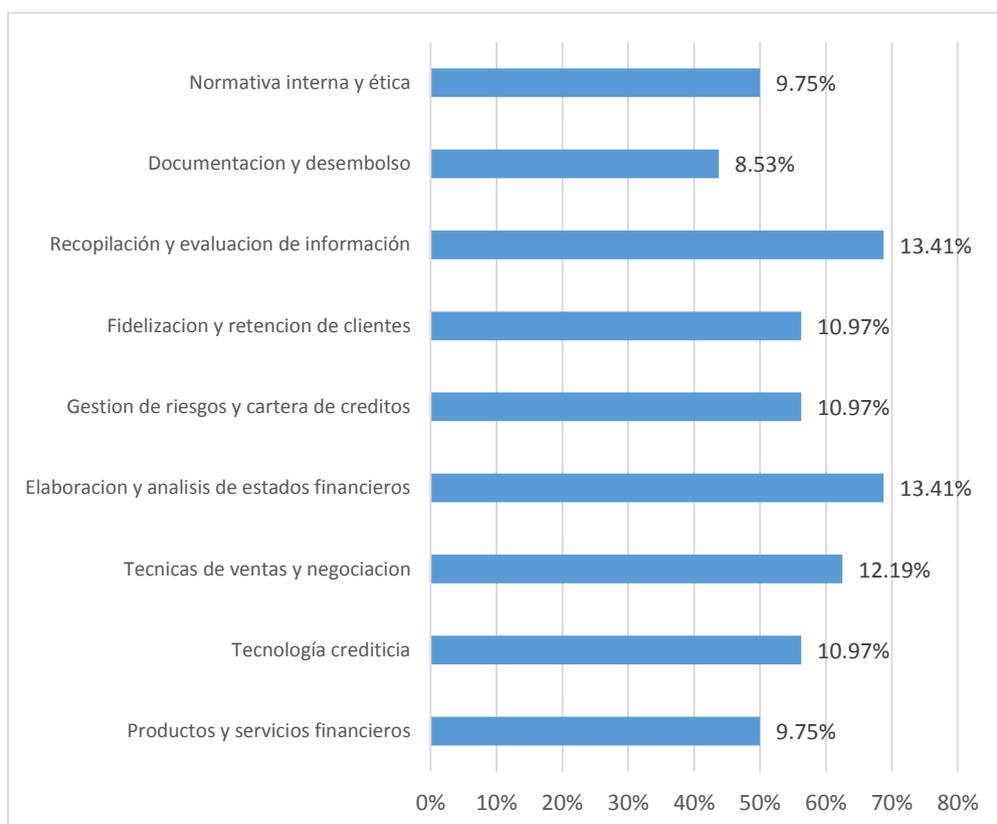


Figura N° 4: Necesidades de capacitación para mejorar tu trabajo de campo.

Interpretación:

Entre las principales necesidades de capacitación los encuestados indican los siguientes: El 13.41% a elaboración y análisis de estados financieros y recopilación y evaluación de información, el 12.19% técnicas de negociación y ventas, el 10.97% fidelización y retención de clientes, gestión de riesgos y cartera de créditos, tecnología crediticia, el 9.75% normativa interna y ética, productos y servicios financieros, el 8.53% documentación y desembolso.

Tabla N° 5

Importancia de la capacitación para mejorar tu trabajo de campo

Alternativas	Pre test		Post test	
	Q	%	Q	%
Muy importante	10	63%	15	94%
Importante	6	38%	1	6%
poco importante	0	0%	0	0%
Sin importancia	0	0%	0	0%
Total	16	100%	16	100%

Fuente: Encuesta a colaboradores de Coopac NSR

Elaboración: Investigadores

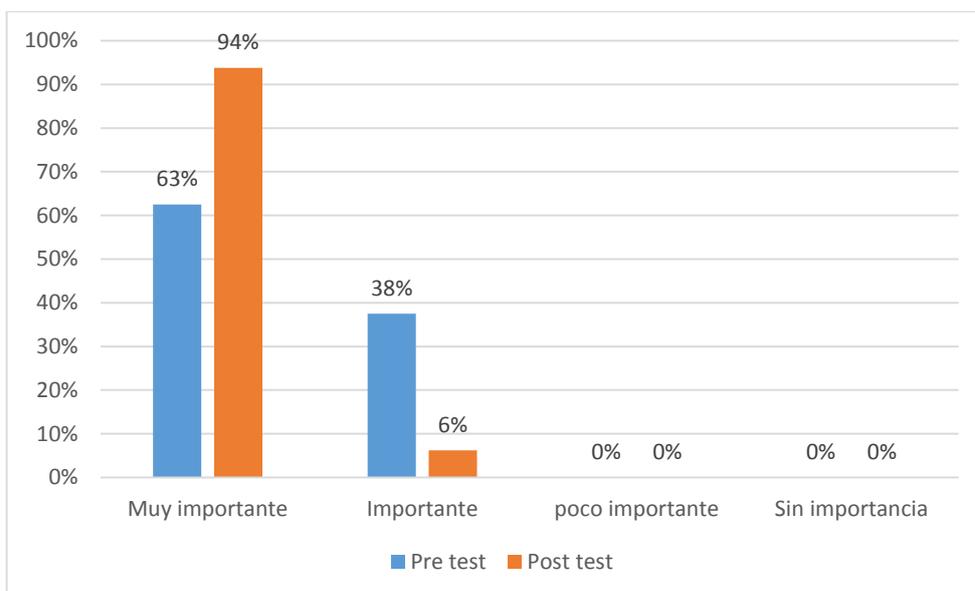


Figura N° 5: Importancia de la capacitación para mejorar tu trabajo de campo.

Interpretación:

En el pre test el 63% de colaboradores encuestados señala que la capacitación es muy importante y para el 38% es importante. En el post test el 94% de colaboradores encuestados señala que la capacitación es muy importante y para el 6% es importante.

Tabla N° 6

Disposición para asistir a los programas de entrenamiento en técnicas de recopilación de información para mejorar el trabajo en campo

Alternativas	Pre test		Post test	
	Q	%	Q	%
Muy dispuesto	4	25%	15	94%
Dispuesto	6	38%	1	6%
Poco dispuesto	4	25%	0	0%
Indispuesto	2	13%	0	0%
Total	16	100%	16	100%

Fuente: Encuesta a colaboradores de Coopac NSR

Elaboración: Investigadores.

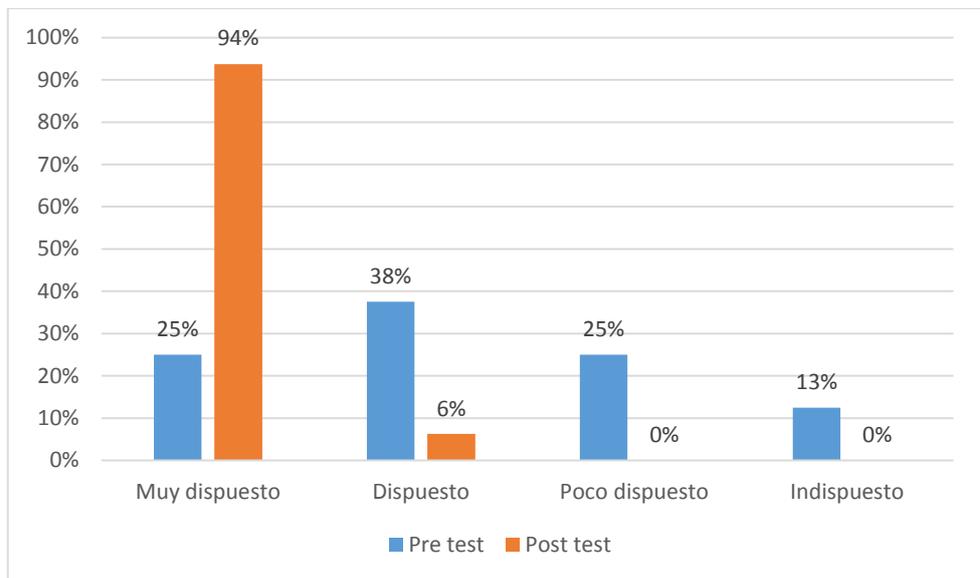


Figura N° 6: Disposición para asistir a los programas de entrenamiento en técnicas de recopilación de información para mejorar el trabajo en campo.

Interpretación:

En el pre test el 25% de los encuestados manifestó estar muy dispuesto para asistir a los programas de entrenamiento en técnicas de recopilación de información para mejorar su trabajo en campo, el 38% indicó estar dispuesto, el 25% poco dispuesto y el 13% indispuesto. En el post test el 94% de los encuestados manifestó estar muy dispuesto para asistir a los programas de entrenamiento en técnicas de recopilación de información para mejorar su trabajo en campo, y el 6% indicó estar dispuesto.

Tabla N° 7

Conocimiento de técnicas específicas para la recopilación de información

Alternativas	Pre test		Post test	
	Q	%	Q	%
Mucho	3	19%	11	69%
Poco	5	31%	3	19%
Muy poco	6	38%	2	13%
Nada	2	13%	0	0%
Total	16	100%	16	100%

Fuente: Encuesta a colaboradores de Coopac NSR

Elaboración: Investigadores

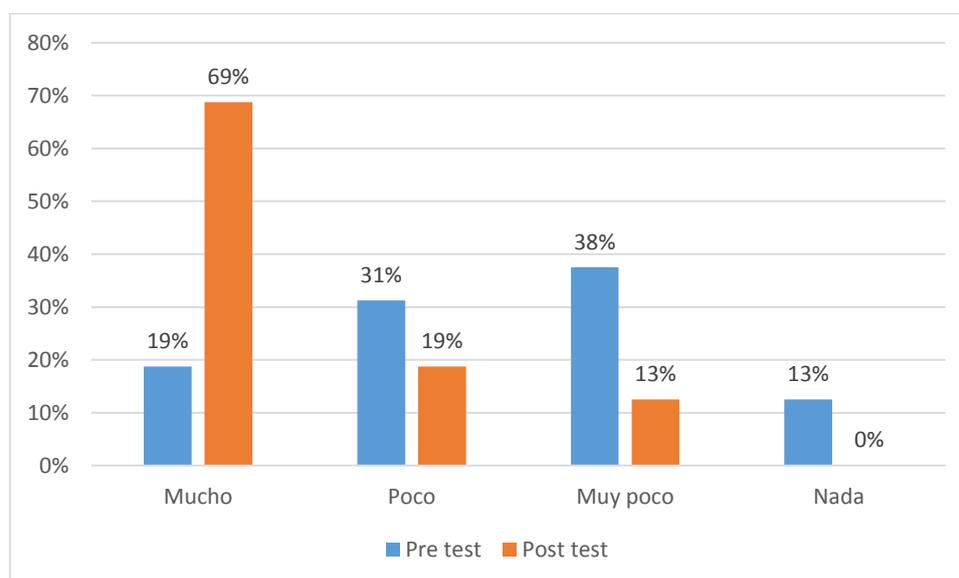


Figura N° 7: Conocimiento de técnicas específicas para la recopilación de información.

Interpretación:

En el pre test el 31% de los encuestados manifestó tener poco conocimiento de alguna técnica específica de manejo y recopilación de información, el 19% indico poco conocimiento, el 38% indico muy poco conocimiento y el 13% manifestó no tener conocimiento. En el post test el 69% de los encuestados manifestó tener mucho conocimiento de alguna técnica específica de manejo y recopilación de información, el 19% indico mucho conocimiento y el 13% indico muy poco conocimiento.

Cabe indicar que este indicador de conocimiento de técnicas para recolección de información se considera para la búsqueda de potenciales clientes, la evaluación de clientes y la colocación y recuperación de los créditos.

4.1.2. Resultados cualitativos de la entrevista realizada al Jefe de Operaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario en su sede de la ciudad de Trujillo

A continuación, se presenta el resultado de la entrevista realizada al Jefe de Operaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario en su sede de la ciudad de Trujillo, el mismo que se detalla a continuación:

Pregunta N° 1:

¿Cómo es y si considera importante el trabajo de campo del asesor de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario en su sede de la ciudad de Trujillo?

El entrevistado contesto textualmente: “Claro que sí, es un aspecto muy importante que consiste en desarrollar actividades de búsqueda de clientes, evaluación de clientes, colocación de créditos y recuperación de los mismos, para ello el asesor de créditos debe conocer y manejar técnicas y procedimientos que le van a permitir buscar clientes, evaluar clientes de tal manera que se garantice la recuperación de los créditos. El asesor de crédito se dedica a la **recopilación y evaluación de información de crédito** de los solicitantes para determinar si estos están a la altura de los estándares de crédito de la institución.

Pregunta N° 2:

¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario en su sede de la ciudad de Trujillo cuenta con técnicas y procedimientos o protocolos establecidos que garanticen el trabajo de campo del asesor de créditos?

El entrevistado contesto textualmente: “Bueno, los únicos instrumentos con que cuenta la institución son el Manual de Créditos y Cobranzas y el Manual de Organización y Funciones, el primero es un documento donde están los formularios, requisitos y lineamientos generales sobre la colocación, evaluación y recuperación de los créditos, este manual es

entregado a los asesores de crédito quienes deberán realizar su trabajo de campo considerando lo establecido en dicho manual, Sin embargo en dicho manual no se indica nada sobre el trabajo de campo de asesor de créditos, se sobreentiende que implícitamente se refiere al trabajo de campo del asesor de crédito. El Manual de Organización y Funciones que describe las funciones generales y específicas del asesor de créditos, aspectos que se describen en el anexo N° 04

Pregunta N° 3: ¿Qué factores que afectan el trabajo de campo que realiza el asesor de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario de la Ciudad de Trujillo?

El entrevistador contesto textualmente: “Considero que los factores que afectan el trabajo de campo del asesor de créditos son los siguientes:

La ausencia de protocolos o procedimientos claramente establecidos sobre el trabajo de campo y que son de responsabilidad de la institución.

Las técnicas de recopilación de información, que el asesor de créditos debe manejar, por lo cual se considera una competencia específica para el puesto.

Manejo de técnicas de venta y negociación eficaz, que son aspectos en los que se debería entrenar y capacitar a los asesores de crédito.

La timidez e inexperiencia de muchos de los asesores de crédito, que recién se inician o son noveles en el puesto.

La falta de capacitación y entrenamiento permanente del asesor de créditos

Pregunta N° 4:

¿Qué necesidades de capacitación se requieren considerando el trabajo de campo que realiza el asesor de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario de la Ciudad de Trujillo?

El entrevistado contesto textualmente “Son muchos las necesidades de capacitación sin embargo para mejorar el trabajo de campo de asesor de créditos se requieren de entrenamiento y capacitación permanente en los siguientes aspectos:

Técnicas de recopilación y evaluación de información de potenciales clientes.

Además, debe aprender a manejar información sobre el entorno y productos financieros de la institución.

Otros temas relacionados con su labor son:

Tecnología crediticia.

Técnicas de negociación y recuperación de créditos.

Análisis de estados financieros en la evaluación de créditos.

Técnicas de ventas aplicadas a los productos financieros.

Fidelización y Retención de clientes.

Pregunta N° 5:

¿Consideras necesario la elaboración e implementación de un programa de entrenamiento en técnicas de recopilación de información para mejorar el trabajo de campo que realiza el asesor de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario de la Ciudad de Trujillo?

El entrevistado contesto textualmente “Bueno, como mencione el asesor de crédito se dedica a la **recopilación y evaluación de información de crédito** de los solicitantes para determinar si estos califican o no, en esa línea considero muy necesario y muy importante la elaboración e implementación de un programa de entrenamiento que contenga no solo técnicas de recopilación de información sino también todos los aspectos que le indique en el ítem anterior, solo así se podrá mejorar el trabajo de campo que realiza el asesor de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario de la Ciudad de Trujillo.

4.1.3. Resultados de la evaluación del trabajo de campo de los asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario a nivel de pre test y pos test

A continuación, se presenta el resultado de la autoevaluación con respecto al trabajo de campo realizado por los asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario en su sede de la ciudad de Trujillo, el mismo que se detalla a continuación.

Tabla N° 08

Resultados del pre test y pos test de la autoevaluación del trabajo de campo de los asesores de crédito

N°	Pre Test	Post Test
1	11	16
2	12	17
3	13	16
4	14	17
5	12	15
6	11	16
7	10	15
8	9	16
9	8	16
10	11	16
11	12	14
12	11	15
13	13	16
14	13	17
15	9	14
16	10	16
Media	11.19	15.75
Desviación Estándar		3.22617469

Fuente: Evaluación del trabajo de campo de colaboradores de Coopac NSR

Elaboración: Investigadores

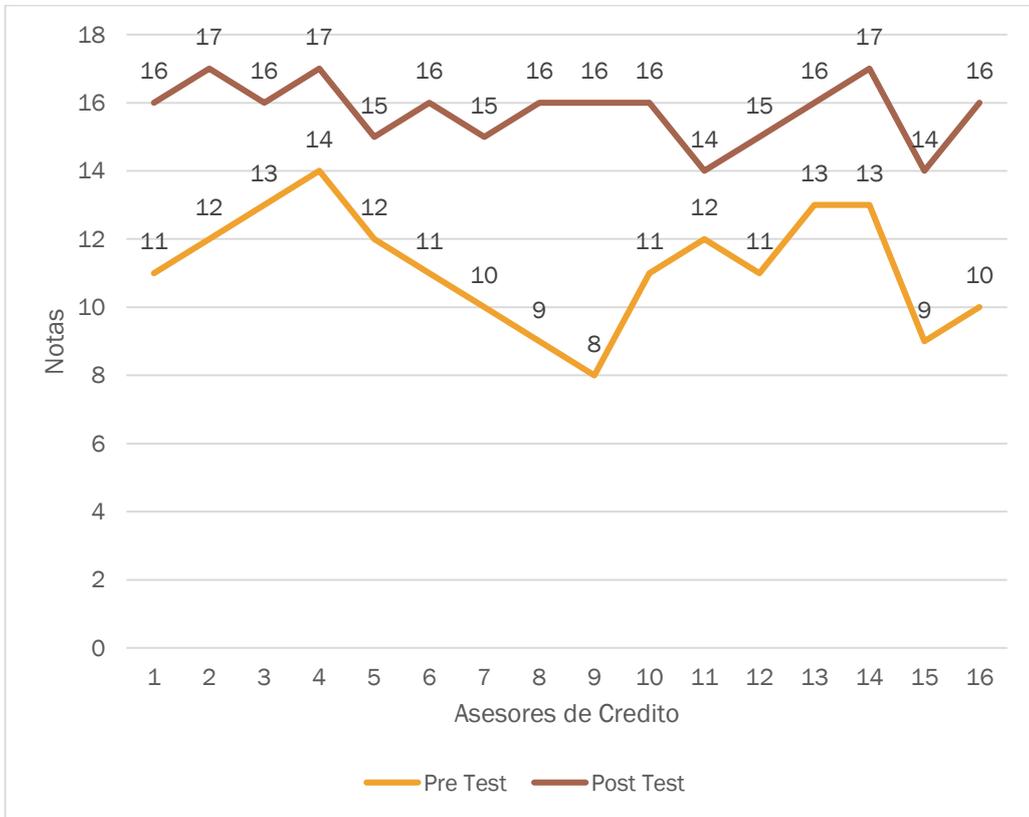


Figura N° 08: Resultados del pre test y post test de la evaluación del trabajo de campo de los asesores de crédito.

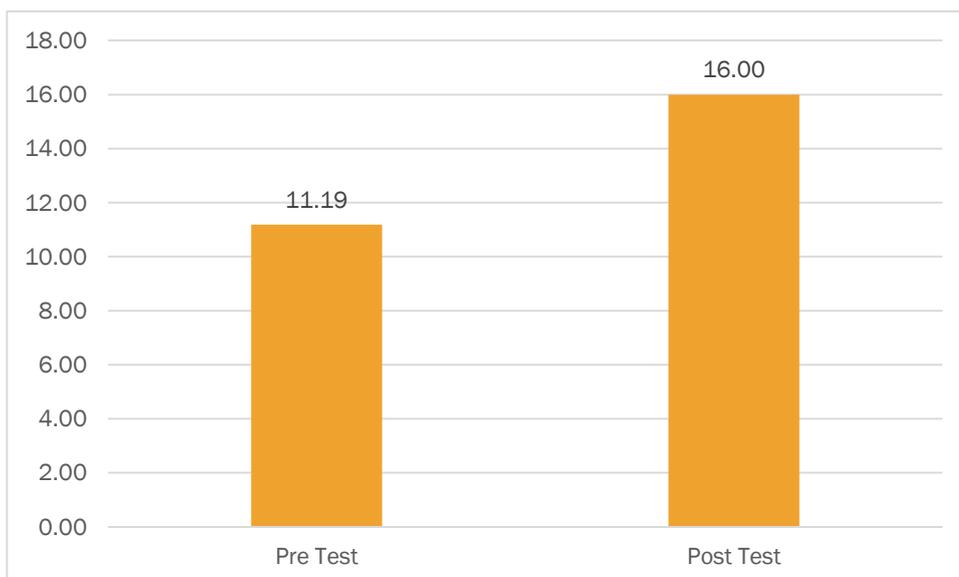


Figura N° 09: Promedio de la evaluación del trabajo de campo de los asesores.

Interpretación:

La figura ilustra los resultados de la evaluación del trabajo de campo del asesor de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario en su sede de la ciudad de Trujillo, el mismo que en el pre test ha tenido una calificación promedio de 11:19 y en el post test una calificación promedio de 16.00, ambos resultados en una escala vigesimal, con lo cual nuestra hipótesis planteada en el sentido de que un programa de entrenamiento en técnicas de recopilación de información mejora de manera significativa el trabajo de campo de los asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario en su sede de la Ciudad de Trujillo en año 2017 ha quedado plenamente demostrado.

Prueba de Hipótesis:

Para la prueba de hipótesis se ha utilizado el estadístico T Student, cuyo resultado se muestra en la tabla 10.

Tabla N° 09

Prueba T Student para medias de dos muestras emparejadas

	<i>Variable 1</i>	<i>Variable 2</i>
Media	11,19	16,00
Varianza	2,8292	1,4667
Observaciones	16,0000	16,0000
Coefficiente de correlación de Pearson	0,5564	
Diferencia hipotética de las medias	0,0000	
Grados de libertad	15,0000	
Estadístico t	-13,5136	
P(T<=t) una cola	0,0000	
Valor crítico de t (una cola)	1,7531	
P(T<=t) dos colas	0,000000001	
Valor crítico de t (dos colas)	2,1314	

En cuanto a la efectividad del programa de entrenamiento en técnicas de recopilación de información en los asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario de la ciudad de Trujillo, hubo un incremento en cuanto a la evaluación promedio del trabajo de campo ($t(16) = -4.8$, $p < 0.05$) entre las mediciones efectuadas antes ($X=11,19$) y después ($X=16,00$) de asistir al Programa (véase figura 9).

Tabla N° 10

Resultados de la evaluación del desempeño de los asesores de crédito

- ¿}0 {ñ periodos 2015-I al 2017-I

N°	2015-I	2015-II	2016-I	2016-II	2017-I
1	9	8	10	11	13
2	7	8	9	10	14
3	10	11	12	12	15
4	6	8	10	12	16
5	11	11	12	13	15
6	9	9	10	13	14
7	11	11	10	12	13
8	10	9	11	11	14
9	8	9	10	11	16
10		11	12	12	14
11		10	10	11	13
12		12	11	12	15
13			7	8	11
14			8	11	13
15			9	13	15
16			8	12	14
Media	9.00	9.75	9.94	11.50	14.06

Fuente: Área de Operaciones de Coopac NSR

Tabla N° 11

Criterios y calificación de la evaluación del desempeño

CRITERIO	CALIFICACION
Excelente	17 - 20
Muy bueno	13 - 16
Aceptable	9 - 12
Regular	5 - 8
Deficiente	0 - 4

Fuente: Área de Operaciones de Coopac NSR

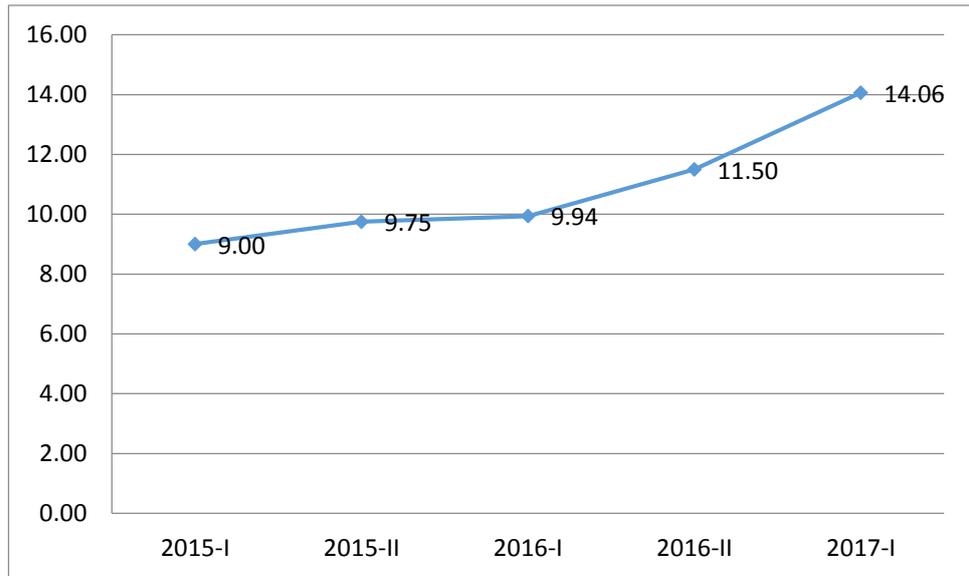


Figura N° 10: Promedio de la evaluación del desempeño de los asesores de 1.0.00 crédito periodos 2015-I al 2017-I

Interpretación:

La figura ilustra los resultados en promedio de la evaluación del desempeño de los asesores de crédito durante los periodos 2015-i donde en promedio califican con un puntaje de 9 correspondiéndole la calificación de regular y aceptable, sin embargo en el periodo 2017-I obtienen un puntaje promedio de 14.06 calificando como muy bueno,

Cabe indicar que la presente información fue proporcionada por el Área de Operaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito nuestra señora del Rosario, Así mismo el gerente de operaciones de la institución indico que los criterios utilizados en la evaluación han sido: las colocaciones de crédito, el manejo de la cartera morosa, y básicamente refleja el trabajo de campo realizado por el asesor de créditos de la institución.

Analizando los resultados en promedio de los periodos 2016-II y 2017-I, confirmamos nuevamente la hipótesis planteada en el sentido de que un programa de entrenamiento en técnicas de recopilación de información mejora de manera significativa el trabajo de campo del asesor de créditos de la institución.

4.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Según Amaya (2003) capacitación es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal y que la necesidad de capacitación surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente, es por ello que se ha desarrollado un programa de entrenamiento en técnicas de recopilación de información para mejorar el trabajo de campo de los asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario de la Ciudad de Trujillo en año 2017, en donde el 100% de los trabajadores manifestó ser de suma importancia tener entrenamiento para la venta de créditos en campo y una correcta recopilación de información.

Según Gonzáles (2007) el plan de capacitación es aquel que se elabora incluyendo los temas en los que los empleados necesitan instrucción para mejorar su desempeño y se pudo identificar que un 88% de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario de la Ciudad de Trujillo no contaban con conocimientos de asesoramiento de trabajo en campo, debido a los factores que afecta el trabajo de campo tales como: la falta de capacitación en un 62% , en un 25% por la falta de desconocimiento de la prestación de créditos, y el 13% restante dijo que un factor para un mal asesoramiento seria la timidez o tenor de enfrentarse al público, identificando así que es de suma importancia la necesidad de capacitación a los trabajadores, siendo está comprobada por la encuesta donde el 100% de los trabajadores menciona ser necesario las

capacitaciones y el uso de una herramienta o técnica para la recolección de datos.

Así mismo Aguilar J. (2013), resalta la función del diagnóstico en la etapa previa a la elaboración de un programa de capacitación, el mismo que permite determinar el nivel de educación y cultura financiera, que para el caso de los asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario de la Ciudad de Trujillo se determinó que no contaban con conocimientos de asesoramiento de trabajo en campo, debido a los factores tales como: la falta de capacitación en un 62% , en un 25% por la falta de desconocimiento de la prestación de créditos, y para el 13% sería la timidez o temor de enfrentarse al público, este escenario consideramos fue suficiente para elaborar y aplicar el programa de entrenamiento en técnicas de recopilación de información, como una estrategia para mejorar el trabajo de campo de los asesores de crédito de la institución.

Del mismo modo Moreno Barrios (2009), señala que cualquier Institución o empresa, comprometida con el servicio al cliente, es de suma importancia que el personal que labora en esta, sepa hacer o realizar el trabajo asignado de la mejor forma posible, para entonces cumplir con los objetivos, para el cual existe, para el caso de estudio, se elaboró y aplicó el programa de entrenamiento en técnicas de recopilación de información, para mejorar el trabajo de campo de los asesores de crédito de la institución.

Braulio E. y Marcelo E. (2014), realizaron un Taller de capacitación en inteligencia emocional en el área de atención al cliente para mejorar la calidad de servicio brindada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario en la Provincia de Cajabamba –

Departamento de Cajamarca en el año 2014, los resultados mostraron que la implementación del taller en inteligencia emocional mejoró la calidad de servicio, logrando además una percepción positiva por parte de los socios hacia la Cooperativa. Los resultados obtenidos tras la aplicación del programa de entrenamiento en técnicas de recopilación de información, corrobora lo señalado anteriormente por cuanto se ha mejorado significativamente el trabajo de campo de los asesores de crédito de la institución.

Martel R. B. y Sánchez Ayala A. (2013), demostraron que mediante la implementación de un plan de capacitación, el desempeño laboral de los trabajadores operativos del gimnasio Sport Club mejoró, lo cual se vio reflejado en el cambio positivo de la percepción del desempeño de los trabajadores por parte de los clientes, Para el caso de la presente investigación los resultados mostraron que la efectividad del programa de entrenamiento en técnicas de recopilación de información en los asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario de la ciudad de Trujillo, hubo un incremento en cuanto a la evaluación promedio del trabajo de campo ($t(16) = -4.8$, $p < 0.05$) entre las mediciones efectuadas antes ($X=11,19$) y después ($X=16,00$) de asistir al Programa (véase figura 9), con lo cual podemos confirmar la hipótesis planteada al inicio de la investigación.

Por otro lado la información del Área de Operaciones de la institución mostrada en los cuadros 10, 11 y figura 10 relacionado a los resultados de la evaluación del desempeño de los asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario de la ciudad de Trujillo, también evidencian la confirmación de la hipótesis.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO DE LOS ASESORES DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO DE LA CIUDAD DE TRUJILLO

A continuación, describimos la propuesta de un programa de capacitación y entrenamiento orientado a mejorar el trabajo de campo del asesor de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra señora del Rosario, el mismo que tendrá el siguiente detalle:

5.1. PRESENTACIÓN

El programa forma analistas de créditos con una visión amplia del entorno de las microfinanzas y la tecnología de microcrédito, gestión de riesgo crediticio, habilidad para la toma de decisiones y negociación comercial para influenciar en las relaciones con clientes financieros, desarrolla sus capacidades de gestión de negocios, dotándoles de herramientas y técnicas de recopilación y manejo de información, ventas y cultura financiera.

5.2. INTRODUCCIÓN DE LA PROPUESTA

La capacitación para los asesores de crédito (venta de créditos en campo) se lleva a cabo con el propósito de brindar al equipo comercial herramientas para un desempeño más eficaz, motivando al mismo tiempo a los asesores de crédito.

Este proceso de capacitación no siempre es sencillo y rápido como uno quisiera; a menudo los Asesores de crédito (vendedores de créditos) se resisten al cuestionamiento de sus prácticas habituales que puede implicar la capacitación. A esto hay que agregar que por lo general los tiempos de los que disponemos son muy limitados.

A pesar de ello, la capacitación es un factor de mejora de la comunicación dentro del equipo y entre el equipo de ventas y el resto de la empresa. La capacitación es un factor de cohesión que favorece el sentimiento de pertenencia a un equipo y fortalece el entusiasmo y la moral de hombres que, a menudo, trabajan aislados entre sí.

5.3. OBJETIVOS

Capacitar a los empleados del área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario de la ciudad de Trujillo, de tal manera que al final del programa, los participantes estarán en capacidad de:

- Comprender y aplicar la tecnología de Crédito de Microfinanzas.
- Aplicar eficientemente el riesgo en la evaluación crediticia de cada cliente y en la calificación de los créditos personales y créditos PYMES.
- Manejar y analizar eficientemente la información del cliente.
- Dominarás Técnicas de ventas para captar clientes leales y satisfechos.
- Desarrollaras habilidades de negociación para manejar eficientemente la cartera de créditos y las recuperaciones de los créditos otorgados.

5.4. ALCANCE

A los asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario de su sede de la ciudad de Trujillo en primera instancia y luego se replicará en todas las sedes de la institución.

5.5. DURACIÓN Y NUMERO DE PARTICIPANTES

El programa tendrá una duración de 60 horas efectivas y participaran los 16 asesores de crédito que laboran en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario de su sede de la ciudad de Trujillo.

5.6. LUGAR Y FECHA

El programa se desarrolló íntegramente en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario de su sede de la ciudad de Trujillo, específicamente en su sala de juntas, el mismo que cuenta con equipamiento multimedia y sonido. Las fechas en las que se desarrolló el programa fueron los meses de febrero, marzo, abril y mayo del 2017, según se detalla en la estructura del programa.

5.7. ESTRUCTURA DEL PROGRAMA

El programa se ha estructurado en 6 módulos o secciones, los que se detallan a continuación.

Se ha considerado la temática que se indica por cuanto para el manejo adecuado de las técnicas de recopilación de información, es necesario conocer el entorno y los productos que ofrece la institución, la recopilación de información tampoco está ajena a las normas, procedimientos y tecnología crediticia, aspectos relacionados con el trabajo del asesor de créditos y finalmente la colocación de los créditos representa una venta producto de una negociación y relación con el cliente. Por ello se ha considerado la temática del programa.

Modulo / sección	Contenido	Número de horas	Fechas
Primer Módulo	Entorno y productos de microfinanzas de la Coopac NSR	08 Horas	3 y 4 de marzo 2017
Segundo Modulo	Tecnología crediticia de microfinanzas , políticas y procedimientos	08 horas	10 y 11 de marzo 2017
Tercer Modulo	Gestión de la información: técnicas de recopilación y análisis de la información, el trabajo de campo del asesor de crédito, la observación, la entrevista, el análisis de documentos	16 Horas	17, 18, 24 y 25 de marzo 2017
Cuarto Modulo	Gestión de la información: técnicas de recopilación y análisis de la información, análisis y evaluación de estados financieros	08 Horas	30 y 31 de marzo 2017
Quinto Modulo	Técnicas y procedimientos de ventas, negociación y recuperación de créditos	08 Horas	07 y 08 de abril 2017
Sexto Modulo	Fidelización y retención de clientes	08 Horas	14 y 15 de abril 2017
	Finalización y clausura del programa	04 Horas	22 de abril 2017

Elaboración: Los investigadores

Se están incorporando los módulos vinculados al entorno y productos de microfinanzas de la Coopac por cuanto los asesores de crédito tienen que conocer de manera detallada el producto que van a ofrecer al mercado.

Asimismo, es necesario que conozcan las políticas y procedimientos para facilitar el proceso de otorgamiento de créditos y cubrir las necesidades de los solicitantes de crédito.

Por otro lado todo asesor debe manejar las técnicas de ventas, negociación y recuperación de créditos, así como su trabajo debe orientarse a la fidelización y retención de sus clientes para lograr las metas propuestas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario de la ciudad de Trujillo.

5.8. DESARROLLO DEL PROGRAMA

El programa se desarrolló con bastante normalidad y con la participación de los 16 asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario de su sede de la ciudad de Trujillo, algunos detalles del desarrollo del programa se indican a continuación:

Modulo I: Entorno y productos y servicios de la Coopac NSR

Histórica de la institución, misión, visión, valores, estructura organizativa, significado de los créditos e importancia, que es un asesor financiero.

Entorno de las Microfinanzas, entorno de las operaciones de las Instituciones de microfinanzas en el País. Exigencias operativas, convenios internacionales.

Sectorización del crédito, clasificación de Pymes, esquemas y formas para analizar negocios.

Productos y servicios de Microfinanzas, productos de créditos, créditos personales, créditos PYMES, créditos MES, otros créditos: Productos de ahorros, Plazo fijo, CTS, tarjetas de créditos y otros.

Módulo II: Tecnología crediticia, políticas y procedimientos

La Calificación de créditos, Técnicas y procedimientos utilizados en la evaluación y aprobación de créditos personales, créditos PYMES y otros.

Etapas de la Evaluación de Créditos; Técnicas de recopilación de la información del cliente y las técnicas de valoración de riesgo del cliente.

Evaluación del riesgo, tipos de riesgos, el riesgo crediticio.

Módulo III: Gestión de la información: técnicas de recopilación y análisis de la información, análisis y evaluación de estados financieros

El trabajo de campo del asesor de crédito.

Técnicas e instrumentos de recopilación de datos.

La Observación

La entrevista

Análisis de documentos

Otras técnicas e instrumentos de recolección de datos

Módulo IV: Gestión de la información: técnicas de recopilación y análisis de la información, análisis y evaluación de estados financieros

Análisis de la información económica financiera del cliente (negocio).

Uso de ratios de solvencia, rentabilidad, liquidez y operatividad del negocio.

Uso del análisis financiero para predecir la capacidad de pago del deudor.

Modulo V: Técnicas y procedimientos de ventas, negociación y recuperación de créditos

Técnicas efectivas de marketing financiero que enseñan cómo obtener y conseguir Clientes calificados de microcrédito, partiendo de una base objetiva del análisis de mercado,

Dominio de técnicas persuasivas de ventas para identificar, informar y persuadir a los clientes financieros.

Recuperar; es tan importante como colocar créditos. En este curso, aprenderás técnicas y procedimientos para desarrollar tus habilidades de buen negociador, dominar las técnicas de la recuperación de los créditos, analiza las etapas de riesgo y las estrategias a aplicar en cada tramo de cobranzas.

Modulo VI: Fidelización y retención de clientes

Uso del marketing relacional (CRM) en la gestión de clientes financieros

Métodos de retención de clientes

Estrategias y procedimientos de atención al cliente.

5.9. MÉTODOS Y RECURSOS

El programa utilizó los siguientes métodos y recursos didácticos:

Trabajo en equipos a fin para integrar a los asesores de crédito e internalicen la información y lleguen a conclusiones.

Proyección de videos corporativos.

Uso de dinámicas, trabajo en grupo y exposiciones del tema a tratar.

Presentación en power point.

Manual del participante.

5.10. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los criterios de evaluación de los participantes del programa son:

A los asesores de crédito participantes

Asistencia y puntualidad.

Participación e interés en el curso.

Formato de autoevaluación del trabajo de campo del asesor de crédito.

A los docentes facilitadores del programa

Para evaluar a los facilitadores se les aplico el siguiente formato a los participantes del programa.

La presente evaluación esta diseñada para fines exclusivos de la capacitación. Su respuesta servirá para la retroalimentación del curso, por lo que le pedimos que conteste la respuesta que considere adecuada.

Instrucciones: Conteste con sus palabras según lo que se indique.

Elementos	Cumple	No cumple
1.- El instructor mostró dominio del tema.		
2.- El contenido del curso se expuso de manera clara y precisa.		
3.- El instructor usó vestimenta adecuada.		
4.- El instructor respondió a todas las dudas presentadas.		
5.- El instructor estuvo puntual al inicio de las sesiones.		
6.- La relación que estableció el instructor con el grupo fue cordial.		
7.- El instructor llevo las sesiones planeadas y organizadas.		
Observaciones:		

5.11. COSTO DEL PROGRAMA

El programa ha tenido el siguiente costo, el mismo que ha sido asumido por el área de operaciones de la institución.

CLASIFICADOR DEL GASTO MEF 2017	RUBRO	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
MATERIALES				
2.6.3 2.3 1	USB	16	20	320
2.3.1 5.1 2	Lapicero	20	2	40
	Marcadores	16	3	48
	Corrector	16	3	48
	Papel Bond	1 millar	15	15
2.3.1 9.1	Manual de créditos	16	10	160
SERVICIOS				
2.3.1.9.1.1	Fotocopiado	500 hojas	0.1	50
2.3.2 2.2.3	Anillados	16	4	64
2.3.2 7.2 2	Expositores	60	50	3000
2.1.1	Breack	400	3	1200
3.2.2 2.2 1	Otros servicios			200
COSTO TOTAL				5,145.00

Elaboración: Equipo de investigación

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. El programa de entrenamiento en técnicas de recopilación de información ha mejorado el trabajo de campo de los asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario en su sede de la ciudad de Trujillo, siendo los resultados del pre test la calificación promedio de 11.19 y del post test la calificación promedio de 16.00 en una escala de evaluación del trabajo de campo de asesor de crédito vigesimal.
2. El trabajo de campo del asesor de créditos implica el desarrollo de una serie de actividades de recopilación y evaluación de información de crédito de los solicitantes para determinar si estos están a la altura de los estándares de crédito de la institución, que se inician con la búsqueda de clientes de crédito.
3. Los factores más relevante que afectan el trabajo de campo son; la escasa capacitación al personal de créditos, desarrollo de competencias y habilidades ; así mismo la ausencia de protocolos y políticas inadecuadas.
4. El diagnostico de necesidades de capacitación determino que los asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario de la sede de la ciudad de Trujillo necesitan un programa de

capacitación que contenga como principal temática la recopilación y manejo de información de los clientes, análisis y elaboración de estados financieros, técnicas de venta y negociación, tecnología crediticia y fidelización y retención de clientes.

RECOMENDACIONES

1. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario en su sede de la ciudad de Trujillo y demás sedes deberá considerar como política institucional la capacitación y entrenamiento permanente de sus colaboradores, en especial de sus asesores de créditos cuya actividad representa el corazón del negocio de la institución.
2. El área de recursos humanos debe formalizar la elaboración e implementación del plan anual de capacitación para los asesores de crédito a efecto de mejorar su productividad.
3. Coordinar con las diferentes instituciones académicas de la ciudad en especial con la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego convenios de cooperación institucional a efectos de garantizar la calidad y la certificación de su programa de capacitación.
4. Desarrollar protocolos y monitorear las políticas de otorgamiento y recuperación de créditos para lograr la sostenibilidad económica de la cooperativa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LIBROS:

Alles, M. (2006). *Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias*. México Ediciones Granica S.A.

Amaya, G. (2003). *Plan de capacitación*. (1ra Ed.). México D.F: Patria cultural.

Benavides, Olga. (2002). *Competencias y Competitividad: Diseño para Organizaciones Latinoamericanas*. Editorial McGraw Hill. Colombia.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. (1ra Ed.). México D.F: McGraw – Hill.

Bernal C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Prentice Hall – Pearson.

Bohlander, George; Snell, Scott y Sherman, Arthur (2001). *Administración de Recursos Humanos*. (12a. ed.). México: International Thomson Editores.

Caballero A. (2004). *Guías Metodológicas para los planes y tesis de maestría y doctorado*. Lima: UGRAPH S.A.C.

Chiavenato I. (2009). *Gestión del talento humano*, (3ª Ed.). México: McGrawHill.

Chiavenato I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. El capital humano de las organizaciones, (9ª Ed.). México: McGraw Hill.

Dessler, G. (2001). *Administración de personal*. (8va Ed.). México D.F: Pearson Education.

- Gan Federico y Trigine Jaume (2006). *Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones*. España: Ediciones Diaz de Santos.
- González, M. (2007). *Administración de Recursos Humanos: Diversidad-Caos*. México D.F: Patria cultural.
- Harbour, J. (1999). *Fundamentos de Medición del Desempeño en la Empresa*. Ed. Panorama, México.
- Hellriegel, Don y Slocum Jr., John W. (2009). *Comportamiento organizacional*, 12a. ed. ISBN-13: 978-607-481-323-4 ISBN-10: 607-481-323-X
- Hernandez, S. Fernandez c. Baptista I, María del Pilar. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5°. ed.). México: McGraw – Hill.
- Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (2003), *Gestión por competencia laboral del INTECAP* (1a ed.). Guatemala: Autor
- Reza, J. (2006). *Nuevo Diagnóstico de Necesidades de Capacitación y Aprendizaje en las Organizaciones*. (1ra Ed.). México D.F: Panorama Editorial.
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. (5ta Ed.). México D.F: Prentice Hall Latinoamérica.
- Stoner, J. (1994). *Administración*. (5ta. Ed). Editorial Prentice – Hall Hispanoamericana S.A.
- Siliceo Alfonso (2002). *Capacitación y desarrollo de personal*. México: Editorial Limusa S.A. de C.V. Grupo Noriega Editores.

Urbina S. (1998). *Test Psicológicos*. (7m Ed.). México D.F: Prentice Hall.

Wayne, R. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. (9na Ed.). México D.F: Pearson Education.

Wayne, R., Noe, R. (2005). *Administración de Recursos Humanos*, (9^a Ed.).México: Prentice Hall.

Vilca, E. (2012). *El Proyecto de Investigación Científica*. Trujillo, Perú: EDUNT.

Vilca, E. (2012). *Metodología de la Investigación Científica*. Trujillo, Perú: EDUNT.

Zelaya, J. (2006). *Clasificación de puestos*. (1ra Ed.). Costa Rica: Universidad Estatal a distancia.

TESIS:

Aguilar Jumbo X. (2013), *“Diseño de un programa de educación y cultura financiera para los estudiantes de modalidad presencial de la titulación en administración en banca y finanzas”* (tesis de pre grado). Universidad Técnica Particular de Loja. Ecuador

Braulio E. y Marcelo E. (2014), *“Taller de capacitación en inteligencia emocional en el área de atención al cliente para mejorar la calidad de servicio brindada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario en la Provincia de Cajabamba – Departamento de Cajamarca 2014”*, (tesis de pre grado). Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo. Perú.

Farro D. (2013), *“Diseño de un modelo de gestión del conocimiento para las cooperativas de ahorro y crédito de Lima Metropolitana”*, (tesis de pre grado). Universidad Católica del Perú.

Martel R. B. y Sánchez Ayala A. (2013), *“Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del Gimnasio “Sport Club” de la ciudad de Trujillo – 2013”*, (tesis de pre grado). Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo. Perú

Moreno Barrios (2009), *“Ccapacitación y adiestramiento de personal del departamento de sistemas de FTME”* (tesis de pre grado). Universidad Autónoma de Nuevo León. México.

ANEXOS

ANEXO N° 01

GUÍA DE ENTREVISTA

Guía de entrevista sobre la importancia de un programa de entrenamiento en técnicas de recopilación de información para mejorar el trabajo de campo de los asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario de la Ciudad de Trujillo en año 2017

Nombre del entrevistado: _____

Nombre del entrevistador: _____

Lugar y fecha de la entrevista: _____

Pregunta N° 1:

¿Cómo es y si considera importante el trabajo de campo del asesor de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario en su sede de la ciudad de Trujillo?

Pregunta N° 2:

¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario en su sede de la ciudad de Trujillo cuenta con técnicas y procedimientos o protocolos establecidos que garanticen el trabajo de campo del asesor de créditos?

Pregunta N° 3:

¿Qué factores que afectan el trabajo de campo que realiza el asesor de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario de la Ciudad de Trujillo?

Pregunta N° 4:

¿Qué necesidades de capacitación se requieren considerando el trabajo de campo que realiza el asesor de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario de la Ciudad de Trujillo?

Pregunta N° 5:

¿Consideras necesario la elaboración e implementación de un programa de entrenamiento en técnicas de recopilación de información para mejorar el trabajo de campo que realiza el asesor de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario de la Ciudad de Trujillo?

ANEXO N° 02

CUESTIONARIO PARA ASESORES DE CRÉDITO

Estimado colaborador, por favor contestar las siguientes preguntas de la manera más objetiva posible:

1. ¿Recibiste capacitación especializada para realizar tu trabajo de campo como Asesor de Crédito?
 - a. Si
 - b. No

2. ¿Cuál es tu nivel de conocimiento del trabajo de campo del asesor de crédito?
 - a. Muy bueno
 - b. Bueno
 - c. Regular
 - d. Deficiente

3. ¿Identifique los factores que afectan el trabajo de campo del asesor de crédito?
 - a. Falta de capacitación
 - b. Desconocimiento de servicio
 - c. Timidez o temor
 - d. Políticas demasiado estrictas
 - e. Ausencia de protocolos
 - f. Competencias y habilidades

4. ¿Indique las necesidades de capacitación que requieres para mejorar tu trabajo de campo?
 - a. Productos y servicios financieros
 - b. Tecnología crediticia
 - c. Técnicas de ventas y negociación
 - d. Elaboración y análisis de estados financieros

- e. Gestión de riesgos y cartera de créditos
- f. Fidelización y retención de clientes
- g. Recopilación y evaluación de información
- h. Documentación y desembolso
- i. Normativa interna y ética

5. ¿Considera importante la capacitación para mejorar tu trabajo de campo?

- a. Muy importante
- b. Importante
- c. Poco importante
- d. Sin importancia

6. ¿Disposición para asistir a los programas de entrenamiento en técnicas de recopilación de información para mejorar el trabajo en campo?

- a. Muy dispuesto
- b. Dispuesto
- c. Poco dispuesto
- d. Indispuesto

7. ¿Cuál es tu nivel de conocimiento sobre técnicas específicas para la recopilación y manejo de información?

- a. Muy alto
- b. Poco
- c. Muy poco
- d. Nada

ANEXO N° 03

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO DEL ASESOR DE CRÉDITO

CATEGORÍA: CONOCIMIENTO Y DESEMPEÑO DEL TRABAJO DE CAMPO

CALIFICACIÓN FACTORES: Deficiente, Regular, Aceptable, Muy bueno, Excelente.

1. Conocimiento del cargo: Grado en que conoce y domina las funciones, métodos, técnicas, procedimientos, información, políticas, sistemas, etc. Para el buen desempeño del trabajador.
2. Cumplimiento de normativas: Conocer y mantener en su desempeño las normas y procedimientos de la institución.
3. Puntualidad: Cumple con sus funciones y alcanza las metas en los lapsos establecidos.
4. Gestión de recursos: Grado de control sobre los costos, evita pérdidas, gastos innecesarios y maximiza el uso de los recursos disponibles.
5. Trabajo en Equipo: Trabaja con visión de conjunto buscando alcanzar metas y objetivos de la empresa en general y no solo de su área o personales.
6. Orientación a resultados: Actitud personal de enfocar todo su empeño al logro de los objetivos y metas.
7. Orientación al cliente interno: Actitud personal de satisfacer las necesidades y expectativas de los trabajadores.
8. Comunicación: Habilidad para comunicarse en forma verbal y escrita con subalternos, supervisores, unidades funcionales, así como con los clientes internos y externos.

9. Planificación y organización: Capacidad para prever ventajas y dificultades para el desarrollo de su trabajo, fijar objetivos y elegir cursos de acción para alcanzar los mejores resultados.
10. Calidad de informes: Capacidad para elaborar informes en forma lógica y concreta, aplicando normas ortográficas y de redacción.
11. Toma de decisiones: Identifica los problemas, estableciendo soluciones. Capacidad para decidir en momentos difíciles, en el tiempo y forma adecuada.
12. Compromiso: Alto grado de calidad de servicio, identificándose con la empresa y sus logros, involucrándose en el alcance de los objetivos y metas.
13. Servicio al cliente: Actitud de servicio y orientación a las necesidades de los clientes, mostrando empatía y obteniendo resultados.
14. Negociación: Capacidad para generar alternativas para llevar a cabo una negociación, siendo firme y persuasivo para la consecución de objetivos.
15. Planificación y control: Capacidad para prever y establecer medidas de control, evitando el índice de morosidad.

SUBTOTAL

Nº DE FACTORES TOTAL DE PUNTOS OBTENIDOS POR CATEGORÍA
PROMEDIO 15 0 0

CATEGORÍA: CARACTERÍSTICAS PERSONALES

CALIFICACIÓN FACTORES: Deficiente, Regular, Aceptable, Muy bueno, Excelente.

1. Cooperación: Nivel de involucramiento en tareas no propias de su puesto de trabajo y que tienen resultados satisfactorios a nivel institucional, desarrolla redes de trabajo.
2. Iniciativa: Capacidad para anticiparse a problemas o dificultades, actuar espontáneamente y proponer mejoras en el trabajo o nuevas formas de hacer el trabajo
3. Disciplina: Respeto a las normas y reglamentos de la empresa, tanto las que regulan su adecuada conducta como el uso de uniformes o vestimenta adecuada.
4. Responsabilidad: Cumplimiento de compromisos y obligaciones adquiridas; cuidado de bienes, equipos y procesos.
5. Orden: Desarrollo de las actividades ordenando equipos y materiales; dejándolos limpios y guardados en un lugar seguro y adecuado.

Nº DE FACTORES TOTAL DE PUNTOS OBTENIDOS POR CATEGORÍA
PROMEDIO 10 0 0

EVALUACIÓN DE FACTORES

EVALUACIÓN PUNTAJE

MÁXIMO (A)

PROMEDIO OTORGADO (B)

RESULTADO FINAL (AxB)

Conocimiento y desempeño del cargo 50%

Características personales 50%

RESULTADO FINAL: EXCELENTE, MUY BUENO, ACEPTABLE,
REGULAR.

ANEXO N° 04

DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES Y DEL TRABAJO DE CAMPO DEL ASESOR DE CRÉDITO



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

ASESOR DE CREDITO

Nombre del Cargo: Asesor de crédito
Jefe Inmediato: Jefe Créditos y Cobranzas

Número de personas para el Cargo: 16

Objetivos del Cargo: ofrecer prestamos de dinero a los clientes de acuerdo a las necesidades inspeccionando las garantías y los garantes.

Funciones del cargo:

Promoción y captación de clientes

1. Buscar y promocionar el servicio crediticio, seleccionando a los clientes potenciales.
2. Elaborar y mantener actualizado su cartera de clientes o socios
3. Participar en las diferentes campañas que realiza la institución

Evaluación de clientes

4. Evaluar exhaustivamente la empresa a financiar y a su propietario, realizando las estimaciones económicas y cualitativas con la finalidad de detectar oportunamente capacidad y voluntad de pago.
5. Participar con voz en los comités de crédito, sustentando las propuestas de financiamiento correctamente documentadas, basado en la información cualitativa y cuantitativa del solicitante.
6. Seleccionar, evaluar y apoyar el perfeccionamiento de las garantías de acuerdo a las políticas de la institución.
7. Velar por la permanente y oportuna actualización de la información del prestatario con la finalidad de disminuir el riesgo crediticio.
8. Actuar con rapidez y eficiencia en las respuestas de las solicitudes de los prestatarios, según los términos de la resolución de los créditos.
9. Atender a los socios y colaboradores de la Institución que requieran créditos.

Verificación y seguimiento

10. Sustentar las razones de la morosidad de su cartera ante el comité de créditos.
11. Mantener estricta confidencialidad sobre la información de los prestatarios de la institución.
12. Preparar o reportar la información correspondiente que les sea solicitada por las áreas de control y auditoría.
13. Distribución y calificación de cartera.
14. Notificar a socios morosos visitándolos.
15. Coordinar las acciones administrativas de cobro a socios con créditos en mora, con el Abogado de planta de la Cooperativa.
16. Evaluar y recomendar la aprobación o negación de solicitudes de crédito.
17. Despachar los créditos aprobados, según las normas internas de crédito.

Perfil para el Cargo:

Estudios Superiores en Administración de Empresas, Economía, Banca y Finanzas, u otras carreras a fines y conocimiento en créditos.

Conocimientos de Idiomas.

Conocimientos de Economía.

Experiencia mínima de 1 año.

Actitudes:

Operatividad ante los cambios.

Fidelidad a la organización.

Ética profesional ante los clientes.

Asumir responsabilidades.