

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARIA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICO
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS



TESIS

**“ANÁLISIS DE LAS EXPECTATIVAS DE LOS COLABORADORES
FRENTE AL CAMBIO DE MARCA A COMPARTAMOS FINANCIERA
EN LA CIUDAD DE AREQUIPA 2014”**

PRESENTADO POR:

Arana Rojas, Gianfranco Víctor

Barrientos Ugarte ,Astrid Milder Jesús

Para optar el Título Profesional de:

Licenciados en Administración de Empresas

AREQUIPA - PERÚ

2015

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios por poder darme fuerzas que aun estando enferma pude recuperarme, a mis hermanas que me apoyaron dándome aliento y alimento para poder seguir, a mis sobrinas Amalia y Aisha que me dieron alegría y a mí misma por no rendirme.

Astrid Barrientos Ugarte

Dedico esta tesis a mis familiares que me apoyaron y me dieron fuerzas para seguir con la tesis, a mi centro de trabajo que dio el tiempo suficiente para poder culminarla y especialmente a Dios que me ilumino para seguir.

Gianfranco Arana Rojas

INTRODUCCIÓN

Una expectativa es una suposición centrada en el futuro, puede o no ser realista. Un resultado menos ventajoso ocasiona una decepción, al menos generalmente. Una expectativa sobre la conducta o desempeño de otra persona, expresada a esa persona, puede tener la naturaleza de una fuerte petición, o una orden, y no solo una sugerencia.

La expectativa surge en casos de incertidumbre cuando aún no está confirmado lo que ocurrirá. La expectativa es aquello que se considera más probable que suceda, y es en definitiva de una suposición más o menos realista.

En las expectativas laborales intervienen tres factores importantes. El factor económico es el que más expectativas nos produce cuando buscamos un trabajo, generalmente nuestra prioridad es el monto de dinero que podemos conseguir a través del mismo. A pesar que el salario o sueldo es importante para mejorar nuestro nivel económico y de vida, ello no nos garantiza que tengamos el mejor trabajo y que nos sintamos totalmente satisfechos con el mismo.

El factor tiempo, es otra gran expectativa que poseen las personas al momento de buscar empleo. Es decir, la mayoría de nosotros preferirá contar con un empleo que nos permita al mismo tiempo, poder realizar otras actividades. Por ejemplo, si mencionamos a los jóvenes, estos preferirán trabajos que no copen todo su día, a los cuales llamamos trabajos part-time o de medio tiempo, ya que con este tipo de empleo podrán continuar sus estudios en forma paralela.

Otro factor importante es el desarrollo, cuando buscamos un trabajo. Es decir, para realizar nuestras actividades de la mejor manera debemos en primer lugar, sentirnos contentos y a gusto con lo que hacemos y con el lugar de trabajo en el que nos encontramos, porque sino consideraremos nuestro trabajo como fastidioso o tedioso. De este modo, la mayoría de nosotros desea conseguir un empleo que nos permita poner en práctica y desarrollar a plenitud nuestras habilidades, conocimientos y experiencia antes adquirida.

RESUMEN

La presente tesis es un trabajo de investigación realizado a COMPARTAMOS FINANCIERA SAB, con la finalidad de conocer cuáles son las expectativas laborales que los trabajadores de la misma financiera esperan obtener luego de realizarse el cambio de marca.

Al ser una financiera se encarga de otorgar principalmente créditos de capital de trabajo a micro, pequeños y medianos empresarios; también otorgan créditos hipotecarios, para mejoramiento de vivienda, de consumo, créditos con metodología grupal y ahorro.

Sin embargo antes de ser COMPARTAMOS FINANCIERA era conocida como Financiera CREAM, es por ello que queremos realizar un análisis de los trabajadores; con el fin de conocer cuáles son sus expectativas en el ambiente de trabajo frente a este cambio de marca que se ha dado.

Como autores de esta tesis, tenemos firme propósito de realizar un aporte de conocimiento sobre lo que los trabajadores esperan obtener a través de esta investigación, para el análisis de las expectativas de COMPARTAMOS FINANCIERA utilizaremos encuestas a sus trabajadores.

INDICE

ESTRUCTURA DEL PROYECTO DE INVESTIGACION	- 7 -
Capítulo I: PLANTEAMIENTO TEORICO	- 7 -
1.1 Problema:	- 7 -
1.2 Antecedentes de financiera Crear S.A.:	- 7 -
1.3 Descripción:	- 8 -
1.3.1 Área de conocimiento	- 9 -
1.3.2 Tipo de problema	- 9 -
1.3.3 Variables	- 10 -
1.3.4 Operacionalización de Variables: -Indicadores, -Medios	- 10 -
1.4 Interrogantes Básicas	- 11 -
1.5 Justificación:	- 11 -
1.6 Objetivos	- 11 -
1.6.1 Objetivo General	- 11 -
1.6.2 Objetivos Específicos	- 11 -
1.7 Marco Teórico	- 12 -
1.7.1 Modelo de Negocio:	- 12 -
1.7.2 Misión:	- 12 -
1.7.3 Visión:	- 13 -
1.7.4 La mística es la vivencia de nuestros seis valores:	- 13 -
1.8 Cuidado del buen nombre y la marca de compartamos financiera	- 17 -
1.9 Organigramas de Compartamos Financiera	- 17 -
1.9.1 Organigrama por Puestos	- 17 -
1.9.2 Organigrama de Agencia	- 18 -
1.9.3 Organigrama de la Financiera de Compartamos	- 19 -
1.10 Políticas de Compartamos Financiera	- 20 -
1.10.1 Política de Capacitación	- 20 -
1.10.2 Política de Comunicaciones	- 23 -
1.10.3 Política de Reclutamiento y Selección de Personal	- 25 -
1.11 Adquisición de Financiera Crear por parte de Compartamos Financiera	- 29 -
1.12 Palabras relacionadas al tema:	- 32 -
1.13 Antecedentes de la investigación	- 42 -
1.14 Hipótesis	- 42 -
Capítulo II: PLANTEAMIENTO OPERACIONAL	- 43 -
2.1 Técnicas e instrumentos	- 43 -
2.2 Observación de Campo:	- 43 -

2.3 Observación Bibliográfica:	- 43 -
2.4 Campo de Verificación	- 44 -
2.4.1 Ámbito	- 44 -
2.4.2 Temporalidad	- 44 -
2.4.3 Unidades de Estudio:	- 44 -
2.5 Estrategia de recolección de Datos:	- 45 -
2.6 Recursos:	- 46 -
2.6.1 Recursos Humanos:	- 46 -
2.6.2 Recursos Materiales:	- 46 -
2.6.3 Recursos Financieros:	- 47 -
2.7 Cronograma	- 47 -
Capítulo III: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS COLABORADORES DE COMPARTAMOS FINANCIERA SAB:	- 48 -
COMPARACIÓN DE CUADROS SEGÚN EL MODELO SERVQUAL ENTRE COMPARTAMOS FINANCIERA Y FINANCIERA CREAR	- 52 -
3.1 Declaraciones sobre expectativas de la Dimensión de Bienes Tangibles:	- 52 -
3.2 Declaraciones sobre expectativas de la Dimensión de Confiabilidad:	- 59 -
3.3 Declaraciones sobre expectativas de la Dimensión de Seguridad:	- 67 -
3.4 Declaraciones sobre expectativas de la Dimensión Interna:	- 73 -
3.5 Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Motivación:	- 84 -
3.6 Cruce de tablas de Compartamos Financiera:	- 92 -
3.7 Cruce de tablas de Financiera Crear:	- 127 -
3.8 Análisis de Cuadros Combinados:	- 163 -
RESULTADOS DE OBSERVACION	- 181 -
CONCLUSIONES	-184-
RECOMENDACIONES	-186-
BIBLIOGRAFÍA	-188-
ANEXOS	-191-

ESTRUCTURA DEL PROYECTO DE INVESTIGACION

Capítulo I: PLANTEAMIENTO TEORICO

1.1 Problema:

Análisis de las expectativas de los colaboradores frente al cambio de marca a compartamos financiera en la ciudad de Arequipa 2014.

1.2 Antecedentes de financiera Crear S.A.:

Financiera Crear dio sus primeros pasos en el año 1992, cuando a través de la ONG HABITAT AREQUIPA SIGLO XXI, un grupo de empresarios arequipeños impulsaron un proyecto cuyo objetivo era facilitar viviendas dignas a grupos de peruanos, principalmente migrantes de escasos recursos con el fin de alcanzar mejoras reales en su calidad de vida.

Pronto financiera crear se convirtió en vehículo de desarrollo realmente efectivo, para 1998, se constituyó la Edpyme Crear Arequipa, siendo la entidad más pequeña de todo el sistema financiero nacional.

Para inicios del nuevo siglo, EDPYME CREDITOS AREQUIPA, ya se hallaba en capacidad de ampliar su ámbito de operaciones a la ciudad de Lima, constituyendo así el primer caso, en los últimos 20 años, en que una entidad financiera formada en una provincia, amplíe su presencia en el competitivo mundo de las micro finanzas en la capital del Perú

En el año 2009 paso a ser FINANCIERA CREAM. La posición en el Sistema Financiero, fue un atractivo de gran interés para COMPARTAMOS S.A.B. – C.V. de México, quienes adquirieron el 82.70 % del accionariado en el año 2011.

1.3 Descripción:

El desarrollo de instituciones micro financieras y de sus tecnologías crediticias se inició durante los años 80 en un contexto macroeconómico caracterizado por una alta inflación, En la década de los 90 se crearon las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRAC), como financieras orientadas inicialmente al sector agrario, cubriendo parcialmente el vacío dejado por el Banco Agrario que había colapsado con una pesada cartera morosa. Estas entidades posteriormente, incorporaron paulatinamente en su cartera de productos líneas de crédito comercial y Mype (medianas y pequeñas empresas).

También se crearon las Empresas de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa (EDPYMES), como entidades especializadas en micro finanzas, con la finalidad de promover a las entidades que trabajaban en esta actividad y que venían creciendo de manera continua, en los últimos tiempos el sector micro financiero se ha fortalecido y se encuentra normado y regulado contribuyendo así a la competencia transparente entre empresas dedicadas al rubro.

Actualmente Perú presenta uno de los mercados más dinámicos de finanzas populares del mundo y experimenta un rápido crecimiento con nuevos integrantes de diversos perfiles. El Perú lidera la clasificación global de los 55 países emergentes que poseen el mejor entorno para las micro finanzas, según el ranking “Microscopio global sobre el entorno de negocios para las micro finanzas 2012”, elaborado por TheEconomistIntelligenceUnit.

El país volvió a ocupar el primer lugar del ranking gracias a su avanzado marco legal y regulatorio, así como su competitividad en el sector de las micro finanzas.

La empresa mexicana Gentera anunció la adquisición del 15.79% remanente de las acciones de Compartamos Financiera. Con esta transacción se convierte en tenedora del 100% de las acciones de Compartamos Financiera en el Perú. El monto de esta transacción fue de aproximadamente US\$ 27 millones. Gentera dijo que continuará comprometida con los esfuerzos para lograr una mayor

inclusión financiera y espera servir a más clientes a través de las diferentes compañías que la integran.

A mediados del 2011, el banco mexicano Compartamos concretó la adquisición del 82.7% del capital social de Financiera Créditos Arequipa (Financiera Crear). En ese entonces, la transacción ascendió a US\$ 63 millones y fue la primera incursión en el exterior de la entidad mexicana especializada en micro finanzas.

Lo que se pretende alcanzar con este trabajo es conocer el grado de influencia de los trabajadores frente al cambio de marca de financiera crear a compartamos financiera y cuál sería su impacto que esta traería a sus colaboradores, y la reacción de los mismos acerca al cambio tanto positivamente o negativamente, según sea el caso.

1.3.1 Área de conocimiento

- Campo: Ciencias Sociales
- Área: Administración de Empresas
- Línea: Recursos Humanos

1.3.2 Tipo de problema

El tipo de problema que se empleara será la investigación explicativa; ya que no solo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta encontrar las causas del mismo. Así mismo emplearemos la metodología cuantitativa, que a través de diferentes técnicas de levantamiento de información y herramientas de análisis se podrá lograr máxima objetividad en el estudio de la Financiera Compartamos.

Esta investigación a su vez está basada en la observación directa en el estudio, su estructura, normas y políticas involucradas de la financiera. Debido a que existe una participación efectiva por parte del investigador, lo cual nos proporcionará información más exacta y de un alto grado de confiabilidad.

1.3.3 Variables

a) Análisis de variables:

Variable dependiente:

Expectativas de los Colaboradores

Variable independiente:

Cambio de Marca

1.3.4 Operacionalización de Variables: -Indicadores, -Medios

VARIABLE INDEPENDIENTE	SUB-VARIABLE	INDICADOR	MEDIO
Cambio de Marca	Expansión de mercado	Cantidad de número de clientes	Observación Bibliográfica
	Competitividad	Ranking de créditos, depósitos y patrimonio	Observación Bibliográfica
	Gestión Administrativa	Adquisición de Compartamos Banco	Observación Bibliográfica
VARIABLE DEPENDIENTE	SUB-VARIABLE	INDICADOR	MEDIO
Expectativas de los Colaboradores	Ambiente Laboral	Relaciones laborales	Encuesta
		Difusión y comprensión de los objetivos institucionales	Observación de Campo
	Conocimientos y aptitudes	Capacitación impartida por la institución	Entrevista
	Fidelización de los colaboradores	Motivación	Encuesta
		Incentivos	Entrevista
	Interés de los Colaboradores	Económico	Encuesta
		Personal	Entrevista

Fuente: Elaboración Propia

1.4 Interrogantes Básicas

- ¿Cuáles son las expectativas de los colaboradores de Financiera Crear frente al cambio de marca?
- ¿Cómo puede beneficiar a los colaboradores el cambio de marca?
- ¿Qué impacto genera el cambio de marca a Compartamos Financiera en el ambiente laboral?
- ¿A qué se debe el cambio de marca y la competitividad Compartamos Financiera?

1.5 Justificación:

Nuestro problema tiene una relevancia social; porque nos permite conocer el sentir de los colaboradores de la institución estudiada y los beneficios que pueden obtener en su entorno laboral, además se puede detectar si este cambio de marca va traer impactos positivos a la empresa y a los trabajadores.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General

- Conocer cuáles son las expectativas que esperan los colaboradores de compartamos financiera.

1.6.2 Objetivos Específicos

- Analizar las expectativas de los trabajadores en el entorno laboral de Compartamos Financiera.
- Conocer los beneficios del trabajador en lo personal y financiero frente al cambio de marca.
- Analizar el impacto del cambio de marca en los colaboradores.
- Explicar a qué se debe el cambio marca de la Financiera y su competitividad en el mercado.

1.7 Marco Teórico

1.7.1 Modelo de Negocio:

Compartamos Financiera es una institución de micro finanzas. La mayoría de nuestros productos son de metodología individual, para otorgar principalmente créditos de capital de trabajo a micro, pequeños y medianos empresarios; también otorgamos créditos hipotecarios, para mejoramiento de vivienda, de consumo, créditos con metodología grupal y ahorro.

Todas nuestras agencias funcionan para desembolso de créditos y recepción de pagos. Nuestros clientes son principalmente microempresarios de la base de la pirámide, mayoritariamente inmigrantes de las zonas alto andinas, que comúnmente se inician con actividades vinculadas al comercio al por menor de productos originados en sus pueblos y comienzan un largo proceso de asimilación e incorporación en las actividades económicas y sociales de la ciudad.¹

1.7.2 Misión:

Nuestro propósito es nuestra razón de ser: erradicar la exclusión financiera. A través de la inclusión financiera de la base de la pirámide en América, aspiramos a generar tres tipos de valor para las personas:

²Valor Social:

Creciendo para ofrecer oportunidades de inclusión al mayor número de personas en el menor tiempo posible y compartiendo los beneficios con las comunidades donde trabajamos.

¹ PDF. Compartamos Financiera Código de Ética y Conducta

²PDF. Compartamos Financiera Código de Ética y Conducta

Valor Económico:

Construyendo modelos comerciales innovadores, eficientes y rentables, de los que todos se pueden beneficiar.

Valor Humano:

Confiando en toda persona, en su disposición para crecer y autorrealizarse, para ser mejores y con educación financiera utilizar los servicios financieros en su beneficio.

1.7.3 Visión:

Ser el líder en micro finanzas en Perú, ofreciendo servicios de ahorro, crédito, seguros y servicios de pago.

1.7.4 ³La mística es la vivencia de nuestros seis valores:

1.7.4.1 Persona:

Buscando ser mejores y poniendo a la persona en el centro, fomentamos el desarrollo integral de acuerdo al modelo FISEP.

Para vivir el valor de Persona con clientes y/o socios:

1. Trata a todos con calidez, cortesía, dignidad y respeto. Da siempre un trato humano y personalizado.
2. Conoce y respeta las raíces culturales y la identidad de toda persona a quien ofreces un servicio.
3. Construye relaciones basadas en la confianza con todos aquellos con los que tengas relación.

³PDF. Compartamos Financiera Código de Ética y Conducta

4. Mantén siempre una relación cercana y frecuente.
5. Emplea un vocabulario correcto y adecuado.
6. Diseña productos y servicios de acuerdo a las características y necesidades reales de las personas de la base de la pirámide
7. Busca que todos con quienes trabajas también se comprometan a ofrecer lo mejor de sí mismos a nuestros clientes.

1.7.4.2 Servicio:

Para vivir el valor de Servicio con clientes y/o socios:

1. ⁴ Brinda un servicio de excelencia, cuidando ser profesional, accesible, colaborativo, cordial y oportuno.
2. Conoce y satisface sus necesidades, no generes falsas expectativas.
3. Ofrece productos y servicios justos y dignos, con gran calidad y oportunidad.
Ten siempre claro que todas las decisiones, procesos, incentivos, políticas y prácticas operativas deben contribuir a lograr satisfacer mejor sus necesidades.
4. Busca otorgar a todos las mismas oportunidades, realizando procesos de evaluación transparentes y equitativos.
5. Toda comunicación que tengas con ellos, ya sea formal o informal, debe estar basada en un discurso informativo, honesto y fundamentado en nuestra Filosofía.
6. Asiste puntualmente a todas las citas con clientes, socios o proveedores y cumple con los tiempos de respuesta de los productos. Si no es posible por alguna razón ajena a ti, avisa oportunamente.
7. Cuida siempre que tus comentarios o declaraciones respecto a nuestros competidores sean objetivos justos y veraces.

⁴PDF. Compartamos Financiera Código de Ética y Conducta

1.7.4.3 Responsabilidad:

Para vivir el valor de Responsabilidad con clientes y/o socios:

1. Sé digno de la confianza depositada en ti.
2. Fomenta el cumplimiento de los compromisos adquiridos
3. Fomenta el cuidado del medio ambiente y promueve que ellos lo cuiden, para que lo lleven a cabo tanto en su vida personal como en el giro y forma en que gestionan su negocio.
4. Realiza actividades de voluntariado que beneficien a las comunidades en donde nuestros clientes trabajan o viven
5. Cumpliendo nuestras palabras y asumiendo las consecuencias de nuestras acciones.

1.7.4.4 Pasión:

⁵Para vivir el valor de Pasión con clientes y/o socios:

1. Amando todo lo que hacemos, generando líderes inspiradores.
2. Promueve una actitud emprendedora, apasionada por los retos, por salir adelante y ofrecer un mejor futuro a su familia

1.7.4.5 Trabajo en Equipo:

Para vivir el valor de trabajo en equipo con clientes y/o socios

1. Busca hacerlo sentir como parte de nuestra familia.
2. Escucha todas las opiniones respecto a la calidad del servicio que reciben tus clientes. Utiliza los canales formales de comunicación para dar seguimiento a tales opiniones. Asegúrate de que se enteren de la acción que se tomó para que queden motivados a seguir retroalimentándonos. Por lo tanto, busca siempre medios eficaces para responder a cualquier queja responsable.

⁵PDF. Compartamos Financiera Código de Ética y Conducta

1.7.4.6 Rentabilidad:

1. ⁶Haciendo más con menos, siendo productivos y eficientes para servir mejor.
2. Ofrece siempre información completa sobre quienes somos y las ventajas de los productos y servicios que ofrecemos. Para ello mantente siempre actualizado, aprovechando todos los medios de comunicación y capacitación que se ofrecen.
3. Informa y explica con claridad sobre los términos y condiciones, así como los costos reales de nuestros productos y servicios. Se siempre transparente en la información que les das, sin engañarlos de ninguna manera.
4. Ofrece condiciones (tasas) accesibles y competitivas en el mercado, que les brinden oportunidades de desarrollo y fomenten el establecimiento de relaciones a largo plazo.
5. Evita costos de operación en su beneficio, Cuidar los recursos materiales y la eficiencia en nuestros procesos, nos permitirá ofrecer productos y servicios con mejores precios.
6. Busca mantener en buen estado los equipos y materiales con que contamos, realiza revisiones y acciones preventivas para mantenerlos en funcionamiento.



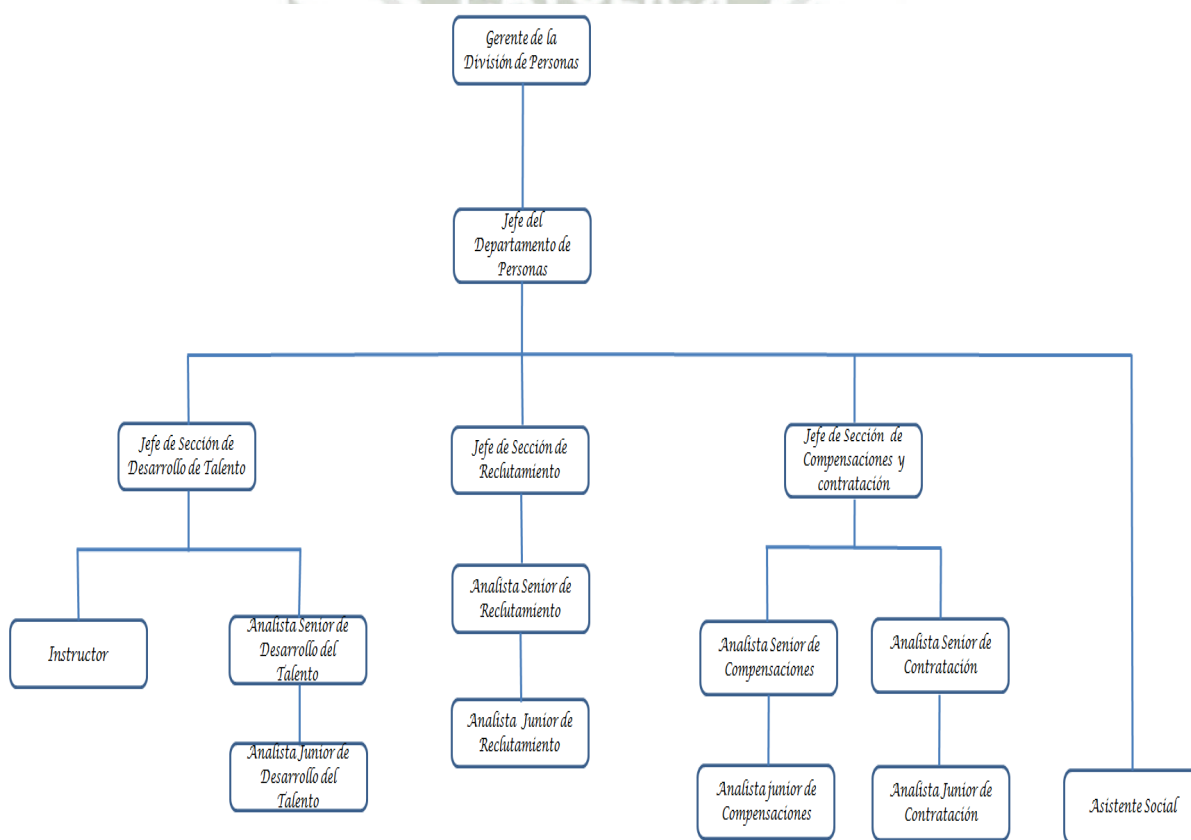
⁶PDF. Compartamos Financiera Código de Ética y Conducta

1.8 Cuidado del buen nombre y la marca de compartamos financiera

Está prohibido hacer mal uso de la movilidad utilitaria asignada utilizándola para resolver asuntos personales o para llevar a cabo actos que vayan en contra de la moral y las buenas costumbres dañando la imagen de Compartamos Financiera, así como proporcionarlo a terceros no autorizados.

1.9 Organigramas de Compartamos Financiera

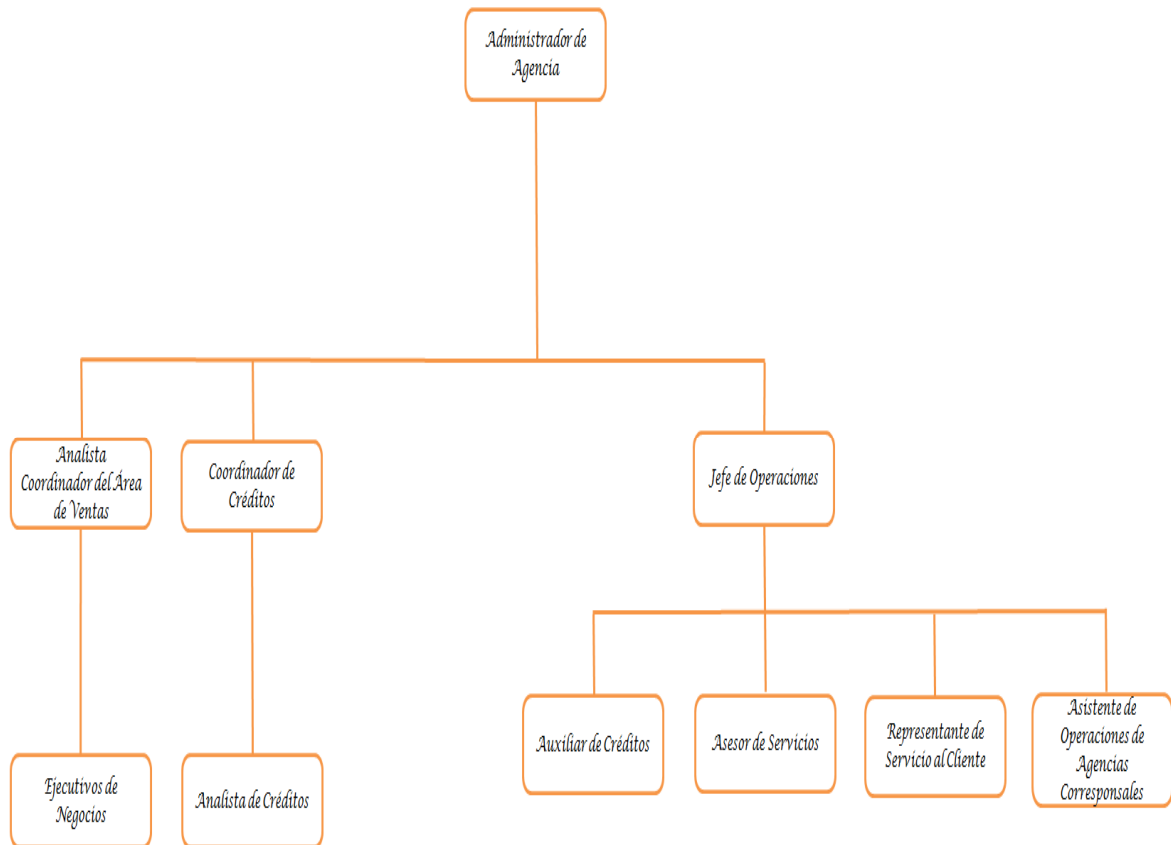
1.9.1 Organigrama por Puestos



Fuente: Compartamos Financiera

Elaboración: Propia

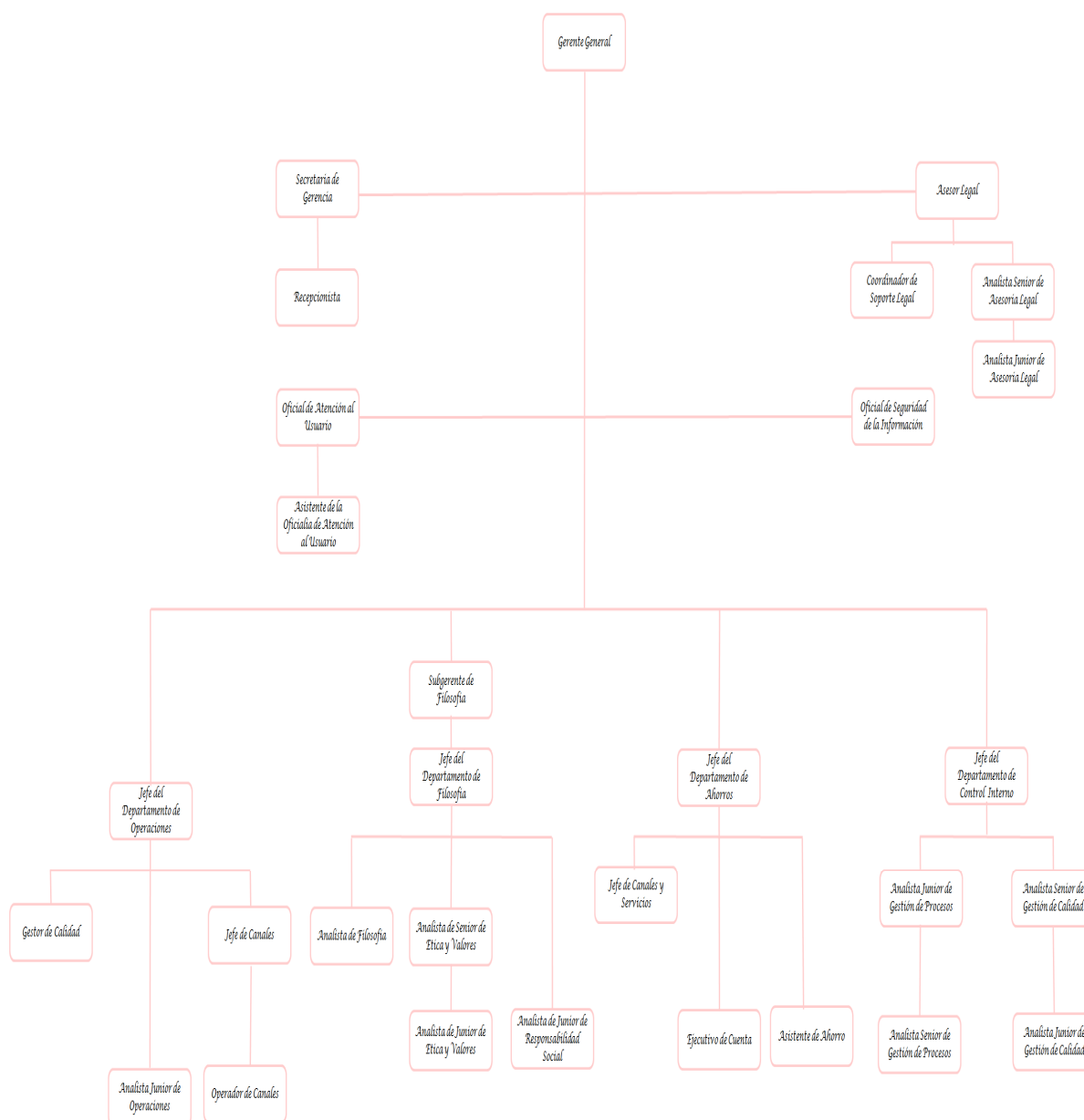
1.9.2 Organigrama de Agencia



Fuente: Compartamos Financiera

Elaboración: Propia

1.9.3 Organigrama de la Financiera de Compartamos



Fuente: Compartamos Financiera

Elaboración: Propia

1.10 Políticas de Compartamos Financiera

1.10.1 Política de Capacitación

1.10.1.1 Objetivo:

Compartamos Financiera estimula la participación de todo su personal en cursos de capacitación, con el objeto del crecimiento personal y profesional de sus trabajadores, que redunde en los resultados de la empresa.

1.10.1.2 Tipos de Capacitación:

Existen dos posibles fuentes de capacitación:

- a) La emanada del plan de capacitación de la empresa (interna y externa).
- b) La propuesta a iniciativa del trabajador (externa).

1.10.1.3 Alcance:

Todo el personal está en obligación de asistir y participar de los cursos de capacitación organizados por la empresa. Lo cual será tomado en cuenta para su evaluación y asignación de funciones.

1.10.1.4 Generalidades:

La formulación del Plan Anual de Capacitación es responsabilidad del Jefe de Personas. Para su elaboración tendrá en cuenta las evaluaciones hechas al personal durante el año terminado y las necesidades de capacitación solicitadas por los jefes de cada área.

1.10.1.5 Inducción:

- Todo trabajador que se incorpore a Compartamos Financiera recibirá un entrenamiento previo que lo integre con rapidez y eficiencia al ambiente laboral. Dicho entrenamiento consistirá en presentaciones relacionadas a la misión y visión de la institución, funciones, procedimientos y políticas relacionadas al puesto, sistema de prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Terrorismo y Código de Conducta y al acceso de los sistemas y claves, según requerimientos del puesto durante el periodo de una semana.
- El Departamento de Personas es el responsable de la presentación formal del nuevo colaborador a sus compañeros de trabajo, señalándole los cargos y funciones de los últimos. También se le presentará a otros funcionarios con los cuales pudiera vincularse y con las jefaturas que correspondan. Así mismo le enseñará las instalaciones de su nuevo lugar de trabajo, como también los medios y materiales que estará a su disposición y la forma de conseguirlos.
- Mientras dure el proceso de inducción ningún nuevo trabajador podrá asumir responsabilidades cuya naturaleza exija un conocimiento cabal de la organización.

1.10.1.6 Capacitación Interna:

- El Jefe de Desarrollo de Talento establecerá un límite máximo de horas de capacitación interna.
- Para el caso de las capacitaciones internas dirigidas a agencias no se podrá capacitar, simultáneamente, al jefe de Operaciones y a un asesor.
- A partir del 20 de cada mes, no se podrá dictar capacitaciones internas al área de negocios.
- Dentro de la primera semana del mes, no se podrá capacitar al área de Operaciones.

1.10.1.7 Capacitación Externa:

Los trabajadores que reciban capacitación externa financiada por la empresa u otra fuente de financiamiento gestionada por COMPARTAMOS FINANCIERA tienen el compromiso de:

- ✓ 100% de asistencia.
- ✓ Entregar retroalimentación de la capacitación asistida la misma que será enviada al Departamento de Personas según encuesta del curso /instructor.
- ✓ Entregar copia del material entregado en la capacitación al Departamento de Personas.
- ✓ Aprobar el curso (cuando se aplicable).
- ✓ Aplicar y desplegar lo aprendido.
- ✓ Presentar el comprobante correspondiente a la capacitación asistida en un plazo no mayor a 10 días calendario una vez cancelado el curso.
- ✓ Firmar el Anexo N°1 convenio de permanencia y el pagaré respectivo.
- El compromiso, es un contrato que el trabajador firma con la empresa donde se obliga a mantener un tiempo de permanencia dentro de la institución, producto de la inversión realizada en él colaborador. Para efectos del cálculo del tiempo de permanencia, la empresa tomará no solo en cuenta la inversión monetaria, sino también el tiempo cedido para los estudios. Si el trabajador no cumple con dicha permanencia, existirá una penalidad monetaria estipulada en el contrato, la cual será descontada de su liquidación.
- El Departamento de Personas será el encargado de recopilar toda la documentación y materiales de los cursos donde participe el personal. Dichos documentos tendrán como objetivo desplegar el conocimiento a otras personas, manteniendo el material de consulta accesible para todos los trabajadores.
- Para ser beneficiario de la capacitación externa a iniciativa del trabajador o que este dentro del plan de capacitación aprobado por el Departamento de Personas, el trabajador deberá tener por lo menos 6 meses de antigüedad en la

empresa. En el caso de los cursos de post grado, el periodo es de 2 años (entiéndase cursos de post grado maestrías y doctorados).

- El Departamento de Personas deberá controlar la asistencia del personal a los cursos de capacitación internos, pudiendo este sancionar al trabajador en caso de incumplimiento. Según formato de Control de Asistencia.
- La empresa asume el 100% del costo de las capacitaciones externas que estén contempladas en el Plan Anual de Capacitación, el cual deberá encontrarse debidamente presupuestado. Si esta se realizará fuera de la localidad, la empresa financiará los gastos de viaje 100%.
- La empresa asume el 100% del costo de las capacitaciones externas que no estén en el Plan Anual pero que obedezcan a una necesidad puntual.
- En el caso que la capacitación sea por iniciativa del empleado el monto máximo financiable es de 50% tanto del costo del curso como de los gastos del viaje que se pudieran generar. El monto a financiar lo establecerá el jefe de personas y será aprobado por el Gerente de División respectiva.
- Solo se procederán las solicitudes de capacitación externa por iniciativa del empleado, debidamente aprobadas por el jefe inmediato superior y cuyo contenido sea de aplicabilidad y guarde relación con el cargo desempeñado por el solicitante.

1.10.2 Política de Comunicaciones

1.10.2.1 Objetivo:

La presente política tiene como objetivo el establecer los mecanismos de comunicación que se deben manejar dentro de la empresa con la finalidad de

que esta pueda transmitir adecuadamente las decisiones, disposiciones, etc. A los trabajadores, así como facilitar la comunicación entre los mismos.

1.10.2.2 Alcance:

Se encuentran cubiertas todas las personas que trabajan en COMPARTAMOS FINANCIERA, sin importar la relación que mantengan con la empresa.

1. Políticas a aplicarse para la Comunicación dentro de la Empresa:

- La Junta General de Accionistas y el Directorio cuando tomen decisiones que involucran aspectos operativos, deberán comunicar a través de su secretario, dichas decisiones a la Gerencia General, para que a su vez, esta transmita ala área correspondiente para su adecuada implementación o cumplimiento.
- Los trabajadores deberán siempre comunicar a su jefe inmediato todos los aspectos relacionados a su labor que así lo requieran y coordinar con este si fuera necesario la necesidad de acceder a una instancia superior para resolver lo que sea necesario.

2. Medios a emplearse para la comunicación entre los diferentes departamentos de la empresa:

- El correo electrónico es una herramienta eficiente y práctica para la comunicación, por lo tanto las Gerencias, Jefaturas y Administradores deberán usarlo como medio oficial a partir de la fecha.
- Las comunicaciones de carácter formal que emanen de los otros niveles deberán realizarse de manera escrita.

3. Comunicaciones que deben realizarse obligatoriamente en forma escrita:

- Carta de Renuncia
- Carta de Despido

4. Procedimientos aplicarse para la comunicación en la empresa:

- Todas las Gerencias y Jefaturas estarán en la obligación de consultar su correo electrónico todos los días a las 9.00 am toda comunicación que sea remitida con posterioridad a esa hora se entenderá que será revisada al día siguiente a las 9.00 a.m.
- Para el caso en que la comunicación sea considerada como prioritaria, el remitente deberá comunicarse telefónicamente con el remitido para indicarle de dicha comunicación, debiendo en este caso solicitar que la recepción del correo sea confirmada vía email.
- En el supuesto caso que se produzcan situaciones que originen problemas, el correo electrónico será utilizado como medio probatorio para determinar la responsabilidad o negligencia que corresponda.

1.10.3 Política de Reclutamiento y Selección de Personal

1.10.3.1 Objetivo:

El objetivo de la presente política es otorgar objetividad y transparencia al proceso de reclutamiento y selección de personal, a fin de hacerlo más dinámico y eficiente.

1.10.3.2 Alcance:

Se encuentran cubiertas todas las personas que trabajan en COMPARTAMOS FINANCIERA, sin importar la relación que mantengan con la empresa.

1.10.3.3 Generalidades:

Reclutamiento y Selección

- a. Se dará prioridad para cubrir nuevos puestos o reemplazos al personal que viene laborando en la organización. Si luego del análisis de las evaluaciones existentes de los candidatos no se encontrara a la persona idónea, se iniciara la búsqueda externa. Esta podrá realizarse por referidos, por publicación en medios o mediante la contratación de un proveedor externo.
- b. Es política de la empresa dar iguales oportunidades de trabajo sin distinción ni discriminación de raza, origen socioeconómico, sexo o centro de estudio.
- c. Todos los candidatos que postulen a las vacantes ofertadas, deberán ser evaluados de forma objetiva, con igualdad de oportunidades y de acuerdo a lo indicado en el presente documento.
- d. En COMPARTAMOS FINANCIERA todos los colaboradores tienen iguales condiciones para postular a promociones de personal, debiendo tener un mínimo de tiempo en el puesto según lo especificado en la normas.
- e. Se encuentran imposibilitados de postular a COMPARTAMOS FINANCIERA los parientes con lazos de consanguinidad en 1er, 2do grado y de afinidad hasta 1er grado este lineamiento solo se aplicará en las plazas administrativas de Lima y Arequipa, en caso de las

demás plazas no administrativas se revisara los casos presentados en forma individual.

- f. Ningún candidato podrá ingresar a COMPARTAMOS FINANCIERA sino cuenta con el perfil solicitado, debiendo aprobar las diferentes etapas del proceso de selección personal.
- g. La promoción del personal se realiza mediante una Convocatoria Interna y/o evaluación solicitada por el jefe inmediato. Cabe mencionar que el colaborador deberá aprobar las diferentes etapas del proceso de Selección antes de asumir un nuevo cargo.
- h. Todo candidato seleccionado deberá tener referencias laborales siempre y cuando haya tenido experiencia laboral previa, esta forma parte del proceso de selección de personal y es irremplazable.
- i. Todo postulante deberá encontrarse 100% normal SBS, en caso que el candidato tuviera una calificación diferente a la mencionada deberá demostrar con los sustentos respectivos que su calificación ha cambiado, sólo bajo esa condición podrá ser considerado en el proceso de selección.
- j. Todos los postulantes deberán salir aptos en la evaluación psicológica. No ingresara ninguna persona que resulte no apta en dicha evaluación. Luego pasarán por una entrevista personal con el jefe directo, sólo en caso de jefaturas, previamente, se realizará, de preferencia una entrevista con el jefe de Personas. Al ser seleccionado, se elaborara el legajo del candidato el cual deberá ser entregado al área de Contratación.
- k. Es la política de la empresa incentivar la capacitación de los jóvenes. Po ello en concordancia con la Ley 28518, incentivamos el ingreso de jóvenes para realizar sus prácticas pre profesional y profesional, de acuerdo a los requerimientos de la empresa.

- l. Es política de la empresa no aceptar reingresos del personal, solo se tomara en consideración en los siguientes casos, siempre que el ex colaborador haya demostrado un favorable desempeño laboral
 - ✓ Por cambio de trabajo siempre y cuando no sea en la competencia.
 - ✓ Por enfermedad.
 - ✓ Por estudios, lo cual imposibilita continuar con su jornada laboral.
 - ✓ Por viaje fuera de la localidad de trabajo.
 - ✓ Por cambio súbito de zona de trabajo, lo cual afecte de manera drástica el normal desarrollo de las actividades del colaborador.
 - ✓ Por reducción del personal.
- n) Un colaborador interno será descalificado del proceso en el caso que:
 - ✓ No cuente con las competencias necesarias para la posición.
 - ✓ No apruebe las diferentes etapas del proceso de Reclutamiento Interno.
 - ✓ Presente una calificación diferente a Normal en central de riegos.
 - ✓ Muestre reportes de auditorías.
- o) COMPARTAMOS FINANCIERA brindará orientación, capacitación técnica y profesional a estudiantes y egresados de Universidades e Institutos Superiores, a través de un programa de prácticas Pre-profesionales y Profesionales.
- p) El personal que se incorpore a COMPARTAMOS FINANCIERA reunirá el perfil mínimo exigido para ocupar cada puesto, de acuerdo lo establecido en el Manual de Organización y Funciones.
- q) La selección de los Recursos Humanos considera 3 factores:
 - ✓ Conocimiento y Experiencia
 - ✓ Personales
 - ✓ Adaptabilidad

- r) La selección del personal se realizará en base al perfil de cada puesto aprobado por la Gerencia respectiva. Dicho proceso incluirá exámenes de conocimientos, evaluaciones psicológicas, entrevista personal e investigación de antecedentes personales y laborales. No será seleccionado el candidato que no resulte apto en la evaluación psicológica.

1.11 Adquisición de Financiera Crear por parte de Compartamos Financiera

⁷ La empresa mexicana Compartamos, propietaria de las acciones de Banco Compartamos, empresa con más de 20 años de experiencia en el campo de las micro finanzas en México, adquirió el 82.7% de las acciones de Financiera Créditos Arequipa (Financiera Crear) de Perú.

La Financiera Crear es una institución de micro finanzas fundada en Arequipa en 1992 y constituida como entidad de crédito en 1998.

El director de Estrategia de Compartamos Banco, Javier Fernández, precisó que la operación tuvo un monto aproximado de 63 millones de dólares y es la primera incursión de Compartamos en el campo de las micro finanzas fuera de México, donde la empresa tiene casi dos millones de clientes. “Compartamos ha estado analizando la posibilidad de incursionar en el mercado de América Latina desde hace varios años”.

Agregó que en México aún hay muchos clientes potenciales para los servicios financieros que ofrecemos, y, desde luego, seguiremos creciendo. “Pero creemos firmemente que la empresa se encuentra preparada para abrirse paso en nuevos mercados, en los cuales las micro finanzas han tenido una presencia importante y han alcanzado resultados positivos, tanto en la vida de los clientes como en el retorno de inversión obtenido”.

⁷<http://gestion.pe/noticia/734398/firma-mexicana-compra-827-financiera-crear>

El ejecutivo mencionó que la decisión de Compartamos de invertir en Perú se tomó tras un cuidadoso análisis de la situación actual del país.

“Perú es un país que ha presentado un crecimiento económico verdaderamente notable, además de una sólida estabilidad macroeconómica. Por otra parte, ha sido calificado como uno de los países con mejores condiciones para las micro finanzas, por instituciones como el Banco Interamericano de Desarrollo (BID)”, refirió. Por su parte, el director gerente general de Financiera Crear, Javier Valencia, señaló que ambas instituciones tienen muchas afinidades.

Esta inversión representa un voto de confianza al Perú y sus instituciones; pues es una de las primeras inversiones realizadas en el país por alguna empresa extranjera.

Desde junio de 2011, fecha en la que el Grupo Compartamos se hizo de la mayoría accionaria de Financiera Crear, el número de trabajadores se incrementó de 1,023 a 1,764.

La cartera de clientes se ha incrementado de 95 mil a más de 150 mil y el monto de los créditos otorgados hoy supera los US\$591 millones, dentro de los cuales 98.6% han sido créditos individuales y 1.4% créditos grupales, una nueva modalidad que Compartamos Financiera difundirá en las regiones del país donde opera.

Al presentar los detalles de la operación, Javier Fernández Cueto, Director de Estrategia de Compartamos comentó: “Perú es y seguirá siendo un país con grandes oportunidades y con gran potencial de crecimiento en el continente. Cuenta con un mercado financiero estable y una industria de micro finanzas madura. Inversiones como la que hemos concretado, fortalecen la confianza en este gran país”.

“Tenemos coincidencias muy importantes y casi indispensables para poder trabajar juntas, como por ejemplo compartir una misma visión sobre las micro finanzas como una oportunidad para que los segmentos populares salgan adelante y generen su propio desarrollo”.

Asimismo, mencionó que la incursión de Compartamos en Financiera Crear permitirá ofrecer a sus casi 90,000 clientes, nuevos productos y servicios.

⁸ Finalmente, señaló que Financiera Crear conservará su marca y el total de su personal, que ha demostrado tener amplia experiencia y compromiso.

“Estamos orgullosos de nuestros colaboradores y de lo que han logrado. Hoy, más que nunca, sabemos que contamos con ellos en esta nueva etapa, que es también, una gran oportunidad para todos”.

Fernández Cueto también explicó que Compartamos tiene un profundo conocimiento de la metodología grupal orientada a las mujeres, mismo que piensa aplicar en Perú. “Con nuestro producto Crédito Mujer hemos logrado atender las demandas de servicios financieros en los sectores rurales y semi rurales del país. Hoy atendemos a más de dos millones de personas, lo que representa un gran esfuerzo de inclusión financiera. Estamos seguros que esta metodología atenderá la demanda de este tipo de servicios financieros en el Perú”.

Esta adquisición fortalece la expansión internacional de Compartamos y se suma a las operaciones iniciadas en Guatemala consolidándose como una de las micro financieras líderes en el continente.

Cabe resaltar que la compra de Financiera Crear se realizó en el 2011 y el cambio de marca a Compartamos Financiera se dio en mayo del 2013, a inicios del 2015 La empresa mexicana Gentera anunció la adquisición del 15.79% remanente de las acciones de Compartamos Financiera. Con esta transacción se convierte en tenedora del 100% de las acciones de Compartamos Financiera en el Perú. El monto de esta transacción fue de aproximadamente US\$ 27 millones.

⁸⁸ <http://www.serperuano.com/2013/05/financiera-crear-se-transforma-en-compartamos-financiera/>

1.12 Palabras relacionadas al tema:

Aprendizaje.- Es un cambio o alteración de conducta en función de nuevos conocimientos, habilidades o destrezas incorporadas con la finalidad de mejorarlo. [1].

Capital Humano.- Es el conjunto integrado de conocimientos, habilidades y competencias de las personas en una organización. Como el capital estructural el capital humano se posee por las personas que los detentan y no por la organización que los emplea. El capital humano es una parte renovable del capital intelectual. [2]

Conocimiento.- Es el recurso más importante de la era de la información. Constituye un activo intangible. Representa la familiaridad o comprensión de ganancias por medio del estudio y de la experiencia. [3]

Gestión de Conocimiento.- Es el proceso sistemático de buscar, seleccionar, organizar, destilar y presentar información en el intento de mejorar la comprensión de un empleado en un área específica de interés. [4]

Mejora Continua.- Constituye la aplicación de la filosofía Kaizen en los procesos productivos de la organización. Empezó con los círculos del control de calidad para que sean cada vez más integradores. [5]

Organización de Aprendizaje.- Es la organización que incentiva y motiva el aprendizaje de sus miembros, por medio del trabajo de equipo y fuerte interacción social. [6]

Competitividad.- Capacidad de una organización para ofrecer productos y servicios mejores y más baratos, adecuado a las necesidades y expectativas del mercado brindando soluciones innovadoras al cliente. [7]

Eficacia.- Alcanzar objetivos y resultados. Un trabajo eficaz es provechoso y exitoso. [8]

Eficiencia.- Ejecutar bien y correctamente las tareas. El trabajo eficiente es un trabajo bien ejecutado. [9]

Empleabilidad.- Capacidad de una persona para conseguir y mantener un empleo en una organización. [10]

Habilidad.- Capacidad de transformar el conocimiento en acción y que resulta en un desempeño deseado. [11]

Habilidades Humanas.- Consiste en la capacidad y el discernimiento para trabajar con las personas, comunicar, comprender sus actitudes y motivaciones y aplicar el liderazgo eficaz. Facilidad en las relaciones interpersonales y grupales. [12]

Perspectiva.- Capacidad para poner el conocimiento en acción y convertirla en resultados prácticos. Saber transformar la teoría en práctica. Aplicar el conocimiento en el análisis de las situaciones, en la solución de los problemas y en la conducción del negocio. No basta tener el conocimiento, es necesario saber cómo utilizarlo y aplicarlo en la diversas situaciones y a los diferentes problemas. [13]

Clima Organizacional.- Es la calidad del ambiente psicológico de una organización. Puede ser positivo y favorable cuando es receptivo y agradable o negativo o desfavorable cuando es frío y desagradable. [14]

Comunicación.- Es el conjunto de informaciones entre individuos. Significa ser común un mensaje. [15]

Financiera.- se puede entender a la actividad financiera consistente en la intermediación de este tipo de actividad que comprende la captación y préstamo de recursos, así como intermediación en la compraventa de activos financieros. [16]

Colaborador.- Persona que participa con otros en la consecución de un trabajo o un logro [17]

Marca.-Según Lamb, Hair y McDaniel, una marca "es un nombre, término, símbolo, diseño o combinación de éstos elementos que identifica los productos de un vendedor y los distingue de los productos de la competencia".

Complementando ésta definición, los mencionados autores señalan además que "un nombre de marca es aquella parte de una marca que es posible expresar de manera oral e incluye letras (GM, YMCA), palabras (Chevrolet) y números (WD-40, 7-Eleven)".

Para Richard L. Sandhusen, "una marca es un nombre, término, signo, símbolo, diseño o combinación de los mismos, que identifica a los productos y servicios y ayuda a diferenciarlos como pertenecientes a un mismo proveedor; por ejemplo, Honda o Ford, o a un grupo de proveedores, como el Comité Nacional de Promoción de Procesamiento de Leche Líquida (National Fluid MilkProcessorPromotionBoard). Las marcas pueden ser locales, nacionales, regionales o de alcance mundial". Complementando ésta definición, Sandhusen añade que "una marca registrada es un nombre comercial o logo que está amparado legalmente". [18]

Compartamos.-surgió en 1990 como apoyo a las mujeres en comunidades rurales, con el propósito de impulsar el micro comercio y ayudarlas a tener un modo digno de subsistir. [19]

Influencia.- es la acción y efecto de influir. Este verbo se refiere a los efectos que una cosa produce sobre otra (por ejemplo, el viento sobre el agua) o al predominio que ejerce una persona. Así, referida a las personas, la influencia es el poder o la autoridad de alguien sobre otro sujeto.

Ese poder puede utilizarse para intervenir en un negocio, para obtener una ventaja o para ordenar algo. En otras palabras, la influencia es la capacidad de controlar y modificar las percepciones de los demás. [20]

Préstamo.- Un préstamo es una operación por la cual una entidad financiera pone a nuestra disposición una cantidad determinada de dinero mediante un contrato. En un préstamo nosotros adquirimos la obligación de devolver ese

dinero en un plazo de tiempo establecido y de pagar unas comisiones e intereses acordados. Podemos devolver el dinero en uno o varios pagos, aunque, habitualmente, la cantidad se devuelve en cuotas mensuales que incluyen las comisiones y los intereses.

Al hablar de préstamo, la cantidad de dinero que pedimos prestada se llama el 'principal', mientras que el 'interés' es el precio que pagamos por poder disponer de ese dinero. El periodo de tiempo para pagar el préstamo se conoce como el 'plazo'.

El 'prestamista' es la persona o entidad financiera que presta el dinero o el bien en concepto de préstamo. El 'prestatario' es la persona que recibe el dinero o el bien en concepto de préstamo. [21]

Ahorro.- Ahorro es la acción de ahorrar (guardar dinero para el futuro, reservar parte del gasto ordinario o evitar un gasto o consumo mayor) y la cosa que se ahorra.

El ahorro, por lo tanto, es la diferencia que existe en el ingreso disponible y el gasto efectuado. [22]

Tasa de interés.- Las tasas de interés son el precio del dinero. Si una persona, empresa o gobierno requiere de dinero para adquirir bienes o financiar sus operaciones, y solicita un préstamo, el interés que se pague sobre el dinero solicitado será el costo que tendrá que pagar por ese servicio. Como en cualquier producto, se cumple la ley de la oferta y la demanda: mientras sea más fácil conseguir dinero (mayor oferta, mayor liquidez), la tasa de interés será más baja. Por el contrario, si no hay suficiente dinero para prestar, la tasa será más alta. [23]

Spread financiero.- Término inglés, que en nuestro idioma significa diferencial. Un spread de tasas de interés es la diferencia entre la tasa pasiva (tasa que pagan los bancos por depósitos a los ahorristas) y la tasa activa (que cobran los bancos por créditos o préstamos otorgados); constituyéndose en una de las principales fuentes de utilidad de los banqueros.

En esta utilidad se ha deducido el costo que la entidad paga a los ahorristas (tasa pasiva), menos (tasa activa): costos administrativos y de operación del propio banco, costos emergentes de las normativas que dicta la entidad reguladora, es decir, los costos de intermediar los recursos. Consecuentemente, el spread debe cubrir toda la cadena de costos hasta la colocación de los créditos y generar una utilidad para el banquero. [24]

Microfinanzas.- Las “microfinanzas” se refieren a la provisión de servicios financieros (préstamos, ahorro, seguros o servicios de transferencia), a hogares con bajos ingresos. Para mejorar su vida financiera, los clientes pobres requieren unos servicios financieros que tengan en cuenta sus necesidades más allá del crédito a la microempresa: unos servicios que engloben a los ahorros, las transferencias, los pagos y los seguros. No obstante, los servicios financieros no son la panacea para todos los pobres. [25]

Deudor.- Es aquella persona o empresa que está obligada a satisfacer una deuda; partimos de que el origen de la deuda es de carácter voluntario, es decir, que el deudor decidió libremente comprometerse al pago de dicha obligación.

Un deudor adquiere bienes o servicios de un tercero y estos bienes son distintos de los que normalmente proporciona la empresa, por ello, estos deudores no tienen la condición estricta de clientes. [26]

Fidelización.- La fidelización es el fenómeno por el que un producto determinado permanece fiel a la compra de un producto concreto de una marca concreta, de una forma continua o periódica. [27]

Capacidad de pago.- La capacidad de pago constituye el principio fundamental de la evaluación de deudores, la cual se determina sobre la base del análisis financiero, la capacidad de generación de flujos de caja provenientes de las actividades propias del giro del negocio, su estabilidad, su tendencia, la suficiencia de los mismos en relación con la estructura de pasivos del deudor ajustados al ciclo productivo del negocio y los factores internos y externos que podrían motivar una variación de la capacidad de

pago tanto en el corto como en el largo plazo. Lo cual refleja la posibilidad de que un Prestatario actual o potencial para honrar sus Obligaciones y mantener en el tiempo un nivel de Solvencia. [28]

Voluntad de pago.-Es la capacidad moral del prestatario basada en su reputación personal es la obligación o derecho de crédito es una relación jurídica en virtud de la cual un sujeto (deudor) tiene el deber jurídico de realizar a favor de otro (acreedor) una determinada prestación. [29]

Microcrédito.- Todo crédito otorgado a una persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios, con el objeto de financiar actividades de producción, comercialización y servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas e ingresos generados por dichas actividades. Por el tamaño de la actividad económica se encuentra clasificado en el índice de microempresa, calculado en base al número de personal ocupado, monto de ingresos por ventas y valor del patrimonio [30]

Garantía.- Contrato que tiende a asegurar el cumplimiento de Obligaciones derivadas de una deuda. Puede ser personal como la fianza o real como la prenda. Valor que protege a una persona natural o jurídica en caso de Incumplimiento, de un contrato de deuda, servicio u otro. [31]

Riesgo.-Es la potencialidad de que eventos, anticipados o no, puedan tener un impacto adverso contra ingresos y el Patrimonio [32]

Riesgo de crédito.- Es la posibilidad de pérdida debido al Incumplimiento del Prestatario o la Contraparte, en operaciones directas, indirectas o Contingentes que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las Obligaciones pactadas. En Basilea I, el Riesgo de Crédito es la posibilidad de que un Prestatario o Contraparte no pueda cumplir con sus Obligaciones de acuerdo con los términos acordados. [33]

Hipoteca.- Consiste en afectar un inmueble, en garantía del cumplimiento de una obligación propia o de terceros, dicha garantía se constituye por su

inscripción registral y otorga al acreedor los derechos de perseguir preferentemente y vender el bien. [34]

Prenda.-Contrato y derecho real sobre un bien mueble que garantiza el cumplimiento de una obligación. Supone el desplazamiento del bien, que da derecho al acreedor a disponer de la cosa empeñada. Si el deudor no cumple con su obligación, el acreedor la podrá vender para satisfacer con su valor el importe de la obligación. La ley contempla también la prenda sin desplazamiento en algunos supuestos. [35]

Fiador.-Persona que voluntariamente se hace responsable del cumplimiento de las obligaciones de otra. El caso más corriente es el de los fiadores de crédito. En este caso, el fiador o fiadores responden solidariamente como el deudor principal, pudiendo exigir únicamente que éste sea demandado judicialmente por el acreedor antes de proceder contra ellos. [36]

Fianza.- En términos generales, se llama así al contrato que se celebra para asegurar su crédito al acreedor; son por lo tanto contratos de fianza la hipoteca, la prenda, el depósito preventivo, etc. La garantía puede ser ofrecida por el mismo deudor o bien por otra persona. [37]

Apalancamiento.- Relación entre capital propio y crédito invertido en una operación financiera. Al reducir el capital inicial que es necesario aportar, aumenta la rentabilidad obtenida. El incremento del apalancamiento también aumenta los riesgos de la operación, pues indica menor flexibilidad o mayor exposición a la insolvencia o incapacidad de atender los pagos. [38]

Bancarización.-Grado en el que los habitantes de un país hacen uso de los productos y servicios financieros ofrecidos por las entidades bancarias. Un indicador de este concepto es comparar la liquidez o el crédito como porcentaje del PBI. [39]

Cartera con problemas potenciales CPP.-Categoría de clasificación de la cartera de créditos en la que el deudor presenta una buena situación

financiera y de rentabilidad, con moderado endeudamiento patrimonial y adecuado flujo de caja para el pago de las deudas por capital e intereses. En este tipo de cartera el flujo de caja es sumamente sensible a modificaciones de variables relevantes y tiende a debilitarse para afrontar los pagos. [40]

Cartera deficiente.-Categoría de clasificación de la cartera de créditos en la que el deudor presenta una situación financiera débil y un nivel de flujo de caja que no le permite atender el pago de la totalidad del capital y de los intereses de las deudas, pudiendo cubrir solamente estos últimos. [41]

Cartera dudosa.-Categoría de clasificación de la cartera de créditos en la que el deudor presenta un flujo de caja manifiestamente insuficiente, no alcanzando a cubrir el pago del capital ni de los intereses; presenta una situación financiera crítica y muy alto nivel de endeudamiento, y se encuentra obligado a vender activos de importancia para la actividad desarrollada. [42]

Cartera de valores.-Conjunto de inversiones en títulos, valores de renta fija o variable y otros activos financieros que pertenecen a una persona natural o jurídica. Puede clasificarse según el tipo de activos que lo conforman, como cartera de billetes y cheques (caja) o cartera de colocaciones (préstamos). [43]

Cartera morosa.-Comprende la cartera pesada más la cartera refinanciada y/o reestructurada. [44]

Central de Riesgos.-Servicio que prestan los bancos centrales de cada país. Analiza la información suministrada por las entidades de crédito sobre los riesgos bancarios asumidos por personas o empresas, con objeto de identificar a los prestatarios que puedan tener problemas de reembolso. [45]

En el Perú, la Superintendencia de Banca y Seguros del Perú tiene información consolidada y clasificada sobre los deudores de empresas y

entidades del sistema financiero, que está a disposición de las mismas, así como del Banco Central de Reserva del Perú. [46]

Consumo.-Actividad que consiste en el uso de bienes y servicios para la satisfacción de las necesidades o deseos humanos individuales o colectivos. En las cuentas nacionales, es parte del Producto Bruto Interno que no se destina al ahorro, sino a adquirir alimentos, ropa, bienes duraderos como automóviles, educación, ocio, entre otros. Por el lado del sector privado, se considera el gasto de consumo final de los hogares y las instituciones privadas sin fines de lucro que sirven a los hogares. Por el sector público, se considera al consumo de las entidades gubernamentales como los gastos hechos en consumo y servicios y en remuneraciones. [47]

Dinero.-Activos financieros que cumplen las funciones de medio de pago, reserva de valor y unidades cuenta. En sentido estricto, se refiere al circulante y los depósitos a la vista. Sin embargo, existen una clase amplia de otros activos que son sustitutos cercanos del dinero, llamado cuasi dinero, que por innovación financiera pueden cumplir varias de las funciones del dinero. [48]

Interés adeudado.-Indica el interés generado por un préstamo efectuado a un cliente. [49]

Interés atrasado.-Totalidad de intereses vencidos y no pagados, incluyendo los intereses originales, moras, intereses de refinanciación y demás comisiones o cargos. Interés compensatorio (Perú) (*Compensatory interest*)

Según el artículo 1242 del Código Civil Peruano (1984), el interés es compensatorio cuando constituye la contraprestación por el uso del dinero o de cualquier otro bien. [50]

Interés compuesto.-Rendimiento de un capital al que se acumulan los intereses devengados al final de cada período, lo que da lugar a una nueva suma sobre la que se generan nuevos intereses.[51]

Interés moratorio.-Interés generado por un vencimiento no atendido de amortización o intereses. El deudor incurre en mora desde el momento que el acreedor le exija, judicial o extrajudicialmente, el cumplimiento de su obligación. En el caso de la deuda externa, la mora se computa como los intereses generados por la deuda no pagada, independientemente de si el acreedor hizo reclamo expreso del pago de la misma. En el caso de la deuda externa, la mora se computa como los intereses generados por la deuda no pagada, independientemente de si el acreedor hizo reclamo expreso del pago de la misma. Según el artículo 1242 del Código Civil Peruano (1984), el interés es moratorio cuanto tiene por finalidad indemnizar la mora en el pago. [52]

Interés simple.-Por oposición al interés compuesto, es el rendimiento de un capital prestado que no se agrega al principal para producir nuevos intereses. Suele utilizarse en operaciones a corto plazo. [53]



1.13 Antecedentes de la investigación

De acuerdo a la revisión documental efectuada, se ha verificado que no existen trabajos referente al tema que se está investigando; sin embargo se ha encontrado un informe Plan de trabajo para obtener el título profesional sobre la labor realizada como analista de créditos en la EDPYME Crear Arequipa su autor Calvay Iquira, Roberto.

No obstante se cuenta con información bibliográfica física y virtual las cuales servirán para la consecución del trabajo.

1.14 Hipótesis

Dado que Financiera Crear ha cambiado de marca a Compartamos S.A.B en estos últimos meses; es probable que los trabajadores vengán enfrentando cambios emocionales, psicológicos y de relaciones laborales.



Capítulo II: PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

2.1 Técnicas e instrumentos

Técnicas:

En el desarrollo de este estudio se utilizó como técnicas la observación de campo, la observación bibliográfica, encuestas, análisis y descripción de resultados lo cual nos permitirá recopilar los datos necesarios con el propósito de realizar los objetivos y la verificación de la hipótesis.

2.2 Observación de Campo:

Se basa en la información obtenida de las actividades y aspectos importantes de la Financiera Crear ahora con el nombre de Compartamos S.A.B. a través de las técnicas e instrumentos empleados.

2.3 Observación Bibliográfica:

En el trabajo se realizará una indagación documental que nos permitirá apoyar la investigación a través de documentos o información sugerente de textos relacionados al tema e información de la empresa.

Las técnicas que se emplearán para la realización del presente trabajo de investigación son las siguientes:

- ✓ La Observación
- ✓ La Encuesta

Instrumentos:

Los instrumentos empleados para la investigación serán los siguientes:

- ✓ Ficha de observación
- ✓ Cuestionario
- ✓ Fichas bibliográficas y documentales

2.4 Campo de Verificación

2.4.1 Ámbito

La investigación se realizara en el Departamento de Arequipa.

Departamento: Arequipa

Provincia: Arequipa

2.4.2 Temporalidad

El estudio se realizo entre los meses de Abril a Diciembre del 2014.

2.4.3 Unidades de Estudio:

- Universo:

Se estudiara a los colaboradores de la Financiera Compartamos S.A.B

- Muestra:

La muestra de estudio fue conformada por el personal administrativo y trabajadores de la Financiera Compartamos S.A.B de la ciudad de Arequipa.

Para establecer el nivel de confianza de la estimación del tamaño de la muestra, se seleccionara un nivel de confianza de 95% y un error de 5%, luego se fijara el nivel de ocurrencia en 0,5 ya que no se conoce con certeza dicho nivel. Por último se determinara el tamaño de la muestra empleando la ecuación:

Las variables de ésta ecuación son:

n = Tamaño de la muestra

e = Error de estimación

z = Nivel de confianza

N = Población total

P = Probabilidad de ocurrencia

Q = Probabilidad de no ocurrencia

Para este caso las variables presentan los siguientes valores.

$n = ?$

$e = 5\% = 0,05$

$Z = 1,96$ (obtenido de la tabla de distribución normal)

$N = 578$

$p = 0,5$

$q = 1 - p = 0,5$

Entonces:

$$n = \frac{z^2 pqN}{e^2(N-1) + z^2 pq}$$

$n = 231$

2.5 Estrategia de recolección de Datos:

La recolección de datos de la investigación se realizó a través de:

- ✓ Búsqueda bibliográfica sobre el tema.
- ✓ Recolección de información en los archivos de la empresa.
- ✓ Entrevista a los trabajadores de la Financiera Compartamos S.A.B
- ✓ Búsqueda de información de en sector de Banca y Finanzas.
- ✓ Información relacionada a Financieras.

2.6 Recursos:

Los recursos materiales, humanos y financieros estarán a cargo de los responsables del trabajo de investigación.

2.6.1 Recursos Humanos:

Para la realización del trabajo se contará con la participación directa de las siguientes personas:

- ✓ Srta. Astrid Milder Jesús Barrientos Ugarte
- ✓ Sr. Gianfranco Victor Arana Rojas

2.6.2 Recursos Materiales:

Se emplearán los siguientes materiales:

- ✓ Papel bond A-4
- ✓ Material de Escritorio (lapiceros, liquidpaper)
- ✓ Computadoras
- ✓ USB
- ✓ Impresora
- ✓ Libretas de Campo
- ✓ Fotocopias

2.6.3 Recursos Financieros:

La investigación fue solventada con recursos propios.

Recursos Financieros

Concepto	Cantidad	Costo x Unidad (S/.)	Total Costo (S/.)
Encuestas	235	0.07	16.45
Movilidad	24	6	144.00
Copias material Bibliográfico	80	0.10	8.00
Copias de Tesis (por juego)	289	0.10	28.90
Tipeos	1	50	50.00
TOTAL			243.45

2.7 Cronograma

ACTIVIDADES	AÑO 2014																											
	MESES																											
	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
Diseño del proyecto																												
Elaboración del Marco teorico																												
Instrumento de recolección																												
Aplicación de instrumento de recolección																												
Tabulación de datos																												
Análisis e interpretación																												
Presentación de los resultados																												
Informe final																												

Fuente: Elaboración Propia

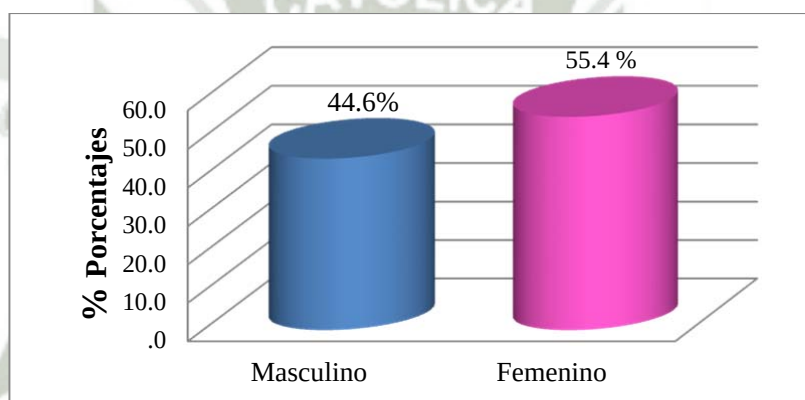
Capítulo III: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS COLABORADORES DE COMPARTAMOS FINANCIERA SAB:

Para el presente trabajo se realizó 231 encuestas del modelo Servqual en las diferentes agencias de Compartamos Financieras.

1. Género de los trabajadores de Compartamos

Gráfico N°1

Genero de los trabajadores de Compartamos Financiera



Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 1

Genero de los trabajadores de Compartamos
Financiera

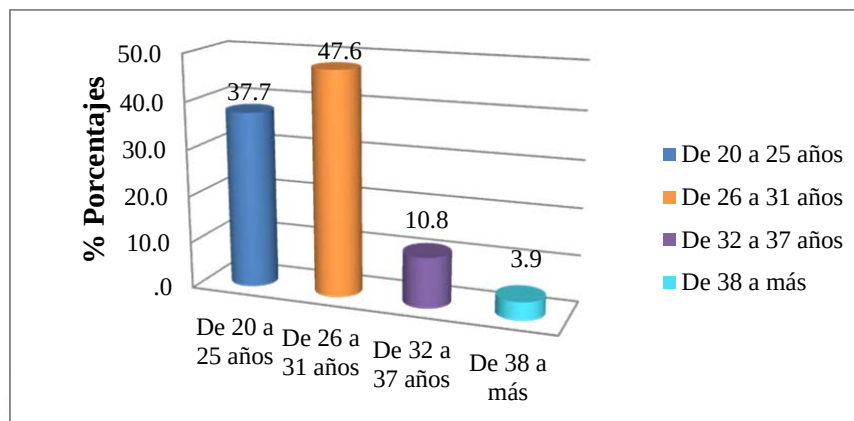
Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	103	44.6%
Femenino	128	55.4%
Total	231	100.0%

Fuente: Elaboración Propia

2. Edad de los trabajadores de Compartamos

Gráfico N°2

Edad de los trabajadores de Compartamos Financiera



Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N°2

Edad de los trabajadores de Compartamos Financiera

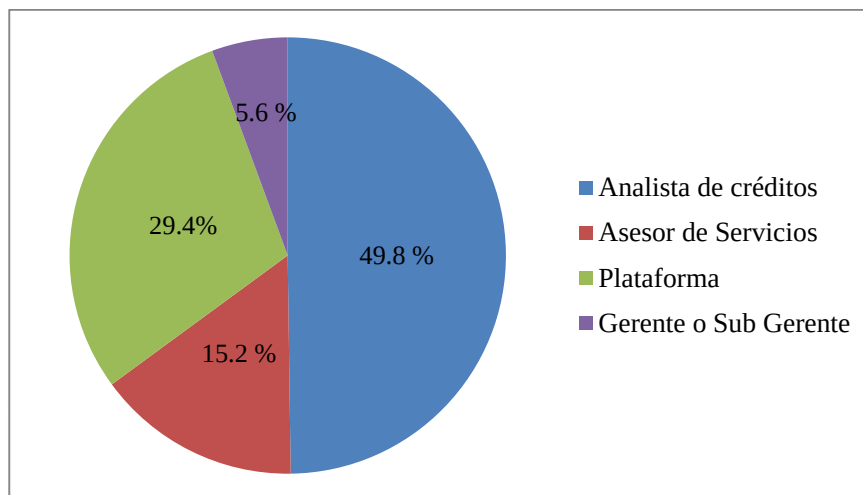
Edad	Frecuencia	Porcentaje
De 20 a 25 años	87	37.7%
De 26 a 31 años	110	47.6%
De 32 a 37 años	25	10.8%
De 38 a más	9	3.9%
Total	231	100.0%

Fuente: Elaboración Propia

3. Puesto que ocupan los trabajadores de Compartamos Financiera

Gráfico N°3

Puesto que ocupan los trabajadores de Compartamos Financiera



Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N°3

Puesto que ocupan los trabajadores de Compartamos Financiera

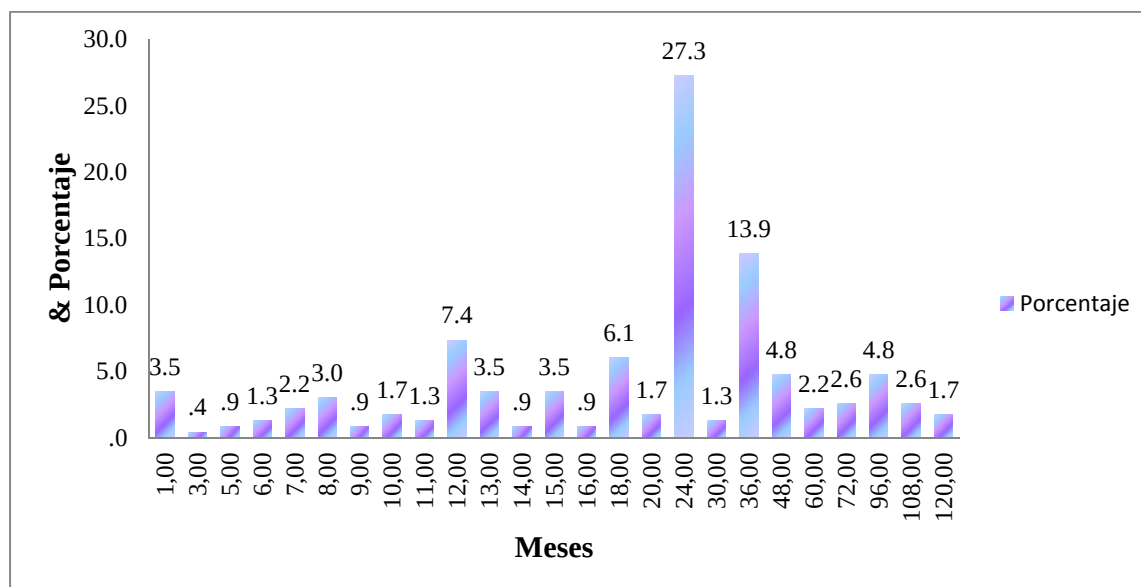
Puesto en la empresa	Frecuencia	Porcentaje
Analista de créditos	115	49.8%
Asesor de Servicios	35	15.2%
Plataforma	68	29.4%
Gerente o Sub Gerente	13	5.6%
Total	231	100.0%

Fuente: Elaboración Propia

4. Tiempo que laboran los trabajadores de Compartamos Financiera

Gráfico N°4

Tiempo que laboran los trabajadores de Compartamos Financiera



Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N°4
Tiempo que laboran los trabajadores de Compartamos Financiera

Cuanto tiempo labora	Frecuencia	Porcentaje
1,00	8	3.5
3,00	1	.4
5,00	2	.9
6,00	3	1.3
7,00	5	2.2
8,00	7	3.0
9,00	2	.9
10,00	4	1.7
11,00	3	1.3
12,00	17	7.4
13,00	8	3.5
14,00	2	.9
15,00	8	3.5
16,00	2	.9
18,00	14	6.1
20,00	4	1.7
24,00	63	27.3
30,00	3	1.3
36,00	32	13.9
48,00	11	4.8
60,00	5	2.2
72,00	6	2.6
96,00	11	4.8
108,00	6	2.6
120,00	4	1.7
Total	231	100.0

Fuente: Elaboración Propia

COMPARACIÓN DE CUADROS SEGÚN EL MODELO SERVQUAL ENTRE COMPARTAMOS FINANCIERA Y FINANCIERA CREAR

3.1 Declaraciones sobre expectativas de la Dimensión de Bienes Tangibles:

1. ¿Los muebles con los que cuenta Compartamos Financiera son cómodos?

Como se puede apreciar en el cuadro de la parte inferior a la pregunta “si los muebles son cómodos para realizar su trabajo” tanto para cuando era financiera crear como ahora que es compartamos financiera, podemos indicar que hay colaboradores con un porcentaje de (10.4%) que están totalmente desacuerdo con los muebles de compartamos financiera, en comparación al porcentaje de financiera crear donde los colaboradores estaban totalmente en desacuerdo con un (1.7%), pero a su vez tenemos que el porcentaje de colaboradores que están de acuerdo con los muebles de la empresa es mayor ahora que es compartamos con un (22.1%) a comparación de financiera crear que es de (17.3%), esto se debe a que el porcentaje de financiera crear se centra más en la premisa ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Cuadro N°1

Los muebles con los que cuenta actualmente Compartamos Financiera son cómodos para el trabajo que realiza

N°	Muebles	Frecuencia compartamos	% Compartamos	Frecuencia crear	% Crear	Variación Compartamos	Variación Crear	Diferencia
1	Totalmente desacuerdo	24	10.4%	4	1.7%	0.104	0.017	0.087
2	Desacuerdo	54	23.4%	62	26.8%	0.468	0.536	-0.068
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	102	44.2%	125	54.1%	1.326	1.623	-0.297
4	De acuerdo	51	22.1%	40	17.3%	0.884	0.692	0.192
5	Totalmente de acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0	0
Total		231	100	231	100	2.782	2.868	-0.086

Fuente: Elaboración Propia

Entonces tenemos:

La variación de compartamos financiera

- $(2.782/5) = 0.5564$

La variación de financiera Crear

- $(2.868/5) = 0.5736$

Interpretación:

Según lo elaborado tenemos, una variación de (-0.0172) , lo cual indica que los colaboradores de financiera crear se sentían más satisfechos con los muebles que tenían antes del cambio de marca a compartamos financiera con los que cuentan en la actualidad, entonces concluimos que los colaboradores prefieren los muebles con los que antes contaban en la empresa para desarrollar bien su trabajo.

2.¿El equipo de software con el que cuenta es el mejor para desarrollar su trabajo?

Como se puede apreciar en el cuadro de la parte inferior a la pregunta “El equipo de software es el adecuado para desarrollar mejor su trabajo” la pregunta fue elaborada para cuando era financiera crear y ahora que es compartamos financiera, podemos indicar que hay colaboradores con un porcentaje de (14.3%) que están en desacuerdo con el software que cuentan la empresa en la actualidad, en comparación al porcentaje de financiera crear donde era mayor los colaboradores que estaba en desacuerdo con el software que se utilizaba con un (17.3%) , también tenemos que el porcentaje de colaboradores que están de acuerdo con el software de la empresa es mayor ahora que es compartamos con un (43.7%) a comparación de financiera crear que es de (26.0%) , esto se debe a que el porcentaje de financiera crear se centra más en la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Cuadro N°2

El equipo de software es el mejor para desarrollar su trabajo

N°	Equipo de Software	Frecuencia compartamos	% Compartamos	Frecuencia crear	% Crear	Variación Compartamos	Variación Crear	Diferencia
1	Totalmente desacuerdo	5	2.2%	2	0.9%	0.022	0.009	0.013
2	Desacuerdo	33	14.3%	40	17.3%	0.286	0.346	-0.06
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	90	39.0%	127	55.0%	1.17	1.65	-0.48
4	De acuerdo	101	43.7%	60	26.0%	1.748	1.04	0.708
5	Totalmente de acuerdo	2	0.9%	2	0.9%	0.045	0.045	0
Total		231	100	231	100	3.271	3.09	0.181

Fuente: Elaboración Propia

Entonces tenemos:

La variación de compartamos financiera

- $(3.271/5) = 0.6542$

La variación de financiera Crear

- $(3.09/5) = 0.618$

Interpretación:

Según lo elaborado, tenemos una variación de (+0.0362), lo cual indica que los colaboradores de compartamos financiera tienen una mayor expectativa de la tecnología de la empresa, se puede decir que los colaboradores están un (+3.62%) más satisfechos con la nueva tecnología con la que ahora cuentan a comparación de la tecnología que tenían en financiera crear, donde su grado de satisfacción es menor, la empresa ha mejorado en el software con el cual trabajan.

3. ¿El uniforme que le brindan es el adecuado para realizar su trabajo?

Como se puede apreciar en el cuadro de la parte inferior a la pregunta “El uniforme que le brinda la empresa es el adecuado para realizar bien su trabajo” la pregunta fue elaborada para cuando era financiera crear y ahora que es compartamos financiera, podemos indicar que hay colaboradores con un porcentaje de (6.9%) que están en desacuerdo con el uniforme color magenta que cuentan la empresa en la actualidad, en comparación al porcentaje de financiera crear donde el porcentaje era menor, los colaboradores que estaban en desacuerdo con el uniforme de color azul que se utilizaba con un (2.2%), también tenemos que el porcentaje de colaboradores que están totalmente de acuerdo con el uniforme de la empresa era mayor en financiera crear con un (34.6%) a comparación de compartamos financiera que es de (6.5%), esto se debe al cambio de color en el uniforme.

Cuadro N°3

El uniforme que le brindan en Compartamos Financiera es el adecuado para realizar su trabajo

N°	Uniforme	Frecuencia compartamos	% Compartamos	Frecuencia crear	% Crear	Variación Compartamos	Variación Crear	Diferencia
1	Totalmente desacuerdo	16	6.9%	5	2.2%	0.069	0.022	0.047
2	Desacuerdo	38	16.5%	20	8.7%	0.33	0.174	0.156
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	84	36.4%	80	34.6%	1.092	1.038	0.054
4	De acuerdo	78	33.8%	46	19.9%	1.352	0.796	0.556
5	Totalmente de acuerdo	15	6.5%	80	34.6%	0.325	1.73	-1.405
Total		231	100	231	100	3.168	3.76	-0.592

Fuente: Elaboración Propia

Entonces tenemos:

La variación de compartamos financiera

- $(3.168/5) = 0.6336$

La variación de financiera Crear

- $(3.76/5) = 0.752$

Interpretación:

Según lo elaborado, tenemos una variación de (-0.1184), lo cual indica que los colaboradores de compartamos financiera tienen una menor expectativa acerca del uniforme que cuentan en la actualidad, se puede decir que los colaboradores están un (-11.84%) menos satisfechos con el nuevo uniforme con el que ahora cuentan, esto se puede deber a que con el cambio de marca de financiera crear a compartamos financiera hubo un cambio con el uniforme para ser más específicos en el cambio de color, de azul a magenta con el que cuentan en la actualidad.

4. ¿Las instalaciones de Compartamos Financiera cuentan con zonas de seguridad ante cualquier emergencia?

Como se puede apreciar en el cuadro de la parte inferior a la pregunta “Las instalaciones de la empresa cuentan con zonas de seguridad ante cualquier emergencia” la pregunta fue elaborada para cuando era financiera crear y ahora que es compartamos financiera, podemos indicar que hay colaboradores con un porcentaje de (7.8%) que están en desacuerdo con las zonas de seguridad ante cualquier emergencia, en comparación al porcentaje de financiera crear donde el porcentaje era menor, los colaboradores que estaban en desacuerdo con las zonas seguras ante cualquier emergencia con un (3.9%), también tenemos que el porcentaje de colaboradores que están totalmente de acuerdo con las zonas de seguridad de la empresa es mayor en comparación a financiera crear con un (13.4%) donde financiera crear obtiene un (1.3%), esto se debe al mejoramiento de las oficinas y la expansión del mismo.

Cuadro N° 4

Las instalaciones de Compartamos Financiera cuentan con zonas de seguridad

N°	Zonas de Seguridad	Frecuencia compartamos	% Compartamos	Frecuencia crear	% Crear	Variación Compartamos	Variación Crear	Diferencia
1	Totalmente desacuerdo	18	7.8%	9	3.9%	0.078	0.039	0.039
2	Desacuerdo	31	13.4%	25	10.8%	0.268	0.216	0.052
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	45	19.5%	145	62.8%	0.585	1.884	-1.299
4	De acuerdo	106	45.9%	49	21.2%	1.836	0.848	0.988
5	Totalmente de acuerdo	31	13.4%	3	1.3%	0.67	0.065	0.605
Total		231	100	231	100	3.437	3.052	0.385

Fuente: Elaboración Propia

Entonces tenemos:

La variación de compartamos financiera

- $(3.437/5) = 0.6874$

La variación de financiera Crear

- $(3.052/5) = 0.6104$

Interpretación:

Según lo elaborado, tenemos una variación de (+0.077), lo cual indica que los colaboradores de compartamos financiera tienen una mayor expectativa acerca de las zonas de seguridad ante cualquier emergencia en la actualidad, se puede decir que los colaboradores están un (+7.7%) más seguros con las zonas de seguridad ante cualquier emergencia, esto se debe a que con el cambio de marca han ampliado las agencias y también se ha abierto más agencias desplazando personal de agencias a las nuevas agencias.

5. En general cómo calificaría la tecnología con la que cuenta Compartamos Financiera?

Como se puede apreciar en el cuadro de la parte inferior a la pregunta “Cómo califica la tecnología con la que cuenta la empresa” la pregunta fue elaborada para cuando era financiera crear y ahora que es compartamos financiera, podemos indicar que hay colaboradores con un porcentaje de (2.2%) que están en desacuerdo con la tecnología de la empresa, en comparación al porcentaje de financiera crear donde el porcentaje era menor, los colaboradores que estaban en desacuerdo con la tecnología de la empresa con un (0.4%), también tenemos que el porcentaje de colaboradores que están de acuerdo con la tecnología de la empresa es mayor en comparación a financiera crear con un (43.3%) donde financiera crear obtiene un (17.7%), esto se debe al mejoramiento de las oficinas y de todo el equipo de cómputo.

Cuadro N°5

**¿ Cómo calificaría la tecnología con la que cuenta
Compartamos Financiera?**

N°	Tecnologia	Frecuencia compartamo s	% Compartamo s	Frecuencia crear	% Crear	Variación Compartamo s	Variación Crear	Diferencia
1	Totalmente desacuerdo	5	2.2%	1	0.4%	0.022	0.004	0.018
2	Desacuerdo	20	8.7%	63	27.3%	0.174	0.546	-0.372
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	81	35.1%	124	53.7%	1.053	1.611	-0.558
4	De acuerdo	100	43.3%	41	17.7%	1.732	0.708	1.024
5	Totalmente de acuerdo	25	10.8%	2	0.9%	0.54	0.045	0.495
Total		231	100	231	100	3.521	2.914	0.607

Fuente: Elaboración Propia

Entonces tenemos:

La variación de compartamos financiera

- $(3.521/5) = 0.7042$

La variación de financiera Crear

- $(2.914/5) = 0.5828$

Interpretación:

Según lo elaborado, tenemos una variación de (+0.1214), lo cual indica que los colaboradores de compartamos financiera tienen una mayor expectativa acerca de la tecnología de la empresa en la actualidad, se puede decir que los colaboradores están un (+12.14%) más satisfechos por la innovación de tecnología en la empresa, esto se debe a que con el cambio de marca la empresa ha apostado más en tecnología renovando las computadoras, bóvedas, contadoras de dinero y entregando un black Berry a cada colaborador de la empresa para que desarrolle un trabajo más eficaz y efectivo.

3.2 Declaraciones sobre expectativas de la Dimensión de Confiabilidad:

6. ¿Cuándo Compartamos Financiera promete hacer algo en un tiempo determinado lo cumple?

Como se puede apreciar en el cuadro de la parte inferior a la pregunta “De cuando la empresa promete hacer algo en un tiempo determinado lo cumple” la pregunta fue elaborada para cuando era financiera crear y ahora que es compartamos financiera, podemos indicar que hay colaboradores con un porcentaje de (3.5%) que están totalmente en desacuerdo de las promesas de la empresa, en comparación al porcentaje de financiera crear donde el porcentaje era mayor, los colaboradores que estaban en desacuerdo con las promesas de la empresa con un (6.9%) lo cual indica que los colaboradores están creyendo más en la empresa, también tenemos que el porcentaje de colaboradores que están de acuerdo con la tecnología de la empresa es mayor en comparación a financiera crear con un (44.2%) donde financiera crear

obtiene un (26.2%), esto se debe al compromiso de la empresa con cada uno de los colaboradores.

Cuadro N°6

Cuando Compartamos Financiera promete hacer algo lo cumple

N°	Promete algo cumple	Frecuencia compartamos	% Compartamos	Frecuencia crear	% Crear	Variación Compartamos	Variación Crear	Diferencia
1	Totalmente desacuerdo	8	3.5%	16	6.9%	0.035	0.069	-0.034
2	Desacuerdo	26	11.3%	0	0.0%	0.226	0	0.226
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	89	38.5%	153	66.2%	1.155	1.986	-0.831
4	De acuerdo	102	44.2%	62	26.8%	1.768	1.072	0.696
5	Totalmente de acuerdo	6	2.6%	0	0.0%	0.13	0	0.13
Total		231	100	231	100	3.314	3.127	0.187

Fuente: Elaboración Propia

Entonces tenemos:

La variación de compartamos financiera

- $(3.314/5) = 0.6628$

La variación de financiera Crear

- $(3.127/5) = 0.6254$

Interpretación:

Según lo elaborado, tenemos una variación de (+0.0374), lo cual indica que los colaboradores de compartamos financiera tienen una mayor expectativa acerca del compromiso de la empresa con el colaborador, se puede decir que los colaboradores están un (+3.74%) más satisfechos por las promesas cumplidas por la empresa.

7. ¿Cuándo un colaborador tiene un problema Compartamos Financiera muestra un sincero interés para resolverlo?

Como se puede apreciar en el cuadro de la parte inferior a la pregunta “Cuando un colaborador tiene un problema la empresa muestra un sincero interés por resolverlo” la pregunta fue elaborada para cuando era financiera crear y ahora que es compartamos financiera, podemos indicar que hay colaboradores con un porcentaje de (2,2%) que están totalmente en desacuerdo por el sincero interés de la empresa ante la premisa cuando un colaborador tiene un problema, en comparación al porcentaje de financiera crear donde el porcentaje era menor, los colaboradores que estaban en desacuerdo con las promesas de la empresa con un (0.9%), también tenemos que el porcentaje de colaboradores que están de acuerdo con el sincero interés de la empresa es mayor en comparación a financiera crear con un (39.4%) donde financiera crear obtiene un (19.9%), esto se debe a que la empresa ha mejorado en entender los problemas de los colaboradores.

Cuadro N°7

Cuando un colaborador tiene un problema Compartamos Financiera muestra un sincero interés

N°	Problemas	Frecuencia compartamos	% Compartamos	Frecuencia crear	% Crear	Variación Compartamos	Variación Crear	Diferencia
1	Totalmente desacuerdo	5	2.2%	2	0.9%	0.022	0.009	0.013
2	Desacuerdo	43	18.6%	55	23.8%	0.372	0.476	-0.104
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	92	39.8%	128	55.4%	1.194	1.662	-0.468
4	De acuerdo	91	39.4%	46	19.9%	1.576	0.796	0.78
5	Totalmente de acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0	0
Total		231	100	231	100	3.164	2.943	0.221

Fuente: Elaboración Propia

Entonces tenemos:

La variación de compartamos financiera

- $(3.164/5) = 0.6328$

La variación de financiera Crear

- $(2.943/5) = 0.5886$

Interpretación:

Según lo elaborado, tenemos una variación de (+0.0442), lo cual indica que los colaboradores de compartamos financiera tienen una mayor per sección de que la empresa muestra un sincero interés por cada uno de los colaboradores en la actualidad, se puede decir que los colaboradores están un (+4.42%) más satisfechos por la preocupación de la empresa con cada uno de sus colaboradores, donde los escuchan y los comprenden, además sienten todo el apoyo de la empresa.

8. ¿Compartamos Financiera mantiene informados a los colaboradores de lo que ocurre en la empresa?

Como se puede apreciar en el cuadro de la parte inferior a la pregunta “Compartamos Financiera mantiene informados a los colaboradores de lo que ocurre en la empresa” la pregunta fue elaborada para cuando era financiera crear y ahora que es compartamos financiera, podemos indicar que hay colaboradores con un porcentaje de (3,9%) que están totalmente en desacuerdo por la comunicación que existe en la empresa, en comparación al porcentaje de financiera crear donde el porcentaje era menor, los colaboradores que estaban en desacuerdo con la comunicación dentro de la empresa con un (3.5%), también tenemos que el porcentaje de colaboradores que están de acuerdo con la comunicación que existe en la empresa es mayor en comparación a financiera crear con un (44.2%) donde financiera crear obtiene un (27.7%), esto se debe a que la empresa ha mejorado su manera de transmitir las cosas a los colaboradores de compartamos financiera.

Cuadro N°8

Compartamos Financiera mantiene informados a los colaboradores de lo que ocurre en la empresa

N°	Información	Frecuencia compartamos	% Compartamos	Frecuencia crear	% Crear	Variación Compartamos	Variación Crear	Diferencia
1	Totalmente desacuerdo	9	3.9%	8	3.5%	0.039	0.035	0.004
2	Desacuerdo	24	10.4%	49	21.2%	0.208	0.424	-0.216
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	72	31.2%	106	45.9%	0.936	1.377	-0.441
4	De acuerdo	102	44.2%	64	27.7%	1.768	1.108	0.66
5	Totalmente de acuerdo	24	10.4%	4	1.7%	0.52	0.085	0.435
Total		231	100	231	100	3.471	3.029	0.442

Fuente: Elaboración Propia

Entonces tenemos:

La variación de compartamos financiera

- $(3.471/5) = 0.6942$

La variación de financiera Crear

- $(3.029/5) = 0.6058$

Interpretación:

Según lo elaborado, tenemos una variación de (+0.0884), lo cual indica que los colaboradores de compartamos financiera tienen una mayor satisfacción acerca de que la empresa los mantiene muy comunicados a los colaboradores en la actualidad, se puede decir que los colaboradores están un (+8.84%) más satisfechos por la preocupación de la empresa con cada uno de sus colaboradores, donde se les comunica de las nuevas imposiciones, políticas o nuevos puestos en la empresa, lo cual los colaboradores se sienten todo el apoyo de la empresa .

9. ¿Usted cree que hay compañerismo dentro de Compartamos Financiera?

Como se puede apreciar en el cuadro de la parte inferior a la pregunta “Usted cree que hay compañerismo dentro de la empresa” la pregunta fue elaborada para cuando era financiera crear y ahora que es compartamos financiera, podemos indicar que hay colaboradores con un porcentaje de (8,7%) que están en desacuerdo con el compañerismo que se muestra en la empresa, en comparación al porcentaje de financiera crear donde el porcentaje era mayor, los colaboradores que estaban en desacuerdo con el compañerismo de la empresa con un (20.8%), también tenemos que el porcentaje de colaboradores que están de acuerdo con el compañerismo en la empresa es mayor en comparación a financiera crear con un (43.0%) donde financiera crear obtiene un (36.8%), esto se debe a que en la empresa se ha mejorado la relación de la empresa con sus colaboradores y la relación de colaborador a colaborador.

Cuadro N°9

Usted cree que hay compañerismo en Compartamos Financiera

N°	Compañerismo	Frecuencia compartamos	% Compartamos	Frecuencia crear	% Crear	Variación Compartamos	Variación Crear	Diferencia
1	Totalmente desacuerdo	3	1.3%	0	0%	0.013	0	0.013
2	Desacuerdo	20	8.7%	48	20.8%	0.174	0.416	-0.242
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	89	38.5%	95	41.1%	1.155	1.233	-0.078
4	De acuerdo	99	42.9%	85	36.8%	1.716	1.472	0.244
5	Totalmente de acuerdo	20	8.7%	3	1.3%	0.435	0.065	0.37
Total		231	100	231	100	3.493	3.186	0.307

Fuente: Elaboración Propia

Entonces tenemos:

La variación de compartamos financiera

- $(3.493/5) = 0.6986$

La variación de financiera Crear

- $(3.186/5) = 0.6372$

Interpretación:

Según lo elaborado, tenemos una variación de (+0.0614), lo cual indica que los colaboradores de compartamos financiera tienen una mayor satisfacción acerca de que la empresa hay una mayor relación entre los colaboradores en la actualidad, se puede decir que los colaboradores están un (+6.14%) más satisfechos por las interrelaciones de los colaboradores, lo cual indica que el compañerismo, el trabajo en equipo, en la preocupación de un colaborador a otro colaborador está creciendo y se siente una verdadera preocupación por el compañero de trabajo.

10. ¿Confía en los principios y valores de Compartamos Financiera?

Como se puede apreciar en el cuadro de la parte inferior a la pregunta “Confía en los principios y valores de la empresa” la pregunta fue elaborada para cuando era financiera crear y ahora que es compartamos financiera, podemos indicar que hay colaboradores con un porcentaje de (9,1%) que están en desacuerdo con los principios y valores que se imparten en la empresa, en comparación al porcentaje de financiera crear donde el porcentaje era mayor, los colaboradores que estaban en desacuerdo los principios y valores de la empresa con un (22.1%), también tenemos que el porcentaje de colaboradores que están de acuerdo con los valores y principios de la empresa es mayor en comparación a financiera crear con un (52.0%) donde financiera crear obtiene un (23.8%), esto se debe a que en la empresa ha entendido la necesidad de tener y cumplir principios y valores establecidos.

Gráfico N°10

Confía en los principios y valores de Compartamos Financiera

N°	Principios y valores	Frecuencia compartamos	% Compartamos	Frecuencia crear	% Crear	Variación Compartamos	Variación Crear	Diferencia
1	Totalmente desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0	0
2	Desacuerdo	21	9.1%	51	22.1%	0.182	0.442	-0.26
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	62	26.8%	125	54.1%	0.804	1.623	-0.819
4	De acuerdo	119	51.5%	55	23.8%	2.06	0.952	1.108
5	Totalmente de acuerdo	29	12.6%	0	0%	0.63	0	0.63
Total		231	100	231	100	3.676	3.017	0.659

Fuente: Elaboración Propia

Entonces tenemos:

La variación de compartamos financiera

- $(3.676/5) = 0.7352$

La variación de financiera Crear

- $(3.017/5) = 0.6034$

Interpretación:

Según lo elaborado, tenemos una variación de (+0.1318), lo cual indica que los colaboradores de compartamos financiera tienen una mayor satisfacción acerca de los principios y valores que la empresa da a conocer para la aplicación de cada colaboradores en la actualidad, se puede decir que los colaboradores están un (+13.18%) más satisfechos por los principios y valores que se viene aplicando en la empresa, donde se respeta a cada colaborador por igual y además que cada colaborador debe actuar bajo los principios y valores establecidos.

3.3 Declaraciones sobre expectativas de la Dimensión de Seguridad:

11. ¿Durante su permanencia en Compartamos Financiera alguna vez ha sido incapacitado por un accidente de trabajo?

Como se puede apreciar en el cuadro de la parte inferior a la pregunta “Durante su permanencia en la empresa alguna vez ha sido incapacitado por algún accidente en el trabajo” la pregunta fue elaborada para cuando era financiera crear y ahora que es compartamos financiera, podemos indicar que hay colaboradores con un porcentaje de (8,2%) que están totalmente en desacuerdo alguna vez ha sido incapacitado por un accidente de trabajo en la empresa, en comparación al porcentaje de financiera crear donde el porcentaje era menor, los colaboradores que estaban totalmente en desacuerdo ha si alguna vez fue incapacitado por algún accidente en la empresa con un (3.5%), también tenemos que el porcentaje de colaboradores que están de acuerdo si alguna vez sufrió algún accidente en la empresa es mayor en comparación a financiera crear con un (31.0%) donde financiera crear obtiene un (30.7%), el porcentaje es muy cercano donde los colaboradores están de acuerdo en haber tenido algún accidente.

Cuadro N°11

Durante su permanencia en Compartamos Financiera alguna vez ha sido incapacitado por un accidente de trabajo

N°	Accidente de trabajo	Frecuencia compartamos	% Compartamos	Frecuencia crear	% Crear	Variación Compartamos	Variación Crear	Diferencia
1	Totalmente desacuerdo	19	8.2%	8	3.5%	0.082	0.035	0.047
2	Desacuerdo	32	13.9%	19	8.2%	0.278	0.164	0.114
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	108	46.8%	133	57.6%	1.404	1.728	-0.324
4	De acuerdo	72	31.2%	71	30.7%	1.248	1.228	0.02
5	Totalmente de acuerdo	0	0%	0	0%	0	0	0
Total		231	100	231	100	3.012	3.155	-0.143

Fuente: Elaboración Propia

Entonces tenemos:

La variación de compartamos financiera

- $(3.012/5) = 0.6024$

La variación de financiera Crear

- $(3.155/5) = 0.6310$

Interpretación:

Según lo elaborado, tenemos una variación de (-0.0286), lo cual indica que los colaboradores de compartamos financiera tienen una mayor satisfacción acerca si ha sufrido algún accidente en la empresa, aunque la variación sea negativamente tenemos que tener en consideración que menos colaboradores han sufrido algún tipo de accidente en la empresa mientras realizaba su trabajo, se puede decir que los colaboradores han tenido (-2.86%) menos accidentes, considerando que es algo bueno para la empresa.

12. ¿Cuenta con los elementos de protección como casco, guantes, botiquín en su jornada de trabajo?

Como se puede apreciar en el cuadro de la parte inferior a la pregunta “Cuenta con elementos de protección como casco, guantes, botiquín en su jornada de trabajo” la pregunta fue elaborada para cuando era financiera crear y ahora que es compartamos financiera, podemos indicar que hay colaboradores con un porcentaje de (13,0%) que están totalmente en desacuerdo a si cuenta con elementos de protección para realizar su trabajo en la empresa, en comparación al porcentaje de financiera crear donde el porcentaje era menor, los colaboradores que estaban totalmente en desacuerdo ha si cuenta con elementos de protección para realizar su trabajo en la empresa con un (3.5%), también tenemos que el porcentaje de colaboradores que están de acuerdo de que si cuentan con elementos de protección como guantes, cascos y botiquín en la empresa es mayor en comparación a financiera crear con un (39.0%) donde financiera crear

obtiene un (29.9%), lo cual nos indica que la empresa se está preocupando más por las medidas de seguridad de los trabajadores.

Cuadro N°12

Cuenta con los elementos de protección como casco, guantes botiquín en su jornada de trabajo

N°	Elementos de protección	Frecuencia compartamos	% Compartamos	Frecuencia crear	% Crear	Variación Compartamos	Variación Crear	Diferencia
1	Totalmente desacuerdo	30	13%	8	3.5%	0.13	0.035	0.095
2	Desacuerdo	24	10.4%	31	13.4%	0.208	0.268	-0.06
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	62	26.8%	123	53.2%	0.804	1.596	-0.792
4	De acuerdo	89	38.5%	69	29.9%	1.54	1.196	0.344
5	Totalmente de acuerdo	26	11.3%	0	0%	0.565	0	0.565
Total		231	100	231	100	3.247	3.095	0.152

Fuente: Elaboración Propia

Entonces tenemos:

La variación de compartamos financiera

- $(3.247/5) = 0.6494$

La variación de financiera Crear

- $(3.095/5) = 0.6190$

Interpretación:

Según lo elaborado, tenemos una variación de (+0.0304), lo cual indica que los colaboradores de compartamos financiera tienen una mayor satisfacción acerca de los elementos de protección que la empresa está ofreciendo a los colaboradores como guantes, cascos, etc., se puede decir que los colaboradores están (+3.04%) mas satisfechos con los elementos de protección que la empresa les ofrece para realizar su trabajo.

13. ¿Cree usted que la empresa le da importancia suficiente a la seguridad y a su bienestar?

Como se puede apreciar en el cuadro de la parte inferior a la pregunta “Cree usted que la empresa le da la importancia suficiente a la seguridad y a su bienestar en su jornada de trabajo” la pregunta fue elaborada para cuando era financiera crear y ahora que es compartamos financiera, podemos indicar que hay colaboradores con un porcentaje de (6,5%) que están totalmente en desacuerdo si se le da la importancia suficiente a la seguridad y al bienestar del colaborador en la empresa, en comparación al porcentaje de financiera crear donde el porcentaje era menor, los colaboradores que estaban totalmente en desacuerdo si se le da la importancia suficiente a la seguridad y al bienestar del colaborador en la empresa con un (0.9%), también tenemos que el porcentaje de colaboradores que están de acuerdo a la importancia que se le da a la seguridad y al bienestar en la empresa es mayor en comparación a financiera crear con un (35.0%) donde financiera crear obtiene un (22.5%), lo cual nos indica que la empresa se está preocupando más por el bienestar y la seguridad de cada colaborador en la empresa ofreciendo mejoras para que el cliente se encuentre más seguro.

Cuadro N°13

Cree usted que la empresa le da importancia suficiente a la seguridad y a su bienestar

N°	Seguridad y bienestar	Frecuencia compartamos	% Compartamos	Frecuencia crear	% Crear	Variación Compartamos	Variación Crear	Diferencia
1	Totalmente desacuerdo	15	6.5%	2	0.9%	0.065	0.009	0.056
2	Desacuerdo	24	10.4%	48	20.8%	0.208	0.416	-0.208
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	91	39.4%	129	55.8%	1.182	1.674	-0.492
4	De acuerdo	80	34.6%	52	22.5%	1.384	0.9	0.484
5	Totalmente de acuerdo	21	9.1%	0	0.0%	0.455	0	0.455
Total		231	100	231	100	3.294	2.999	0.295

Fuente: Elaboración Propia.

Entonces tenemos:

La variación de compartamos financiera

- $(3.294/5) = 0.6588$

La variación de financiera Crear

- $(2.999/5) = 0.5998$

Interpretación:

Según lo elaborado, tenemos una variación de (+0.059), lo cual indica que los colaboradores de compartamos financiera tienen una mayor satisfacción acerca la seguridad y el bienestar que les ofrece la empresa para que se sientan tranquilos realizando su trabajo, se puede decir que los colaboradores están (+5..90%) más satisfechos.

14. ¿En caso de algún accidente de trabajo sabe a que persona dirigirse?

Como se puede apreciar en el cuadro de la parte inferior a la pregunta “En caso de algún accidente de trabajo sabe a qué persona dirigirse” la pregunta fue elaborada para cuando era financiera crear y ahora que es compartamos financiera, podemos indicar que hay colaboradores con un porcentaje de (4,8%) que están totalmente en desacuerdo, en comparación al porcentaje de financiera crear donde el porcentaje era menor, los colaboradores que estaban totalmente en desacuerdo son un (0.9%), también tenemos que el porcentaje de colaboradores que están de acuerdo a que persona dirigirse si tiene algún accidente en la empresa es mayor en comparación a financiera crear con un (39.0%) donde financiera crear obtiene un (21.6%), lo cual nos indica que los colaboradores saben a qué persona dirigirse.

Cuadro N°14

En caso de algún accidente de trabajo sabe a que persona de la empresa dirigirse

N°	Persona de la empresa a donde dirigirse	Frecuencia compartamos	% Compartamos	Frecuencia crear	% Crear	Variación Compartamos	Variación Crear	Diferencia
1	Totalmente desacuerdo	11	4.8%	2	0.9%	0.048	0.009	0.039
2	Desacuerdo	29	12.6%	44	19.0%	0.252	0.38	-0.128
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	87	37.7%	135	58.4%	1.131	1.752	-0.621
4	De acuerdo	91	39.4%	50	21.6%	1.576	0.864	0.712
5	Totalmente de acuerdo	13	5.6%	0	0.0%	0.28	0	0.28
Total		231	100	231	100	3.287	3.005	0.282

Fuente: Elaboración Propia

Entonces tenemos:

La variación de compartamos financiera

- $(3.287/5) = 0.6574$

La variación de financiera Crear

- $(3.005/5) = 0.0564$

Interpretación:

Según lo elaborado, tenemos una variación de (+0.0564), lo cual indica que los colaboradores de compartamos financiera tienen una mayor conocimiento a que persona dirigirse en caso de que sufran algún, se puede decir que los colaboradores están (+5.64%) más seguros de dónde dirigirse esto evidencia a que hay una mayor comunicación entre empleador y colaborador a la que había antes.

3.4 Declaraciones sobre expectativas de la Dimensión Interna:

15. Considera que en las reuniones que la empresa realiza reflejan interés por usted y su trabajo

Como se puede apreciar en el cuadro de la parte inferior a la pregunta “Considera que en las reuniones que la empresa realiza se refleja un sincero por usted y su trabajo” la pregunta fue elaborada para cuando era financiera crear y ahora que es compartamos financiera, podemos indicar que hay colaboradores con un porcentaje de (4,8%) que están totalmente en desacuerdo a la importancia de las reuniones en su actuar diario en la empresa, en comparación al porcentaje de financiera crear donde el porcentaje era menor, los colaboradores que estaban totalmente en desacuerdo a las reuniones que sostienen la empresa con un (0.9%), también tenemos que el porcentaje de colaboradores que están de acuerdo a la importancia de las reuniones de la empresa es mayor en comparación a financiera crear con un (26.0%) donde financiera crear obtiene un (19.5%), lo cual nos indica que la empresa se está preocupando para que las reuniones tengo interés para los colaboradores.

Cuadro N°15

Considera que las reuniones que la empresa realiza reflejan interés por usted y su trabajo

N°	Reuniones	Frecuencia compartamos	% Compartamos	Frecuencia crear	% Crear	Variación Compartamos	Variación Crear	Diferencia
1	Totalmente desacuerdo	11	4.8%	2	0.9%	0.048	0.009	0.039
2	Desacuerdo	24	10.4%	18	7.8%	0.208	0.156	0.052
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	124	53.7%	166	71.9%	1.611	2.157	-0.546
4	De acuerdo	60	26.0%	45	19.5%	1.04	0.78	0.26
5	Totalmente de acuerdo	12	5.2%	0	0.0%	0.26	0	0.26
Total		231	100	231	100	3.167	3.102	0.065

Fuente: Elaboración Propia

Entonces tenemos:

La variación de compartamos financiera

- $(3.167/5) = 0.6334$

La variación de financiera Crear

- $(3.102/5) = 0.6204$

Interpretación:

Según lo elaborado, tenemos una variación de (+0.013), lo cual indica que los colaboradores de compartamos financiera se sienten más satisfechos con las reuniones que se realizan por que se refleja un sincero interés por ellos, se puede decir que los colaboradores están (+1.30%) más satisfechos por las reuniones que se realizan en el centro de trabajo porque es mas de su interés y pueden aprovechar las reuniones para realizar un mejor trabajo.

16. Considera que la política de ascensos y línea de carrera ha mejorado últimamente

Como se puede apreciar en el cuadro de la parte inferior a la pregunta “Considera que la política de ascensos y línea de carrera han mejorado últimamente” la pregunta fue elaborada para cuando era financiera crear y ahora que es compartamos financiera, podemos indicar que hay colaboradores con un porcentaje de (3,5%) que están totalmente en desacuerdo a la política de ascensos y línea en la empresa, en comparación al porcentaje de financiera crear donde el porcentaje era menor, los colaboradores que estaban totalmente en desacuerdo a la política de ascensos en la empresa con un (1.3%), también tenemos que el porcentaje de colaboradores que están de acuerdo a la política de ascensos y la línea de carrera implementada últimamente en la empresa es mayor en comparación a financiera crear con un (49.4%) donde financiera crear obtiene un (27.3%),

lo cual nos indica que la empresa se está preocupando en formar una línea de carrera para los colaboradores y también que los colaboradores están de acuerdo con lo que se está implementando que es la política de ascensos y una buena línea de carrera digna para cada colaborador para que con la línea se pueda desarrollar económicamente, personalmente y por sobre todo un desarrollo profesional.

Cuadro N°16

**Considera que la política de ascensos y línea de carrera ha mejorado
últimamente**

N°	Política de ascensos	Frecuencia compartamos	% Compartamos	Frecuencia crear	% Crear	Variación Compartamos	Variación Crear	Diferencia
1	Totalmente desacuerdo	8	3.5%	3	1.3%	0.035	0.013	0.022
2	Desacuerdo	34	14.7%	50	21.6%	0.294	0.432	-0.138
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	64	27.7%	115	49.8%	0.831	1.494	-0.663
4	De acuerdo	114	49.4%	63	27.3%	1.976	1.092	0.884
5	Totalmente de acuerdo	11	4.8%	0	0.0%	0.24	0	0.24
Total		231	100	231	100	3.376	3.031	0.345

Fuente: Elaboración Propia

Entonces tenemos:

La variación de compartamos financiera

- $(3.376/5) = 0.6752$

La variación de financiera Crear

- $(3.031/5) = 0.6062$

Interpretación:

Según lo elaborado, tenemos una variación de (+0.069), lo cual indica que los colaboradores de compartamos financiera se sienten más satisfechos con la política de ascensos y la nueva línea de carrera, lo cual permite su desarrollo profesional, se puede decir que los colaboradores están (+6.90%) más satisfechos con la nueva línea de carrera porque les permite seguir creciendo y desarrollarse profesionalmente.

17. ¿La relación que existe en Compartamos Financiera le ayuda a realizar efectivamente y eficientemente su trabajo?

Como se puede apreciar en el cuadro de la parte inferior a la pregunta “La relación que existe en Compartamos Financiera le ayuda a realizar efectivamente y eficientemente su trabajo” la pregunta fue elaborada para cuando era financiera crear y ahora que es compartamos financiera, podemos indicar que hay colaboradores con un porcentaje de (9.5%) que están en desacuerdo que la Financiera los ayuda a realizar efectivamente y eficientemente su trabajo, en comparación al porcentaje de financiera crear donde el porcentaje es menor, los colaboradores que estaban en desacuerdo es de un (24.2%), también tenemos que el porcentaje de colaboradores que están de acuerdo en que Compartamos los ayuda a realizar efectivamente y eficientemente su trabajo es menor en comparación a financiera crear con un (30.7.8%) donde financiera crear obtiene un (31.6%) nos permite ver que se ha disminuido el desacuerdo con la empresa, y se ha fortalecido la relación con la empresa, esto se puede deber a cuadros que vimos donde se había mejorado la comunicación, lo que permite a los colaboradores realizar un trabajo más eficiente.

Cuadro N°17

La relación que existe en Compartamos Financiera le ayuda a realizar efectivamente y eficientemente su trabajo

N°	La relación	Frecuencia compartamos	% Compartamos	Frecuencia crear	% Crear	Variación Compartamos	Variación Crear	Diferencia
1	Totalmente desacuerdo	13	5.6%	3	1.3%	0.056	0.013	0.043
2	Desacuerdo	22	9.5%	56	24.2%	0.19	0.484	-0.294
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	102	44.2%	99	42.9%	1.326	1.287	0.039
4	De acuerdo	71	30.7%	73	31.6%	1.228	1.264	-0.036
5	Totalmente de acuerdo	23	10.0%	0	0.0%	0.5	0	0.5
Total		231	100	231	100	3.3	3.048	0.252

Fuente: Elaboración Propia

Entonces tenemos:

La variación de compartamos financiera

- $(3.3/5) = 0.66$

La variación de financiera Crear

- $(3.048/5) = 0.6096$

Interpretación:

Según lo elaborado, tenemos una variación de (+0.0504), lo cual indica que los colaboradores de compartamos financiera tienen una mayor expectativa de la relación que existe para realizar efectivamente y eficientemente su trabajo, se puede decir que los colaboradores están un (+5.04%) de acuerdo en que la financiera ha mejorado la comunicación, la asesoría que les brindaba y el compañerismo.

18. ¿Considera usted que la Financiera contribuye en su desarrollo Personal?

Como se puede apreciar en el cuadro de la parte inferior a la pregunta “Considera usted que la Financiera contribuye en su desarrollo personal” la pregunta fue elaborada para cuando era financiera crear y ahora que es compartamos financiera, podemos indicar que hay colaboradores con un porcentaje de (12.1%) que están en desacuerdo que la Financiera contribuye en su desarrollo económico , en comparación al porcentaje de financiera crear donde el porcentaje es menor, los colaboradores que estaban en desacuerdo es de un (15.6%), también tenemos que el porcentaje de colaboradores que están de acuerdo en que Compartamos contribuye a su desarrollo personal es mayor en comparación a financiera crear con un (46.8%) donde financiera crear obtiene un (25.1%) esto se debe en parte a que los valores y principios en compartamos financiera se han fortalecido, llegando hacer una parte muy importante en la empresa donde los colaboradores pueden sentirse a gusto de laborar y de compartir.

Cuadro N°18

Considera usted que la financiera contribuye en su desarrollo personal

N°	Desarrollo personal	Frecuencia compartamos	% Compartamos	Frecuencia crear	% Crear	Variación Compartamos	Variación Crear	Diferencia
1	Totalmente desacuerdo	8	3.5%	1	0.4%	0.035	0.004	0.031
2	Desacuerdo	28	12.1%	36	15.6%	0.242	0.312	-0.07
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	76	32.9%	136	58.9%	0.987	1.767	-0.78
4	De acuerdo	108	46.8%	58	25.1%	1.872	1.004	0.868
5	Totalmente de acuerdo	11	4.8%	0	0.0%	0.24	0	0.24
Total		231	100	231	100	3.376	3.087	0.289

Fuente: Elaboración Propia

Entonces tenemos:

La variación de compartamos financiera

- $(3.376/5) = 0.6752$

La variación de financiera Crear

- $(3.087/5) = 0.6174$

Interpretación:

Según lo elaborado, tenemos una variación de (+0.0578), lo cual indica que los colaboradores de compartamos financiera tienen una mayor expectativa acerca de su desarrollo personal, se puede decir que los colaboradores están un (+5.78%) de acuerdo en que la financiera ha contribuido mejorando los principios, valores y motivaciones para seguir laborando a gusto.

19. ¿Considera usted que la Financiera contribuye en su desarrollo Económico?

Como se puede apreciar en el cuadro de la parte inferior a la pregunta “Considera usted que la Financiera contribuye en su desarrollo económico” la pregunta fue elaborada para cuando era financiera crear y ahora que es compartamos financiera, podemos indicar que hay colaboradores con un porcentaje de (15.6%) que están en desacuerdo que la Financiera contribuye en su desarrollo económico, en comparación al porcentaje de financiera crear donde el porcentaje es menor, los colaboradores que estaban en desacuerdo es de un (18.2%), también tenemos que el porcentaje de colaboradores que están de acuerdo en que Compartamos contribuye a su desarrollo económico es mayor en comparación a financiera crear con un (29.9%) donde financiera crear obtiene un (25.5%) esto se debe a que Compartamos trata de mejorar las condiciones laborales en torno a lo económico como los sueldos, beneficios y comisiones.

Cuadro N°19

Considera usted que la financiera contribuye en su desarrollo económico

N°	Desarrollo Económico	Frecuencia compartamos	% Compartamos	Frecuencia crear	% Crear	Variación Compartamos	Variación Crear	Diferencia
1	Totalmente desacuerdo	7	3.0%	7	3.0%	0.03	0.03	0
2	Desacuerdo	36	15.6%	42	18.2%	0.312	0.364	-0.052
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	101	43.7%	123	53.2%	1.311	1.596	-0.285
4	De acuerdo	69	29.9%	59	25.5%	1.196	1.02	0.176
5	Totalmente de acuerdo	18	7.8%	0	0.0%	0.39	0	0.39
Total		231	100	231	100	3.239	3.01	0.229

Fuente: Elaboración Propia

Entonces tenemos:

La variación de compartamos financiera

- $(3.239/5) = 0.6478$

La variación de financiera Crear

- $(3.01/5) = 0.602$

Interpretación:

Según lo elaborado, tenemos una variación de (+0.0458), lo cual indica que los colaboradores de compartamos financiera tienen una mayor expectativa acerca de su desarrollo profesional, se puede decir que los colaboradores están un (+4.58%) de acuerdo con el aspecto económico como sueldos, bonos y comisiones.

20. ¿Considera usted que la Financiera contribuye en su desarrollo Profesional?

Como se puede apreciar en el cuadro de la parte inferior a la pregunta “Considera usted que la Financiera contribuye en su desarrollo profesional” la pregunta fue elaborada para cuando era financiera crear y ahora que es compartamos financiera, podemos indicar que hay colaboradores con un porcentaje de (13.4%) que están en desacuerdo que Compartamos los motiva a realizar bien su trabajo , en comparación al porcentaje de financiera crear donde el porcentaje es menor, los colaboradores que estaban en desacuerdo es de un (22.1%), también tenemos que el porcentaje de colaboradores que están de acuerdo en que Compartamos contribuye a su desarrollo profesional es mayor en comparación a financiera crear con un (50.2%) donde financiera crear obtiene un (23.4%),

Cuadro N°20

Considera usted que la financiera contribuye en su desarrollo profesional

Nº	Desarrollo Profesional	Frecuencia compartamos	% Compartamos	Frecuencia crear	% Crear	Variación Compartamos	Variación Crear	Diferencia
1	Totalmente desacuerdo	7	3.0%	0	0%	0.03	0	0.03
2	Desacuerdo	31	13.4%	51	22.1%	0.268	0.442	-0.174
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	68	29.4%	126	54.5%	0.882	1.635	-0.753
4	De acuerdo	116	50.2%	54	23.4%	2.008	0.936	1.072
5	Totalmente de acuerdo	9	3.9%	0	0%	0.195	0	0.195
Total		231	100	231	100	3.383	3.013	0.37

Fuente: Elaboración Propia

Entonces tenemos:

La variación de compartamos financiera

- $(3.383/5) = 0.6766$

La variación de financiera Crear

- $(3.013/5) = 0.6026$

Interpretación:

Según lo elaborado, tenemos una variación de (+0.074), lo cual indica que los colaboradores de compartamos financiera tienen una mayor expectativa acerca de su desarrollo profesional, se puede decir que los colaboradores están un (+7.4%) de acuerdo con el desempeño de su desarrollo profesional lo cual le ayudara a escalar posiciones dentro de la Financiera y adquirir conocimientos para trabajos futuros.

21. ¿Compartamos Financiera lo motiva para realizar bien su trabajo?

Como se puede apreciar en el cuadro de la parte inferior a la pregunta “Compartamos Financiera lo motiva para realizar bien su trabajo” la pregunta fue elaborada para cuando era financiera crear y ahora que es compartamos financiera, podemos indicar que hay colaboradores con un porcentaje de (8.7%) que están en desacuerdo que Compartamos los motiva a realizar bien su trabajo , en comparación al porcentaje de financiera crear donde el porcentaje es mayor, los colaboradores que estaban en desacuerdo es de un (18.6%), también tenemos que el porcentaje de colaboradores que están de acuerdo en que Compartamos los motiva para realizar bien su trabajo es mayor en comparación a financiera crear con un (34.2%) donde financiera crear obtiene un (18.6%), esto se debe a que la financiera trata de motivarlos, capacitándolos y sobre todo generando confianza entre los mismos colaboradores.

Cuadro N°21

Compartamos Financiera lo motiva para realizar bien su trabajo

N°	Motivación	Frecuencia compartamos	% Compartamos	Frecuencia crear	% Crear	Variación Compartamos	Variación Crear	Diferencia
1	Totalmente desacuerdo	11	4.8%	5	2.2%	0.048	0.022	0.026
2	Desacuerdo	20	8.7%	43	18.6%	0.174	0.372	-0.198
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	99	42.9%	140	60.6%	1.287	1.818	-0.531
4	De acuerdo	79	34.2%	43	18.6%	1.368	0.744	0.624
5	Totalmente de acuerdo	22	9.5%	0	0.0%	0.475	0	0.475
Total		231	100	231	1	3.352	2.956	0.396

Fuente: Elaboración Propia

Entonces tenemos:

La variación de compartamos financiera

- $(3.352/5) = 0.6704$

La variación de financiera Crear

- $(2.956/5) = 0.5912$

Interpretación:

Según lo elaborado, tenemos una variación de (+0.0792), lo cual indica que los colaboradores de compartamos financiera tienen una mayor expectativa acerca de la motivación que reciben por parte de Compartamos, se puede decir que los colaboradores están un (+7.92%) de acuerdo con la motivación que reciben por parte de la Financiera y sus jefes.

3.5 Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Motivación:

22. ¿El salario que usted percibe está de acuerdo a la labor que realiza?

Como se puede apreciar en el cuadro de la parte inferior a la pregunta “El salario que usted percibe está de acuerdo a la labor que realiza” la pregunta fue elaborada para cuando era financiera crear y ahora que es compartamos financiera, podemos indicar que hay colaboradores con un porcentaje de (13.0%) que están en desacuerdo que el salario que perciben es el adecuado, en comparación al porcentaje de financiera crear donde el porcentaje es mayor, los colaboradores que estaban en desacuerdo es de un (7.8%), también tenemos que el porcentaje de colaboradores que están de acuerdo con el salario que perciben es el adecuado es mayor en comparación a financiera crear con un (21.6%) donde financiera crear obtiene un (20.8%), esto se debe a que la financiera trata de recompensar a sus colaboradores de una manera justa por el buen desempeño que han tenido.

Gráfico N°22

El salario que usted percibe está de acuerdo a la labor que realiza

N°	Salario	Frecuencia compartamos	% Compartamos	Frecuencia crear	% Crear	Variación Compartamos	Variación Crear	Diferencia
1	Totalmente desacuerdo	14	6.1%	16	6.9%	0.061	0.069	-0.008
2	Desacuerdo	30	13.0%	18	7.8%	0.26	0.156	0.104
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	124	53.7%	149	64.5%	1.611	1.935	-0.324
4	De acuerdo	50	21.6%	48	20.8%	0.864	0.832	0.032
5	Totalmente de acuerdo	13	5.6%	0	0.0%	0.28	0	0.28
Total		231	100	231	1	3.076	2.992	0.084

Fuente: Elaboración Propia

Entonces tenemos:

La variación de compartamos financiera

- $(3.076/5) = 0.6152$

La variación de financiera Crear

- $(2.992/5) = 0.5984$

Interpretación:

Según lo elaborado, tenemos una variación de (+0.0168), lo cual indica que los colaboradores de compartamos financiera tienen una mayor expectativa acerca al salario que perciben por parte de la empresa en la actualidad, se puede decir que los colaboradores están un (+1.68%) de acuerdo con el sueldo, el cual es adecuado para la labor que realiza dentro de la financiera para poder hacer frente a los gastos que tienen en su día a día.

23. ¿Usted recibe bonos y comisiones por lograr una buena productividad?

Como se puede apreciar en el cuadro de la parte inferior a la pregunta “Usted recibe bonos y comisiones por lograr una buena productividad” la pregunta fue elaborada para cuando era financiera crear y ahora que es compartamos financiera, podemos indicar que hay colaboradores con un porcentaje de (9.1%) que están en desacuerdo que para tener una buena productividad deba recibir bonos por parte de la empresa, en comparación al porcentaje de financiera crear donde el porcentaje es mayor, los colaboradores que estaban en desacuerdo es de un (18.0%), también tenemos que el porcentaje de colaboradores que están de acuerdo con que deben recibir bonos y comisiones es mayor en comparación a financiera crear con un (45.0%) donde financiera crear obtiene un (22.0%), esto se debe a que la financiera trata de recompensar a sus colaboradores por el buen desempeño que han tenido.

Cuadro N°23

Usted recibe bonos y comisiones adecuados por lograr una buena productividad

N°	Bonos y comisiones	Frecuencia compartamos	% Compartamos	Frecuencia crear	% Crear	Variación Compartamos	Variación Crear	Diferencia
1	Totalmente desacuerdo	16	6.9%	8	3.5%	0.069	0.035	0.034
2	Desacuerdo	21	9.1%	41	17.7%	0.182	0.354	-0.172
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	68	29.4%	132	57.1%	0.882	1.713	-0.831
4	De acuerdo	104	45.0%	50	21.6%	1.8	0.864	0.936
5	Totalmente de acuerdo	22	9.5%	0	0.0%	0.475	0	0.475
Total		231	100	231	100	3.408	2.966	0.442

Fuente: Elaboración Propia

Entonces tenemos:

La variación de compartamos financiera

- $(3.408/5) = 0.6816$

La variación de financiera Crear

- $(2.966/5) = 0.5932$

Interpretación:

Según lo elaborado, tenemos una variación de (+0.0884), lo cual indica que los colaboradores de compartamos financiera tienen una mayor expectativa acerca de los beneficios que recibe como bonos y comisiones por parte de la empresa en la actualidad, se puede decir que los colaboradores están un (+8.84%) más motivados por realizar un buen desempeño en el trabajo con el fin de que puedan ser recompensados tanto en remuneraciones y adicionales como es el caso de los bonos y comisiones claro esto se da siempre y cuando lleguen a su meta..

24. ¿Su motivación por continuar laborando en la Financiera es por tener una línea de carrera atractiva?

Como se puede apreciar en el cuadro de la parte inferior a la pregunta “Su motivación de continuar laborando en la Financiera es por tener una línea de carrera atractiva” la pregunta fue elaborada para cuando era financiera crear y ahora que es compartamos financiera, podemos indicar que hay colaboradores con un porcentaje de (6.5%) que están en desacuerdo a que su motivación se debe a tener una línea de carrera, en comparación al porcentaje de financiera crear donde el porcentaje es mayor, los colaboradores que estaban en desacuerdo es de un (16.0%), también tenemos que el porcentaje de colaboradores que están de acuerdo es mayor en comparación a financiera crear con un (41.1%) donde financiera crear obtiene un (32.0%), esto se debe a que los trabajadores prefieren optar por tener una línea de carrera de manera que puedan obtener mejores puestos en el trabajo..

Cuadro N°24

Su motivación de continuar laborando en la financiera es por tener una línea de carrera atractiva

Nº	Continuar laborando	Frecuencia compartamos	% Compartamos	Frecuencia crear	% Crear	Variación Compartamos	Variación Crear	Diferencia
1	Totalmente desacuerdo	15	6.5%	9	3.9%	0.065	0.039	0.026
2	Desacuerdo	15	6.5%	37	16.0%	0.13	0.32	-0.19
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	80	34.6%	111	48.1%	1.038	1.443	-0.405
4	De acuerdo	95	41.1%	74	32.0%	1.644	1.28	0.364
5	Totalmente de acuerdo	26	11.3%	0	0.0%	0.565	0	0.565
Total		231	100	231	100	3.442	3.082	0.36

Fuente: Elaboración Propia

Entonces tenemos:

La variación de compartamos financiera

- $(3.442/5) = 0.6884$

La variación de financiera Crear

- $(3.082/5) = 0.6164$

Interpretación:

Según lo elaborado, tenemos una variación de (+0.072), lo cual indica que los colaboradores de compartamos financiera tienen una mayor expectativa acerca de la línea de carrera que puedan obtener por parte de la empresa en la actualidad, se puede decir que los colaboradores están un (+7.2%) más motivados por que piensan que continuar laborando en la financiera es una buena elección para desarrollarse profesionalmente.

25. ¿Su motivación de continuar laborando en la Financiera se debe a las capacitaciones que recibe?

Como se puede apreciar en el cuadro de la parte inferior a la pregunta “Su motivación de continuar laborando en la Financiera se debe a las capacitaciones que recibe” la pregunta fue elaborada para cuando era financiera crear y ahora que es compartamos financiera, podemos indicar que hay colaboradores con un porcentaje de (7.8%) que están en desacuerdo con las capacitaciones que reciben por parte de la empresa, en comparación al porcentaje de financiera crear donde el porcentaje es mayor, los colaboradores que estaban en desacuerdo es de un (15.6%), también tenemos que el porcentaje de colaboradores que están de acuerdo con las capacitaciones que les brinda la empresa es mayor en comparación a financiera crear con un (47.2%) donde financiera crear obtiene un (18.2%), esto se debe a que los jefes han tratado de mejorar la calidad de las capacitaciones.

Cuadro N°25

Su motivación de continuar laborando en la financiera se debe a las capacitaciones recibidas

N°	Capacitaciones	Frecuencia compartamos	% Compartamos	Frecuencia crear	% Crear	Variación Compartamos	Variación Crear	Diferencia
1	Totalmente desacuerdo	13	5.6%	8	3.5%	0.056	0.035	0.021
2	Desacuerdo	18	7.8%	21	22.1%	0.156	0.442	-0.286
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	75	32.5%	128	55.4%	0.975	1.662	-0.687
4	De acuerdo	109	47.2%	42	18.2%	1.888	0.728	1.16
5	Totalmente de acuerdo	16	6.9%	2	0.9%	0.345	0.045	0.3
Total		231	100	231	100.0	3.42	2.912	0.508

Fuente: Elaboración Propia

Entonces tenemos:

La variación de compartamos financiera

- $(3.42/5) = 0.684$

La variación de financiera Crear

- $(2.912/5) = 0.5824$

Interpretación:

Según lo elaborado, tenemos una variación de (+0.1016), lo cual indica que los colaboradores de compartamos financiera tienen una mayor expectativa acerca de las capacitaciones que recibe por parte de la empresa en la actualidad, se puede decir que los colaboradores están un (+10.16%) más satisfechos porque ha mejorado la frecuencia con que recibían las capacitaciones a su vez han incorporan nuevos temas de interés para el colaborador.

26. ¿Su motivación de continuar laborando en la Financiera se debe al clima laboral (el trato que le dan sus jefes, compañeros, objetivos alcanzar)?

Como se puede apreciar en el cuadro de la parte inferior a la pregunta “Su motivación de continuar laborando en la Financiera se debe al clima laboral” la pregunta fue elaborada para cuando era financiera crear y ahora que es compartamos financiera, podemos indicar que hay colaboradores con un porcentaje de (9.5%) que están en desacuerdo con el clima laboral de la empresa, en comparación al porcentaje de financiera crear donde el porcentaje es mayor, los colaboradores que estaban en desacuerdo es de un (19.5%), también tenemos que el porcentaje de colaboradores que están de acuerdo con el clima laboral es mayor en comparación a financiera crear con un (31.2%) donde financiera crear obtiene un (20.3%), esto se debe a que los jefes y los compañeros de trabajo han tratado de la mejor manera posible que su estadía en la financiera sea cordial y con buenos tratos; con el fin de poder trabajar en equipo fomentando la unión dentro de la empresa.

Cuadro N°26

Su motivación de continuar laborando en la financiera se debe al clima laboral

Nº	Clima laboral	Frecuencia compartamos	% Compartamos	Frecuencia crear	% Crear	Variación Compartamos	Variación Crear	Diferencia
1	Totalmente desacuerdo	11	4.8%	5	2.2%	0.048	0.022	0.026
2	Desacuerdo	22	9.5%	45	19.5%	0.19	0.39	-0.2
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	113	48.9%	132	57.1%	1.467	1.713	-0.246
4	De acuerdo	72	31.2%	47	20.3%	1.248	0.812	0.436
5	Totalmente de acuerdo	13	5.6%	2	0.9%	0.28	0.045	0.235
Total		231	100	231	100.0	3.233	2.982	0.251

Fuente: Elaboración Propia

Entonces tenemos:

La variación de compartamos financiera

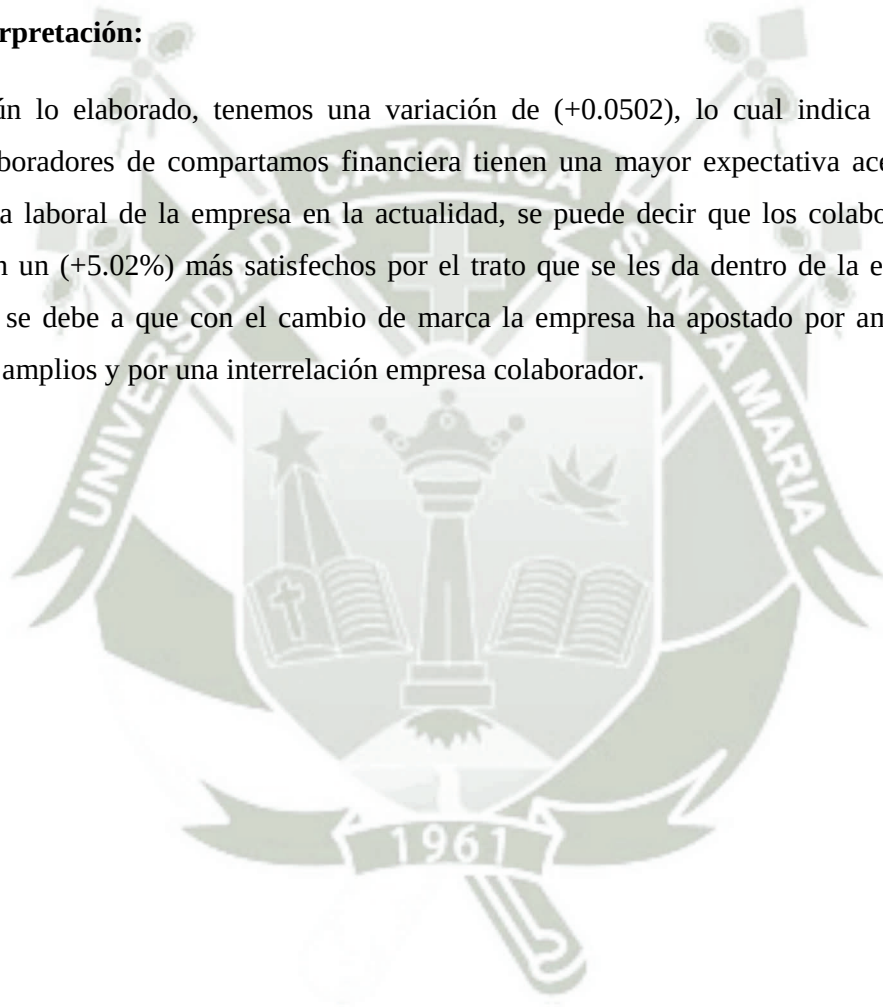
- $(3.233/5) = 0.6466$

La variación de financiera Crear

- $(2.982/5) = 0.5964$

Interpretación:

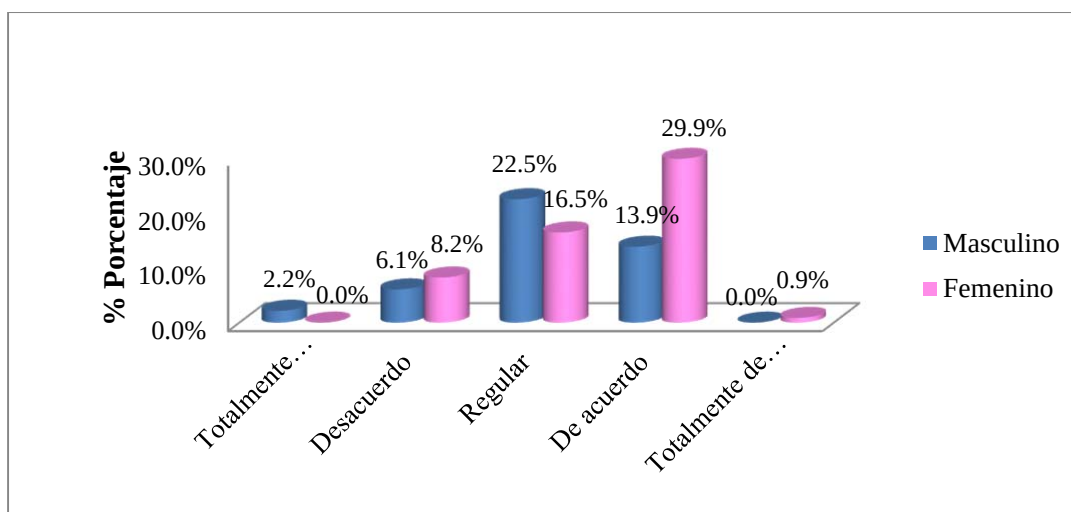
Según lo elaborado, tenemos una variación de (+0.0502), lo cual indica que los colaboradores de compartamos financiera tienen una mayor expectativa acerca del clima laboral de la empresa en la actualidad, se puede decir que los colaboradores están un (+5.02%) más satisfechos por el trato que se les da dentro de la empresa, esto se debe a que con el cambio de marca la empresa ha apostado por ambientes más amplios y por una interrelación empresa colaborador.



3.6 Cruce de tablas de Compartamos Financiera:

Gráfico N°27

**El equipo de software con el que cuenta Compartamos Financiera es el mejor
para desarrollar su trabajo**



Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 27

**El equipo de software con el que cuenta Compartamos Financiera es el mejor
para desarrollar su trabajo**

		El equipo de software con el que cuenta es el mejor para desarrollar su trabajo					Total
		Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Género	Masculino	2.2%	6.1%	22.5%	13.9%	0.0%	44.6%
	Femenino	0.0%	8.2%	16.5%	29.9%	0.9%	55.4%
	Total	2.2%	14.3%	39.0%	43.7%	0.9%	231

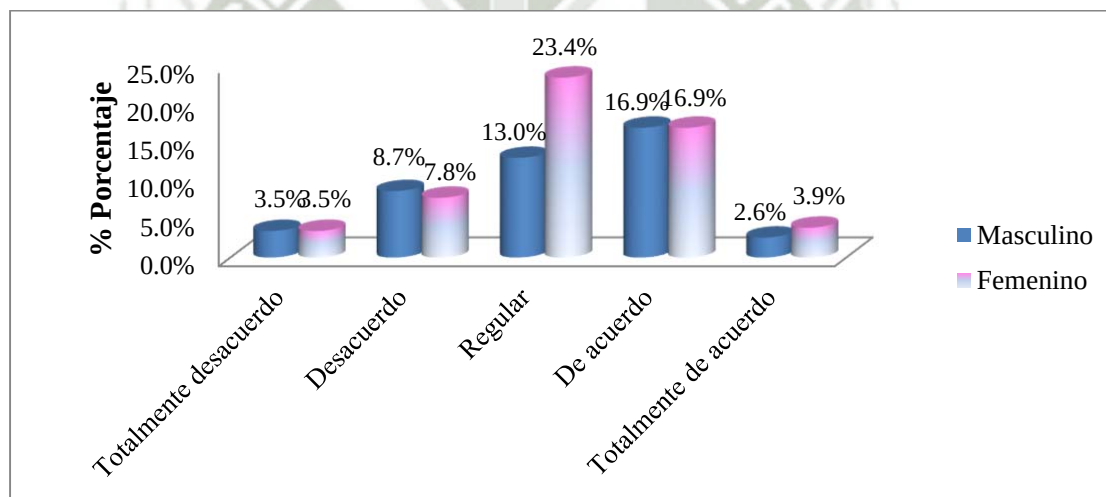
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Como se puede apreciar en el cuadro de la parte superior de un total del 100 %, el (55.4%) son mujeres, de las cuales el (29.9%) están de acuerdo con el software que se utiliza en estos momentos en compartamos financiera. esto se debe a que con el software que cuentan pueden realizar un buen trabajo y desarrollar sus habilidades, en cambio el género masculino con un (44.6%) tiene su mayor porcentaje en la alternativa regular (22.5%) que quiere decir que no están en desacuerdo ni tampoco están de acuerdo con el software que se utiliza.

Gráfico N°28

El uniforme que le brindan en Compartamos Financiera es el adecuado para realizar su trabajo



Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 28

**El uniforme que le brindan en Compartamos Financiera es el adecuado para
realizar su trabajo**

		El uniforme que le brindan en compartamos financiera es el adecuado para realizar su trabajo					Total
		Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Género	Masculino	3.5%	8.7%	13.0%	16.9%	2.6%	44.6%
	Femenino	3.5%	7.8%	23.4%	16.9%	3.9%	55.4%
	Total	6.9%	16.5%	36.4%	33.8%	6.5%	231

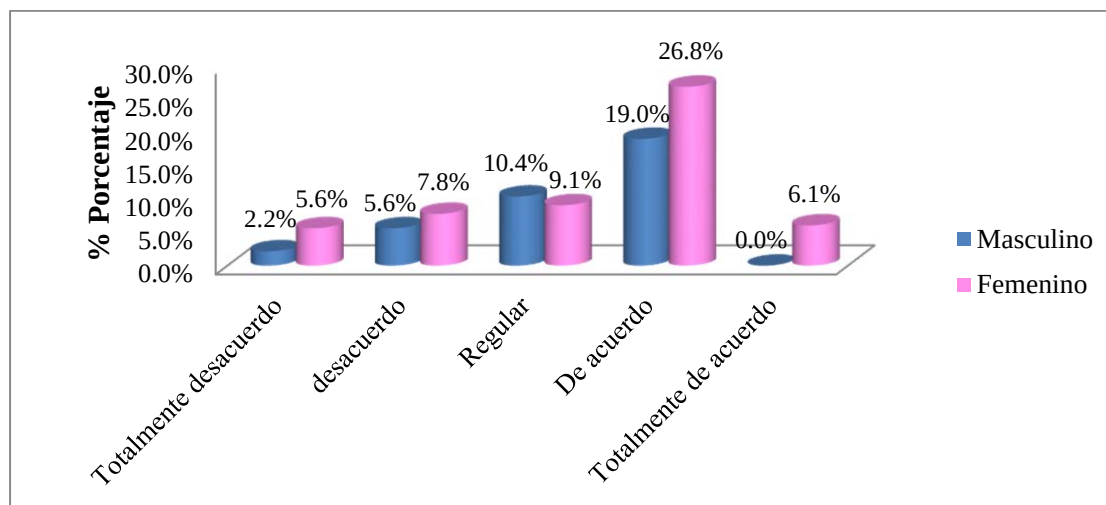
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Como se puede apreciar en el cuadro de la parte superior de un total del 100 %, el (55.4%) son mujeres, de las cuales el (16.9%) están de acuerdo con el uniforme que actualmente tiene compartamos financiera, esto se debe a que el color del uniforme es de color magenta, y se sienten más cómodas utilizando el uniforme, en cambio en el género masculino con un (44.6%) tiene su mayor porcentaje en la alternativa regular (16.9%) esto quiere decir que están de acuerdo con el uniforme que se utiliza para realizar su trabajo en compartamos financiera.

Gráfico N°29

Las instalaciones de Compartamos cuentan con zonas de seguridad ante cualquier emergencia



Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 29

Las instalaciones de Compartamos cuentan con zonas de seguridad ante cualquier emergencia

	Las instalaciones de compartamos cuentan con zonas de seguridad ante cualquier emergencia					Total
	Totalmente desacuerdo	desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Género Masculino	2.2%	5.6%	10.4%	19.0%	7.4%	44.6%
Femenino	5.6%	7.8%	9.1%	26.8%	6.1%	55.4%
Total	7.8%	13.4%	19.5%	45.9%	13.4%	231

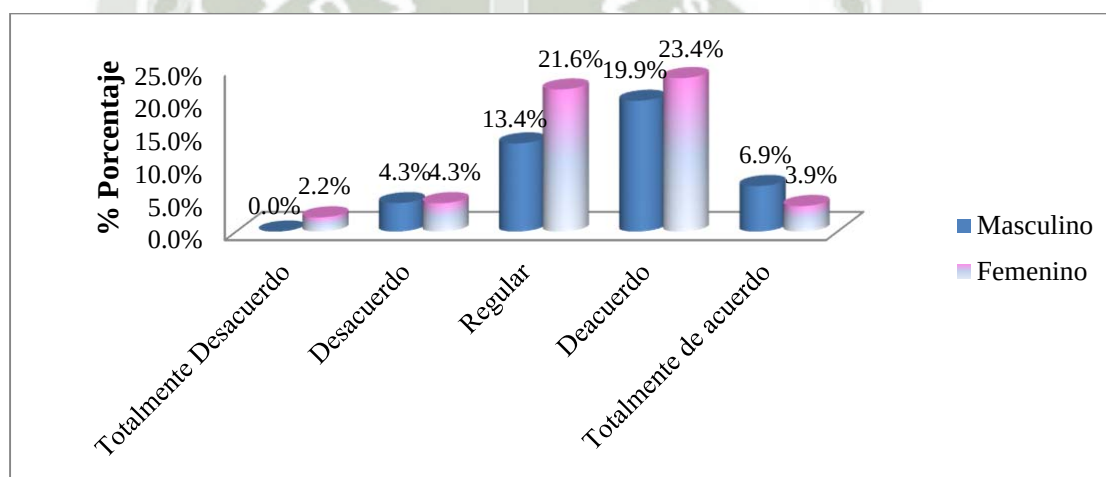
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Como se puede apreciar en el recuadro de la parte superior, el (26.8%) del género femenino están de acuerdo con las instalaciones de compartamos financiera ante cualquier emergencia, debido a que están señalizadas y cuentan con zonas de seguridad, en el caso del género masculino el (19.0%) están de acuerdo con las zonas seguras con las que cuenta la empresa, en general se siente muy seguros trabajando en las instalaciones de compartamos financiera.

Gráfico N°30

En general cómo calificaría la tecnología con la que cuenta Compartamos Financiera



Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 30
En general cómo calificaría la tecnología con la que cuenta Compartamos
Financiera

	En general cómo calificaría la tecnología con la que cuenta compartamos financiera					Total
	Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	Regular	Deacuerdo	Totalmente de acuerdo	
Género Masculino	0.0%	4.3%	13.4%	19.9%	6.9%	44.6%
Femenino	2.2%	4.3%	21.6%	23.4%	3.9%	55.4%
Total	2.2%	8.7%	35.1%	43.3%	10.8%	231

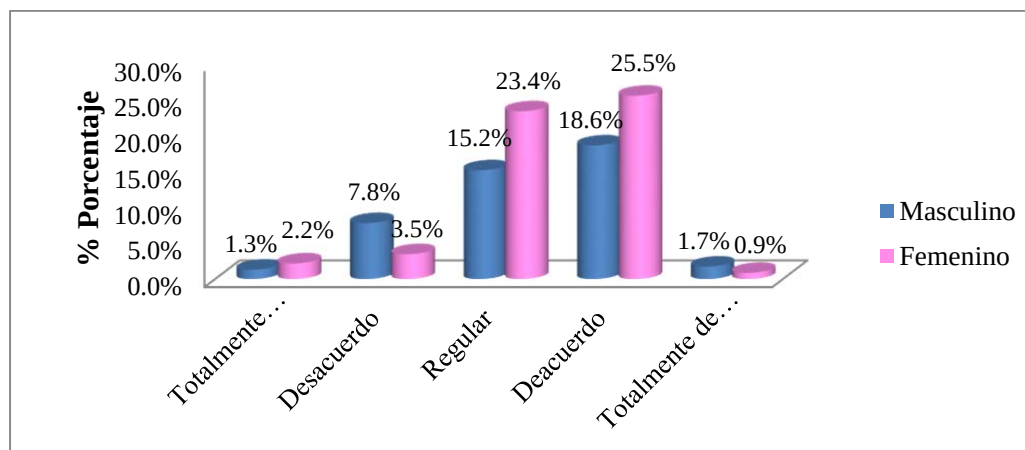
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

La tecnología con la que cuenta compartamos financiera (equipos de cómputo, impresoras, contadoras, bóvedas, equipos de seguridad, etc.) según el (43.3%) de encuestados tanto hombres como mujeres están de acuerdo con la tecnología de compartamos financiera, así como un (10.8%) que están totalmente de acuerdo con la tecnología, así podemos resumir que más del 50 % de encuestados (54.1%) están de acuerdo totalmente de acuerdo con la tecnología que tiene compartamos financiera para realizar el negocio de las micro finanzas.

Gráfico N°31

Cuando Compartamos Financiera promete hacer algo en un tiempo determinado lo cumple



Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 31

Cuando Compartamos Financiera promete hacer algo en un tiempo determinado lo cumple

		Cuando compartamos financiera promete hacer algo en un tiempo determinado lo cumple					Total
		Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	Deacuerdo	Totalmente de acuerdo	
Género	Masculino	1.3%	7.8%	15.2%	18.6%	1.7%	44.6%
	Femenino	2.2%	3.5%	23.4%	25.5%	0.9%	55.4%
	Total	3.5%	11.3%	38.5%	44.2%	2.6%	231

Fuente: Elaboración Propia

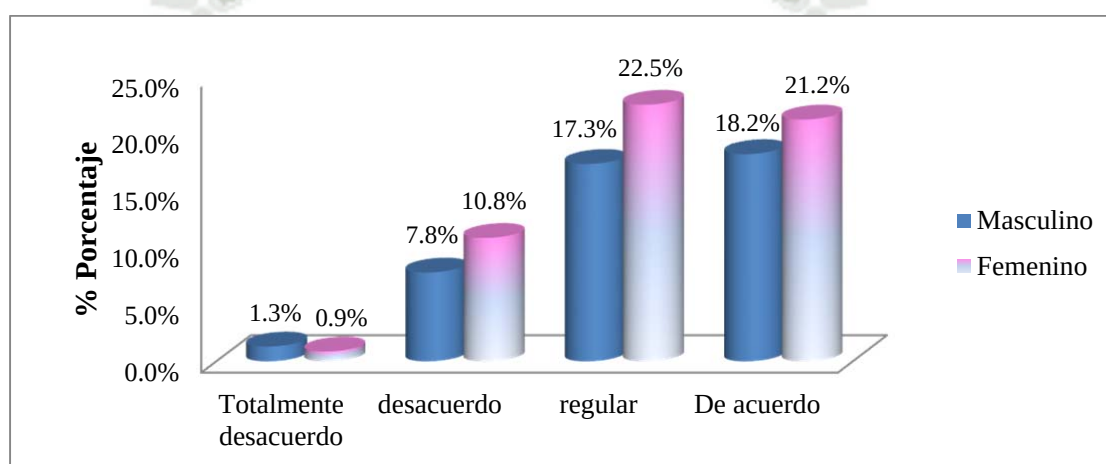
Interpretación:

Como se puede apreciar en los recuadro de arriba, vemos que de un (100%) de encuestados, el (25.5%) de mujeres están de acuerdo con las promesas de compartamos y el tiempo que se demoran en cumplir con dichas promesas, siendo el

(25.5%) el porcentaje más alto en todos los ítems del cuadro, en el caso del género masculino el porcentaje disminuye a (18.6%) los hombres que están de acuerdo en las promesas de compartamos y los tiempos que se demora en cumplirlos, esto nos indica que las mujeres tiene una mayor percepción de la empresa en relación a los hombres.

Gráfico N°32

Cuando un colaborador tiene un problema Compartamos muestra sincero interés



Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 32

Cuando un colaborador tiene un problema Compartamos muestra sincero interés

		Cuando un colaborador tiene un problema, compartamos muestra sincero interés				Total
		Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	
Género	Masculino	1.3%	7.8%	17.3%	18.2%	44.6%
	Femenino	0.9%	10.8%	22.5%	21.2%	55.4%
	Total	2.2%	18.6%	39.8%	39.4%	231

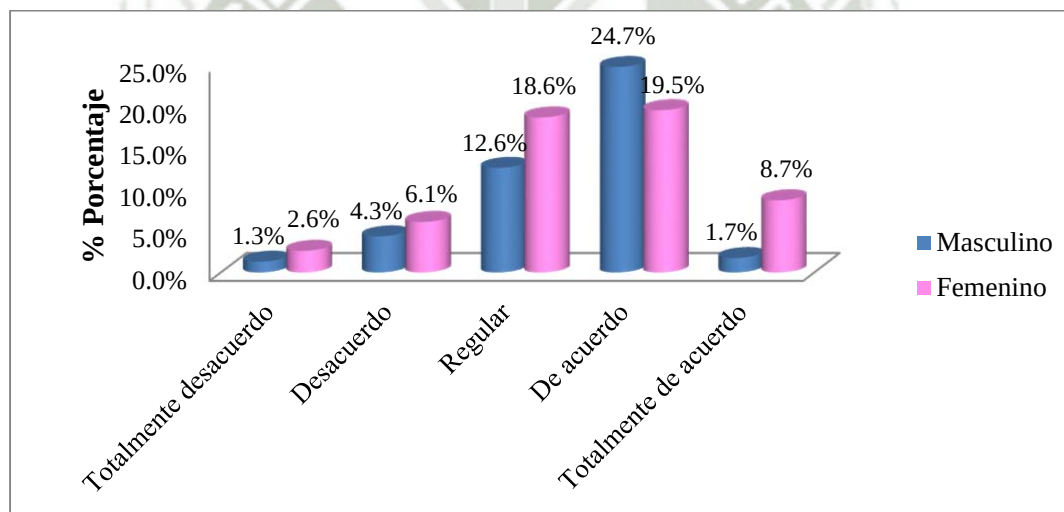
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Como se puede apreciar en el cuadro de la parte superior, a la pregunta cuando un colaborador tiene un problemas compartamos muestra un sincero interés, podemos indicar que de un total del (100%) de encuestados tanto del género femenino o del género masculino, el (39.4%) está de acuerdo en que la empresa si se preocupa por ellos, pero hay un (39.8%) que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con el sincero interés de la empresa, lo cual se tendría que darles más seguridad a los colaboradores para que estén de acuerdo con compartamos financiera.

Gráfico N°33

Compartamos Financiera mantiene informados a los colaboradores sobre lo que ocurre en la empresa



Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 33

Compartamos Financiera mantiene informados a los colaboradores sobre lo que ocurre en la empresa

	Compartamos financiera mantiene informados a los colaboradores sobre lo que ocurre en la empresa					Total
	Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Género Masculino	1.3%	4.3%	12.6%	24.7%	1.7%	44.6%
Femenino	2.6%	6.1%	18.6%	19.5%	8.7%	55.4%
Total	3.9%	10.4%	31.2%	44.2%	10.4%	231

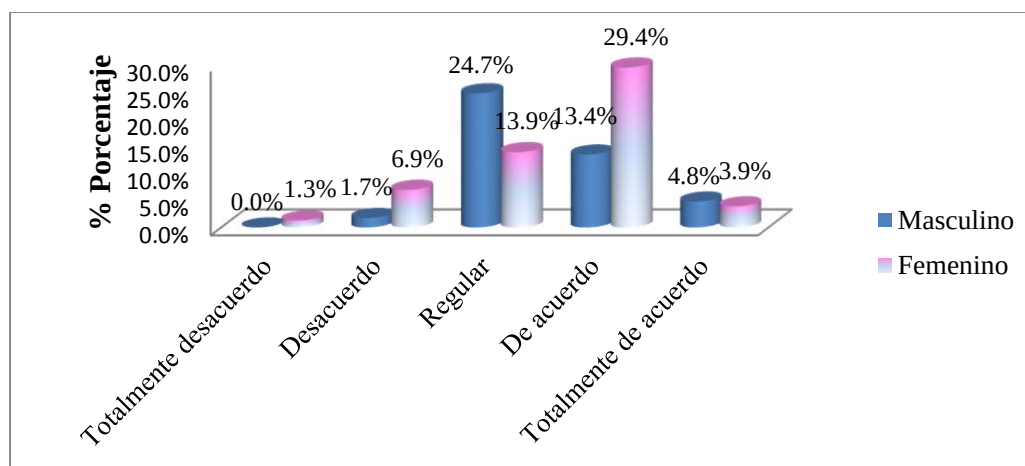
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Como se pueden apreciar en los cuadros superiores a la pregunta si compartamos financiera mantiene informados a los colaboradores sobre lo que ocurre en la empresa, tanto como incidencias, cambios en el sistema organizativo, o cualquier ocurrencia que pasa en la empresa, con un (24.7%) el género masculino está de acuerdo en que la empresa les comunica sobre lo que viene ocurriendo en la empresa, en cambio con un (19.5%) porcentaje más bajo, indican que están de acuerdo con las comunicaciones de la empresa, como se aprecia en los cuadros los colaboradores siente que la empresa tiene una buena comunicación.

Gráfico N°34

Usted cree que hay compañerismo dentro de Compartamos Financiera



Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 34

Usted cree que hay compañerismo dentro de Compartamos Financiera

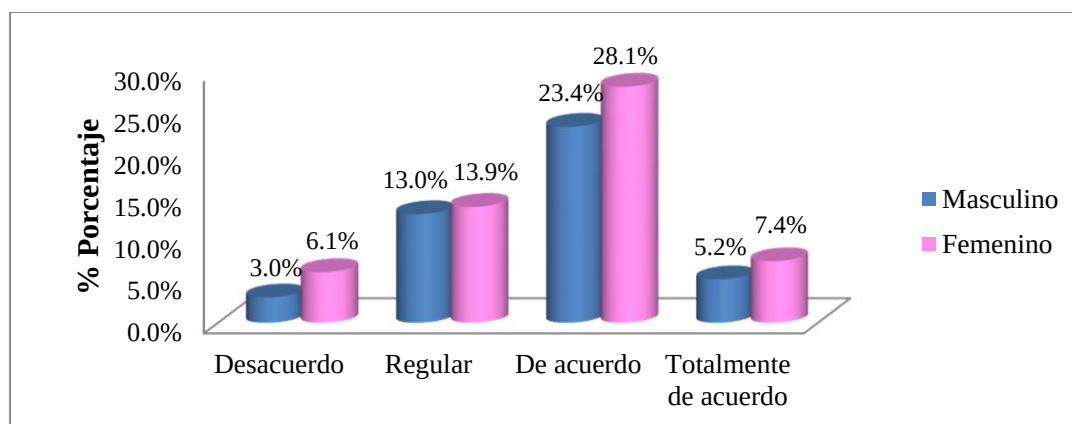
		Usted cree que hay compañerismo dentro de compartamos financiera					Total
		Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Género	Masculino	0.0%	1.7%	24.7%	13.4%	4.8%	44.6%
	Femenino	1.3%	6.9%	13.9%	29.4%	3.9%	55.4%
	Total	1.3%	8.7%	38.5%	42.9%	8.7%	231

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Como apreciamos en el cuadro de la parte superior, vemos que de una total de (100%) tenemos que un (42.9%) están de acuerdo y creen que hay compañerismo dentro de compartamos financiera, siendo un porcentaje muy importante y esto les permite tener muy buenas relaciones interpersonales con los compañeros, y así llegar a cumplir a objetivos comunes

Gráfico N°35

Confía en los principios y valores de Compartamos Financiera


Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 35

Confía en los principios y valores de Compartamos Financiera

		Confía en los principios y valores de compartamos financiera				Total
		Desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Género	Masculino	3.0%	13.0%	23.4%	5.2%	44.6%
	Femenino	6.1%	13.9%	28.1%	7.4%	55.4%
	Total	9.1%	26.8%	51.5%	12.6%	231

Fuente: Elaboración Propia

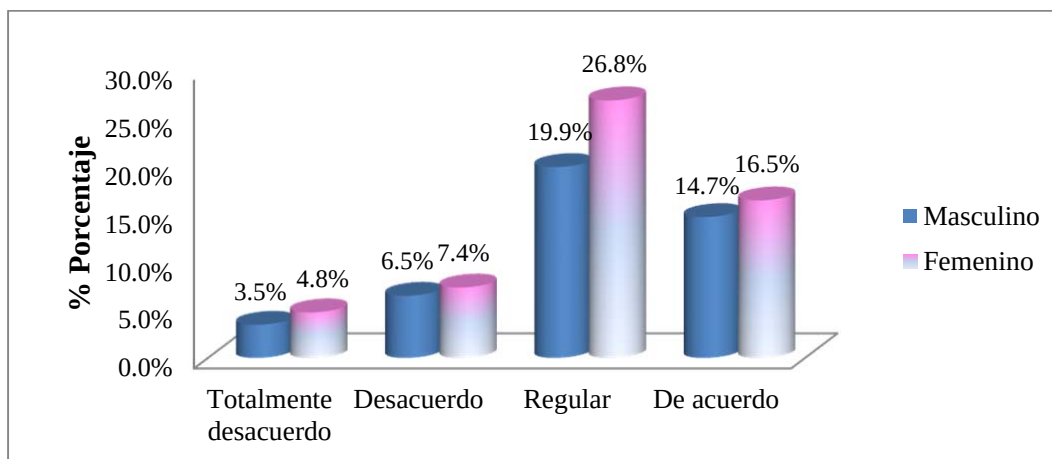
Interpretación:

Como se aprecia en el cuadro de la parte superior a la pregunta ¿confía en los principios y valores de compartamos financiera?, observamos que de un (100%) de encuestados más de la mitad de encuestados (51.5%) están de acuerdo y confían con los principios y valores de compartamos financiera, esto es bueno porque más de la mitad de los encuestados creen que se respetan las normas, los principios y los valores, tienen su plena confianza en la empresa, además el (12.6%) de encuestados

están totalmente de acuerdo con lo principios de la empresa y para ser más exactos en porcentaje en mujeres es mayor en mujeres que en hombres.

Gráfico N°36

Durante su permanencia en Compartamos Financiera alguna vez ha sido incapacitado por un accidente de trabajo



Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 36

Durante su permanencia en Compartamos Financiera alguna vez ha sido incapacitado por un accidente de trabajo

		Durante la permanencia en compartamos financiera alguna vez ha sido incapacitado por un accidente de trabajo				Total
		Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	
Género	Masculino	3.5%	6.5%	19.9%	14.7%	44.6%
	Femenino	4.8%	7.4%	26.8%	16.5%	55.4%
	Total	8.2%	13.9%	46.8%	31.2%	231

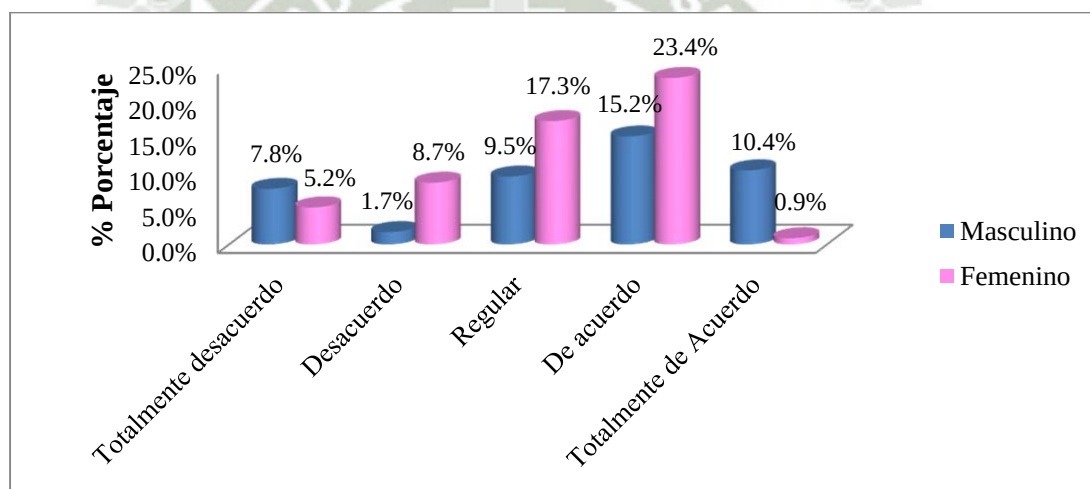
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Como se puede apreciar en cuadro anterior, vemos que de un (100%) el (16.5%) del género femenino ha tenido un accidente cuando laboraba en compartamos financiera teniendo un mayor porcentaje al género masculino, esto se puede deber al medio de transporte que se utiliza para realizar el trabajo en campo, el porcentaje del género masculino es (14.7%) de los encuestados que ha tenido un accidente en su permanencia en el trabajo.

Gráfico N°37

Cuenta con elementos de protección como casco, guantes, botiquín en su jornada



Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 37

**Cuenta con elementos de protección como casco, guantes, botiquín en su
jornada**

		Cuenta con elementos de protección como casco, guantes, botiquín, en su jornada de trabajo					Total
		Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo	
Género	Masculino	7.8%	1.7%	9.5%	15.2%	10.4%	44.6%
	Femenino	5.2%	8.7%	17.3%	23.4%	0.9%	55.4%
	Total	13.0%	10.4%	26.8%	38.5%	11.3%	231

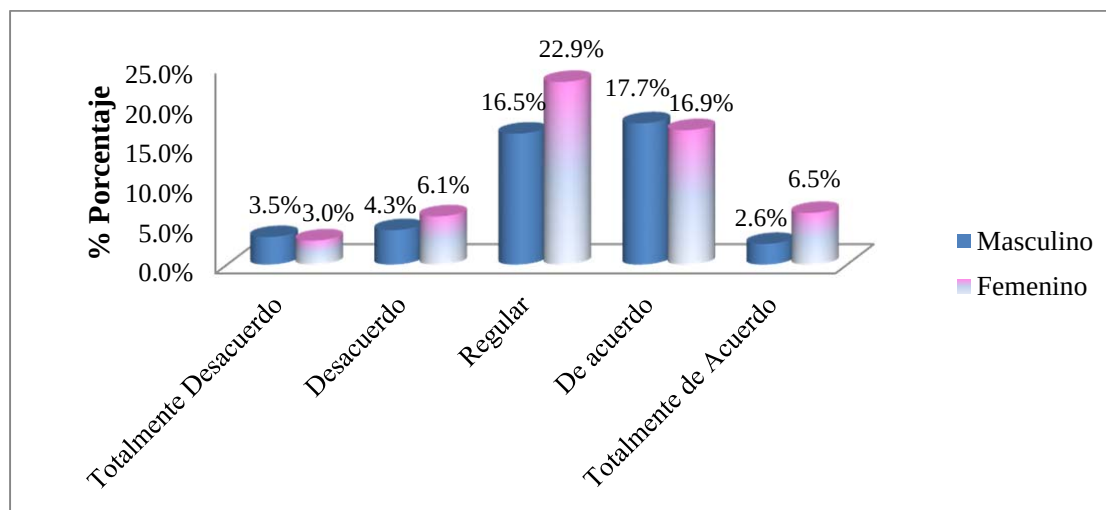
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Como se aprecia en el cuadro de la parte superior a la pregunta ¿cuenta con elementos de protección como casco, guantes, botiquín, en su jornada de trabajo?, podemos apreciar que un (23,45%) del género femenino cuenta con los elementos necesarios para realizar un buen trabajo tanto en las oficinas como en campo, el porcentaje del género masculino que se siente protegido por los elementos de seguridad que ofrece la empresa es de (15.2%), lo que podemos decir que falta enfatizar el punto de seguridad en el trabajo en compartamos financiera.

Gráfico N°38

Cree usted que la empresa le da importancia suficiente a la seguridad y a su bienestar



Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 38

Cree usted que la empresa le da importancia suficiente a la seguridad y a su bienestar

	Cree usted que la empresa le da importancia suficiente a la seguridad y a su bienestar					Total
	Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo	
Género Masculino	3.5%	4.3%	16.5%	17.7%	2.6%	44.6%
Femenino	3.0%	6.1%	22.9%	16.9%	6.5%	55.4%
Total	6.5%	10.4%	39.4%	34.6%	9.1%	231

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Como se puede apreciar en el grafico o en el cuadro de la parte superior vemos que este cuadro guarda mucha relación con el cuadro anterior de la pregunta ¿Cuenta con los elementos de protección casco, guantes, botiquín en su jornada de trabajo?, Se relacionan mucho debido a la importancia que se le da a la seguridad y al bienestar del colaborador tenemos resultados casi parecidos como que de un (100%) el (17.7%) de hombres está de acuerdo a la pregunta antes descrita y un (16.9%) de mujeres estén de acuerdo, como lo indicamos en el párrafo anterior la empresa debería ponerle un poco más de importancia a este punto que es tan importante.

Cuadro N° 39

En caso de algún accidente de trabajo sabe a qué persona de la empresa dirigirse

		En caso de algún accidente de trabajo sabe a qué persona de la empresa dirigirse					Total
		Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Género	Masculino	1.7%	7.8%	15.6%	18.2%	1.3%	44.6%
	Femenino	3.0%	4.8%	22.1%	21.2%	4.3%	55.4%
	Total	4.8%	12.6%	37.7%	39.4%	5.6%	231

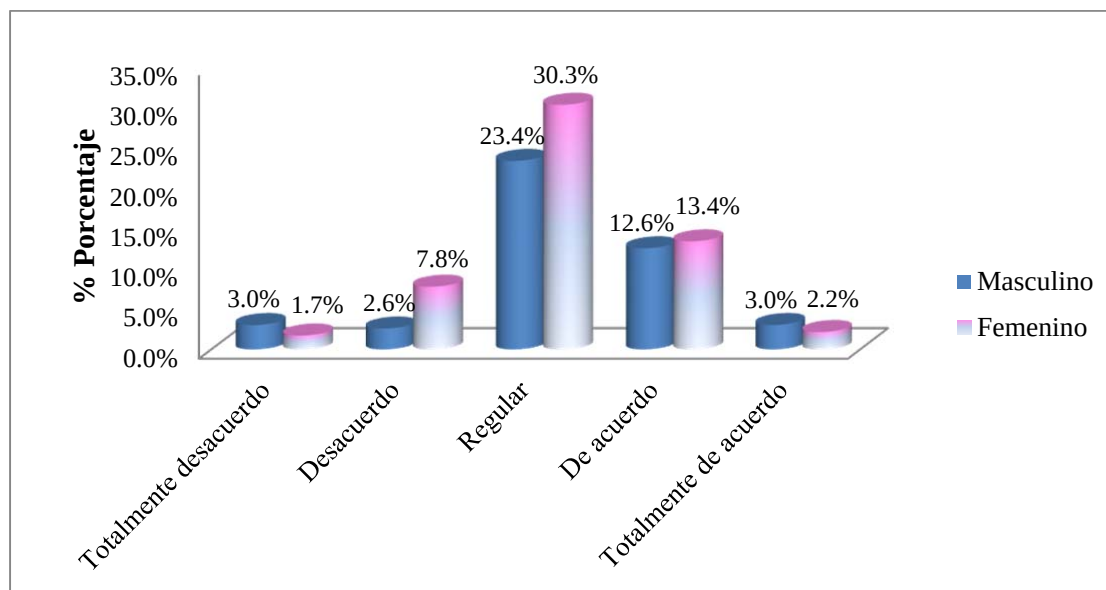
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Como se puede apreciar en el grafico anterior, vemos que hay un (39.4%) de encuestados que sabe a qué persona dirigirse, dividiéndolo vemos que el (18.2%) de los encuestados pertenece al sexo masculino, mientras que un (21.2%) pertenece al sexo femenino, pensamos que es muy importante que se dé una orientación a quien se debe dirigir si tiene un accidente, que documentos tiene que presentar, y cuáles son los pasos a seguir.

Gráfico N°40

**Considera que en las reuniones que la empresa realiza reflejan interés por usted
y su trabajo**



Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 40

**Considera que en las reuniones que la empresa realiza reflejan interés por usted
y su trabajo**

		Considera que en las reuniones que la empresa realiza reflejan interés por usted y su trabajo					Total
		Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Género	Masculino	3.0%	2.6%	23.4%	12.6%	3.0%	44.6%
	Femenino	1.7%	7.8%	30.3%	13.4%	2.2%	55.4%
	Total	4.8%	10.4%	53.7%	26.0%	5.2%	231

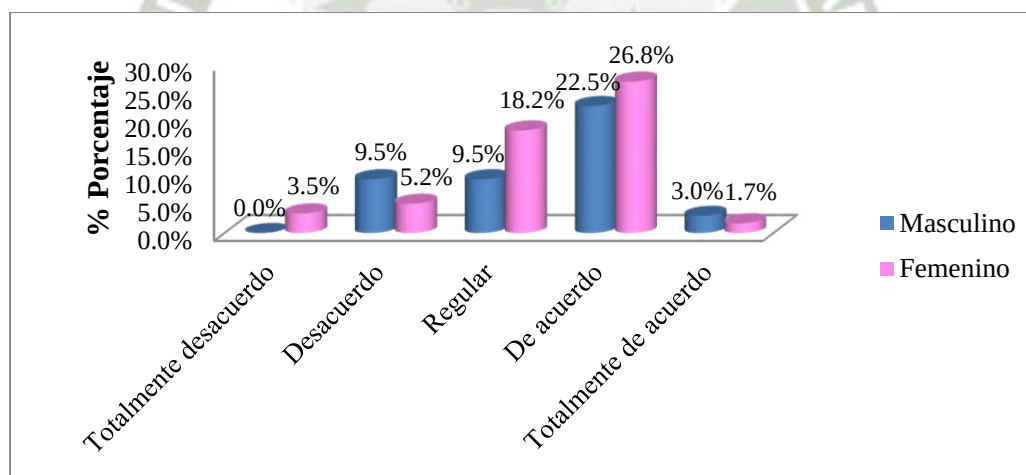
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Cree usted que en las reuniones que realiza la empresa obtiene algún beneficio para su personal, el (12.6%) de hombres están de acuerdo, creen que son interesantes y se pueden sacar provecho de estas reuniones, pero tenemos un (23.4%) de encuestados del sexo masculino que no sabe ni opina es decir que no está en desacuerdo ni tampoco está de acuerdo con las reuniones que se realiza, en caso del sexo femenino el (13.4%) está de acuerdo con las reuniones que se hace en la empresa porque refleja un interés para los colaboradores, el porcentaje aumenta a (30.3%) con las mujeres que no saben ni opinan o mejor dicho que no están en de acuerdo o desacuerdo, creyendo que las reuniones deben ser más proactivas para que así los colaboradores las valoren.

Gráfico N°41

**Considera que la política de ascensos y línea de carrera ha mejorado
últimamente**



Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 41
**Considera que la política de ascensos y línea de carrera ha mejorado
últimamente**

	Considera que la política de ascensos y línea de carrera ha mejorado últimamente					Total
	Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Género Masculino	0.0%	9.5%	9.5%	22.5%	3.0%	44.6%
Femenino	3.5%	5.2%	18.2%	26.8%	1.7%	55.4%
Total	3.5%	14.7%	27.7%	49.4%	4.8%	231

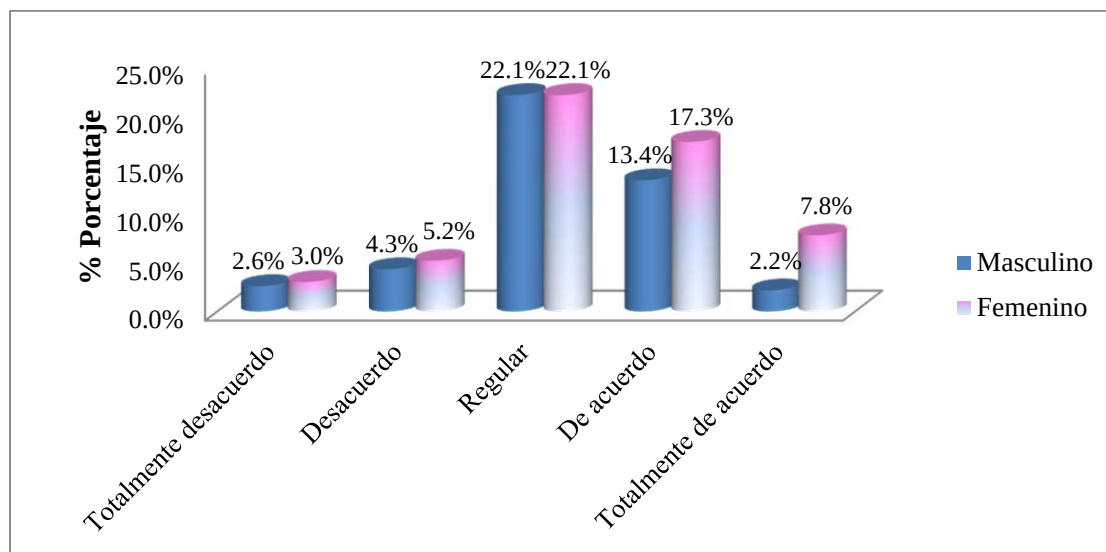
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Como se puede apreciar el cuadro de la parte superior a la pregunta ¿Considera que la política de ascensos y línea de carrera ha mejorado últimamente?, tenemos que de un (100%) de encuestados hay un (49.4%) que está de acuerdo de cómo se maneja la política de ascensos y la línea de carrera, del (49,4%) antes mencionado tenemos un (26.8%) de encuestados del sexo femenino que están de acuerdo a la pregunta, siendo el mayor porcentaje del cuadro, esto es muy importante, porque mediante esta pregunta se puede saber que hay igualdad en el trabajo, en el caso del género masculino el (22.5%) está de acuerdo, sumando a los encuestados que respondieron que están de acuerdo o totalmente de acuerdo, se supera a más de la mitad de encuestados, siendo un total de (54.2%).

Gráfico N°42

**La relación que existe en Compartamos Financiera le ayuda a realizar
efectivamente y eficientemente su trabajo**



Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 42

**La relación que existe en Compartamos Financiera le ayuda a realizar
efectivamente y eficientemente su trabajo**

		La relación que existe en Compartamos financiera le ayuda a realizar efectivamente y eficientemente su trabajo					Total
		Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Género	Masculino	2.6%	4.3%	22.1%	13.4%	2.2%	44.6%
	Femenino	3.0%	5.2%	22.1%	17.3%	7.8%	55.4%
	Total	5.6%	9.5%	44.2%	30.7%	10.0%	231

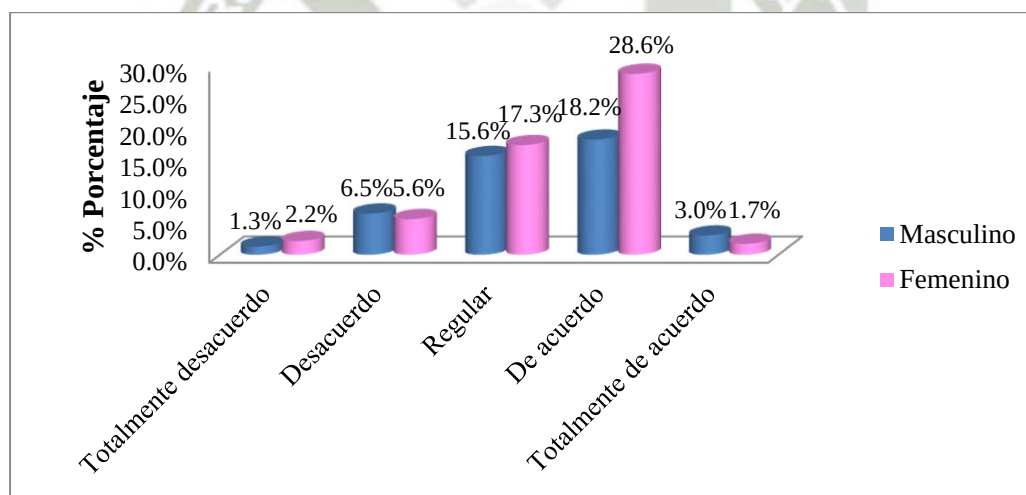
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Como podemos apreciar en el cuadro de la parte superior, si existe una buena relación entre la empresa y los colaboradores para que ellos puedan realizar su trabajo de la mejor manera (tanto eficaz y eficientemente), vemos que tenemos un (44.2%) de encuestados que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, pero hay un (30,7%) de encuestados que están de acuerdo y un (10.0%) que están totalmente de acuerdo, haciendo un total de (40.7%), separando este porcentaje tenemos un (25.1%) del género femenino que creen que hay una buena relación para realizar bien su trabajo, en el caso del género masculino es un (15.6%) que están de acuerdo en la relación entre la empresa y el que le da sus colaboradores.

Gráfico N°43

Considera usted que la Financiera contribuye en su desarrollo personal



Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 43

Considera usted que la Financiera contribuye en su desarrollo personal

		Considera usted que la financiera contribuye en su desarrollo personal					Total
		Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Género	Masculino	1.3%	6.5%	15.6%	18.2%	3.0%	44.6%
	Femenino	2.2%	5.6%	17.3%	28.6%	1.7%	55.4%
	Total	3.5%	12.1%	32.9%	46.8%	4.8%	231

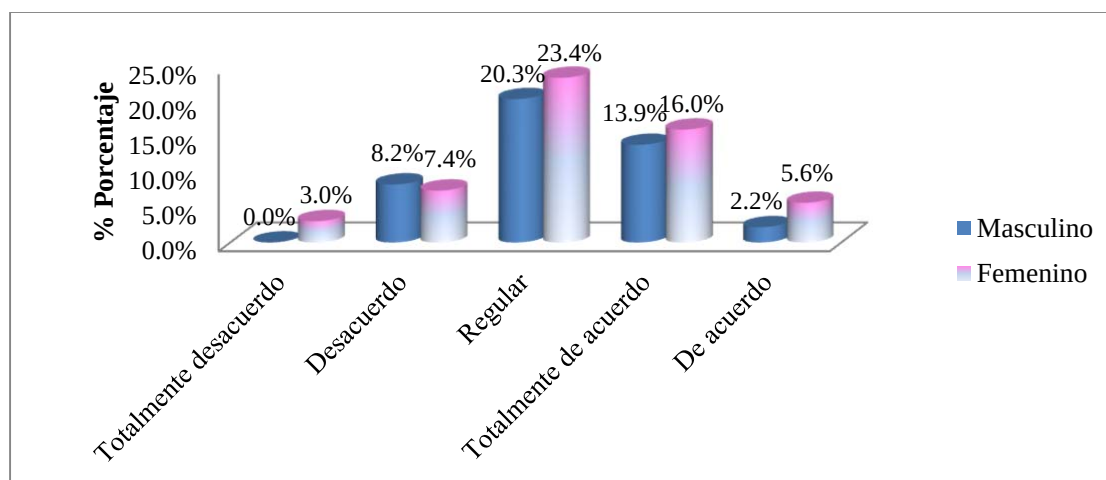
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Como podemos apreciar en el cuadro de la parte superior, observamos que de un (100%) de encuestados un (32.9%) no tiene una decisión clara acerca a la pregunta si ¿considera que la financiera contribuye en su desarrollo personal, un (46.8%) está de acuerdo, esto indica que la empresa si contribuye en su desarrollo personal, tanto en valores, disciplina y su entorno familiar, además, tenemos un (4.8%) que está totalmente de acuerdo en cómo la empresa contribuye en su persona y su relación con su entorno personal. Desglosando más los resultados tenemos que del (46.8%) tenemos el porcentaje más elevado en el género femenino con un (28.6%).

Gráfico N°44

Considera usted que la Financiera contribuye en su desarrollo económico



Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 44

Considera usted que la Financiera contribuye en su desarrollo económico

		Considera usted que la financiera contribuye en su desarrollo económico					Total
		Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	
Género	Masculino	0.0%	8.2%	20.3%	13.9%	2.2%	44.6%
	Femenino	3.0%	7.4%	23.4%	16.0%	5.6%	55.4%
	Total	3.0%	15.6%	43.7%	29.9%	7.8%	231

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Mencionando el desarrollo económico hacemos referencia a (sueldos, comisiones, movilidad), como se aprecia en el cuadro de la parte superior observamos un (43.7%) de encuestados que no está satisfecho y tampoco está insatisfecho, entonces consideramos un punto importante debido a que este porcentaje se puede fidelizar a la empresa con aumentos, o mejores comisiones, consideramos que es un punto muy importante debido a que si el personal está contento con el sueldo que percibe no busca otras alternativas para desarrollar su vida laboral en otras empresas, pero tenemos un (29.9%) que está de acuerdo con el sueldo que percibe que vendría hacer un (13.9%) Del género masculino y un (16.0%) del género femenino, creemos que un poco de impulso a los trabajadores, los colaboradores no buscaría otras opciones de trabajo.

Gráfico N°45

Considera usted que la Financiera contribuye en su desarrollo profesional



Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 45

Considera usted que la Financiera contribuye en su desarrollo profesional

		Considera usted que la Financiera contribuye en su desarrollo profesional					Total
		Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Género	Masculino	0.0%	8.2%	12.6%	20.8%	3.0%	44.6%
	Femenino	3.0%	5.2%	16.9%	29.4%	0.9%	55.4%
	Total	3.0%	13.4%	29.4%	50.2%	3.9%	231

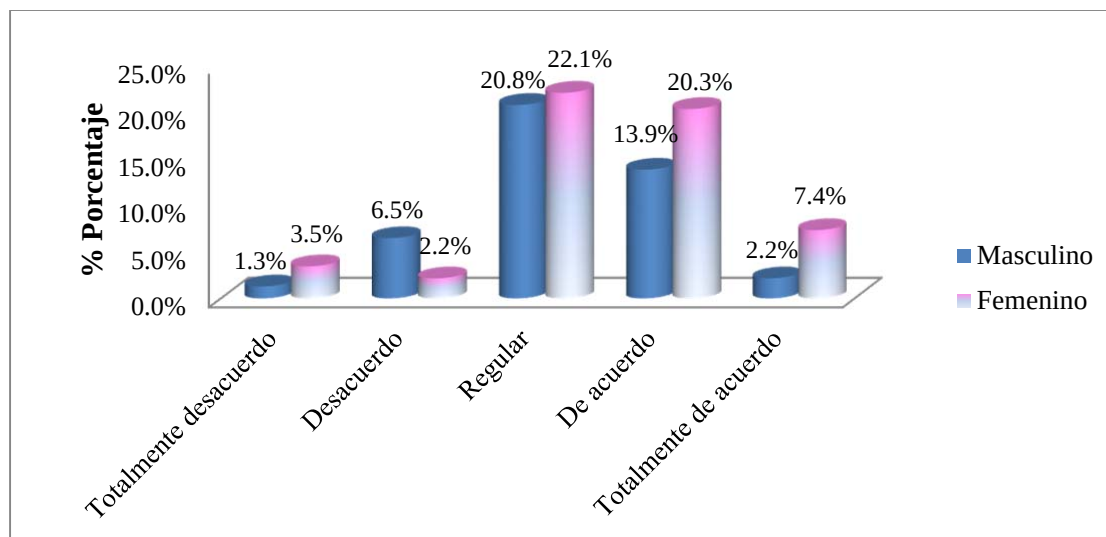
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Como se puede apreciar en cuadro de la parte superior , nos indica los siguientes resultados, tenemos que un (50.2%) está de acuerdo en cómo la financiera contribuye en si vida profesional, siendo el porcentaje más alto del cuadro de la parte superior, y siendo más del 50% de los encuestados que está de acuerdo en cómo la empresa contribuye en su desarrollo profesional ya sea (capacitaciones, talleres, cursos, diplomados y maestrías) apreciamos que la empresa hace una buena inversión en el ámbito profesional porque además la empresa se retroalimenta de los colaboradores, es por eso el interés de la empresa en contribuir con los colaboradores.

Gráfico N°46

Compartamos Financiera lo motiva para realizar bien su trabajo



Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 46

Compartamos Financiera lo motiva para realizar bien su trabajo

		Compartamos Financiera lo motiva para realizar bien su trabajo					Total
		Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Género	Masculino	1.3%	6.5%	20.8%	13.9%	2.2%	44.6%
	Femenino	3.5%	2.2%	22.1%	20.3%	7.4%	55.4%
	Total	4.8%	8.7%	42.9%	34.2%	9.5%	231

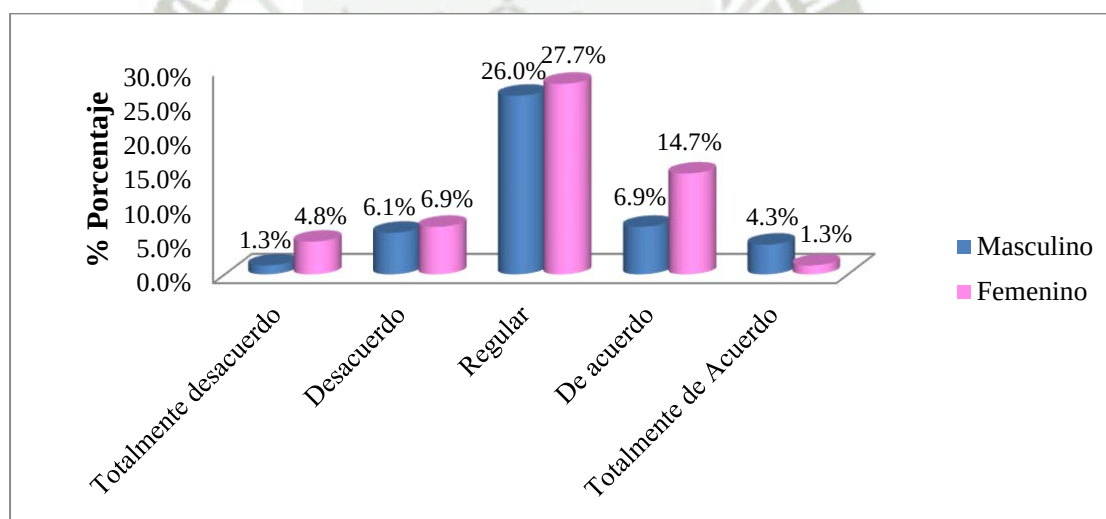
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Como observamos en el cuadro de la parte superior, vemos que hay un (42,9%) tanto mujeres como hombres que no tiene definido su votación debido a que no están de acuerdo ni en desacuerdo en como la empresa los motiva a realizar su trabajo, pero tenemos un (16.1%) de encuestados del género masculino que están de acuerdo y muy de acuerdo con la motivación que la empresa les otorga para realizar un buen trabajo, en el género femenino el porcentaje es de (27.7%) de los encuestados en general que están de acuerdo o muy de acuerdo con la motivación por parte de la empresa para realizar un muy buen trabajo y así llegar a las metas que la empresa, propone a cada uno de los colaboradores, en total el porcentaje es de (43.8%) de los encuestados que están de acuerdo o muy de acuerdo a la pregunta realizada.

Gráfico N°47

El salario que usted percibe está de acuerdo a la labor que realiza



Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 47
El salario que usted percibe está de acuerdo a la labor que realiza

		El salario que usted percibe está de acuerdo a la labor que usted realiza					Total
		Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo	
Género	Masculino	1.3%	6.1%	26.0%	6.9%	4.3%	44.6%
	Femenino	4.8%	6.9%	27.7%	14.7%	1.3%	55.4%
	Total	6.1%	13.0%	53.7%	21.6%	5.6%	231

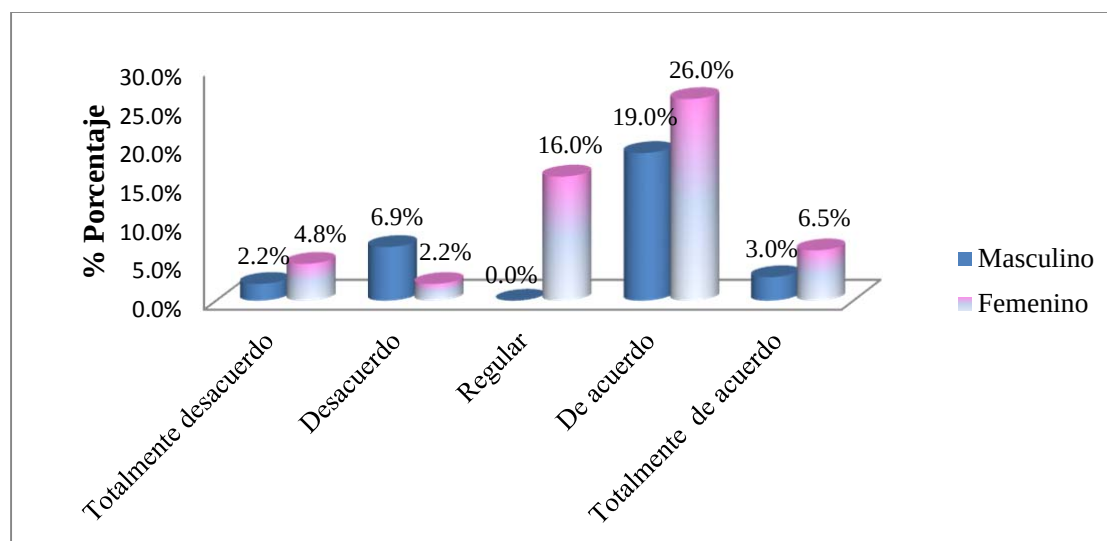
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Como podemos observar a esta pregunta es muy amplia las respuestas, porque no todas las personas piensan de igual manera, y lo que para un colaborador está bien; tal vez para el otro colaborador no sea lo adecuado, pero viendo las respuestas de los encuestados vemos que un (53.7%) no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con el sueldo que percibe, mientras un (21.6%) está de acuerdo con el salario que percibe por que creen que es el adecuado para sobrellevar sus gastos mensuales y les permite ahorra un porcentaje de sus ingresos

Gráfico N°48

Usted recibe bonos y comisiones adecuados por lograr una buena productividad



Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 48

Usted recibe bonos y comisiones adecuados por lograr una buena productividad

		Usted recibe bonos y comisiones adecuados por lograr una buena productividad					Total
		Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Género	Masculino	2.2%	6.9%	0.0%	19.0%	3.0%	44.6%
	Femenino	4.8%	2.2%	16.0%	26.0%	6.5%	55.4%
	Total	6.9%	9.1%	29.4%	45.0%	9.5%	231

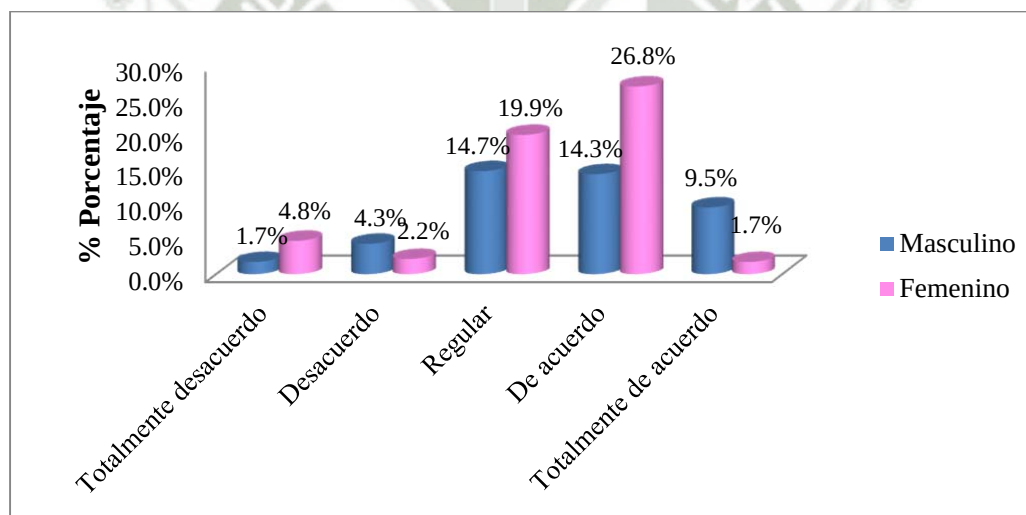
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Como se puede apreciar en el cuadro de la parte superior tenemos un (45%) que esta de acuerdo con las comisiones que percibe por realizar su trabajo, a opinión de algunos colaboradores indican que uno puede llegar a ganar en comisiones mas de su sueldo debido que al llegar a su meta recibe un monto de dinero pero no tienen un barrera por que pueden sobrepasar su meta y así aumentar el monto de su bono, entonces tenemos (54.5%) de encuestados de ambos sexos que están de acuerdo o totalmente de acuerdo con los bonos y comisiones que perciben en su centro de trabajo.

Gráfico N°49

Su motivación de continuar laborando en la Financiera es por tener una línea de carrera atractiva



Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 49

Su motivación de continuar laborando en la Financiera es por tener una línea de carrera atractiva

	Su motivación de continuar laborando en la Financiera es por tener una línea de carrera atractiva					Total
	Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Género Masculino	1.7%	4.3%	14.7%	14.3%	9.5%	44.6%
Femenino	4.8%	2.2%	19.9%	26.8%	1.7%	55.4%
Total	6.5%	6.5%	34.6%	41.1%	11.3%	231

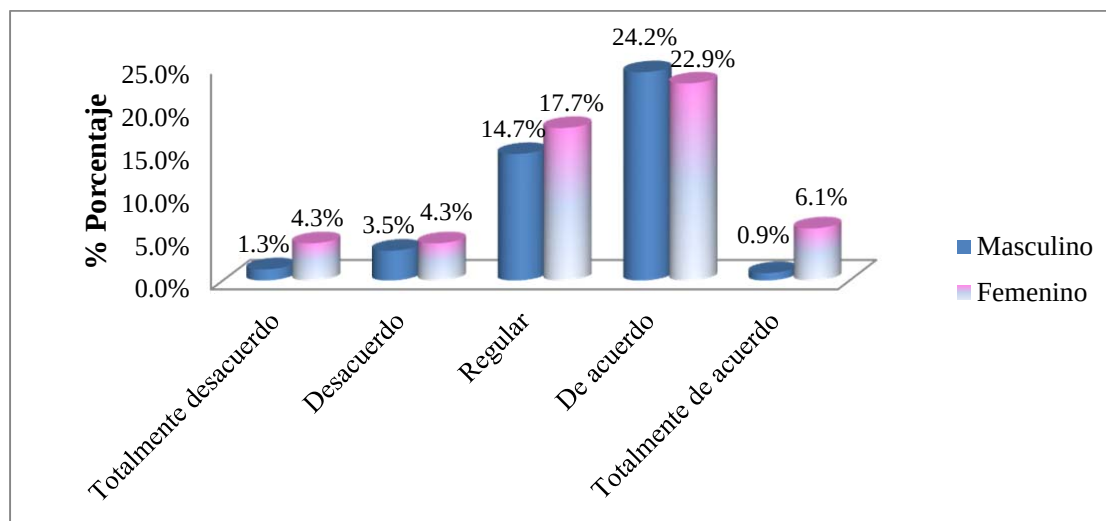
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Como se puede apreciar en el cuadro de la parte superior vemos que un gran número de encuestados está de acuerdo con la línea de carrera que hay en la empresa el porcentaje es de (41.1%) tanto hombre como mujeres, de acuerdo a nuestra investigaciones consideramos que la línea de carrera es muy buena debido a que compartamos financiera es una empresa que se encuentra en plena extensión, crecimiento en el mercado local por lo cual necesitan personal que cubran puestos nuevos en otras ciudades, a lo que promueven a colaboradores que laboran con ellos apuestos más altos, el porcentaje de hombres que está de acuerdo con la línea de carrera de compartamos financiera es de (14.3%) y un mayor porcentaje en el género femenino de (26.8%).

Gráfico N°50

Su motivación de continuar laborando en la Financiera se debe a las capacitaciones recibidas



Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 50

Su motivación de continuar laborando en la Financiera se debe a las capacitaciones recibidas

		Su motivación de continuar laborando en la Financiera se debe a las capacitaciones recibidas					Total
		Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Género	Masculino	1.3%	3.5%	14.7%	24.2%	0.9%	44.6%
	Femenino	4.3%	4.3%	17.7%	22.9%	6.1%	55.4%
	Total	5.6%	7.8%	32.5%	47.2%	6.9%	231

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Como podemos apreciar en el cuadro de la parte superior vemos que esta pregunta está relacionada a la anterior, por que las capacitaciones que reciben los colaboradores de compartamos financiera, se relacionada con la línea de carrera que obtienen.

Según los encuestados un (54.1%) están de acuerdo o muy de acuerdo a la pregunta de si su motivación de seguir laborando en la empresa se debe a las capacitaciones recibidas? Y podemos responder que si, que los colaboradores se sienten motivados con las capacitaciones, siendo un (25.1%) de encuestado del género masculino que están de acuerdo y muy de acuerdo, y porcentaje es mayor en el género femenino siendo un (29%).

Gráfico N°51

Su motivación de continuar laborando en la Financiera se debe al clima laboral



Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 51
Su motivación de continuar laborando en la Financiera se debe al clima laboral

		Su motivación de continuar laborando en la Financiera se debe al clima laboral					Total
		Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Género	Masculino	2.2%	4.8%	22.5%	11.7%	3.5%	44.6%
	Femenino	2.6%	4.8%	26.4%	19.5%	2.2%	55.4%
	Total	4.8%	9.5%	48.9%	31.2%	5.6%	231

Fuente: Elaboración Propia

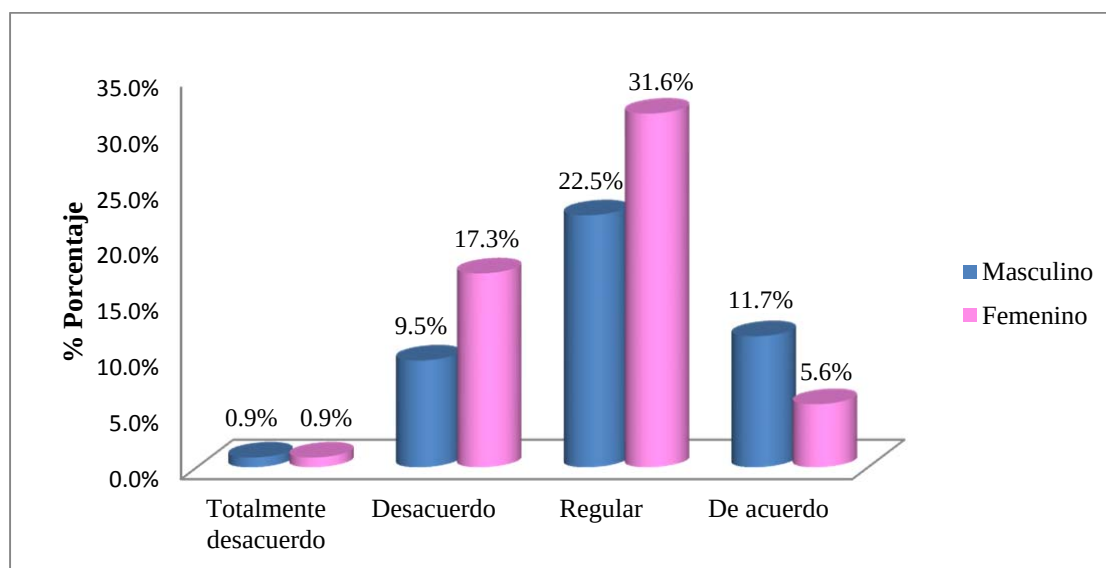
Interpretación:

El clima laboral es un pilar fundamental en las empresas, porque depende de este punto para que la empresa sea rentable, los trabajadores se sientan a gusto con lo que hacen y halla una buena convivencia entre ellos, tenemos un (48,9%) casi la mitad de los encuestados que no están de acuerdo ni en desacuerdo con el ambiente laboral de la empresa, lo que creemos que la empresa debe realizar es una fidelización de estos colaboradores para generar una mayor confianza entre los mismos colaboradores, pero a pesar de esto tenemos un (31.2%) que está de acuerdo con el ambiente que se percibe en las agencias siendo el porcentaje de (11.7%) del género masculino y un (19.5%) del género femenino.

3.7 Cruce de tablas de Financiera Crear:

Gráfico N°52

Los muebles con los que contaba Financiera Crear eran cómodos para el trabajo que realizaba



Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 52

Los muebles con los que contaba Financiera Crear eran cómodos para el trabajo que realizaba

		Los muebles con los que contaba financiera crear era cómodos para el trabajo que realizaba				Total
		Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	
Género	Masculino	0.9%	9.5%	22.5%	11.7%	44.6%
	Femenino	0.9%	17.3%	31.6%	5.6%	55.4%
	Total	1.7%	26.8%	54.1%	17.3%	231

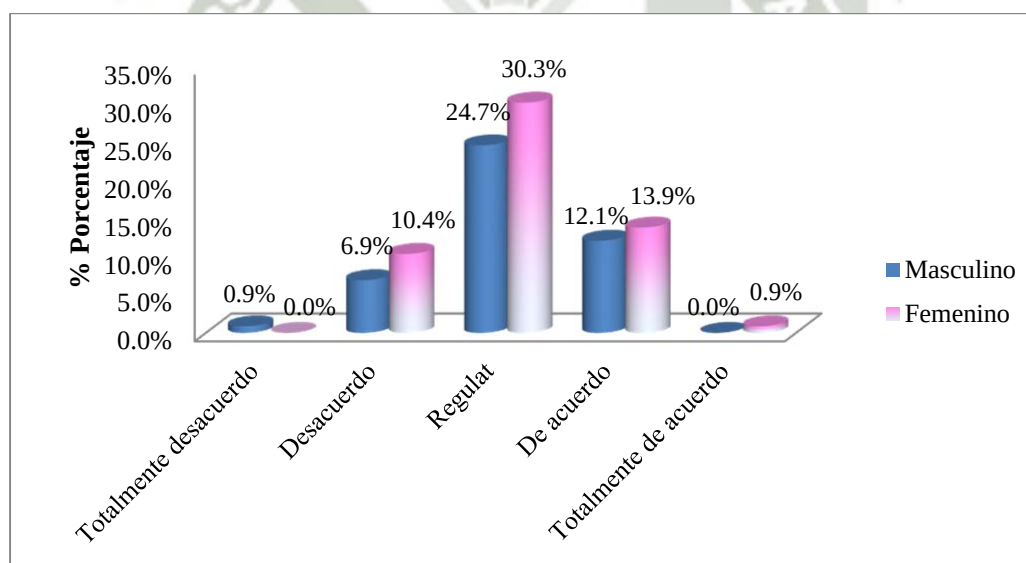
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Como podemos apreciar en el cuadro de la parte superior a la pregunta si ¿Los muebles con los que contaba financiera crear eran cómodos para el trabajo que realizaba? Tenemos un (54.1%) entre el género masculino y femenino que no están de acuerdo ni en desacuerdo con los muebles con los que trabajan, además podemos indicar que del (54.1%) la mayoría es del género femenino con un (31.6%), los colaboradores que están de acuerdo con los muebles que se utilizaban (escritorios, sillas, armarios, computadoras, impresoras, etc.) son (17.3%) siendo el mayor porcentaje el género masculino con un (11.7%).

Gráfico N°53

El equipo de software con el que contaba Financiera Crear era el mejor para desarrollar su trabajo



Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 53

**El equipo de software con el que contaba Financiera Crear era el mejor para
desarrollar su trabajo**

		El equipo de software con el que contaba era el mejor par desarrollar su trabajo					Total
		Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Género	Masculino	0.9%	6.9%	24.7%	12.1%	0.0%	44.6%
	Femenino	0.0%	10.4%	30.3%	13.9%	0.9%	55.4%
	Total	0.9%	17.3%	55.0%	26.0%	0.9%	231

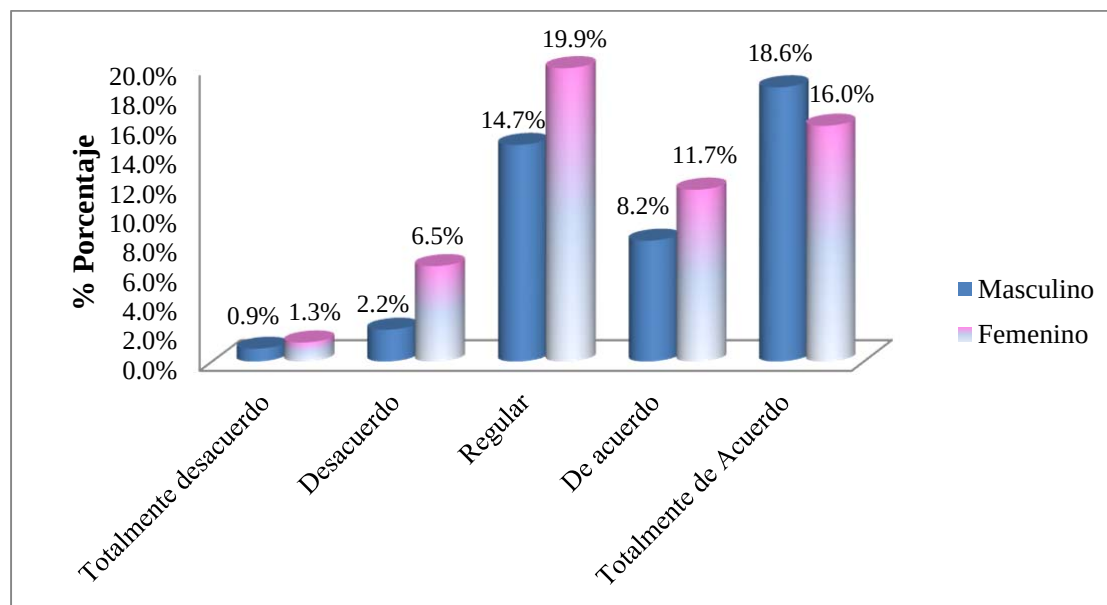
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Como se puede apreciar en el cuadro de la parte superior de un total del 100 %, el (55.4%) son mujeres, de las cuales el (13.9%) estaba de acuerdo con el software que se utilizaba cuando era financiera CREAM. esto se debe a que con el software que cuentan pueden realizar un buen trabajo y desarrollar sus habilidades, en cambio el género masculino con un (44.6%) tiene su mayor porcentaje en la alternativa regular (24.7%) que quiere decir que no están en desacuerdo ni tampoco están de acuerdo con el software que se utiliza.

Gráfico N°54

El uniforme que le asignaron en Financiera Crear era el adecuado para realizar su trabajo



Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 54

El uniforme que le asignaron en Financiera Crear era el adecuado para realizar su trabajo

		El uniforme que le asignaron era el adecuado para realizar su trabajo					Total
		Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo	
Género	Masculino	0.9%	2.2%	14.7%	8.2%	18.6%	44.6%
	Femenino	1.3%	6.5%	19.9%	11.7%	16.0%	55.4%
	Total	2.2%	8.7%	34.6%	19.9%	34.6%	231

Fuente: Elaboración Propia

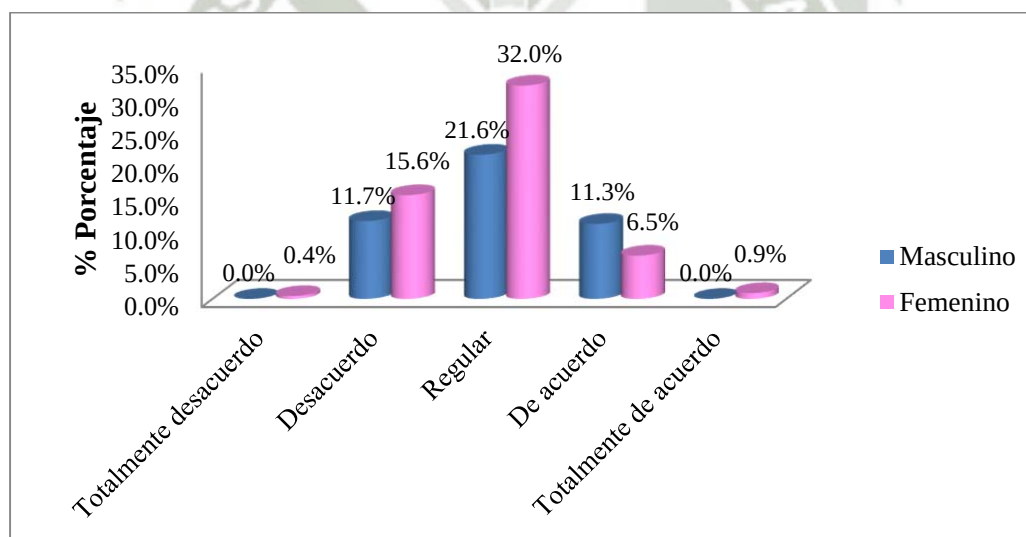
Interpretación:

Como se puede apreciar en el cuadro de la parte superior de un total del 100 %, el (55.4%) son mujeres, de las cuales el (11.7%) están de acuerdo con el uniforme que se utilizaba en financiera CREAM , esto se debe a que el color del uniforme era de color azul, y se sentían cómodas utilizando el uniforme, en cambio en el género masculino con un (44.6%) tiene su mayor porcentaje en la alternativa totalmente de acuerdo (18.6%) esto quiere decir que están de acuerdo con el uniforme que se utilizaba para realizar su trabajo en financiera CREAM.

Gráfico N°55

En general cómo calificaría la tecnología con la que contaba

Financiera Crear



Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 55
En general cómo calificaría la tecnología con la que contaba
Financiera Crear

	En general cómo calificaría la tecnología con la que contaba financiera crear					Total
	Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Género Masculino	0.0%	11.7%	21.6%	11.3%	0.0%	44.6%
Femenino	0.4%	15.6%	32.0%	6.5%	0.9%	55.4%
Total	0.4%	27.3%	53.7%	17.7%	0.9%	231

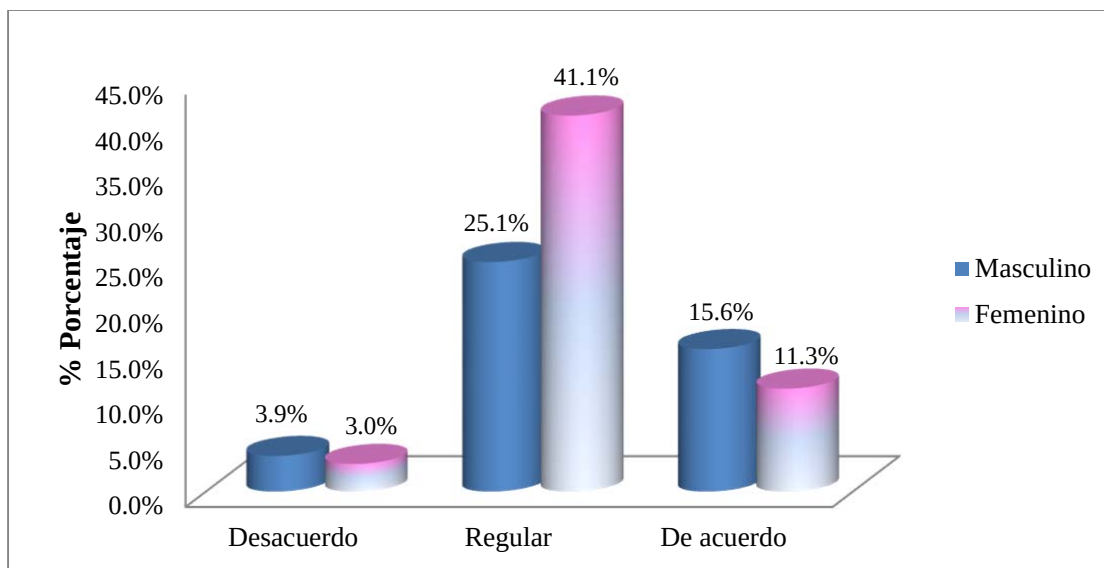
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

La tecnología con la que contaba financiera CREAR (equipos de cómputo, impresoras, contadoras, bóvedas, equipos de seguridad, etc.) según el (17.7%) de encuestados tanto hombres como mujeres están de acuerdo con la tecnología de financiera CREAR, así como un (0.9%) que están totalmente de acuerdo con la tecnología, así podemos resumir que menos del 50 % de encuestado están de acuerdo totalmente de acuerdo con la tecnología que tiene financiera CREAR para realizar el negocio de las micro finanzas.

Gráfico N°56

Cuando Financiera Crear prometía algo en un tiempo determinado lo cumplía



Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 56

Cuando Financiera Crear prometía algo en un tiempo determinado lo cumplía

		Cuando financiera crear prometía algo en un tiempo determinado lo cumplía			Total
		Desacuerdo	Regular	De acuerdo	
Género	Masculino	3.9%	25.1%	15.6%	44.6%
	Femenino	3.0%	41.1%	11.3%	55.4%
Total		6.9%	66.2%	26.8%	231

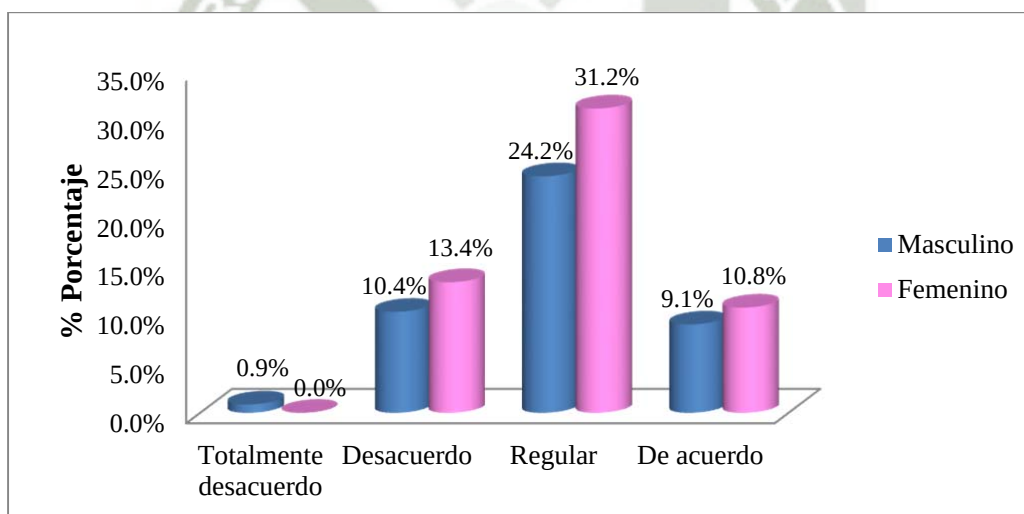
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Como se puede apreciar en los recuadro de arriba, vemos que de un (100%) de encuestados, el (11.3%) de mujeres están de acuerdo con las promesas de financiera CREAM y el tiempo que se demoran en cumplir con dichas promesas, siendo el (41.1%) el porcentaje más alto, que no están bien definidos con la promesa de cumplir con lo acordado, en el caso del género masculino el porcentaje aumenta a (18.6%) los hombres que están de acuerdo en las promesas de financiera CREAM y los tiempos que se demora en cumplirlos, esto nos indica que las hombres tiene una mayor percepción de la empresa en relación a las mujeres.

Gráfico N°57

Cuando un colaborador tenía un problema Financiera Crear demostraba un sincero interés por resolverlo



Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 57

Cuando un colaborador tenía un problema Financiera Crear demostraba un sincero interés por resolverlo

		Cuando un colaborador tenía un problema, financiera crear mostraba un sincero interés por resolverlo				Total
		Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	
Género	Masculino	0.9%	10.4%	24.2%	9.1%	44.6%
	Femenino	0.0%	13.4%	31.2%	10.8%	55.4%
	Total	0.9%	23.8%	55.4%	19.9%	231

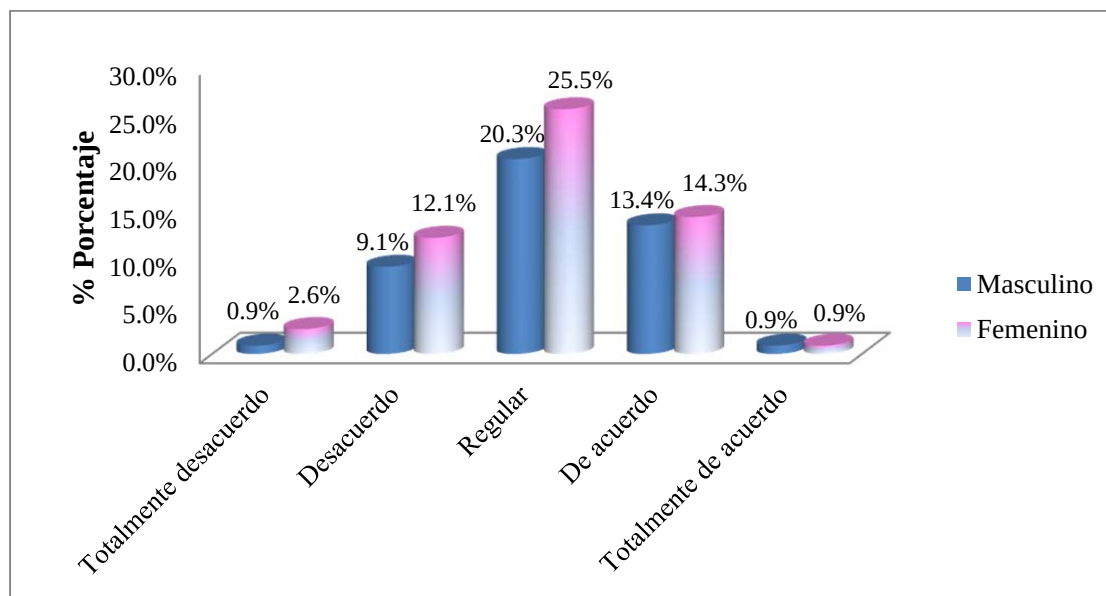
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Como se puede apreciar en el cuadro de la parte superior, a la pregunta cuando un colaborador tiene un problemas compartamos mostraba un sincero interés, podemos indicar que de un total del (100%) de encuestados tanto del género femenino o del género masculino, el (19.9%) está de acuerdo en que la empresa si se preocupa por ellos, pero hay un (55.4%) que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con el sincero interés de la empresa, lo cual se tendría que darles más seguridad a los colaboradores para que estén de acuerdo con financiera CREAR.

Gráfico N°58

Financiera Crear mantenía informados a los colaboradores sobre lo que ocurría en la empresa



Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 58

Financiera Crear mantenía informados a los colaboradores sobre lo que ocurría en la empresa

		Financiera crear mantenía informados a los colaboradores sobre lo que ocurría en la empresa					Total
		Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Género	Masculino	0.9%	9.1%	20.3%	13.4%	0.9%	44.6%
	Femenino	2.6%	12.1%	25.5%	14.3%	0.9%	55.4%
	Total	3.5%	21.2%	45.9%	27.7%	1.7%	231

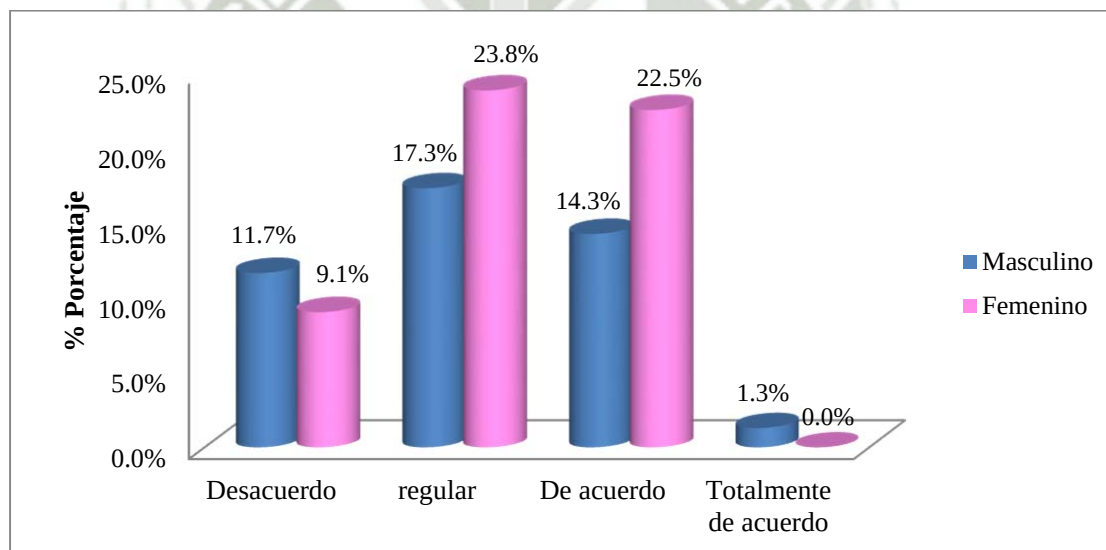
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Como se pueden apreciar en los cuadros superiores a la pregunta si financiera CREAM mantenía informados a los colaboradores sobre lo que ocurre en la empresa, tanto como incidencias, cambios en el sistema organizativo, o cualquier ocurrencia que pasa en la empresa, con un (13.4%) el género masculino está de acuerdo en que la empresa les comunica sobre lo que viene ocurriendo en la empresa, y con un (14.3%) porcentaje más alto, indican que están de acuerdo con las comunicaciones de la empresa, como se aprecia en los cuadros los colaboradores sienten que la empresa tiene una buena comunicación.

Gráfico N°59

Usted cree que había compañerismo en Financiera Crear



Fuente: Elaboración Propia

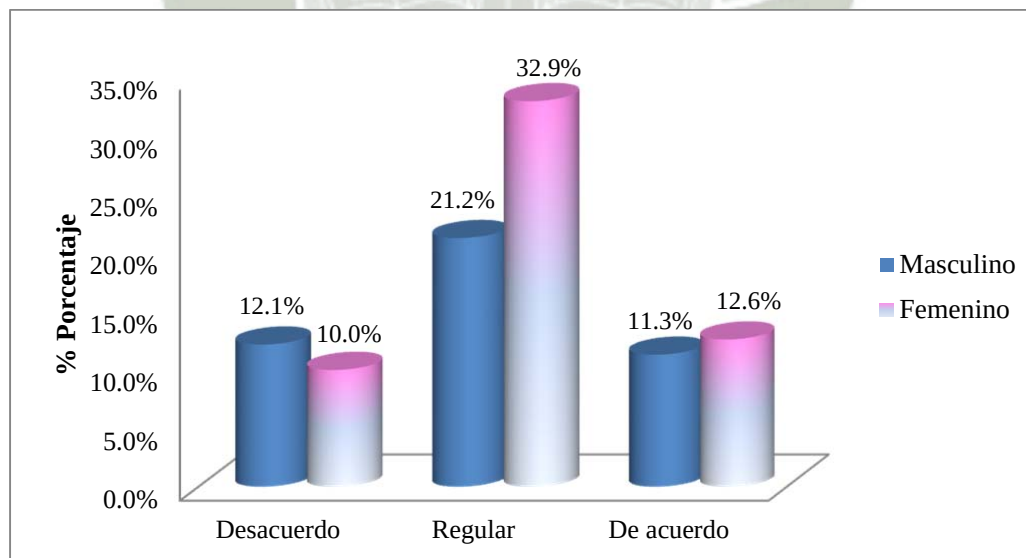
Cuadro N° 59
Usted cree que había compañerismo en Financiera Crear

		Usted cree que había compañerismo en crear				Total
		Desacuerdo	regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Género	Masculino	11.7%	17.3%	14.3%	1.3%	44.6%
	Femenino	9.1%	23.8%	22.5%	0.0%	55.4%
	Total	20.8%	41.1%	36.8%	1.3%	231

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Como apreciamos en el cuadro de la parte superior, vemos que de una total de (100%) tenemos que un (36.8%) están de acuerdo y creen que hay compañerismo dentro de financiera CREAR, siendo un porcentaje muy importante y esto les permite tener muy buenas relaciones interpersonales con los compañeros, y así llegar a cumplir a objetivos comunes

Gráfico N°60
Confiaba en los principios y valores de Financiera Crear


Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 60
Confiaba en los principios y valores de Financiera Crear

		Confiaba en los principios y valores de Financiera crear			Total
		Desacuerdo	Regular	De acuerdo	
Género	Masculino	12.1%	21.2%	11.3%	44.6%
	Femenino	10.0%	32.9%	12.6%	55.4%
	Total	22.1%	54.1%	23.8%	231

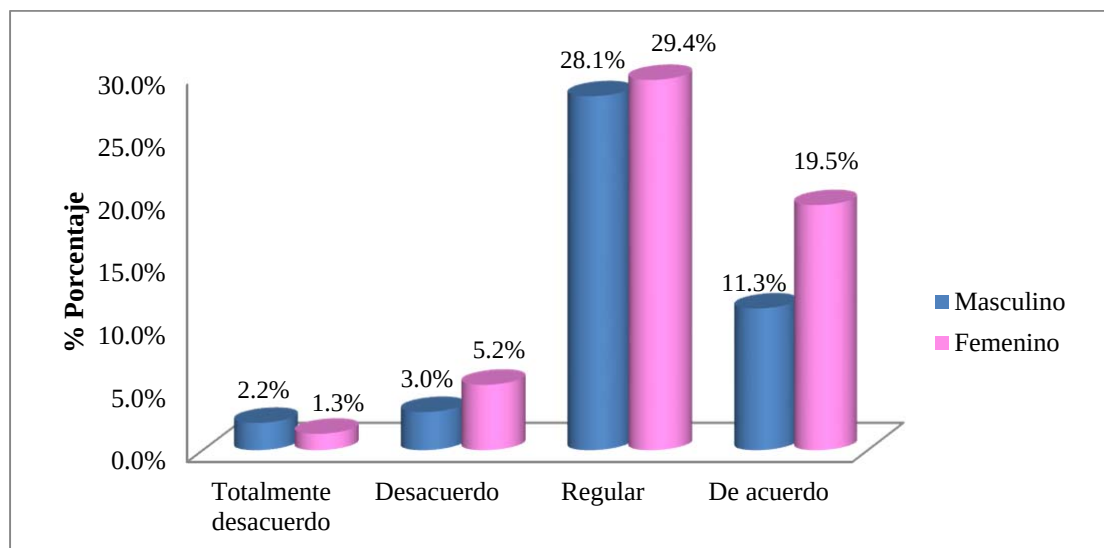
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Como se aprecia en el cuadro de la parte superior a la pregunta ¿confiaba en los principios y valores de financiera CREAR?, observamos que de un (100%) de encuestados más de la mitad de encuestados (54.1%) no están de acuerdo ni en desacuerdo con los principios y valores de financiera CREAR, esto es bueno porque más de la mitad de los encuestados creen que se respetan las normas, los principios y los valores, tienen su plena confianza en la empresa, además el (23.8%) de encuestados está de acuerdo con los principios de la empresa y para ser más exactos en porcentaje en mujeres es mayor en mujeres que en hombres.

Gráfico N°61

Durante su permanencia en Financiera Crear alguna vez ha sido incapacitado por un accidente de trabajo



Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 61

Durante su permanencia en Financiera Crear alguna vez ha sido incapacitado por un accidente de trabajo

		Durante su permanencia en financiera crear alguna vez ha sido incapacitado por un accidente de trabajo				Total
		Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	
Género	Masculino	2.2%	3.0%	28.1%	11.3%	44.6%
	Femenino	1.3%	5.2%	29.4%	19.5%	55.4%
Total		3.5%	8.2%	57.6%	30.7%	231

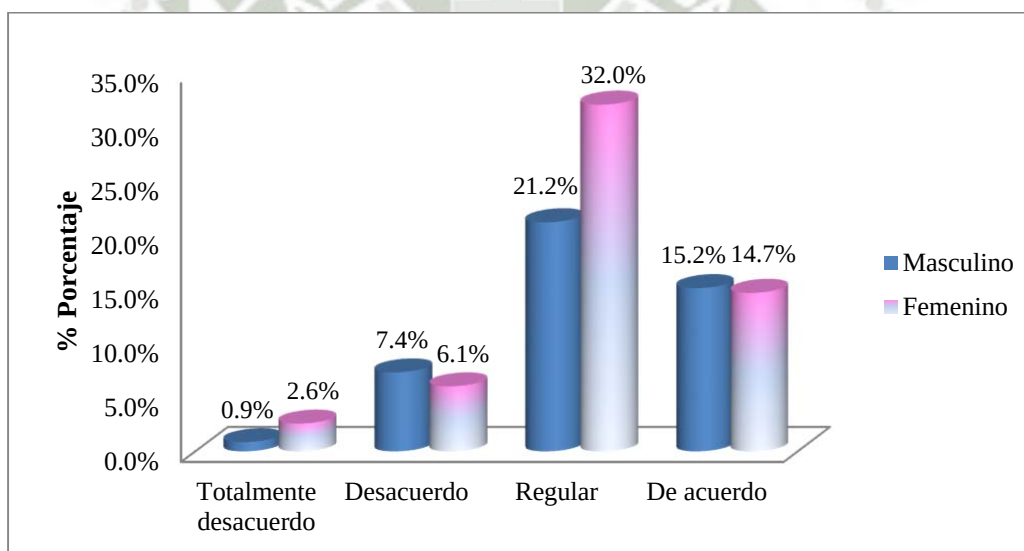
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Como se puede apreciar en cuadro anterior, vemos que de un (100%) el (19.5%) del género femenino ha tenido un accidente cuando laboraba en financiera CREAM teniendo un menor porcentaje el género masculino, esto se puede deber al medio de transporte que se utiliza para realizar el trabajo en campo, el porcentaje del género masculino es (11.3%) de los encuestados que ha tenido un accidente en su permanencia en el trabajo.

Gráfico N°62

Contaban en Financiera Crear con elementos de protección como casco, guantes, botiquín en su jornada de trabajo



Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 62

**Contaban en Financiera Crear con elementos de protección como casco,
guantes, botiquín en su jornada de trabajo**

		Contaban con elementos de protección como casco, guantes, botiquín en su jornada de trabajo				Total
		Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	
Género	Masculino	0.9%	7.4%	21.2%	15.2%	44.6%
	Femenino	2.6%	6.1%	32.0%	14.7%	55.4%
	Total	3.5%	13.4%	53.2%	29.9%	231

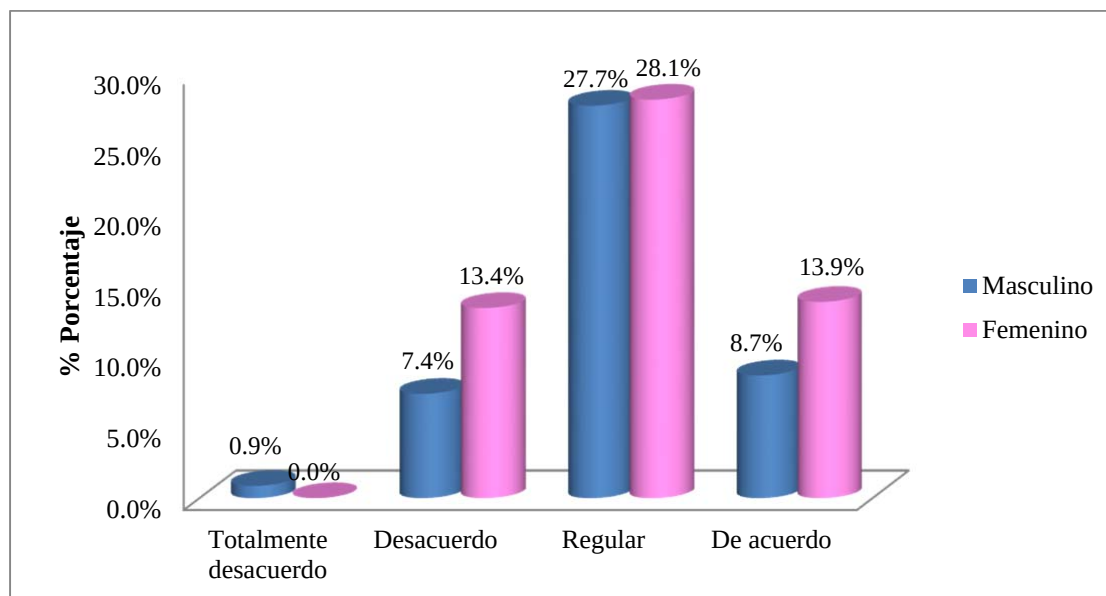
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Como se aprecia en el cuadro de la parte superior a la pregunta ¿contaban con elementos de protección como casco, guantes, botiquín, en su jornada de trabajo?, podemos apreciar que un (14,7%) del género femenino cuenta con los elementos necesarios para realizar un buen trabajo tanto en las oficinas como en campo, el porcentaje del género masculino que se siente protegido por los elementos de seguridad que ofrece la empresa es de (15.2%), lo que podemos decir que falta enfatizar el punto de seguridad en el trabajo en compartamos financiera.

Gráfico N°63

Cree usted que la empresa le brindaba importancia suficiente a la seguridad y a su bienestar



Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 63

Contaban en Financiera Crear con elementos de protección como casco, guantes, botiquín en su jornada de trabajo

		Cree usted que la empresa le brindaba importancia suficiente a la seguridad y su bienestar				Total
		Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	
Género	Masculino	0.9%	7.4%	27.7%	8.7%	44.6%
	Femenino	0.0%	13.4%	28.1%	13.9%	55.4%
	Total	0.9%	20.8%	55.8%	22.5%	231

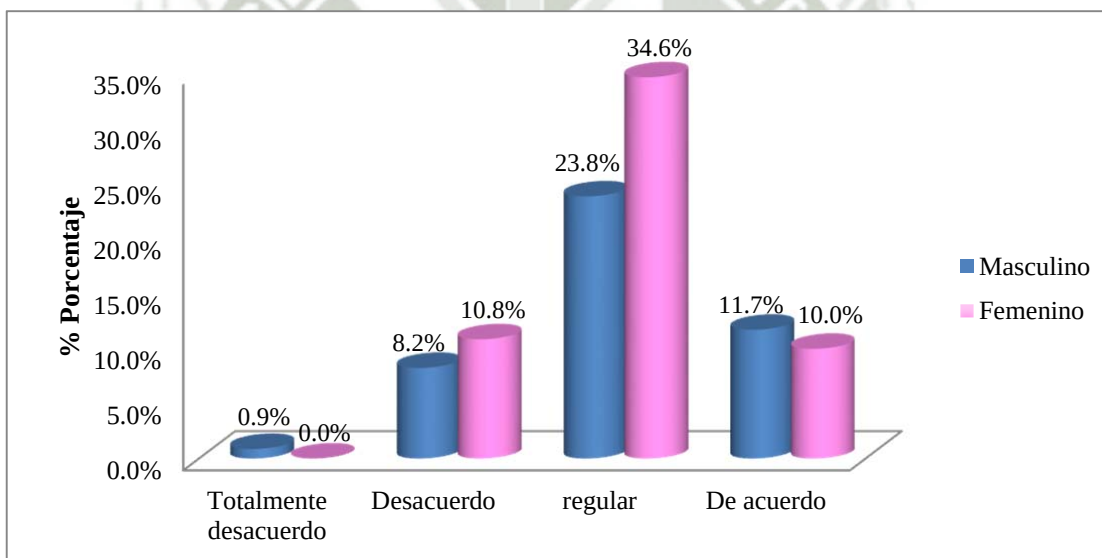
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Como se aprecia en el cuadro de la parte superior a la pregunta ¿Cree usted que la empresa le brindaba importancia suficiente a la seguridad y su bienestar?, vemos que las personas que no están de acuerdo ni en desacuerdo a la pregunta es de (55.8%), lo que creemos que debería hacer la empresa es fidelizarlo así el porcentaje aumentaría a colaboradores que están de acuerdo con la seguridad y el bienestar de la empresa, pero tenemos que los colaboradores que están de acuerdo son de (22.5%) siendo el mayor porcentaje del género femenino con un (13.9%)

Gráfico N°64

En caso de algún accidente de trabajo sabía a qué persona de la empresa dirigirse



Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 64

En caso de algún accidente de trabajo sabia a que persona de la empresa dirigirse

		En caso de algún accidente de trabajo sabia a que persona de la empresa dirigirse				Total
		Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	
Género	Masculino	0.9%	8.2%	23.8%	11.7%	44.6%
	Femenino	0.0%	10.8%	34.6%	10.0%	55.4%
	Total	0.9%	19.0%	58.4%	21.6%	231

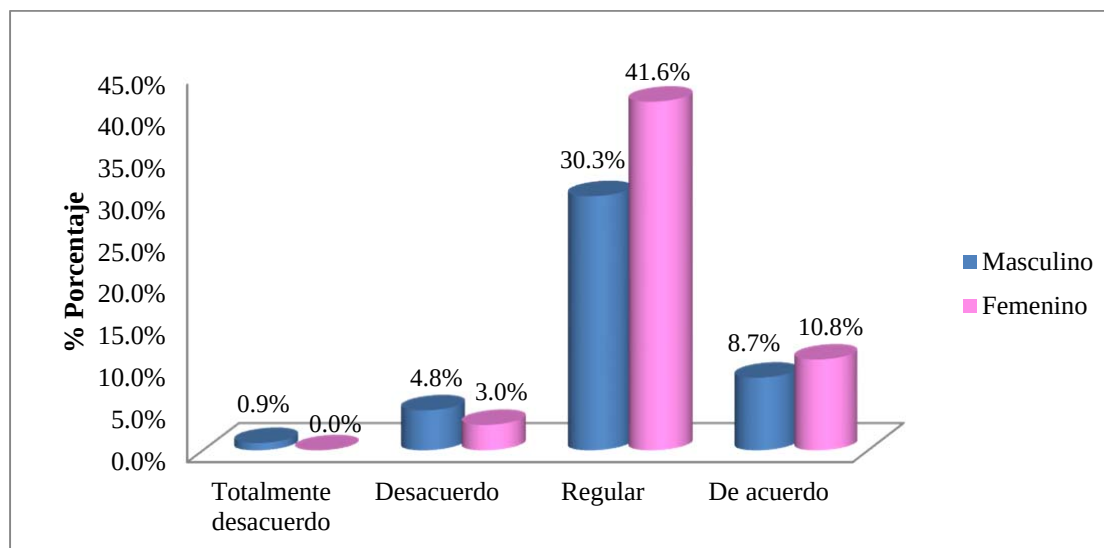
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Como se puede apreciar en el grafico anterior, vemos que hay un (21.6%) de encuestados que sabe a qué persona dirigirse, dividiéndolo vemos que el (11.7%) de los encuestados pertenece al sexo masculino, mientras que un (10.0%) pertenece al sexo femenino, pensamos que es muy importante que se dé una orientación a quien se debe dirigir si tiene un accidente, que documentos tiene que presentar, y cuáles son los pasos a seguir.

Gráfico N°65

Considera que las reuniones que la empresa realizaba reflejaban interés por usted y su trabajo



Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 65

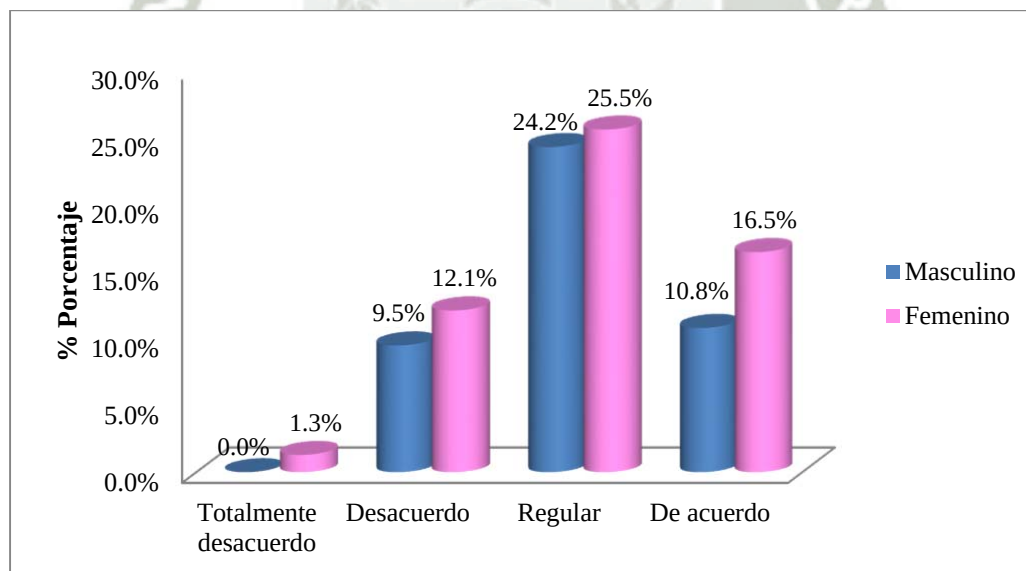
Considera que las reuniones que la empresa realizaba reflejaban interés por usted y su trabajo

		Considera que en las reuniones que la empresa realizaba reflejaban interés por usted y su trabajo				Total
		Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	
Género	Masculino	0.9%	4.8%	30.3%	8.7%	44.6%
	Femenino	0.0%	3.0%	41.6%	10.8%	55.4%
Total		0.9%	7.8%	71.9%	19.5%	231

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Cree usted que en las reuniones que realizaba la empresa obtenía algún beneficio para su personal, el (8.7%) de hombres están de acuerdo, creen que son interesantes y se pueden sacar provecho de estas reuniones, pero tenemos un (30.3%) de encuestados del sexo masculino que no sabe ni opina es decir que no está en desacuerdo ni tampoco está de acuerdo con las reuniones que se realiza, en caso del sexo femenino el (10.8%) está de acuerdo con las reuniones que se hace en la empresa porque refleja un interés para los colaboradores, el porcentaje aumenta a (41.6%) con las mujeres que no saben ni opinan o mejor dicho que no están en de acuerdo o desacuerdo, creyendo que las reuniones deben ser más proactivas para que así los colaboradores las valoren.

Gráfico N°66**Considera que la política de ascensos y línea de carrera era buena en Financiera****Crear**

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 66
Considera que la política de ascensos y línea de carrera era buena en Financiera
Crear

		Considera que la política de ascensos y línea de carrera era buena en financiera crear				Total
		Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	
Género	Masculino	0.0%	9.5%	24.2%	10.8%	44.6%
	Femenino	1.3%	12.1%	25.5%	16.5%	55.4%
	Total	1.3%	21.6%	49.8%	27.3%	231

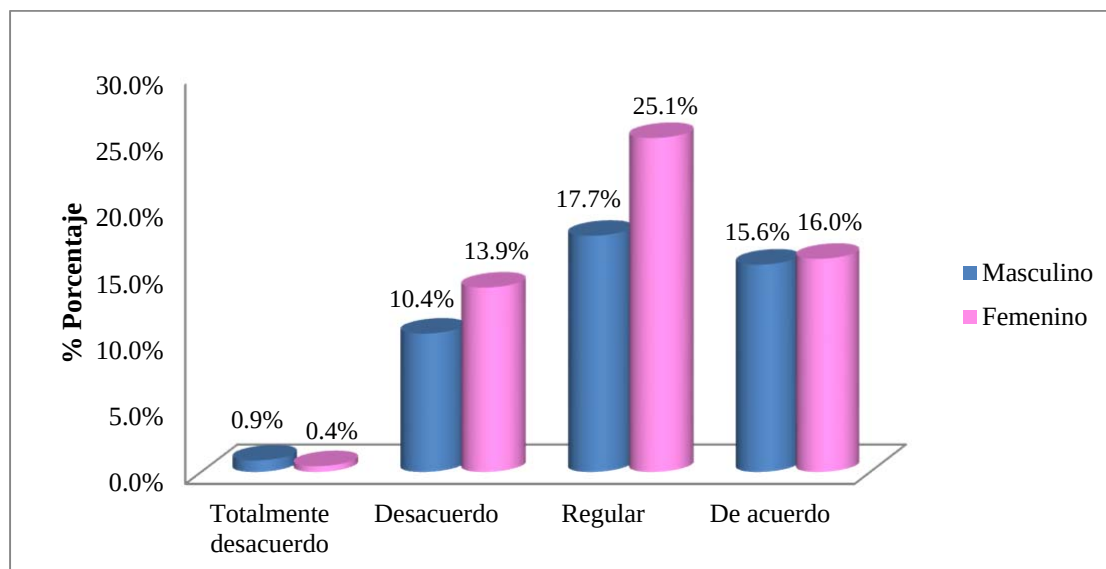
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Como se puede apreciar el cuadro de la parte superior a la pregunta ¿Considera que la política de ascensos y línea de carrera era buena en financiera CREAR?, tenemos que de un (100%) de encuestados hay un (27.3%) que está de acuerdo de cómo se maneja la política de ascensos y la línea de carrera, del (27,3%) antes mencionado tenemos un (16.5%) de encuestados del sexo femenino que están de acuerdo a la pregunta, siendo el mayor porcentaje del cuadro, esto es muy importante porque mediante esta pregunta se puede saber que hay igualdad en el trabajo, en el caso del género masculino el (10.8%) está de acuerdo, sumando a los encuestados que respondieron que están de acuerdo o (regular) no sabe u opina, supera a más de la mitad de encuestados.

Gráfico N°67

La relación que existía en Financiera Crear le ayudaba a realizar efectivamente y eficientemente su trabajo



Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 67

La relación que existía en Financiera Crear le ayudaba a realizar efectivamente y eficientemente su trabajo

		La relación que existía en financiera crear le ayudaba a realizar efectivamente y eficientemente su trabajo				Total
		Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	
Género	Masculino	0.9%	10.4%	17.7%	15.6%	44.6%
	Femenino	0.4%	13.9%	25.1%	16.0%	55.4%
	Total	1.3%	24.2%	42.9%	31.6%	231

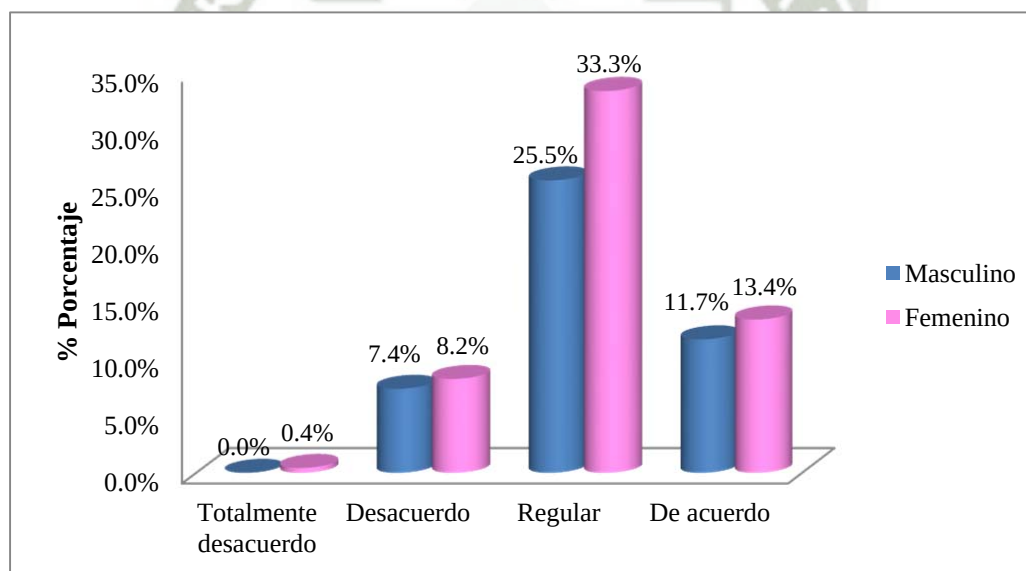
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Como podemos apreciar en el cuadro de la parte superior, si existe una buena relación entre la empresa y los colaboradores para que ellos puedan realizar su trabajo de la mejor manera (tanto eficaz y eficientemente), vemos que tenemos un (42.9%) de encuestados que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, pero hay un (31,6%) de encuestados que están de acuerdo, separando este porcentaje tenemos un (16.0%) del género femenino que creen que hay una buena relación para realizar bien su trabajo, en el caso del género masculino es un (15.6%) que están de acuerdo en la relación entre la empresa y el que le da sus colaboradores.

Gráfico N°68

Considera usted que la Financiera Crear contribuye en su desarrollo personal



Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 68

Considera usted que la Financiera Crear contribuye en su desarrollo personal

		Considera usted que la financiera contribuye en si desarrollo personal				Total
		Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	
Género	Masculino	0.0%	7.4%	25.5%	11.7%	44.6%
	Femenino	0.4%	8.2%	33.3%	13.4%	55.4%
	Total	0.4%	15.6%	58.9%	25.1%	231

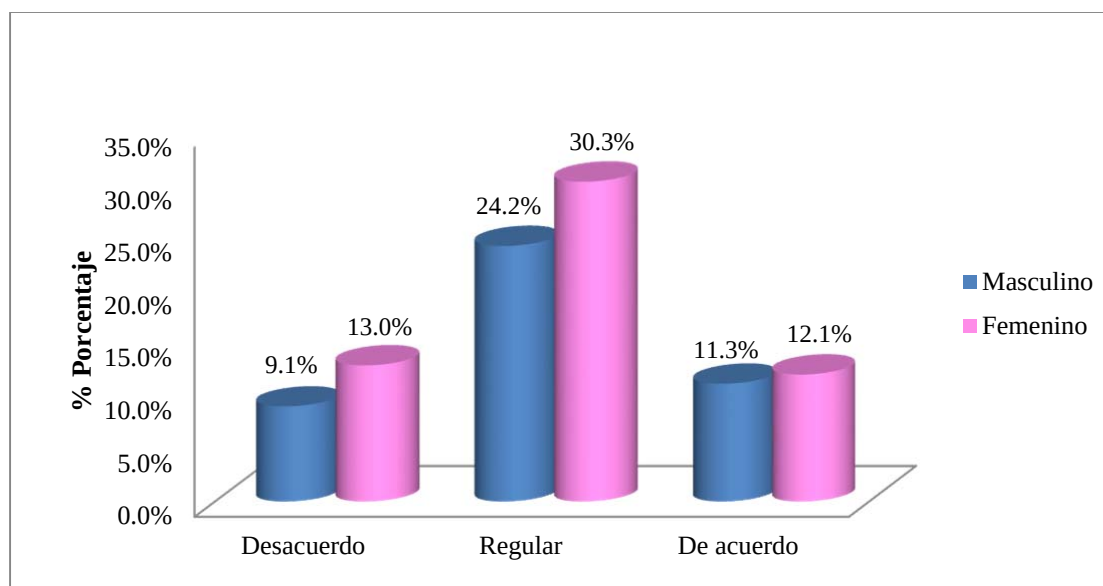
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Como podemos apreciar en el cuadro de la parte superior, observamos que de un (100%) de encuestados un (58.9%) no tiene una decisión clara acerca a la pregunta si ¿considera que la financiera contribuye en su desarrollo personal, un (25.1%) está de acuerdo, esto indica que la empresa si contribuye en su desarrollo personal, tanto en valores, disciplina y su entorno familiar. Desglosando más los resultados tenemos que del (25.1%) tenemos el porcentaje más elevado en el género femenino con un (13.4%).

Gráfico N°69

Considera usted que la Financiera contribuye en su desarrollo profesional



Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 69

Considera usted que la Financiera contribuye en su desarrollo profesional

		Considera usted que la financiera contribuye en su desarrollo profesional			Total
		Desacuerdo	Regular	De acuerdo	
Género	Masculino	9.1%	24.2%	11.3%	44.6%
	Femenino	13.0%	30.3%	12.1%	55.4%
Total		22.1%	54.5%	23.4%	231

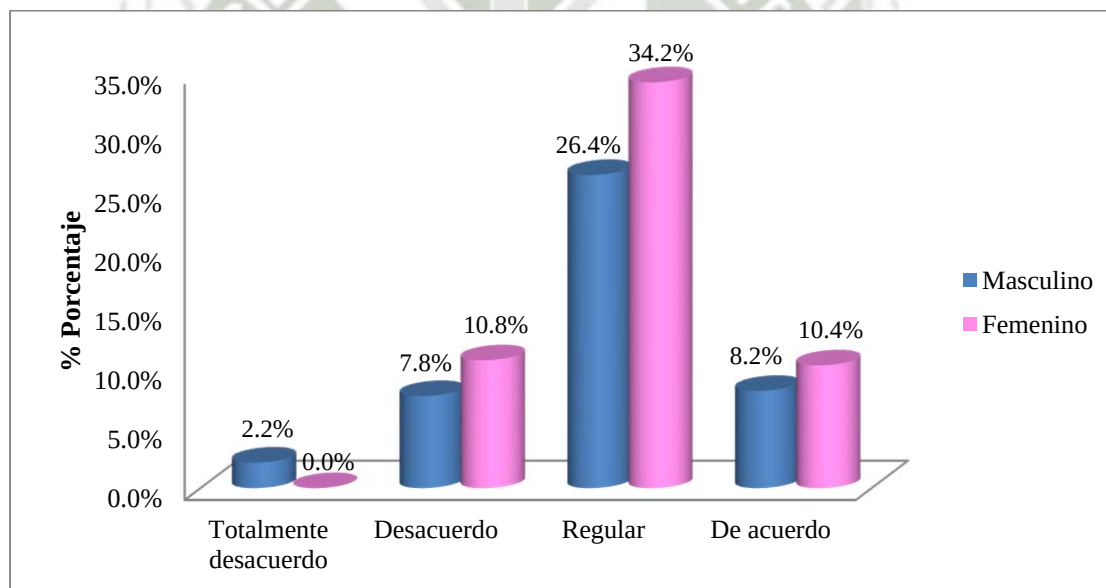
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Como se puede apreciar en cuadro de la parte superior , nos indica los siguientes resultados, tenemos que un (23.4%) está de acuerdo en cómo la financiera contribuye en si vida profesional, siendo un porcentaje considerado, además tenemos que el 50% de los encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo, en cómo la empresa contribuye en su desarrollo profesional ya sea (capacitaciones, talleres, cursos, diplomados y maestrías) apreciamos que la empresa hace una buena inversión en el ámbito profesional porque además la empresa se retroalimenta de los colaboradores, es por eso el interés de la empresa en contribuir con los colaboradores.

Gráfico N°70

Financiera Crear lo motivaba para realizar bien su trabajo



Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 70

Financiera Crear lo motivaba para realizar bien su trabajo

		Financiera crear le motivaba para realizar bien su trabajo.				Total
		Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	
Género	Masculino	2.2%	7.8%	26.4%	8.2%	44.6%
	Femenino	0.0%	10.8%	34.2%	10.4%	55.4%
	Total	2.2%	18.6%	60.6%	18.6%	231

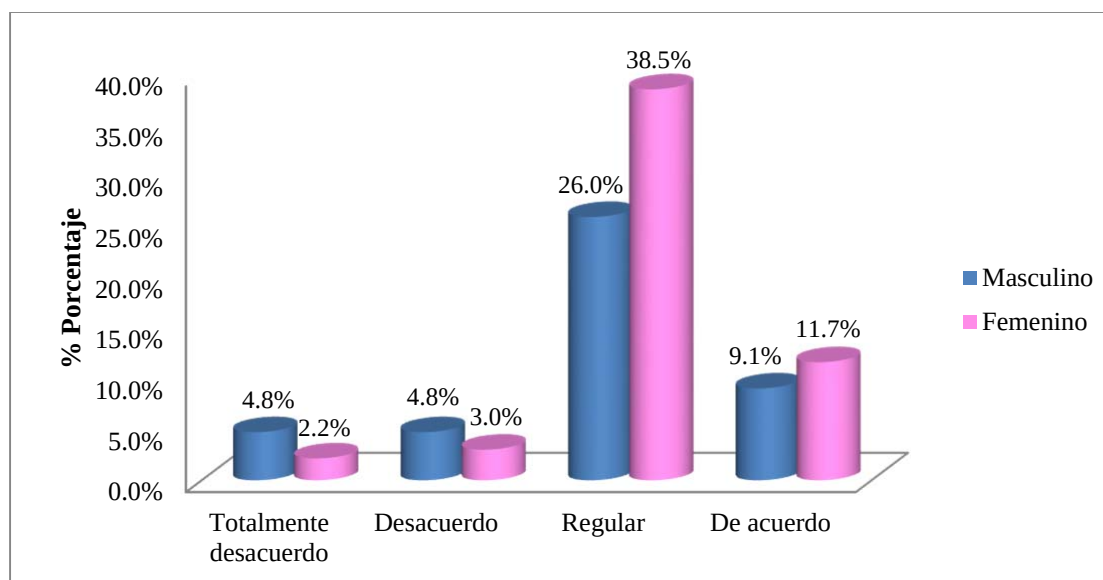
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Como observamos en el cuadro de la parte superior, vemos que hay un (60,6%) tanto mujeres como hombres que no tiene definido su votación debido a que no están de acuerdo ni en desacuerdo en como la empresa los motiva a realizar su trabajo, pero tenemos un (8.2%) de encuestados del género masculino que están de acuerdo y muy de acuerdo con la motivación que la empresa les otorga para realizar un buen trabajo, en el género femenino el porcentaje es de (10.4%) de los encuestados en general que están de acuerdo o muy de acuerdo con la motivación por parte de la empresa para realizar un muy buen trabajo y así llegar a las metas que la empresa, propone a cada uno de los colaboradores, en total el porcentaje es de (18.6%) de los encuestados que están de acuerdo a la pregunta realizada.

Gráfico N°71

El salario que usted percibía estaba de acuerdo a la labor que realizaba



Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 71

El salario que usted percibía estaba de acuerdo a la labor que realizaba

		El salario que usted percibía estaba de acuerdo a la labor que usted realizaba				Total
		Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	
Género	Masculino	4.8%	4.8%	26.0%	9.1%	44.6%
	Femenino	2.2%	3.0%	38.5%	11.7%	55.4%
	Total	6.9%	7.8%	64.5%	20.8%	231

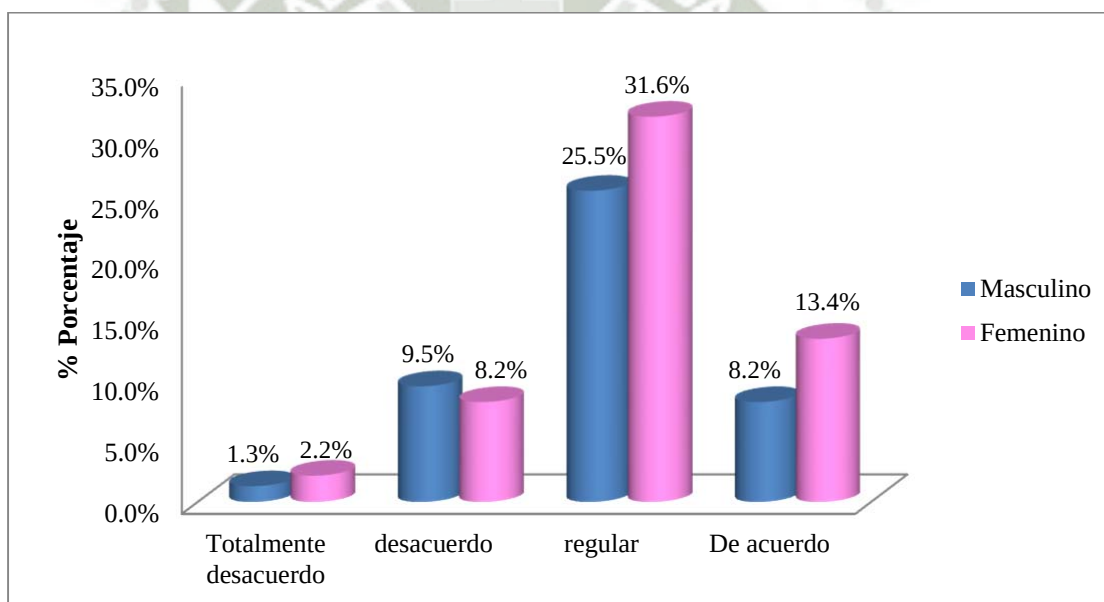
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Como podemos observar a esta pregunta es muy amplia las respuestas, porque no todas las personas de igual manera, y lo que para un colaborador está bien; tal vez para el otro colaborador no sea lo adecuado, pero viendo las respuestas de los encuestados vemos que un (64.5%) no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con el sueldo que percibe, mientras un (20.8%) está de acuerdo con el salario que percibe porque creen que es el adecuado para sobrellevar sus gastos mensuales y les permite ahorra un porcentaje de sus ingresos.

Gráfico N°72

Usted recibía bonos o comisiones que eran adecuados para su productividad



Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 72
Usted recibía bonos o comisiones que eran adecuados para su productividad

		Usted recibía bonos o comisiones que eran adecuados para su buena productividad				Total
		Totalmente desacuerdo	desacuerdo	regular	De acuerdo	
Género	Masculino	1.3%	9.5%	25.5%	8.2%	44.6%
	Femenino	2.2%	8.2%	31.6%	13.4%	55.4%
	Total	3.5%	17.7%	57.1%	21.6%	231

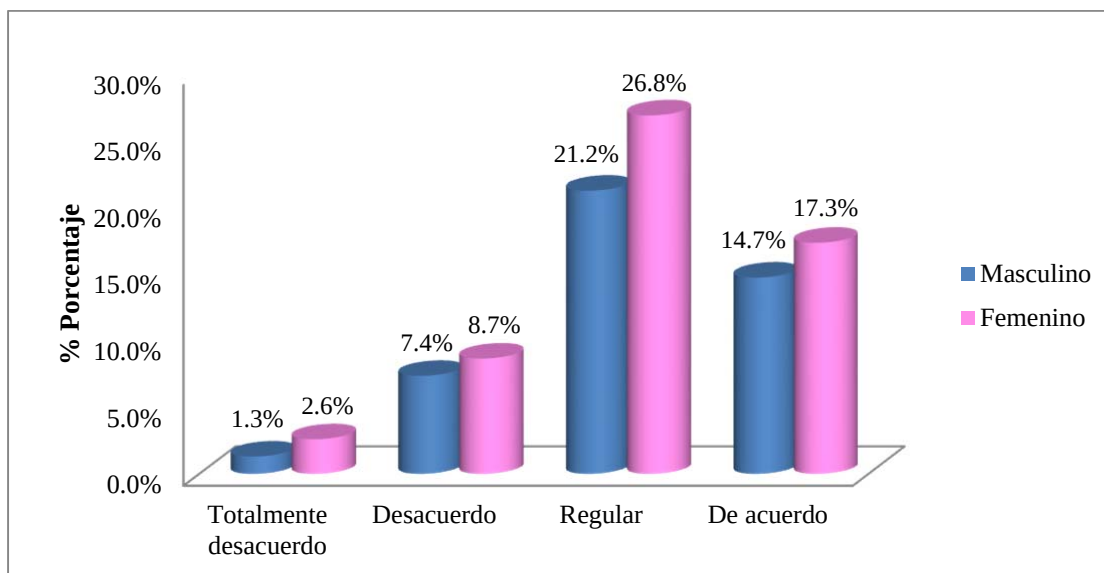
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Como se puede apreciar en el cuadro de la parte superior tenemos un (21.6%) que está de acuerdo con las comisiones que percibe por realizar su trabajo, a opinión de algunos colaboradores indican que uno puede llegar a ganar en comisiones más de su sueldo debido que al llegar a su meta recibe un monto de dinero pero no tienen un barrera por que pueden sobrepasar su meta y así aumentar el monto de su bono, entonces tenemos (57.1%) de encuestados de ambos sexos que están de acuerdo o en desacuerdo con los bonos y comisiones que perciben en su centro de trabajo.

Gráfico N°73

Su motivación de laborar en la Financiera se debía porque quería tener una línea de carrera atractiva



Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 73

Su motivación de laborar en la Financiera se debía porque quería tener una línea de carrera atractiva

		Su motivación de laborar en la financiera se debía porque quería tener una línea de carrera atractiva				Total
		Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	
Género	Masculino	1.3%	7.4%	21.2%	14.7%	44.6%
	Femenino	2.6%	8.7%	26.8%	17.3%	55.4%
	Total	3.9%	16.0%	48.1%	32.0%	231

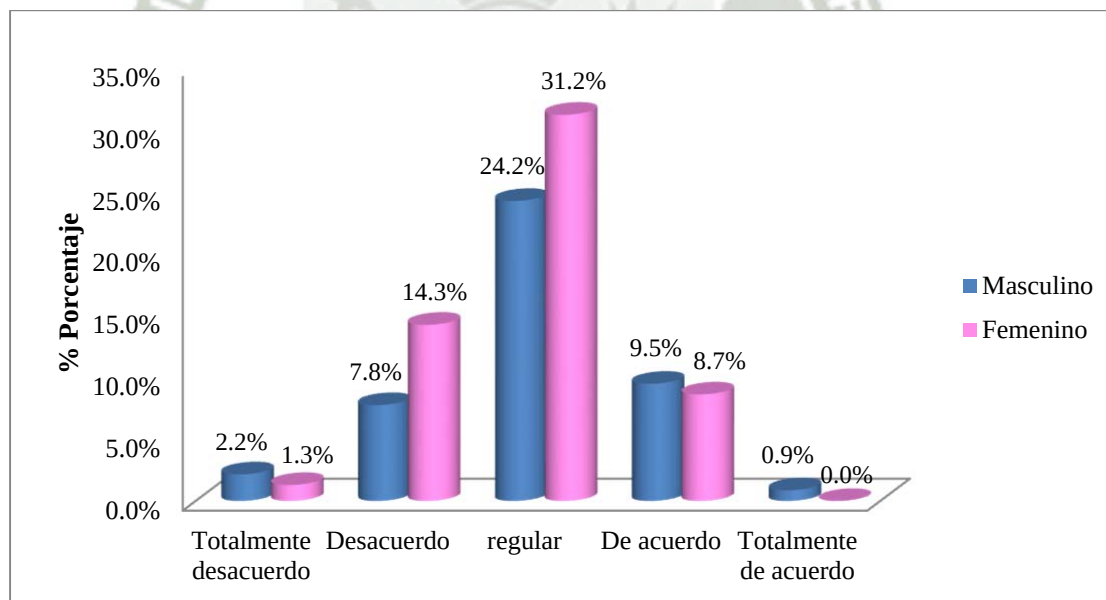
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Como se puede apreciar en el cuadro de la parte superior vemos que un gran número de encuestados está de acuerdo con la línea de carrera que hay en la empresa el porcentaje es de (32.0%) tanto hombre como mujeres, de acuerdo a nuestra investigación consideramos que la línea de carrera es muy buena debido a que compartamos financiera es una empresa que está en plena extensión, crecimiento en el mercado local por lo cual necesitan personal que cubran puestos nuevos en otras ciudades, a lo que promueven a colaboradores que laboran con ellos apostados mas altos, el porcentaje de hombres que está de acuerdo con la línea de carrera de compartamos financiera es de (14.7%) y un mayor porcentaje en el género femenino de (17.3%).

Gráfico N°74

Su motivación de laborar en la Financiera se debía a las capacitaciones que recibía



Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 74

Su motivación de laborar en la Financiera se debía a las capacitaciones que recibía

	Su motivación de laborar en la Financiera se debía a las capacitaciones que recibía					Total
	Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Género Masculino	2.2%	7.8%	24.2%	9.5%	0.9%	44.6%
Femenino	1.3%	14.3%	31.2%	8.7%	0.0%	55.4%
Total	3.5%	22.1%	55.4%	18.2%	0.9%	231

Fuente: Elaboración Propia

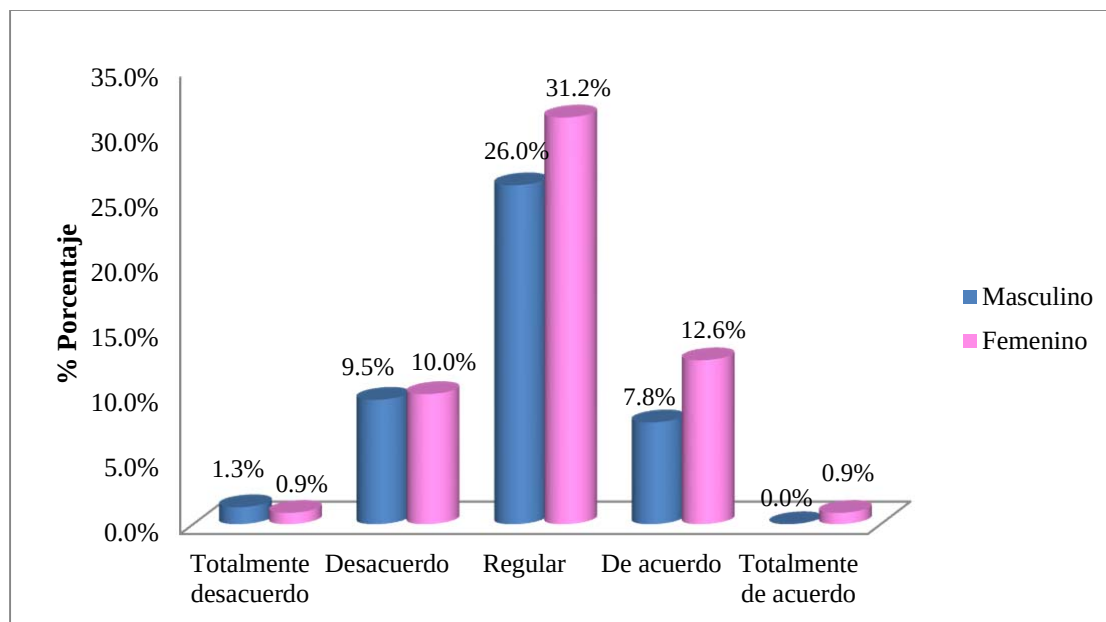
Interpretación:

Como podemos apreciar en el cuadro de la parte superior vemos que esta pregunta esta relacionada a la anterior, por que las capacitaciones que reciben los colaboradores de compartamos financiera, se relacionada con la línea de carrera que obtienen.

Según los encuestados un (18.2%) están de acuerdo o muy de acuerdo a la pregunta de si su motivación de seguir laborando en la empresa se debe a las capacitaciones que recibía? Y podemos responder que si, que los colaboradores se sienten motivados con las capacitaciones, siendo un (9.5%) de encuestado del género masculino que están de acuerdo, y porcentaje es menor en el género femenino siendo un (8.7%)

Gráfico N°75

Su motivación de laborar en la Financiera Crear se debía al clima laboral



Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 75

Su motivación de laborar en la Financiera Crear se debía al clima laboral

	Su motivación de laborar en la financiera se debía al clima laboral					Total
	Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Género Masculino	1.3%	9.5%	26.0%	7.8%	0.0%	44.6%
Femenino	0.9%	10.0%	31.2%	12.6%	0.9%	55.4%
Total	2.2%	19.5%	57.1%	20.3%	0.9%	231

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

El clima laboral es un pilar fundamental en las empresas, porque depende de este punto para que la empresa sea rentable, los trabajadores se sientan a gusto con lo que hacen y halla una buena convivencia entre ellos, tenemos un (57,1%) más de la mitad de los encuestados que no están de acuerdo ni en desacuerdo con el ambiente laboral de la empresa, lo que creemos que la empresa debe realizar es una fidelización de estos colaboradores para generar una mayor confianza entre los mismos colaboradores, pero a pesar de esto tenemos un (20.3%) que está de acuerdo con el ambiente que se percibe en las agencias siendo el porcentaje de (7.8%) del género masculino y un (12.6%) del género femenino.



3.8 Análisis de Cuadros Combinados:

Cuadros Combinados

Cuadro N° 76

Compartamos Financiera mantiene informados a los colaboradores sobre lo que ocurre en la empresa

Puesto en la empresa			Compartamos Financiera mantiene informados a los colaboradores sobre lo que ocurre en la empresa					Total
			Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Analista de créditos	Género	Masculino	0.0%	2.6%	7.8%	13.9%	0.9%	25%
		Femenino	2.6%	5.2%	10.4%	3.9%	2.6%	25%
	Total		2.6%	7.8%	18.2%	17.7%	3.5%	50%
Asesor de Servicios	Género	Masculino	1.3%	0.9%	1.3%	3.9%		7%
		Femenino	0.0%	0.9%	3.0%	3.9%		8%
	Total		1.3%	1.7%	4.3%	7.8%		15%
Plataforma	Género	Masculino			3.5%	6.1%	0.0%	10%
		Femenino			4.3%	10.4%	5.2%	20%
	Total				7.8%	16.5%	5.2%	29%
Gerente o Sub Gerente	Género	Masculino		0.9%	0.0%	0.9%	0.9%	3%
		Femenino		0.0%	0.9%	1.3%	0.9%	3%
	Total			0.9%	0.9%	2.2%	1.7%	6%
Total	Género	Masculino	1.3%	4.3%	12.6%	24.7%	1.7%	45%
		Femenino	2.6%	6.1%	18.6%	19.5%	8.7%	55%
	Total		3.9%	10.4%	31.2%	44.2%	10.4%	231

Fuente: Elaboración Propia

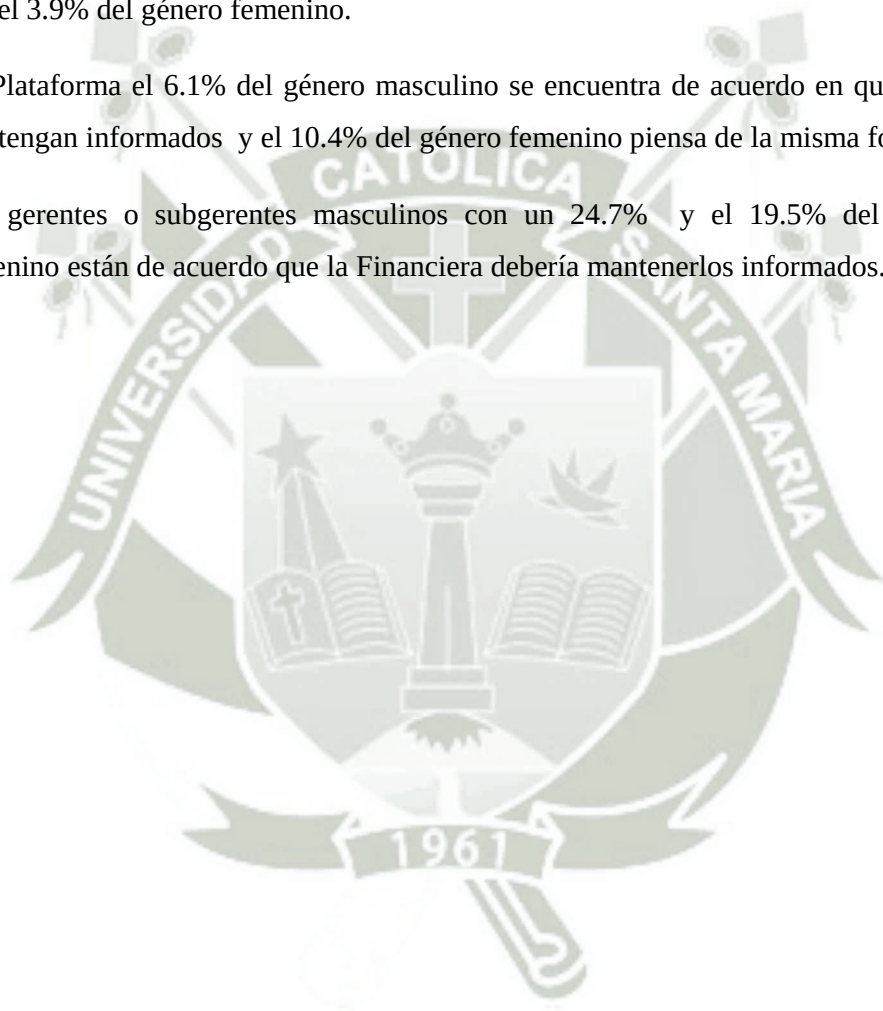
Interpretación:

Como se puede observar en el cuadro los Analistas de créditos del género masculino con un 13.9% están de acuerdo en que Compartamos Financiera los debe mantener informados sobre lo que ocurre en la empresa mientras que un 10.4% del género femenino piensa que está regularmente bien que las mantenga informadas.

Los Asesores de Servicios del género masculino con un 3.9% están de acuerdo en que se les debe mantener informados sobre lo que ocurre en la Financiera al igual que el 3.9% del género femenino.

En Plataforma el 6.1% del género masculino se encuentra de acuerdo en que se los mantengan informados y el 10.4% del género femenino piensa de la misma forma.

Los gerentes o subgerentes masculinos con un 24.7% y el 19.5% del género femenino están de acuerdo que la Financiera debería mantenerlos informados.



Cuadro N° 77

**Durante la permanencia en compartamos financiera alguna vez ha sido
incapacitado por un accidente de trabajo**

		Durante la permanencia en compartamos financiera alguna vez ha sido incapacitado por un accidente de trabajo				Total
		Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	
Cuanto	3,00	0.0%	0.4%	0.0%	0.0%	0.4%
tiempo	5,00	0.0%	0.0%	0.9%	0.0%	0.9%
labora	6,00	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	0.4%
	7,00	0.0%	0.0%	0.9%	0.9%	1.7%
	8,00	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%	0.9%
	9,00	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%
	10,00	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%	0.9%
	11,00	0.9%	0.9%	2.2%	0.0%	3.9%
	12,00	0.0%	1.7%	6.1%	0.0%	7.8%
	13,00	1.3%	2.6%	0.0%	0.0%	3.9%
	14,00	0.0%	0.9%	0.0%	0.0%	0.9%
	15,00	0.9%	0.0%	1.7%	0.9%	3.5%
	16,00	0.0%	0.0%	0.9%	1.3%	2.2%
	17,00	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	0.4%
	18,00	0.0%	3.5%	2.6%	2.6%	8.7%
	20,00	0.0%	0.9%	0.9%	0.0%	1.7%
	24,00	3.0%	1.3%	15.2%	7.8%	27.3%
	30,00	0.0%	0.0%	0.0%	1.3%	1.3%
	36,00	1.3%	1.7%	5.6%	5.2%	13.9%
	48,00	0.0%	0.0%	2.2%	2.6%	4.8%
	60,00	0.0%	0.0%	2.2%	0.0%	2.2%
	72,00	0.0%	0.0%	0.9%	1.7%	2.6%
	96,00	0.0%	0.0%	3.9%	0.9%	4.8%
	108,00	0.0%	0.0%	0.9%	1.7%	2.6%
	120,00	0.0%	0.0%	0.0%	1.7%	1.7%
Total		8.2%	13.9%	46.8%	31.2%	231

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Al observar el cuadro nos damos cuenta que el porcentaje menor es 0.4% de los colaboradores con los que cuenta la Financiera ellos, están de acuerdo con que han sido incapacitados por un accidente en el trabajo cuando solo contaban con 3 meses laborando mientras que un 15.2% regularmente han tenido un accidente de trabajo laborando 2 años (24 meses) en la Financiera.



Cuadro N° 78

En caso de algún accidente de trabajo sabe a qué persona de la empresa dirigirse

		En caso de algún accidente de trabajo sabe a que persona de la empresa dirigirse					Total
		Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Cuanto tiempo labora	3,00	0.0%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%
	5,00	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%	0.0%	0.9%
	6,00	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	0.0%	0.4%
	7,00	0.0%	0.0%	1.3%	0.4%	0.0%	1.7%
	8,00	0.0%	0.0%	0.9%	0.0%	0.0%	0.9%
	9,00	0.0%	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%
	10,00	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%	0.0%	0.9%
	11,00	0.9%	0.4%	0.0%	1.7%	0.9%	3.9%
	12,00	0.0%	1.3%	0.0%	6.5%	0.0%	7.8%
	13,00	1.7%	1.3%	0.4%	0.4%	0.0%	3.9%
	14,00	0.0%	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%
	15,00	0.0%	0.0%	2.6%	0.0%	0.9%	3.5%
	16,00	0.0%	0.0%	1.3%	0.9%	0.0%	2.2%
	17,00	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	0.0%
	18,00	1.3%	1.3%	3.5%	2.6%	0.0%	8.7%
	20,00	0.0%	0.9%	0.0%	0.9%	0.0%	1.7%
	24,00	0.9%	4.8%	10.4%	9.1%	2.2%	27.3%
	30,00	0.0%	0.0%	1.3%	0.0%	0.0%	1.3%
	36,00	0.0%	0.4%	9.1%	4.3%	0.0%	13.9%
	48,00	0.0%	0.0%	0.9%	3.9%	0.0%	4.8%
	60,00	0.0%	0.0%	0.0%	2.2%	0.0%	2.2%
	72,00	0.0%	0.0%	0.0%	2.6%	0.0%	2.6%
	96,00	0.0%	0.0%	3.9%	0.9%	0.0%	4.8%
	108,00	0.0%	0.0%	1.7%	0.0%	0.9%	2.6%
	120,00	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%	0.9%	1.7%
Total		4.8%	12.6%	37.7%	39.4%	5.6%	231

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En el cuadro observamos que un 10.4% sabe a qué persona dirigirse siendo en su mayoría colaboradores con 2 años laborando en la Financiera; al contrario del personal que lleva más de 1 año (13 meses) laborando; el cual no está seguro a que persona debe dirigirse con 1.7% está en desacuerdo; esto se debe a que no le dieron una información adecuada de la Financiera.



Cuadro N° 79

Considera usted que la Financiera contribuye en su desarrollo personal

Edad			Considera usted que la Financiera contribuye en su desarrollo personal					Total
			Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
De 20 a 25 años	Puesto en la empresa	Analista de créditos			0.9%	9.5%	3.0%	13.4%
		Asesor de Servicios			2.2%	4.3%	0.9%	7.4%
		Plataforma			6.9%	10.0%	0.0%	16.9%
		Total			10.0%	23.8%	3.9%	37.7%
De 26 a 31 años	Puesto en la empresa	Analista de créditos	3.5%	7.8%	9.5%	6.5%		27.3%
		Asesor de Servicios	0.0%	0.9%	4.8%	2.2%		7.8%
		Plataforma	0.0%	0.0%	3.0%	9.5%		12.6%
		Total	3.5%	8.7%	17.3%	18.2%		47.6%
De 32 a 37 años	Puesto en la empresa	Analista de créditos		3.5%	4.8%	0.9%		9.1%
		Gerente o Sub Gerente		0.0%	0.0%	1.7%		1.7%
		Total		3.5%	4.8%	2.6%		10.8%
De 38 a más	Puesto en la empresa	Gerente o Sub Gerente			0.9%	2.2%	0.9%	3.9%
		Total			0.9%	2.2%	0.9%	3.9%
Total	Puesto en la empresa	Analista de créditos	3.5%	11.3%	15.2%	16.9%	3.0%	49.8%
		Asesor de Servicios	0.0%	0.9%	6.9%	6.5%	0.9%	15.2%
		Plataforma	0.0%	0.0%	10.0%	19.5%	0.0%	29.4%
		Gerente o Sub Gerente	0.0%	0.0%	0.9%	3.9%	0.9%	5.6%
		Total	3.5%	12.1%	32.9%	46.8%	4.8%	231

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En el siguiente cuadro nos muestra que los jóvenes colaboradores de 20 a 25 años que son Analistas de Crédito están de acuerdo que la Financiera contribuye en su desarrollo personal con un 9,5%. Los asesores de Servicios que se encuentran en el mismo rango de edad están de acuerdo con un 4.3% en que los favorece en su desarrollo personal. De igual manera Plataforma con un 10% opina que favorece en lo personal.

Los jóvenes colaboradores de 26 a 31 años que son Analistas de Créditos piensan que regularmente favorece a su desarrollo personal con un 9.5%. Los asesores de Servicios que se encuentran en el mismo rango de edad con un 4.8% piensa que regularmente los favorece. Mientras que Plataforma con un 9.5% se encuentra de acuerdo con que favorece en su desarrollo personal.

Los colaboradores de 32 a 37 años que son Analistas de Créditos regularmente piensan que los favorece con un 4.8% y los Gerentes o Sub Gerentes en el mismo rango de edad con un 1.7% están de acuerdo en que si favorece en su desarrollo personal.

Los colaboradores con 38 años a mas en el cargo de Gerente o Sub Gerente están de acuerdo con un 2.2% en que si contribuye en su desarrollo personal.

Cuadro N° 80

Considera usted que la financiera contribuye en su desarrollo económico

Edad			Considera usted que la financiera contribuye en su desarrollo económico					Total
			Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	
De 20 a 25 años	Puesto en la empresa	Analista de créditos		2.6%	3.9%	6.1%	0.9%	13.4%
		Asesor de Servicios		1.3%	2.2%	3.0%	0.9%	7.4%
		Plataforma		0.0%	9.5%	7.4%	0.0%	16.9%
		Total		3.9%	15.6%	16.5%	1.7%	37.7%
De 26 a 31 años	Puesto en la empresa	Analista de créditos	1.7%	6.5%	9.1%	9.1%	0.9%	27.3%
		Asesor de Servicios	0.0%	2.2%	3.9%	1.3%	0.4%	7.8%
		Plataforma	0.0%	0.0%	8.7%	0.9%	3.0%	12.6%
		Total	1.7%	8.7%	21.6%	11.3%	4.3%	47.6%
De 32 a 37 años	Puesto en la empresa	Analista de créditos	1.3%	3.0%	3.9%	0.9%	0.0%	9.1%
		Gerente o Sub Gerente	0.0%	0.0%	0.9%	0.0%	0.9%	1.7%
		Total	1.3%	3.0%	4.8%	0.9%	0.9%	10.8%
De 38 a más	Puesto en la empresa	Gerente o Sub Gerente			1.7%	1.3%	0.9%	3.9%
		Total			1.7%	1.3%	0.9%	3.9%
Total	Puesto en la empresa	Analista de créditos	3.0%	12.1%	16.9%	16.0%	1.7%	49.8%
		Asesor de Servicios	0.0%	3.5%	6.1%	4.3%	1.3%	15.2%
		Plataforma	0.0%	0.0%	18.2%	8.2%	3.0%	29.4%
		Gerente o Sub Gerente	0.0%	0.0%	2.6%	1.3%	1.7%	5.6%
		Total	3.0%	15.6%	43.7%	29.9%	7.8%	231

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

El siguiente cuadro nos muestra que los jóvenes colaboradores de 20 a 25 años que son Analistas de Crédito están totalmente de acuerdo que la Financiera contribuye en su desarrollo Económico con un 6.1%. Los asesores de Servicios que se encuentran en el mismo rango de edad están totalmente de acuerdo con un 3% en que los favorece en su desarrollo económico. Plataforma con un 9.5% opina que regularmente favorece en lo económico.

Los jóvenes colaboradores de 26 a 31 años que son Analistas de Créditos están totalmente de acuerdo en que favorece a su desarrollo económico con un 9.1%. Los asesores de Servicios que se encuentran en el mismo rango de edad con un 3.9% piensa que regularmente los favorece. Mientras que Plataforma con un 8.7% opina que regularmente favorece en su desarrollo personal.

Los colaboradores de 32 a 37 años que son Analistas de Créditos regularmente piensan que los favorece con un 3.9% y los Gerentes o Sub Gerentes en el mismo rango de edad con un 0.9% están de acuerdo en que si favorece en su desarrollo económico.

Los colaboradores con 38 años a mas en el cargo de Gerente o Sub Gerente piensan que regularmente a contribuido en un 1.7% en su desarrollo económico.

Cuadro N° 81

Considera usted que la Financiera contribuye en su desarrollo profesional

Edad			Considera usted que la Financiera contribuye en su desarrollo profesional					Total
			Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
De 20 a 25 años	Puesto en la empresa	Analista de créditos		0.4%	1.7%	8.2%	3.0%	13.4%
		Asesor de Servicios		0.0%	4.3%	2.2%	0.9%	7.4%
		Plataforma		0.0%	2.6%	14.3%	0.0%	16.9%
		Total		0.4%	8.7%	24.7%	3.9%	37.7%
De 26 a 31 años	Puesto en la empresa	Analista de créditos	1.7%	8.7%	9.5%	7.4%		27.3%
		Asesor de Servicios	0.0%	2.2%	2.6%	3.0%		7.8%
		Plataforma	0.0%	0.0%	3.0%	9.5%		12.6%
		Total	1.7%	10.8%	15.2%	19.9%		47.6%
De 32 a 37 años	Puesto en la empresa	Analista de créditos	1.3%	2.2%	4.8%	0.9%		9.1%
		Gerente o Sub Gerente	0.0%	0.0%	0.0%	1.7%		1.7%
		Total	1.3%	2.2%	4.8%	2.6%		10.8%
De 38 a más	Puesto en la empresa	Gerente o Sub Gerente			0.9%	3.0%		3.9%
		Total			0.9%	3.0%		3.9%
Total	Puesto en la empresa	Analista de créditos	3.0%	11.3%	16.0%	16.5%	3.0%	49.8%
		Asesor de Servicios	0.0%	2.2%	6.9%	5.2%	0.9%	15.2%
		Plataforma	0.0%	0.0%	5.6%	23.8%	0.0%	29.4%
		Gerente o Sub Gerente	0.0%	0.0%	0.9%	4.8%	0.0%	5.6%
		Total	3.0%	13.4%	29.4%	50.2%	3.9%	231

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

El siguiente cuadro nos muestra que los jóvenes colaboradores de 20 a 25 años que son Analistas de Crédito están de acuerdo que la Financiera contribuye en su desarrollo profesional con un 8.2%. Los asesores de Servicios que se encuentran en el mismo rango de edad piensan que regularmente los favorece en su desarrollo profesional con un 4.3%. Plataforma con un 14.3% están de acuerdo en que los favorece en lo profesional.

Los jóvenes colaboradores de 26 a 31 años que son Analistas de Créditos piensan que regularmente favorece a su desarrollo profesional con un 9.5%. Los asesores de Servicios que se encuentran en el mismo rango de edad con un 3.0% están de acuerdo en que los favorece. Mientras que Plataforma está de acuerdo con un 9.5% que favorece en su desarrollo profesional.

Los colaboradores de 32 a 37 años que son Analistas de Créditos regularmente piensan que los favorece con un 4.8% y los Gerentes o Sub Gerentes en el mismo rango de edad con un 1.7% están de acuerdo en que si favorece en su desarrollo profesional.

Los colaboradores con 38 años a más en el cargo de Gerente o Sub Gerente están de acuerdo que contribuye en un 3% en su desarrollo profesional.

Cuadro N° 82

El salario que usted percibe está de acuerdo a la labor que usted realiza

Edad			El salario que usted percibe está de acuerdo a la labor que usted realiza					Total
			Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo	
De 20 a 25 años	Puesto en la empresa	Analista de créditos		1.7%	4.3%	4.3%	3.0%	13.4%
		Asesor de Servicios		0.0%	5.6%	0.0%	1.7%	7.4%
		Plataforma		0.0%	10.8%	6.1%	0.0%	16.9%
		Total		1.7%	20.8%	10.4%	4.8%	37.7%
De 26 a 31 años	Puesto en la empresa	Analista de créditos	3.5%	6.9%	14.3%	2.6%		27.3%
		Asesor de Servicios	0.0%	2.2%	2.6%	3.0%		7.8%
		Plataforma	0.0%	0.0%	8.7%	3.9%		12.6%
		Total	3.5%	9.1%	25.5%	9.5%		47.6%
De 32 a 37 años	Puesto en la empresa	Analista de créditos	2.6%	0.9%	3.9%	1.7%	0.0%	9.1%
		Gerente o Sub Gerente	0.0%	0.0%	0.9%	0.0%	0.9%	1.7%
		Total	2.6%	0.9%	4.8%	1.7%	0.9%	10.8%
De 38 a más	Puesto en la empresa	Gerente o Sub Gerente		1.3%	2.6%			3.9%
		Total		1.3%	2.6%			3.9%
Total	Puesto en la empresa	Analista de créditos	6.1%	9.5%	22.5%	8.7%	3.0%	49.8%
		Asesor de Servicios	0.0%	2.2%	8.2%	3.0%	0.0%	15.2%
		Plataforma	0.0%	0.0%	19.5%	10.0%	0.0%	29.4%
		Gerente o Sub Gerente	0.0%	1.3%	3.5%	0.0%	0.0%	5.6%
		Total	6.1%	13.0%	53.7%	21.6%	5.6%	231

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Al observar el cuadro nos muestra que los jóvenes colaboradores de 20 a 25 años que son Analistas de Crédito están de acuerdo con el salario que perciben por la labor que realizan en la Financiera con un 4.3%. Los asesores de Servicios que se encuentran en el mismo rango de edad están regularmente de acuerdo con el salario que perciben 5.6%. Plataforma con un 10.8% está regularmente de acuerdo con el salario que percibe de la Financiera.

Los jóvenes colaboradores de 26 a 31 años que son Analistas de Créditos con un 14.3%. Piensan que el salario que perciben esta regularmente bien. Los asesores de Servicios que se encuentran en el mismo rango de edad con un 3.0% están de acuerdo con el salario que perciben. Mientras que Plataforma se encuentra regularmente de acuerdo con un 8.7% con el salario que percibe por parte de la Financiera.

Los colaboradores de 32 a 37 años que son Analistas de Créditos regularmente están de acuerdo con el salario que perciben en un 3.9% y los Gerentes o Sub Gerentes en el mismo rango de edad con un 0.9% están totalmente de acuerdo en que el salario es el correcto para la labor que realizan.

Los colaboradores con 38 años a más en el cargo de Gerente o Sub Gerente con un 2.6% piensan que el salario que perciben esta regularmente bien para la labor que realizan en la Financiera.

Cuadro N° 83

Usted recibía bonos o comisiones que eran adecuados para su buena productividad

Edad			Usted recibía bonos o comisiones que eran adecuados para su buena productividad				Total
			Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	
De 20 a 25 años	Puesto en la empresa	Analista de créditos		1.7%	7.8%	3.9%	13.4%
		Asesor de Servicios		1.3%	3.0%	3.0%	7.4%
		Plataforma		2.6%	12.1%	2.2%	16.9%
	Total			5.6%	22.9%	9.1%	37.7%
De 26 a 31 años	Puesto en la empresa	Analista de créditos	2.2%	6.1%	11.7%	7.4%	27.3%
		Asesor de Servicios	0.0%	0.9%	6.1%	0.9%	7.8%
		Plataforma	0.0%	3.0%	7.4%	2.2%	12.6%
	Total		2.2%	10.0%	25.1%	10.4%	47.6%
De 32 a 37 años	Puesto en la empresa	Analista de créditos	1.3%	2.2%	4.3%	1.3%	9.1%
		Gerente o Sub Gerente	0.0%	0.0%	0.9%	0.9%	1.7%
	Total		1.3%	2.2%	5.2%	2.2%	10.8%
De 38 a más	Puesto en la empresa	Gerente o Sub Gerente			3.9%		3.9%
	Total				3.9%		3.9%
Total	Puesto en la empresa	Analista de créditos	3.5%	10.0%	23.8%	12.6%	49.8%
		Asesor de Servicios	0.0%	2.2%	9.1%	3.9%	15.2%
		Plataforma	0.0%	5.6%	19.5%	4.3%	29.4%
		Gerente o Sub Gerente	0.0%	0.0%	4.8%	0.9%	5.6%
	Total		3.5%	17.7%	57.1%	21.6%	231

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Al observar el cuadro nos muestra que los jóvenes colaboradores de 20 a 25 años que son Analistas de Crédito están regularmente de acuerdo con los bonos o comisiones que recibían para su buena productividad con un 7.8%. Los asesores de Servicios que se encuentran en el mismo rango de edad están regularmente de acuerdo con los bonos o comisiones que perciben con un 3.0%. Plataforma con un 12.1% está regularmente de acuerdo con lo que recibe de la Financiera por su productividad.

Los jóvenes colaboradores de 26 a 31 años que son Analistas de Créditos con un 11.7%. piensan que los bonos o comisiones están regularmente bien. Los asesores de Servicios que se encuentran en el mismo rango de edad con un 6.1% están de acuerdo con los bonos que perciben. Plataforma se encuentra regularmente de acuerdo con un 7.4% con lo que percibe de la Financiera.

Los colaboradores de 32 a 37 años que son Analistas de Créditos regularmente están de acuerdo con los bonos o comisiones que perciben en un 4.3% y los Gerentes o Sub Gerentes en el mismo rango de edad con un 0.9% al igual que los Analistas se encuentran regularmente de acuerdo.

Los colaboradores con 38 años a más en el cargo de Gerente o Sub Gerente con un 3.9% piensan que los bonos o comisiones que perciben esta regularmente bien para la labor que realizan en la Financiera.

Cuadro N° 84

**Durante su permanencia en financiera crear alguna vez ha sido incapacitado
por un accidente de trabajo**

		Durante su permanencia en financiera crear alguna vez ha sido incapacitado por un accidente de trabajo				Total
		Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	
Cuanto tiempo labora	3,00	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	0.4%
	5,00	0.0%	0.0%	0.9%	0.0%	0.9%
	6,00	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	0.4%
	7,00	0.0%	0.0%	0.4%	1.3%	1.7%
	8,00	0.0%	0.0%	0.9%	0.0%	0.9%
	9,00	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%
	10,00	0.0%	0.0%	0.9%	0.0%	0.9%
	11,00	0.4%	0.9%	2.2%	0.4%	3.9%
	12,00	0.0%	0.9%	5.2%	1.7%	7.8%
	13,00	0.0%	0.4%	2.6%	0.9%	3.9%
	14,00	0.0%	0.0%	0.9%	0.0%	0.9%
	15,00	0.9%	0.9%	1.7%	0.0%	3.5%
	16,00	0.0%	0.0%	0.9%	1.3%	2.2%
	17,00	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	0.4%
	18,00	0.0%	1.3%	5.6%	1.7%	8.7%
	20,00	0.0%	0.0%	1.7%	0.0%	1.7%
	24,00	1.3%	2.2%	17.7%	6.1%	27.3%
	30,00	0.0%	0.0%	1.3%	0.0%	1.3%
	36,00	0.0%	1.3%	4.8%	7.8%	13.9%
	48,00	0.0%	0.0%	2.6%	2.2%	4.8%
	60,00	0.0%	0.0%	1.3%	0.9%	2.2%
	72,00	0.0%	0.4%	0.4%	1.7%	2.6%
	96,00	0.0%	0.0%	2.6%	2.2%	4.8%
	108,00	0.0%	0.0%	0.9%	1.7%	2.6%
	120,00	0.0%	0.0%	0.9%	0.9%	1.7%
Total		3.5%	8.2%	57.6%	30.7%	231

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En el cuadro observamos que Financiera Crear ha tenido menos accidentes de trabajo en los primeros 3 meses de laborar con un (0.4%); mientras que el número aumento cuando los colaboradores ya se encontraban laborando 2 años (24 meses) con un 27.3% del total esto se debe a que no se dio una uso adecuado los elementos de protección y a la información mal dada.



RESULTADOS DE OBSERVACION

Mediante el proceso de la observación se pudo determinar la participación en el mercado que tiene COMPARTAMOS FINANCIERA SAB para otorgar principalmente créditos de capital de trabajo a micro, pequeños y medianos empresarios. Ocupando el cuarto lugar en créditos directos, por un monto de 945,587 (miles de soles), con una participación del (8.28%), siendo una de las empresas que tiene un buen porcentaje de participación en el mercado y además se encuentra en expansión, lo que nos indica que en los próximos años, incrementara su participación en las micro finanzas a nivel nacional.

Ranking de Créditos, Depósitos y Patrimonio

Al 28 de Febrero del 2015

(En miles de nuevos soles)

Créditos Directos

Empresas	Monto	Participación (%)	Porcentaje Acumulado
1 Financiera Edyficar	3,481,846	30.48	30.48
2 Crediscotia Financiera	3,176,033	27.81	58.29
3 Financiera Confianza	1,383,838	12.12	70.40
4 Compartamos Financiera	945,587	8.28	78.68
5 Mitsui Auto Finance	557,866	4.88	83.56
6 Financiera UNO	430,310	3.77	87.33
7 Financiera TFC S.A.	413,698	3.62	90.95
8 Financiera Efectiva	356,401	3.12	94.07
9 Financiera Proempresa	294,613	2.58	96.65
10 Financiera Qapaq	216,274	1.89	98.55
11 Financiera Nueva Visión	166,024	1.45	100.00
12 América Financiera	-		

Fuente: SBS (Superintendencia de Banca Seguros y Afp's)

Ranking de Créditos, Depósitos y Patrimonio

Al 28 de Febrero del 2015

(En miles de nuevos soles)

Depósitos

Empresas	Monto	Participación (%)	Porcentaje Acumulado
1 Crediscotia Financiera	2,265,470	37.89	37.89
2 Financiera Edyficar	1,617,620	27.05	64.94
3 Financiera Confianza	967,482	16.18	81.12
4 Finaciera TFC S.A.	409,224	6.84	87.97
5 Financiera Qapaq	237,475	3.97	91.94
6 Financiera Efectiva	187,390	3.13	95.07
7 Compartamos Financiera	184,860	3.09	98.17
8 Financiera Proempresa	46,340	0.78	98.94
9 Financiera Nueva Visión	63,351	1.06	100.00
10 Financiera UNO	-		
11 Amérika Financiera	-		
12 Mitsui Auto Finance	-		

Como apreciamos en el cuadro de la parte superior referente a depósitos totales que incluyen (depósitos a la vista, ahorros, cuentas corrientes, etc.) vemos que compartamos se encuentra en la ubicación número 7, por un monto de 184,860 (en nuevos soles) con una participación de (3.09%) siendo una de las participaciones más bajas de las empresas financieras que observamos en el cuadro, esto se debe a que el producto de ahorro es nuevo en compartamos financiera, por que recién se viene aplicando hace 2 años, con lo cual la empresa se está abriendo a una gama de productos nuevos que está ofreciendo a clientes y usuarios del sistema financiero.

Ranking de Créditos, Depósitos y Patrimonio

Al 28 de Febrero del 2015

(En miles de nuevos soles)

Patrimonio

Empresas	Monto	Participación (%)	Porcentaje Acumulado
1 Financiera Edyficar	1,069,915	40.46	40.46
2 Crediscotia Financiera	501,120	18.95	59.42
3 Financiera Confianza	262,997	9.95	69.36
4 Financiera UNO	160,066	6.05	75.42
5 Mitsui Auto Finance	156,416	5.92	81.33
6 Compartamos Financiera	138,360	5.23	86.57
7 Financiera Efectiva	109,317	4.13	90.70
8 Finaciera TFC S.A.	72,016	2.72	93.42
9 Financiera Qapaq	64,652	2.45	95.87
10 Financiera Proempresa	59,591	2.25	98.12
11 Financiera Nueva Visión	34,232	1.29	99.42
12 América Financiera	15,397	0.58	100.00

Fuente: SBS (Superintendencia de Banca Seguros y Afp's)

En el cuadro de la parte superior podemos apreciar el patrimonio de las empresas financieras, y observamos que quien lidera la tabla es financiera edificar con un (40.46%), en segundo lugar tenemos a crediscotia con un porcentaje de (18.25%) y tenemos que compartamos financiera se encuentra ubicada en el puesto número 6 con un patrimonio de 138,360 (miles de soles) que corresponde a un porcentaje de (5.23%), capital que le permite generar negocio en el sistema de las micro finanzas.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Después de haber elaborado nuestro trabajo concluimos que las expectativas de los colaboradores de compartamos financiera obedecen a seguridad en el trabajo, línea de carrera y a la política de ascensos en la empresa y lo que los colaboradores de compartamos financiera consideran un aspecto muy importante es el desarrollo personal, económico como también profesional, según nuestros resultados obtenidos en toda nuestra investigación.

SEGUNDA: En el entorno laboral de compartamos financiera podemos indicar que la empresa cuenta con un buen entorno ya que lo podemos observar en las expectativas de confiabilidad los colaboradores sienten que la empresa está comprometida con ellos, según lo investigado la empresa se preocupa cuando uno de los colaboradores tiene un problema, los mantiene informados de lo que sucede en la empresa y sobre todo que hay un buen compañerismo para realizar un buen trabajo porque todos los colaboradores cumplen con los valores y principios establecidos por la empresa.

TERCERA: Acerca de los beneficios que perciben los colaboradores de compartamos financiera tanto en lo personal como en lo financiero podemos indicar que los colaboradores de 26 a 31 años entre analista de créditos, asesor de servicio, y plataforma están regularmente de acuerdo con los bonos y comisiones en un 25.1% debido a que los bonos se adiciona a su sueldo como un ingreso extra.

En cuanto al clima laboral más de la mitad de los encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo con el ambiente laboral pero es un punto fundamental para que haya una buena convivencia entre ellos. En lo que

respecta en seguridad y bienestar podemos indicar que los colaboradores de compartamos financiera se sienten más seguros que cuando laboraban en financiera crear

CUARTA: El impacto de cambio de marca en los colaboradores referente al cambio de software que se les asigno para continuar laborando en las oficinas de Compartamos, así como la tecnología con la cuenta actualmente es de su preferencia debido a que se encuentra actualizada y es ideal para realizar el negocio de las micro finanzas. En cuando a mantenerlos informados sobre lo que ocurre en la empresa como incidencias y cambios en el sistema organizativo; se podría decir que una quinta parte de los colaboradores afirman que si se les comunica. Nos dimos cuenta que la mayoría de los colaboradores ha sufrido algún accidente en el trabajo cuando tenían 2 años laborando en la Financiera, y la preferencia por el uniforme que se les asigno en Crear era de su gusto y comodidad especialmente para el género masculino.

QUINTA: El cambio de marca de la institución se debe a que Compartamos Financiera ha estado analizando la posibilidad de o incursionar en el mercado de América Latina desde hace varios años. La decisión de invertir en Perú se tomó tras un cuidadoso análisis de la situación actual del país, que ha presentado un crecimiento económico verdaderamente notable, además de una sólida estabilidad macroeconómica, ha sido calificado como uno de los países con mejores condiciones para las micro finanzas, por instituciones como el Banco Interamericano de Desarrollo (BID)”.Cuenta con un mercado financiero estable y una industria de micro finanzas madura. Se podrá compartir una misma visión sobre las micro finanzas como una oportunidad para que los segmentos populares salgan adelante y generen su propio desarrollo”.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Sabiendo que la misión de Compartamos es la inclusión financiera de las personas; tenemos la firme convicción de que los colaboradores deben de estar muy bien capacitados; es decir, recibir cursos de (liderazgo, empatía, comunicación asertiva, etc) para que los colaboradores puedan aconsejar, guiar y lo más importante educar a sus clientes y a sus futuros clientes de las zonas más alejadas y rurales, de la ciudad que deseen adquirir un crédito, además estamos convencidos de que deberían cambiar los organigramas de la empresa, debido a que tienen errores de organización en los puestos de trabajo; lo cual impide una buena comunicación.

SEGUNDA: De acuerdo a nuestra investigación, sabemos cuáles son las expectativas de los colaboradores de Compartamos Financiera y habiendo analizado las mismas, tenemos la firme recomendación de que la empresa debería promocionar la línea de carrera a sus colaboradores promocionando los puestos disponibles mediante comunicados en los correos personales de cada trabajador, periódicos murales, así mismo comunicando los requisitos que se necesitan para poder postular, el perfil que necesita cada postulante, antes de realizar la convocatoria externa, para así poder comunicar y fidelizar a los colaboradores que observan la línea de carrera en la empresa como algo atractivo para ellos, cabe recalcar que un ascenso en el colaborador lo beneficia en su desarrollo económico, personal y profesional para el logro de sus objetivos.

TERCERA: En lo que respecta a clima laboral se debería encontrar la manera de fidelizar a los trabajadores, para que se sientan identificados con la empresa y la rotación de personal sea más bajo, como por ejemplo

dándoles un mejor trato en las oficinas de la financiera, llegar a tener una buena relación con los jefes con el fin que los oriente a desarrollar su trabajo de la mejor manera posible y manteniéndolos comunicados sobre los cambios que se van dando dentro de la financiera los ayudaría a mejorar la productividad.

CUARTA: En cuanto a bienestar y seguridad de los colaboradores de Compartamos Financiera, sabemos por la investigación realizada que tenemos un porcentaje considerable de colaboradores que han sufrido un accidente desarrollando su trabajo de campo, por lo cual recomendamos a la empresa que adquiera un seguro de vida; para los colaboradores especialmente para los que conducen moto, el cual tenga una cobertura por muerte accidental, invalidez total o permanente por accidente así como asistencias que brindarán protección en caso de un imprevisto o emergencia, además de reforzar las medidas de protección, dictando charlas informativas sobre las normas de tránsito vehicular y peatonal, y los productos de seguridad personal (casco, guantes, lentes de seguridad, etc)

QUINTA: Conociendo la competitividad del mercado en el sector de las micro finanzas recomendamos a compartamos financiera a implementar e incentivar el crédito grupal en todas las agencias de Arequipa, así como lo hacen en el crédito individual en la actualidad para poder fomentar el aumento en el número de clientes y cartera de la empresa; ya que a su vez será muy beneficioso para Compartamos Financiera; lo cual ayudara a la empresa a ser más conocida por las personas.

BIBLIOGRAFÍA

LIBROS:

- [1] Introducción a la Teoría general de la Administración Séptima Edición Editorial Mc Graw –Hill Autor: Idalberto Chiavenato
- [2] Introducción a la Teoría general de la Administración Séptima Edición Editorial Mc Graw –Hill Autor: Idalberto Chiavenato
- [3] Introducción a la Teoría general de la Administración Séptima Edición Editorial Mc Graw –Hill Autor: Idalberto Chiavenato
- [4] Introducción a la Teoría general de la Administración Séptima Edición Editorial Mc Graw –Hill Autor: Idalberto Chiavenato
- [5] Administration Sexta Edición Prentice-Hall Hispanoamericana S.A Autores: James A.F.Stoner- R. Edward Freeman – Daniel.R.Gilbert
- [6] Administration Sexta Edición Prentice-Hall Hispanoamericana S.A Autores: James A.F.Stoner- R. Edward Freeman – Daniel.R.Gilbert
- [7] Administration Sexta Edición Prentice-Hall Hispanoamericana S.A Autores: James A.F.Stoner- R. Edward Freeman – Daniel.R.Gilbert
- [8] Administration Sexta Edición Prentice-Hall Hispanoamericana S.A Autores: James A.F.Stoner- R. Edward Freeman – Daniel.R.Gilbert
- [9] Administration Sexta Edición Prentice-Hall Hispanoamericana S.A Autores: James A.F.Stoner- R. Edward Freeman – Daniel.R.Gilbert
- [10] Administration Sexta Edición Prentice-Hall Hispanoamericana S.A Autores: James A.F.Stoner- R. Edward Freeman – Daniel.R.Gilbert
- [11] Introducción a la Teoría general de la Administración Séptima Edición Editorial Mc Graw –Hill Autor: Idalberto Chiavenato
- [12] Introducción a la Teoría general de la Administración Séptima Edición Editorial Mc Graw –Hill Autor: Idalberto Chiavenato
- [13] Introducción a la Teoría general de la Administración Séptima Edición Editorial Mc Graw –Hill Autor: Idalberto Chiavenato
- [14] Introducción a la Teoría general de la Administración Séptima Edición Editorial Mc Graw –Hill Autor: Idalberto Chiavenato

- [15]Introducción a la Teoría general de la Administración Séptima Edición Editorial Mc Graw –Hill Autor: Idalberto Chiavenato
- [16]Introducción a la Teoría general de la Administración Séptima Edición Editorial Mc Graw –Hill Autor: Idalberto Chiavenato
- [18] Lamb, Hair y McDaniel - <http://blog.rpp.com.pe/marketingmix/2013/03/27/el-verdadero-significado-de-la-marca/>
- [19] Compartamos financiera SAB www.compartamosfinanciera.com
- [21] Manual de tecnología crediticia – compartamos financiera
- [24] Administración bancaria tomo 1 –libro del instituto de formación bancaria
- [26] Manual de tecnología crediticia – compartamos financiera
- [28] Manual de tecnología crediticia (recopilación, análisis y validación de la información)- compartamos financiera
- [29]Manual de tecnología crediticia (recopilación, análisis y validación de la información) - compartamos financiera
- [30]Manual de tecnología crediticia (recopilación, análisis y validación de la información)- compartamos financiera
- [31]Manual de tecnología crediticia – compartamos financiera
- [32]Administración bancaria tomo 1 –libro del instituto de formación bancaria
- [33]Manual de tecnología crediticia, indicadores financieros – compartamos financiera
- [34]Manual de tecnología crediticia, indicadores financieros – compartamos financiera
- [35]Manual de tecnología crediticia, indicadores financieros – compartamos financiera
- [36]Manual de tecnología crediticia, indicadores financieros – compartamos financiera
- [37]Manual de tecnología crediticia, indicadores financieros – compartamos financiera
- [38] Banco central de reserva del Perú, Glosario deTérminosEconómicos
- [39]Banco central de reserva del Perú, Glosario deTérminosEconómicos
- [40]Banco central de reserva del Perú, Glosario deTérminosEconómicos
- [41]Banco central de reserva del Perú, Glosario deTérminosEconómicos
- [42]Banco central de reserva del Perú, Glosario deTérminosEconómicos
- [43]Banco central de reserva del Perú, Glosario deTérminosEconómicos

- [44] Banco central de reserva del Perú, Glosario de Términos Económicos
- [45] Banco central de reserva del Perú, Glosario de Términos Económicos
- [46] Banco central de reserva del Perú, Glosario de Términos Económicos
- [47] Banco central de reserva del Perú, Glosario de Términos Económicos
- [48] Banco central de reserva del Perú, Glosario de Términos Económicos
- [49] Banco central de reserva del Perú, Glosario de Términos Económicos
- [50] Banco central de reserva del Perú, Glosario de Términos Económicos
- [51] Banco central de reserva del Perú, Glosario de Términos Económicos
- [52] Banco central de reserva del Perú, Glosario de Términos Económicos
- [53] Banco central de reserva del Perú, Glosario de Términos Económicos

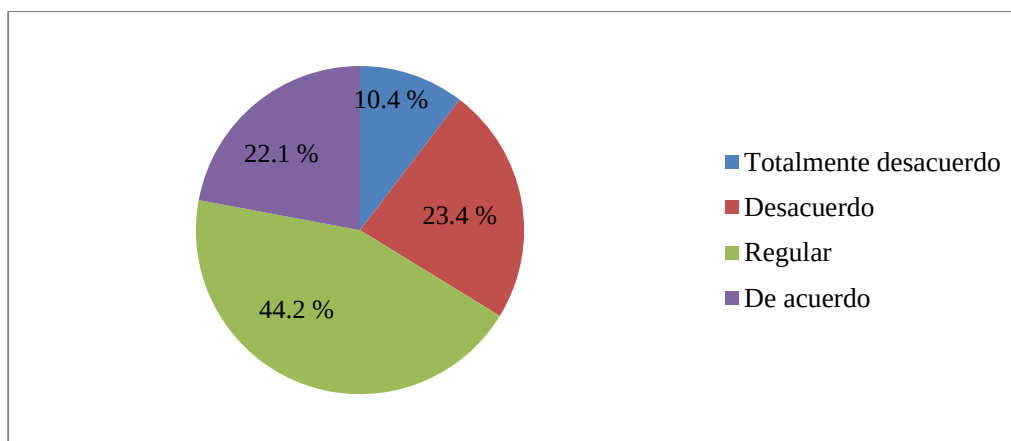
PORTALES WEB:

- [16] <http://www.wordreference.com/definicion/financiera>
- [17] <http://www.wordreference.com/definicion>
- [20] <http://www.wordreference.com/definicion/influencia>
- [22] <http://www.buenastareas.com/ensayos/>
- [23] <http://www.buenastareas.com/ensayos/>
- [25] <http://es.wikipedia.org/wiki/Microfinanza>
- [27] <http://www.wordreference.com/definicion>

ANEXOS

Gráfico N°5

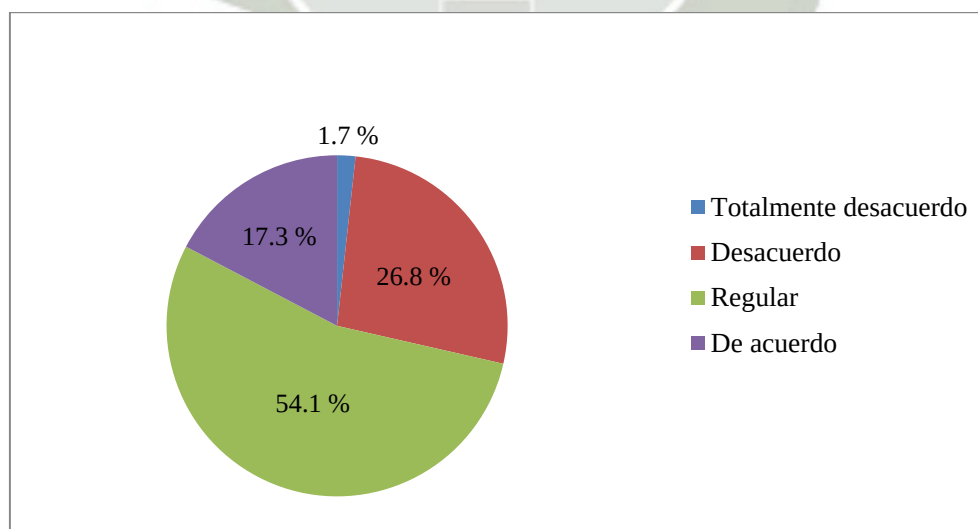
Los muebles con los que cuenta actualmente Compartamos Financiera son cómodos para el trabajo que realiza



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N°6

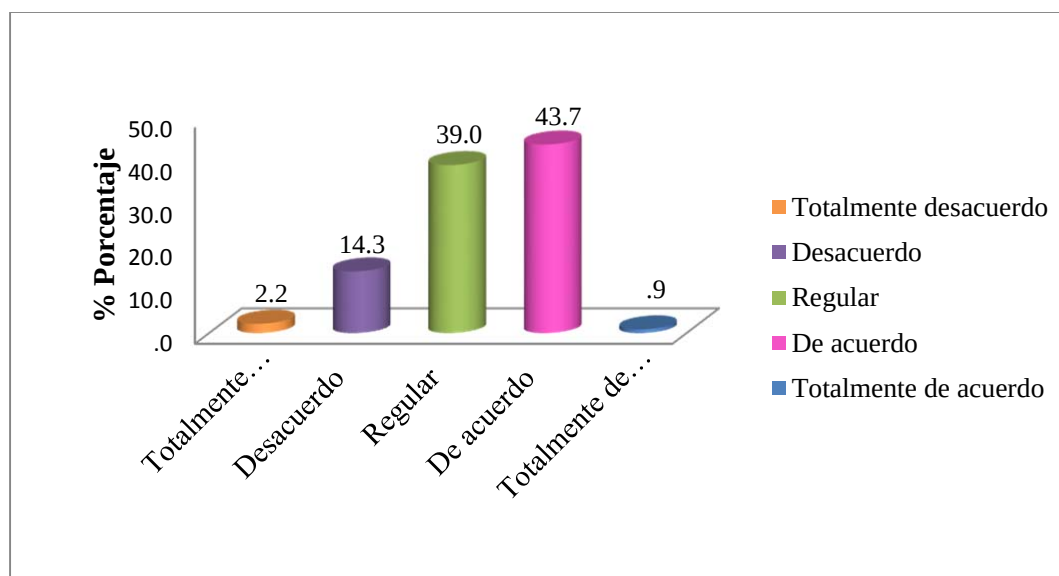
Los muebles con los que contaba Financiera Crear eran cómodos para el trabajo que realizaba



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N°7

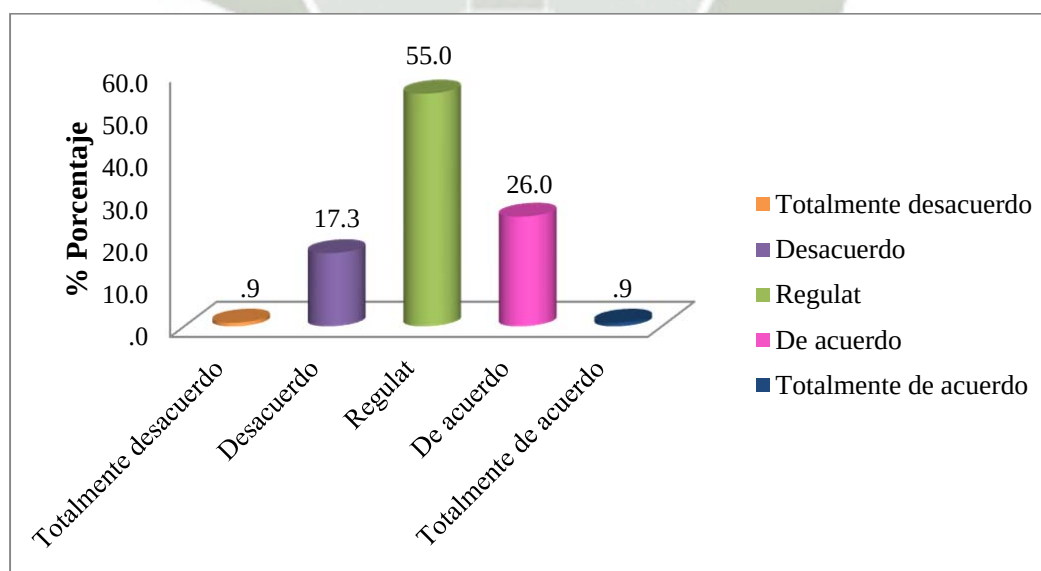
El equipo de software es el mejor para desarrollar su trabajo



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N°8

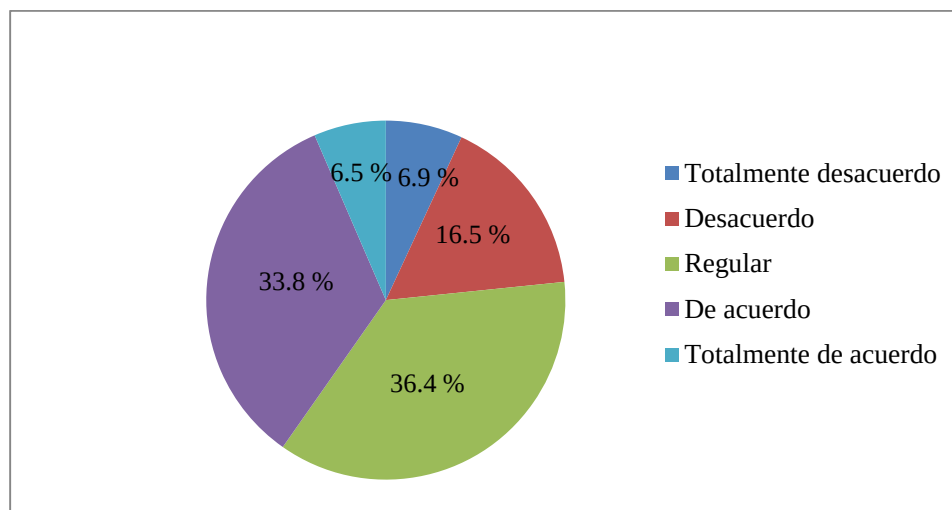
El equipo de software con el que contaba era el mejor para desarrollar su trabajo



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N°9

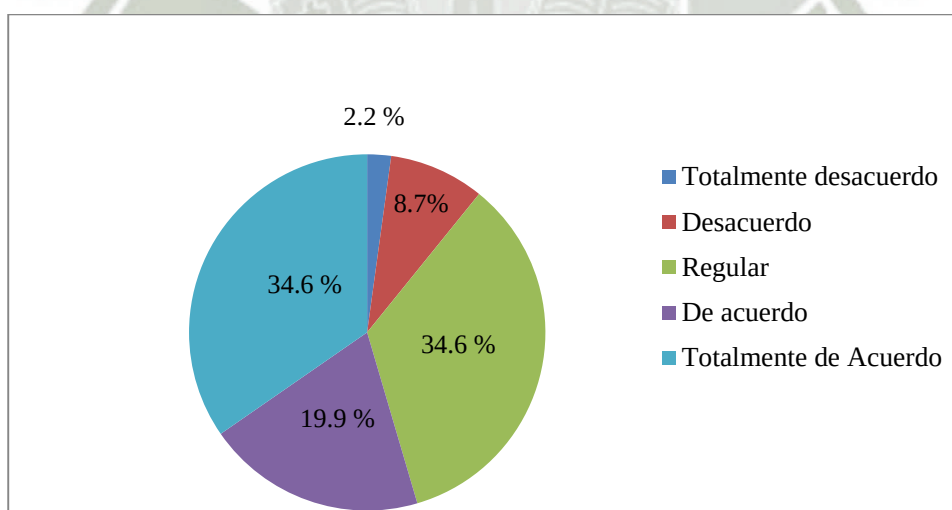
El uniforme que le brindan en Compartamos Financiera es el adecuado para realizar su trabajo



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N°10

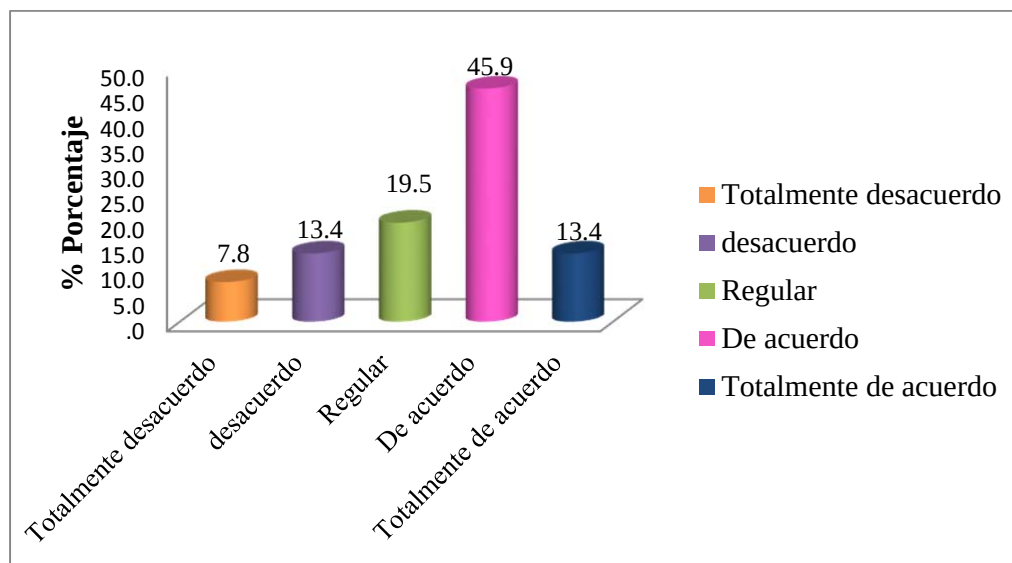
El uniforme que le asignaron era adecuado para realizar su trabajo



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N°11

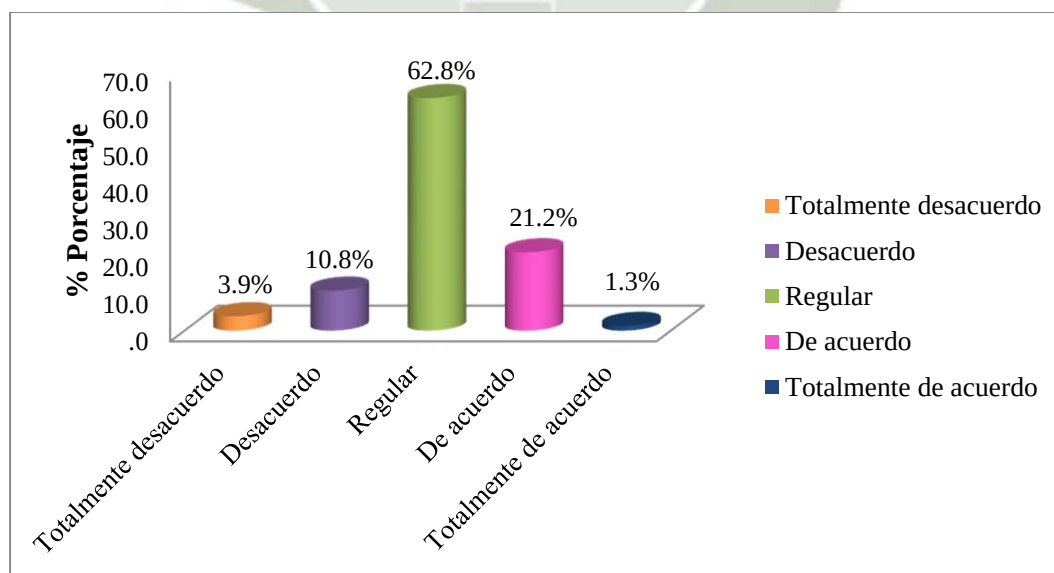
**Las instalaciones de Compartamos Financiera cuentan con zonas de seguridad
ante cualquier emergencia**



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N°12

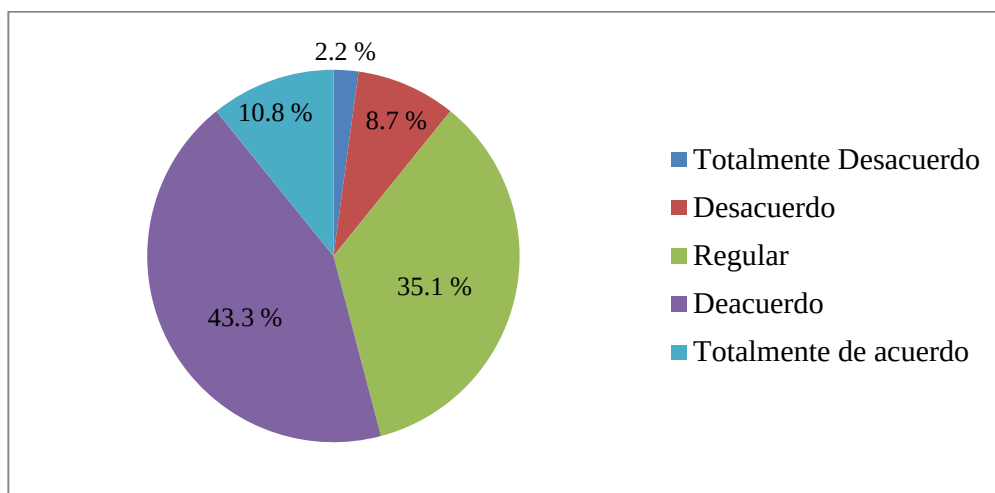
**Las instalaciones de Crear contaban con zonas de seguridad ante cualquier
emergencia**



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N°13

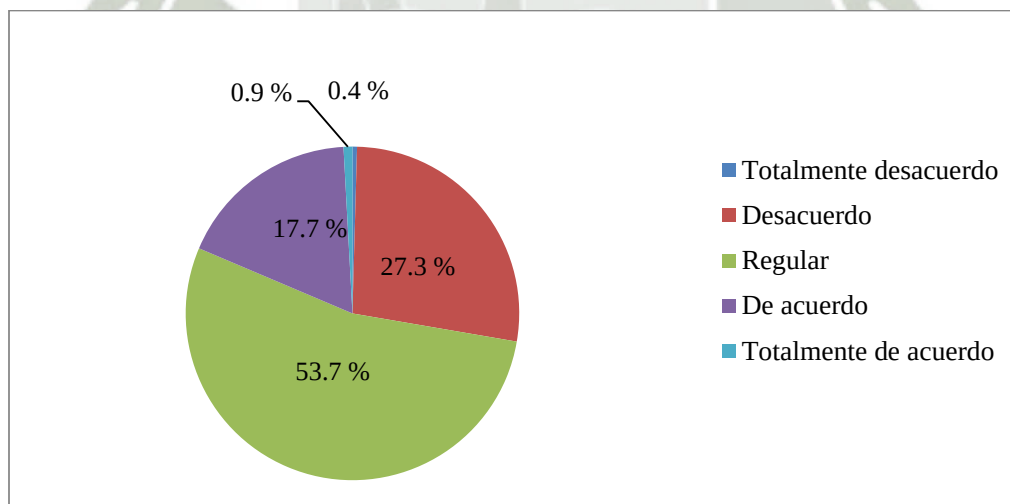
**En general como calificaría la tecnología con la que cuenta
Compartamos Financiera?**



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N°14

En general como calificaría la tecnología con la que contaba Financiera Crear



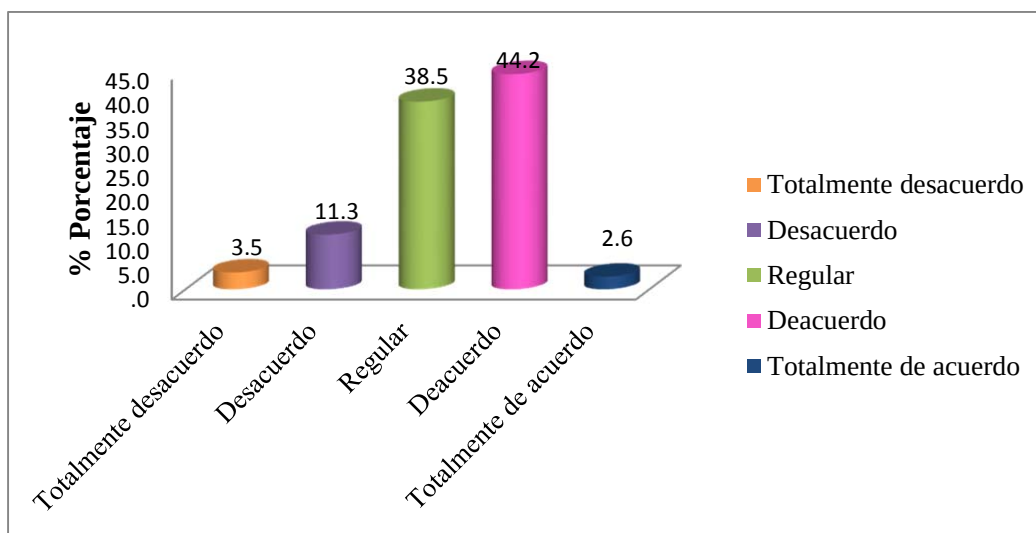
Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N°14

II. Declaraciones sobre expectativas de la Dimensión de Confiabilidad:

Gráfico N°15

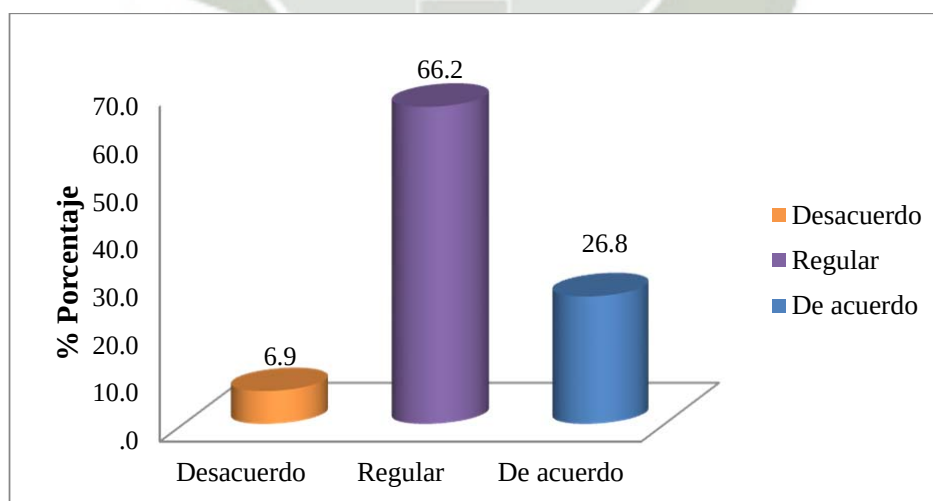
Cuando Compartamos Financiera promete hacer algo en un tiempo determinado lo cumple



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N°16

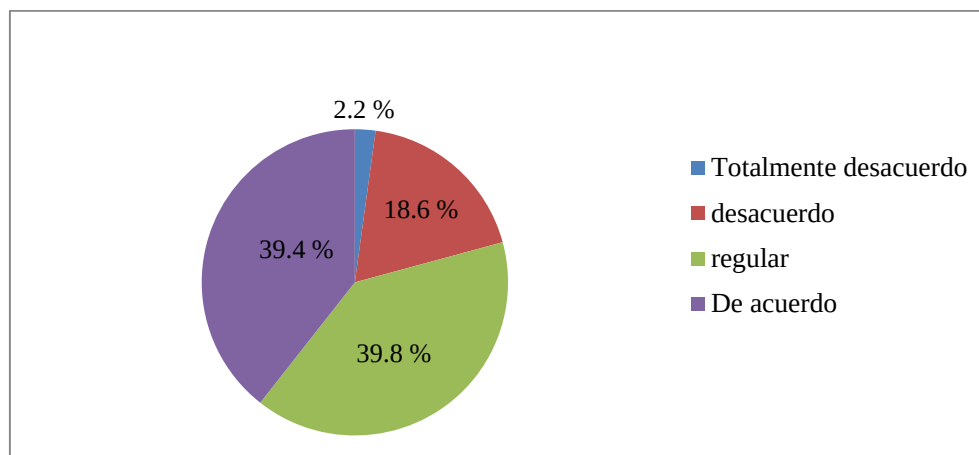
Cuando Financiera Crear prometía algo en un tiempo determinado lo cumplía



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N°17

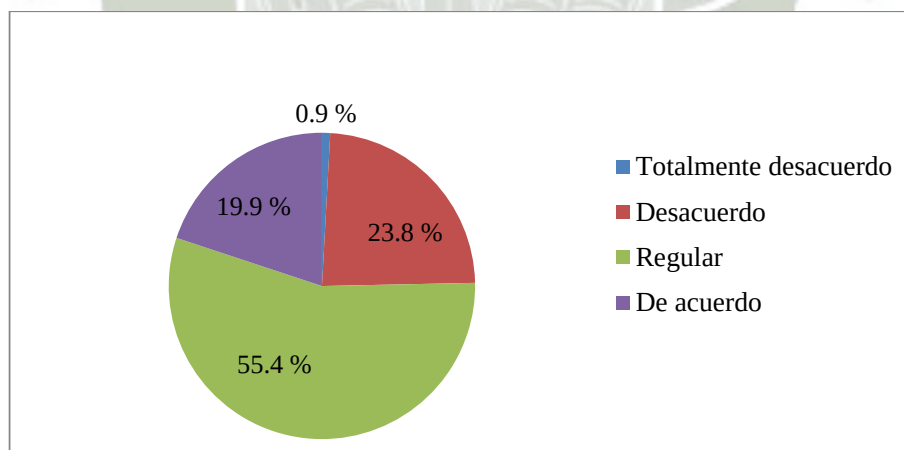
Cuando un colaborador tiene un problema Compartamos Financiera muestra un sincero interés para resolverlo



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N°18

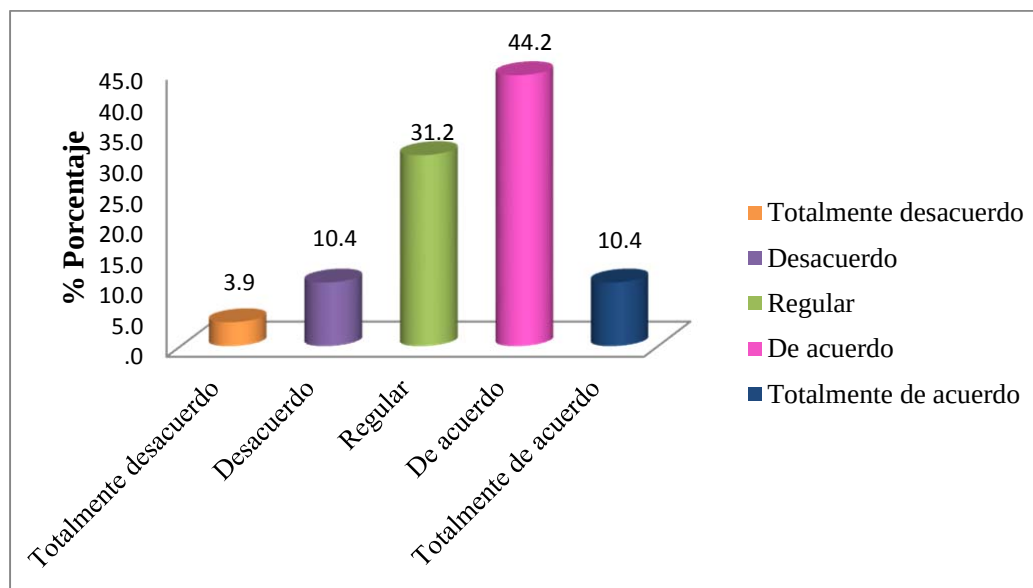
Cuando un colaborador tenía un problema Financiera Crear mostraba un sincero interés por resolverlo



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N°19

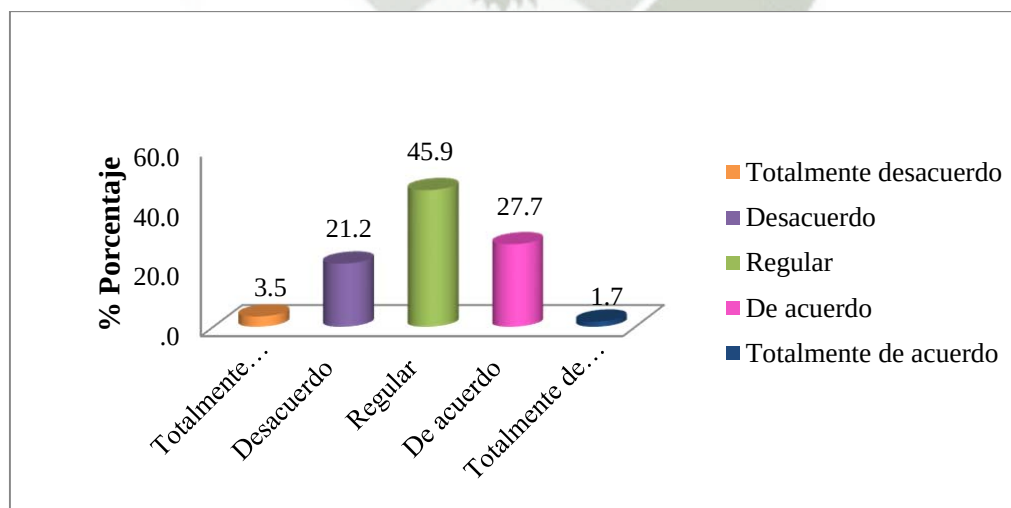
Compartamos Financiera mantiene informados a los colaboradores de lo que ocurre en la empresa



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N°20

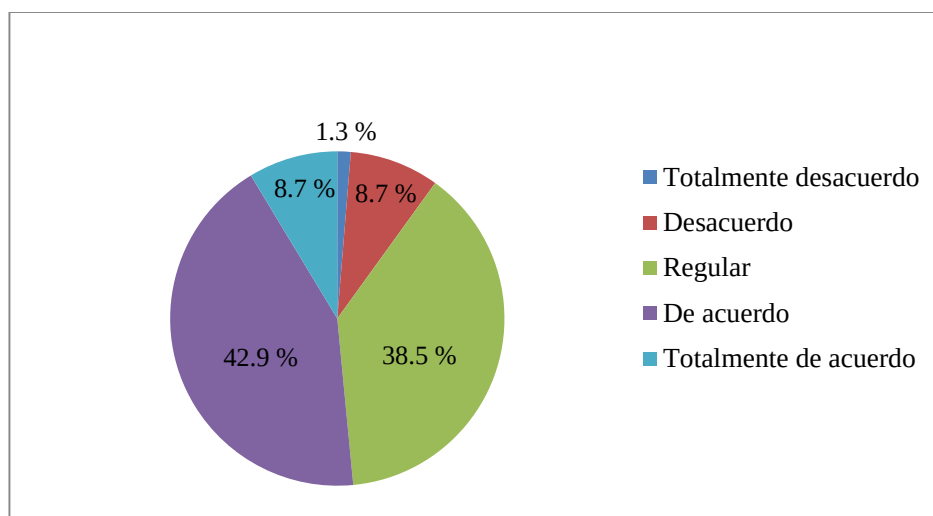
Financiera Crear mantenía informados a los colaboradores sobre lo que ocurría en la empresa



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N°21

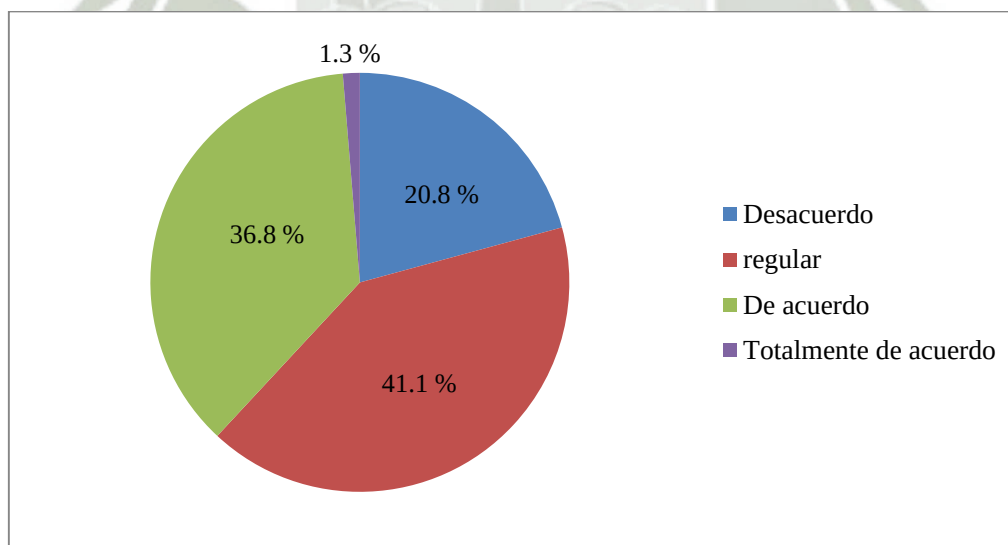
Usted cree que hay compañerismo dentro de Compartamos Financiera



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N°22

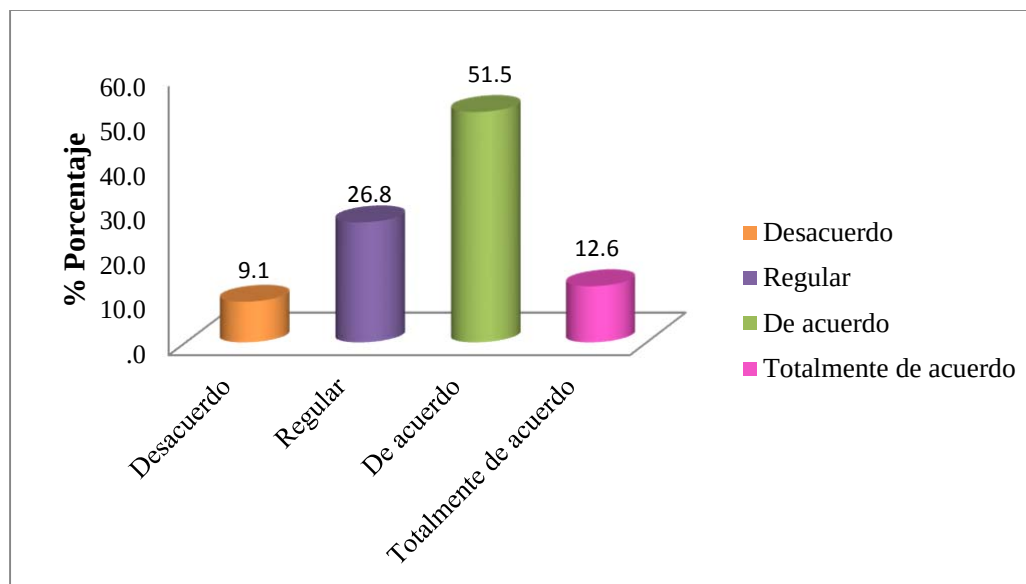
Usted cree que había compañerismo en Financiera Crear



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N°23

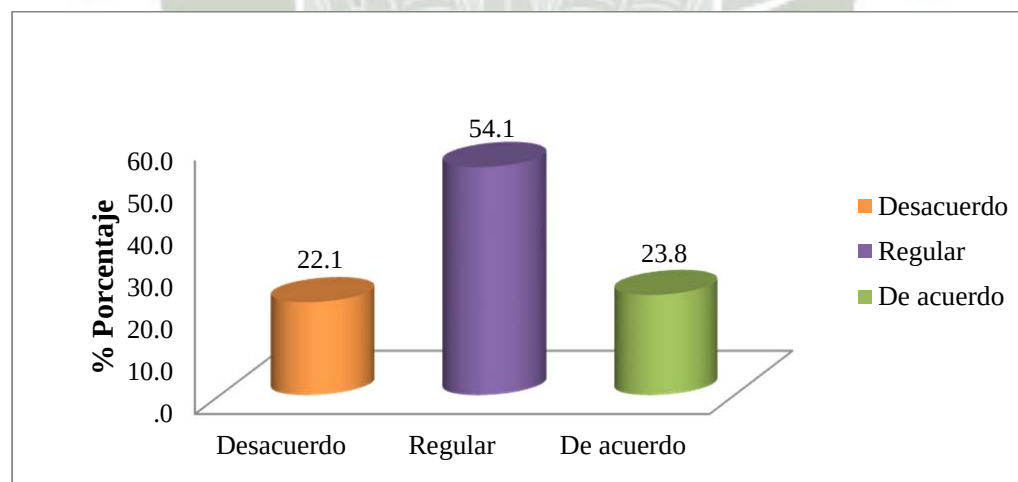
Confía en los principios y valores de Compartamos Financiera



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N°24

Confiaba en los principios y valores de Financiera Crear

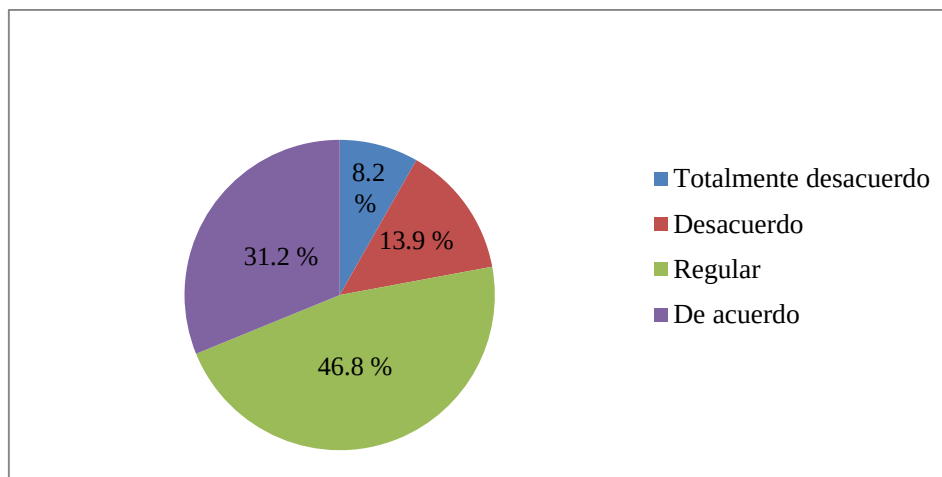


Fuente: Elaboración Propia

III. Declaraciones sobre expectativas de la Dimensión de Seguridad:

Gráfico N°25

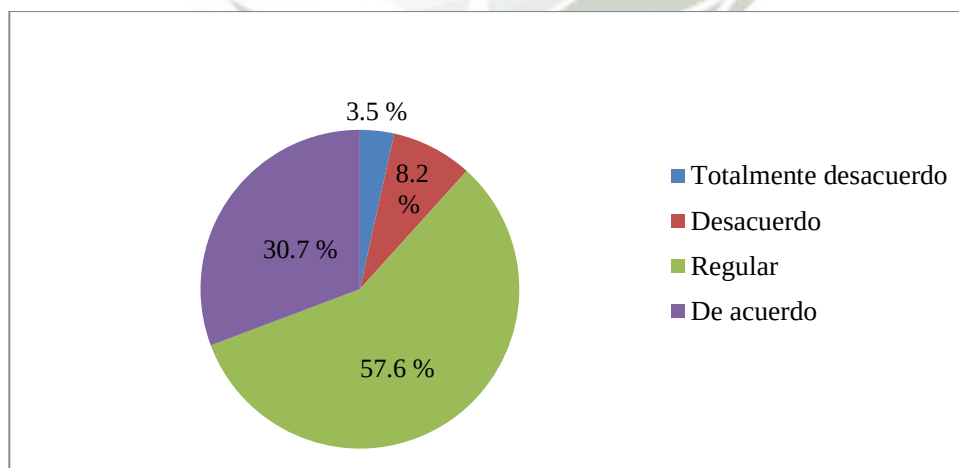
Durante su permanencia en Compartamos Financiera alguna vez ha sido incapacitado por un accidente de trabajo



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N°26

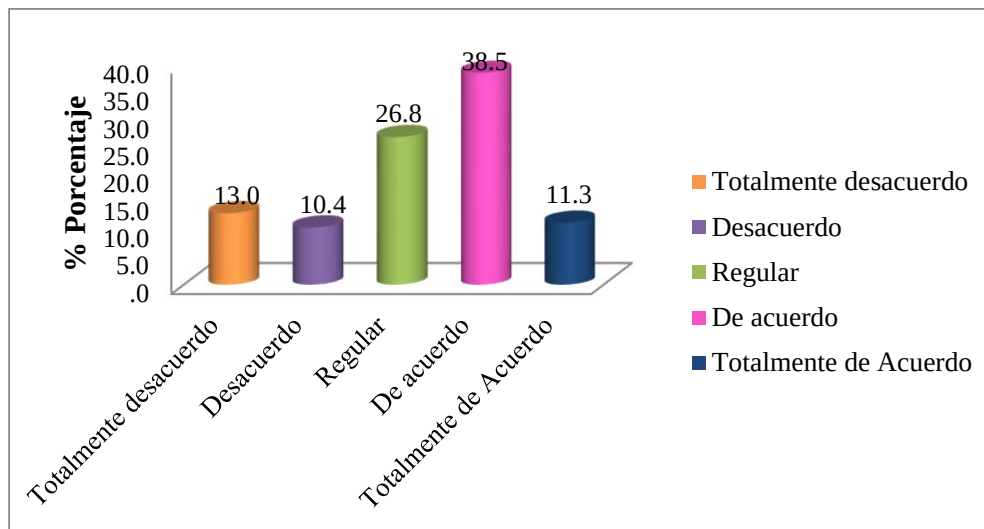
Durante su permanencia en Financiera Crear alguna vez ha sido incapacitado por un accidente de trabajo



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N°27

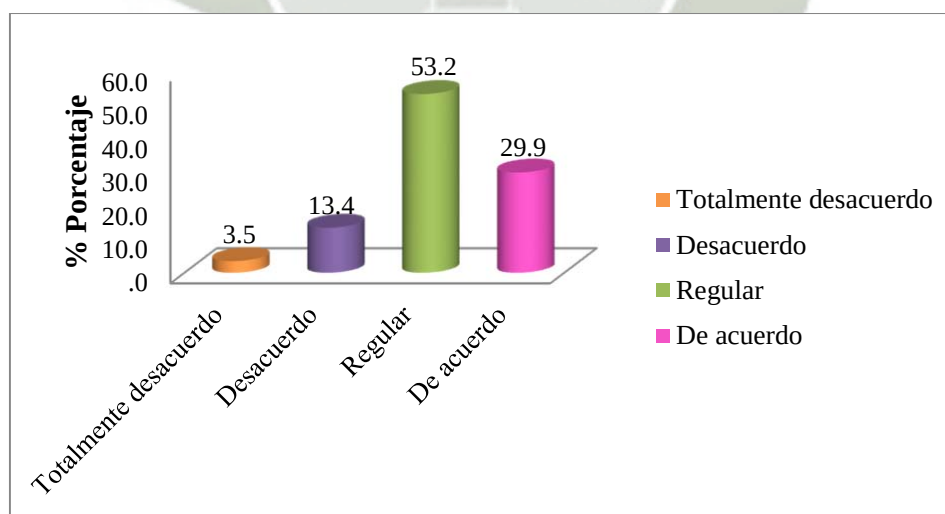
Cuenta con los elementos de protección como casco, guantes botiquín en su jornada de trabajo



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N°28

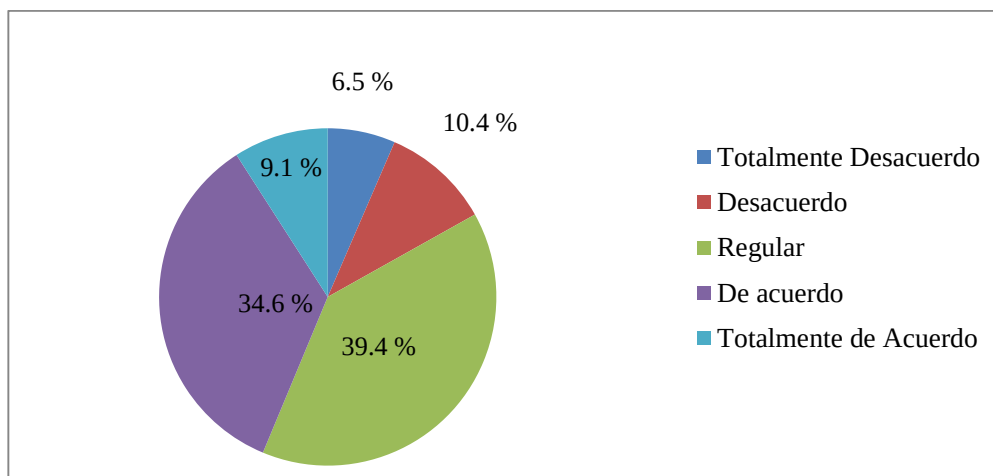
Contaban con elementos de protección como casco, guantes, botiquín en su jornada de trabajo



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N°29

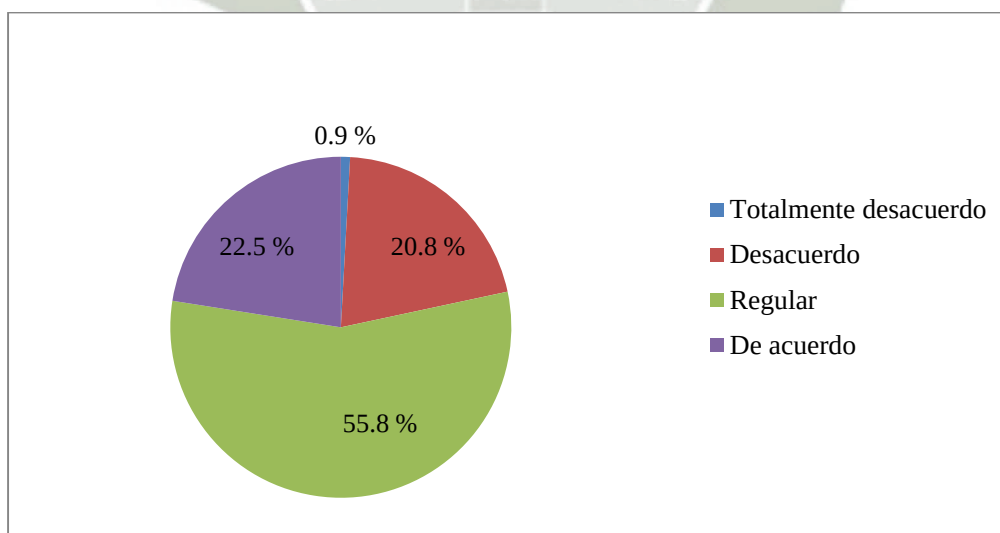
Cree usted que la empresa le da importancia suficiente a la seguridad y a su bienestar



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N°30

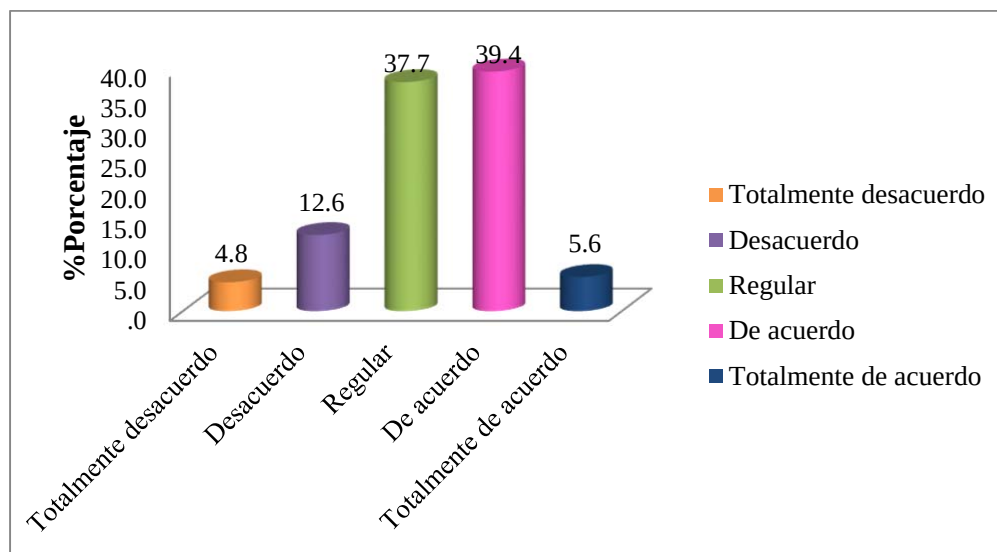
Cree usted que la empresa le brindaba importancia suficiente a la seguridad y su bienestar



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N°31

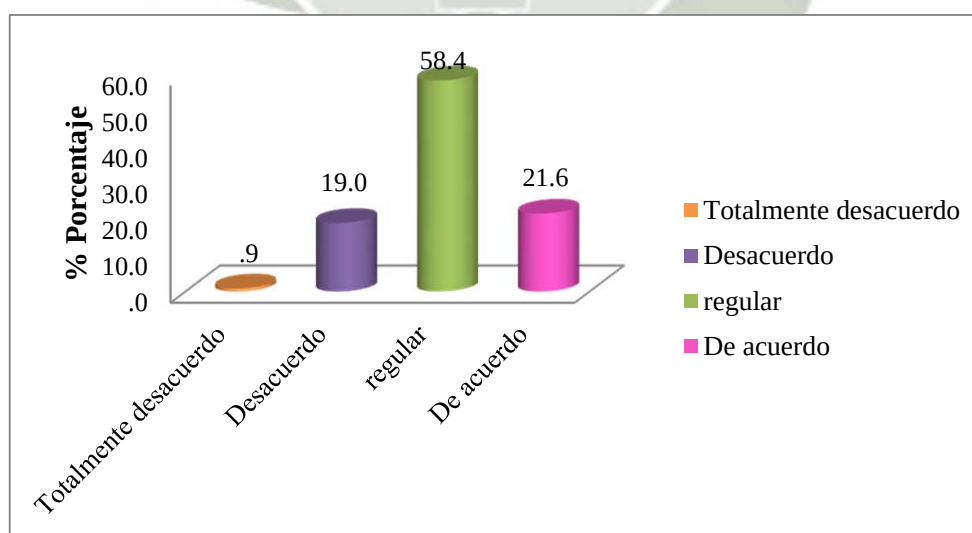
En caso de algún accidente de trabajo sabe a que persona de la empresa dirigirse



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N°32

En caso de algún accidente de trabajo sabia a que persona de la empresa dirigirse

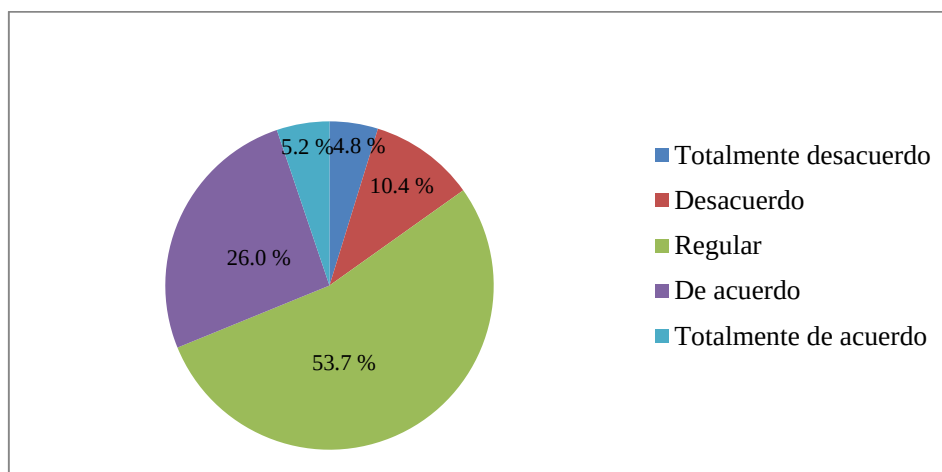


Fuente: Elaboración Propia

IV. Declaraciones sobre expectativas de la Dimensión Interna:

Gráfico N°33

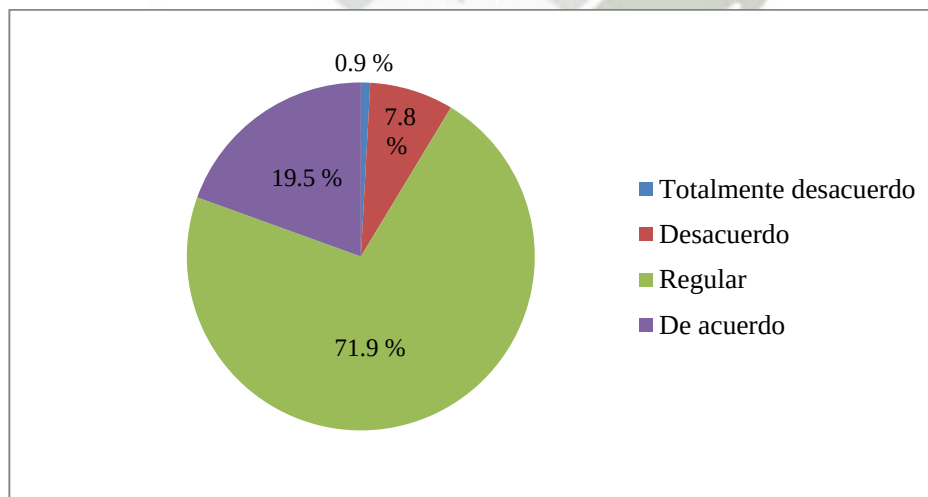
Considera que las reuniones que la empresa realiza reflejan interés por usted y su trabajo



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N°34

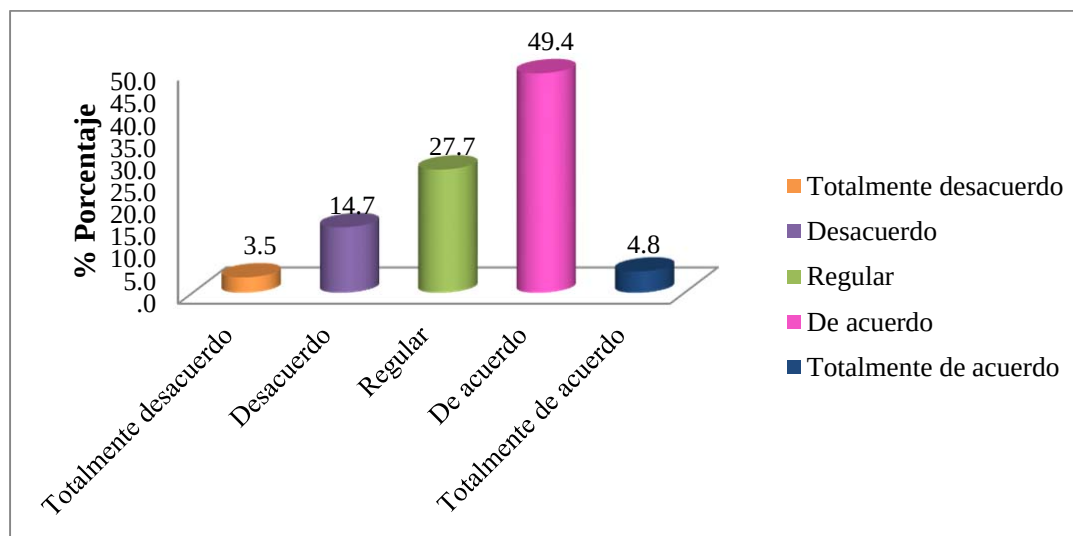
Considera que las reuniones que la empresa realizaba reflejaban interés por usted y su trabajo



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N°35

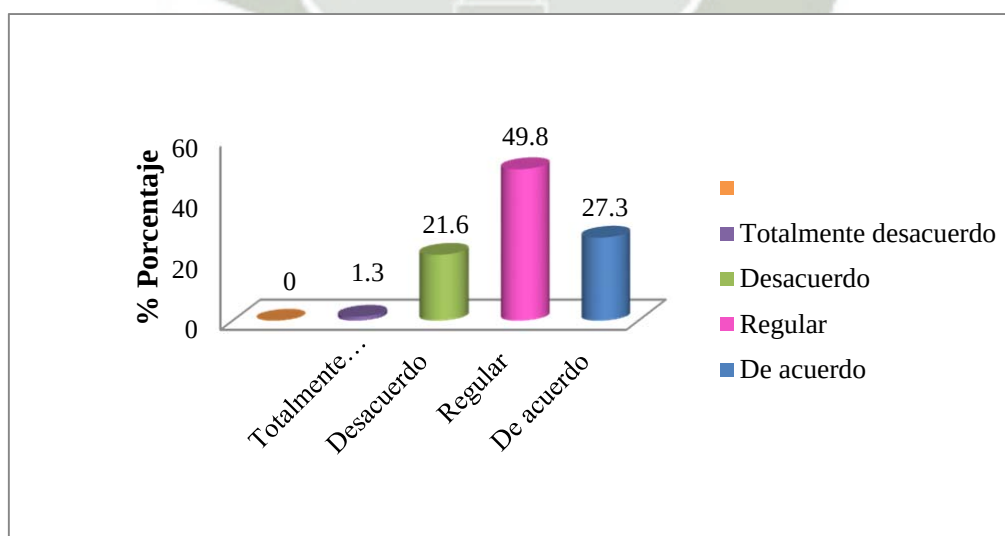
**Considera que la política de ascensos y línea de carrera ha mejorado
últimamente**



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N°36

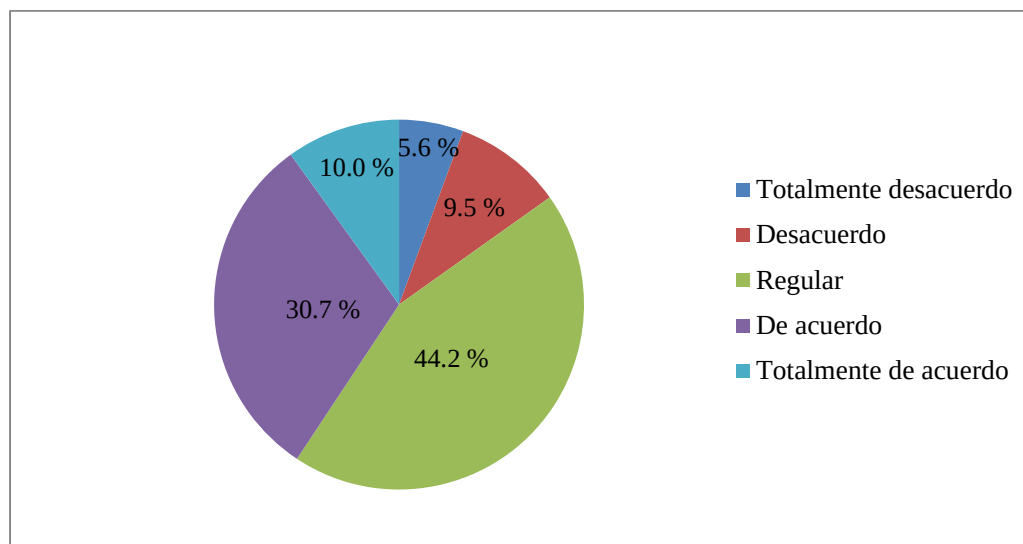
**Considera que la política de ascensos y línea de carrera era buena en Financiera
Crear**



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N°37

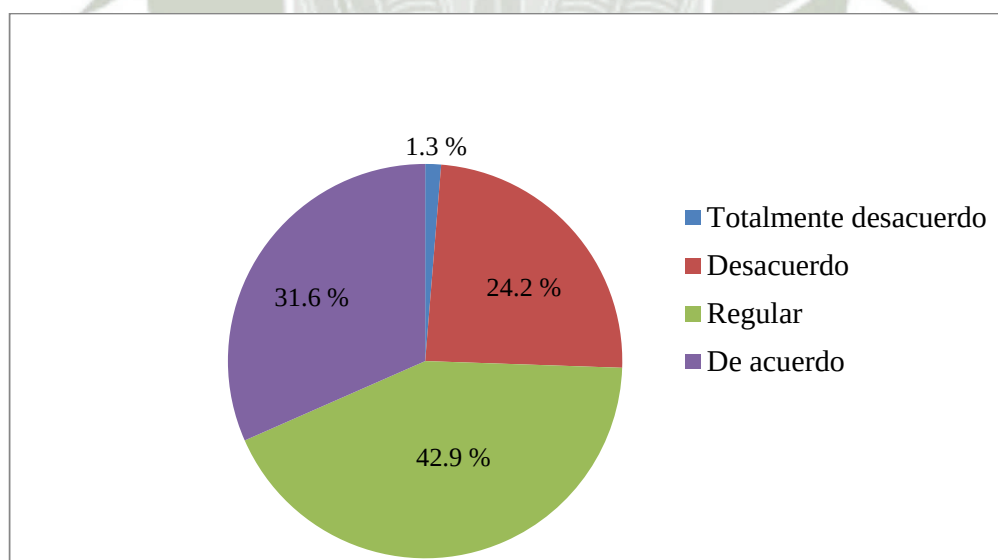
La relación que existe en Compartamos Financiera le ayuda a realizar efectivamente y eficientemente su trabajo



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N°38

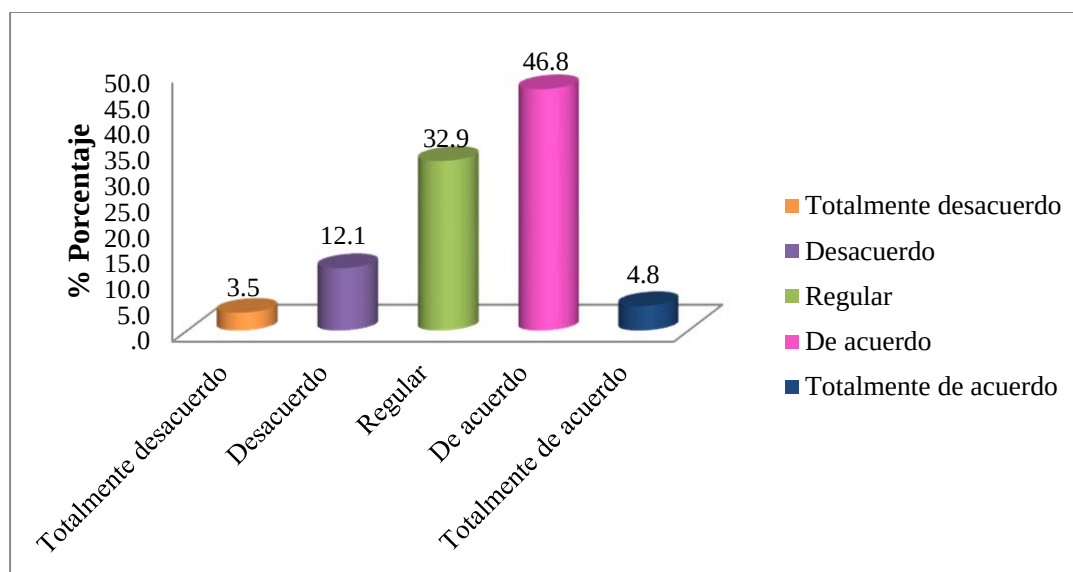
La relación que existía en Financiera Crear le ayudaba a realizar efectivamente y eficientemente su trabajo



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N°39

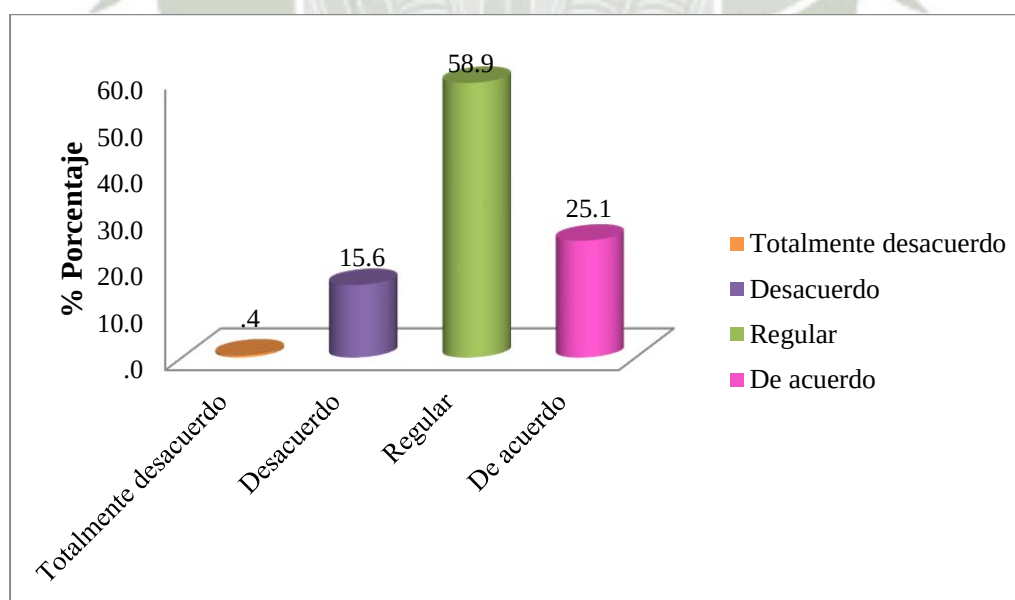
Considera usted que la financiera contribuye en su desarrollo personal



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N°40

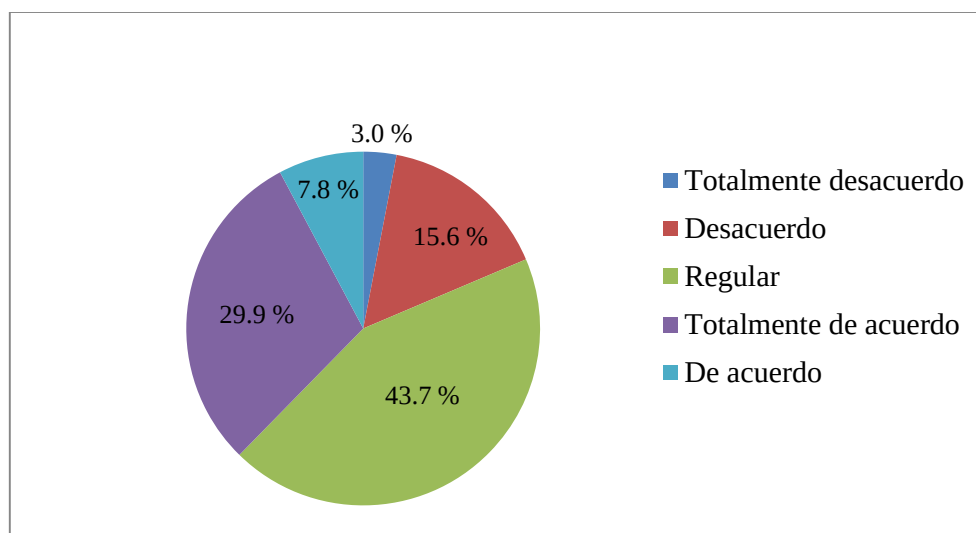
Considera usted que la Financiera contribuye en su desarrollo personal



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N°41

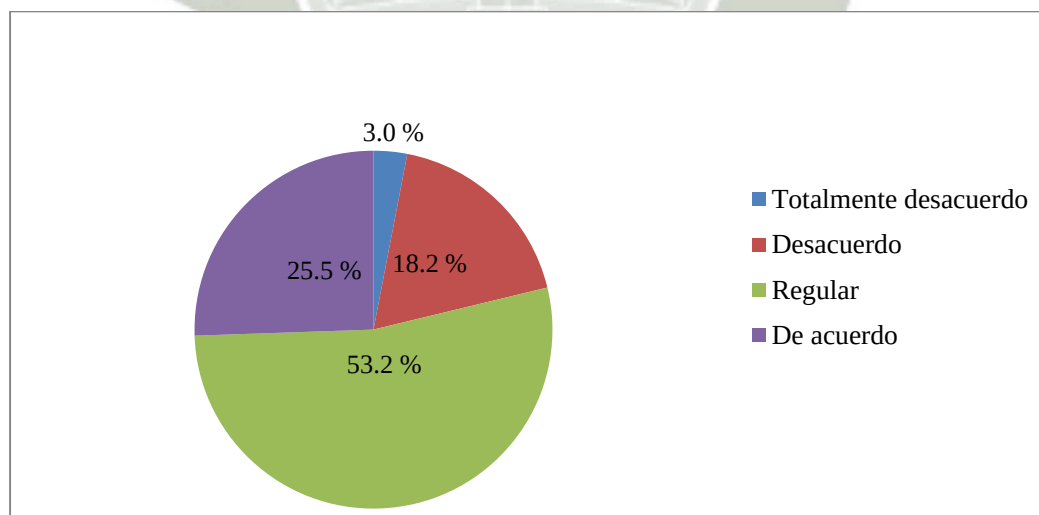
Considera usted que la financiera contribuye en su desarrollo económico



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N°42

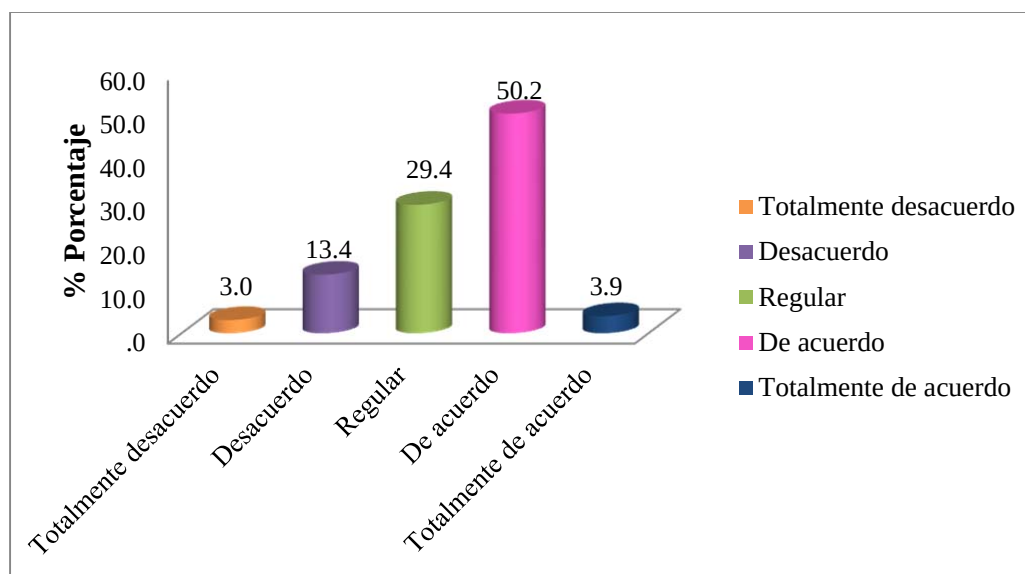
Considera usted que la Financiera contribuía en su desarrollo económico



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N°43

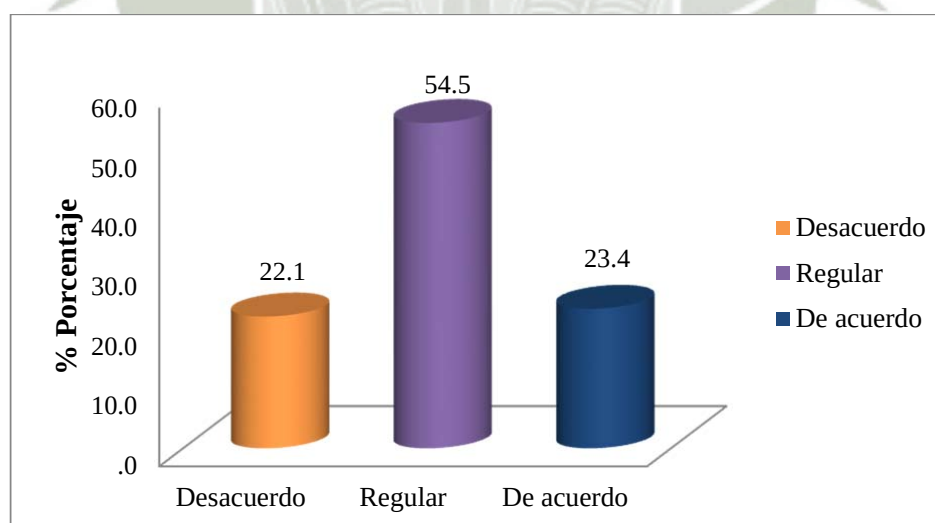
Considera usted que la financiera contribuye en su desarrollo profesional



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N°44

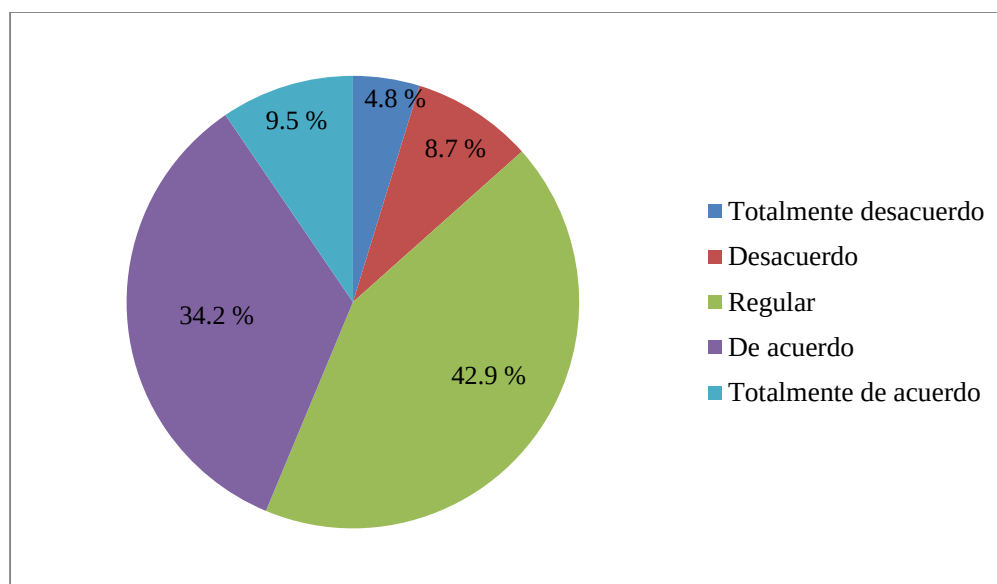
Considera usted que Financiera Crear contribuía en su desarrollo profesional



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N°45

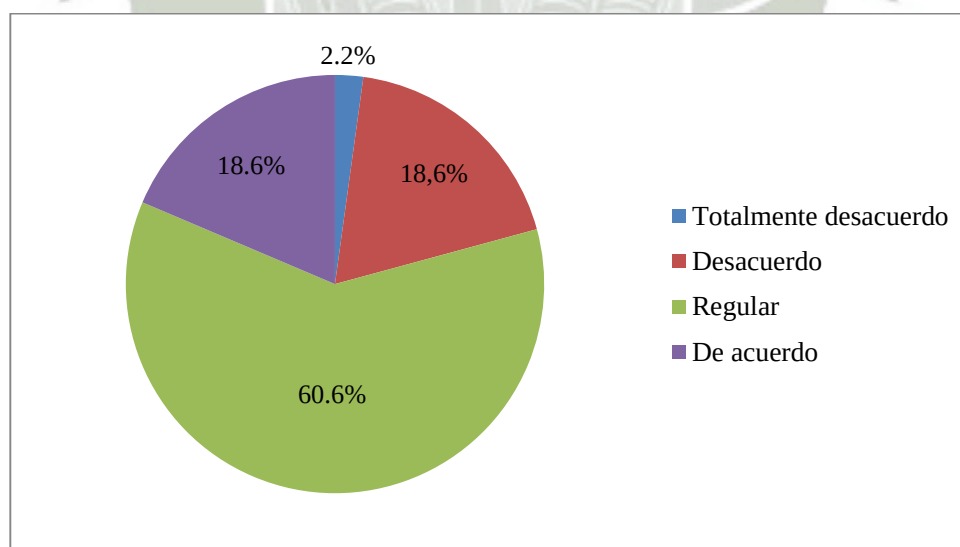
Compartamos Financiera lo motiva para realizar bien su trabajo



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N°46

Financiera Crear lo motivaba para realizar bien su trabajo

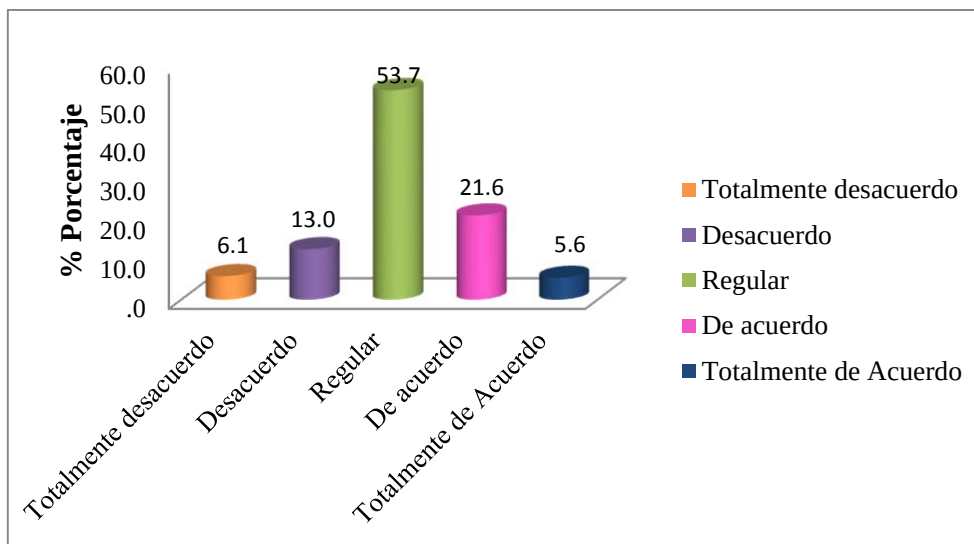


Fuente: Elaboración Propia

V. Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Motivación:

Gráfico N°47

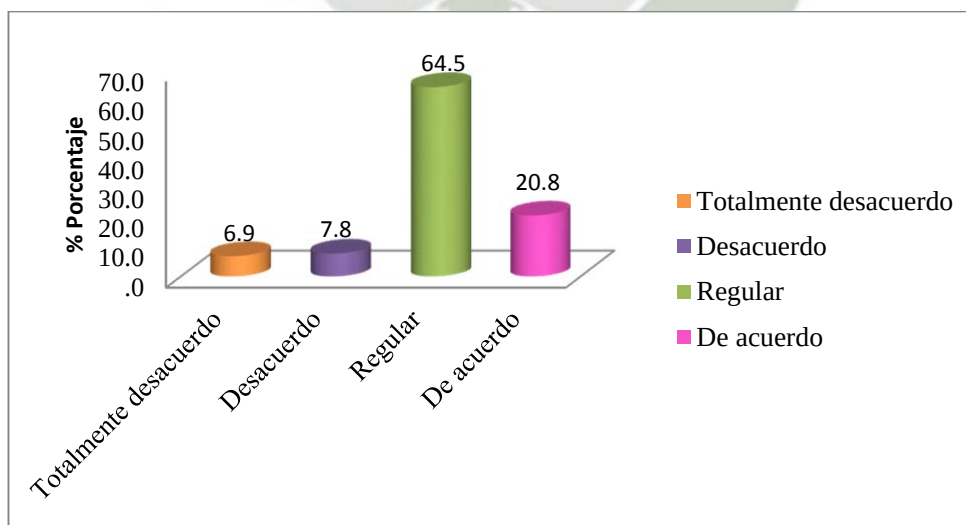
El salario que usted percibe está de acuerdo a la labor que realiza



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N°48

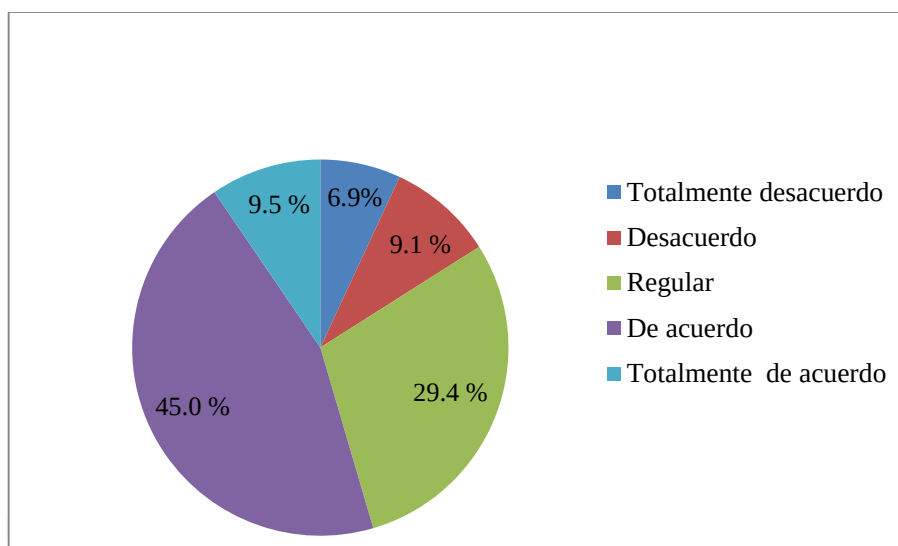
El salario que usted percibía estaba de acuerdo a la labor que realizaba



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N°49

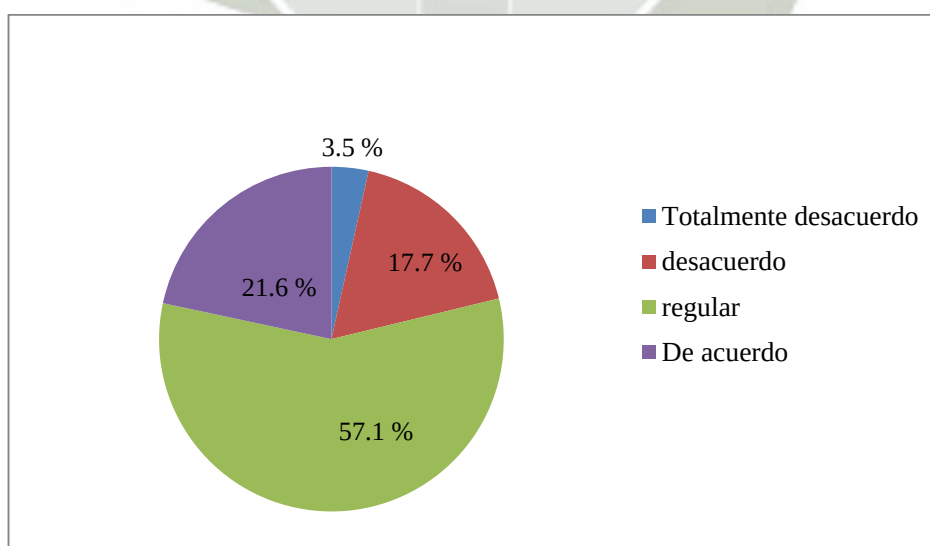
Usted recibe bonos y comisiones adecuados por lograr una buena productividad



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N°50

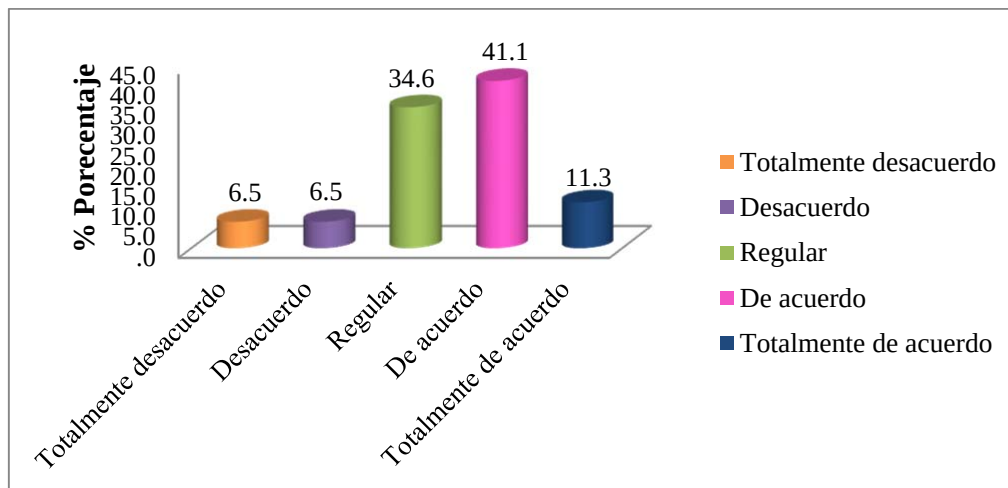
Usted recibía bonos o comisiones que eran adecuados para su buena productividad



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N°51

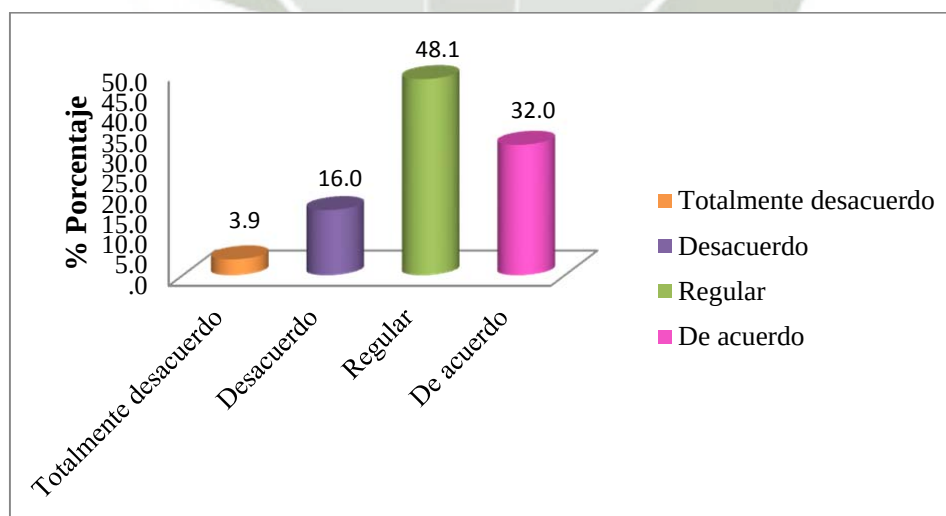
Su motivación de continuar laborando en la financiera es por tener una línea de carrera atractiva



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N°52

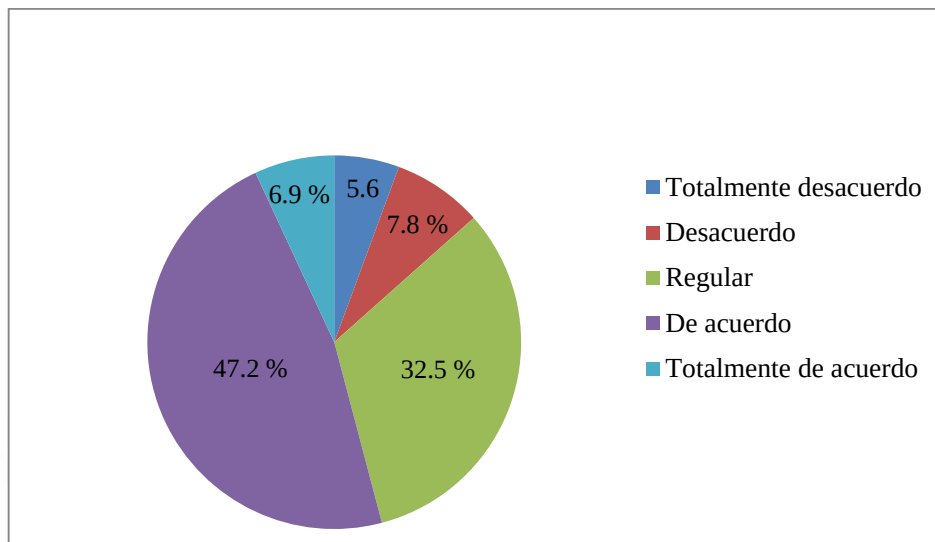
Su motivación de laborar en la Financiera se debía porque quería tener una línea de carrera atractiva



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N°53

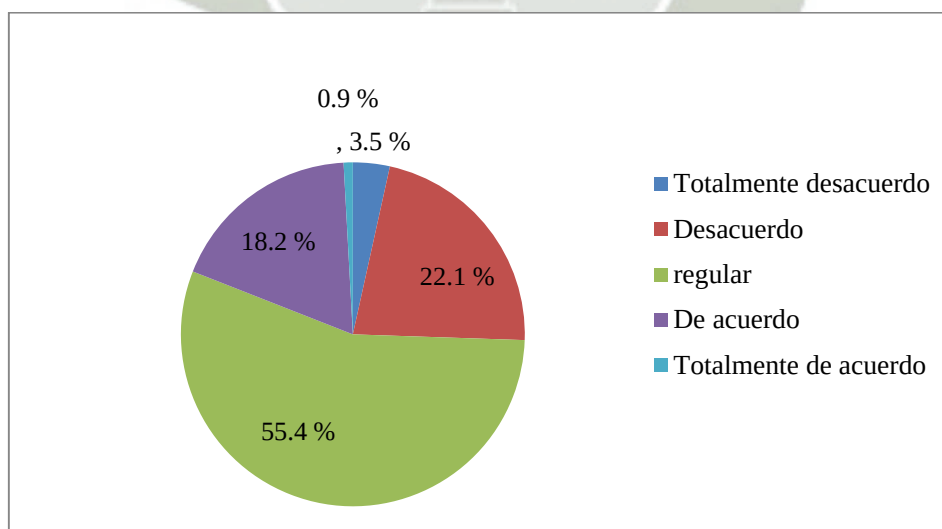
Su motivación de continuar laborando en la financiera se debe a las capacitaciones recibidas



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N°54

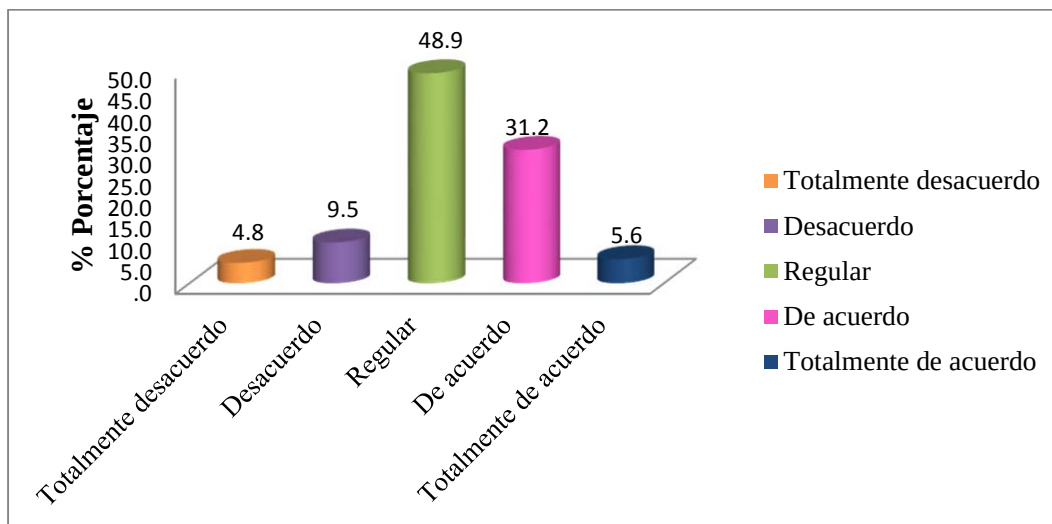
Su motivación de laborar en la Financiera se debía a las capacitaciones que recibía



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N°55

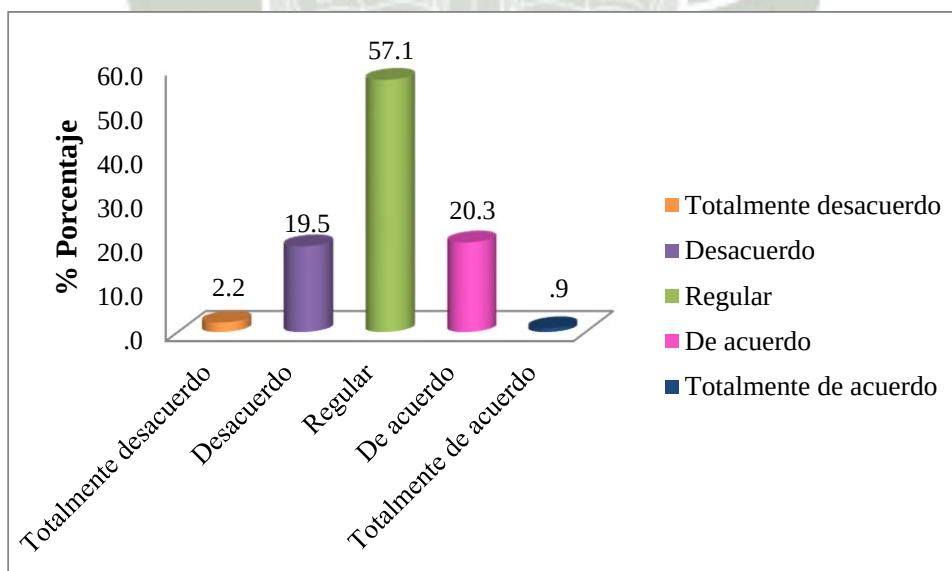
Su motivación de continuar laborando en la financiera se debe al clima laboral(el trato que le dan sus jefes, sus compañeros, los objetivos alcanzar)



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N°56

Su motivación de laborar en la Financiera se debía al clima laboral



Fuente: Elaboración Propia

Agencias de Compartamos Financiera		
Agencia	Ubicación	N° de Trabajadores
La Merced	Calle La Merced 121 Cercado	40
Cayma	Av. Ejército 1016 Cayma	40
Los Incas	Av. Los Incas K-13 Pablo VI 2da Etapa -Cercado	40
Selva Alegre	Av. Arequipa 721- Alto Selva Alegre	40
Cerro Colorado	Av. Aviación S/N Villa FaucettMz A, lote 34, Zona A	40
Paucarpata	Av. Jesús 1307 Paucarpata	40
La Pampilla	A.Daniel Carrión 289J.L.B y Rivero	60
San Camilo	Calle San Camilo 207-209- 211-213 Cercado	60
Miraflores	Av. Teniente Ferré 207 Miraflores	90
Santa Martha simons - El deber	Calle Santa Martha 112 Cercado	80
Santa Martha (Gerentes Principales)	Calle Santa Martha 112 Cercado	8
Oficinas de Santa Martha	Cercado	40
Total		578

Fuente: Elaboración Propia

ENCUESTA SERVQUAL COMPARTAMOS FINANCIERA

Género: Masculino () Femenino () Edad: a) De 20 a 25 años b) De 26 a 31 años c) De 32 a 37 años d) De 38 a más

Puesto en la empresa: a) Analista de créditos b) Asesor de servicios c) Plataforma d) Gerente o Sub gerente

Cuanto tiempo labora:

Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de bienes Tangibles					
	Total desacuerdo				Total Acuerdo
	1	2	3	4	5
1	Los muebles con los que cuenta actualmente Compartamos Financiera son cómodos para el trabajo que se realiza.				
2	El equipo de software con el que cuenta es el mejor para desarrollar su trabajo.				
3	El uniforme que le brindan es el adecuado para realizar su trabajo.				
4	Las instalaciones de Compartamos cuentan con zonas de seguridad ante cualquier emergencia.				
5	En general como calificaría la tecnología con la que cuenta Compartamos Financiera.				

Declaraciones sobre expectativas de la dimensión Interna					
	Total desacuerdo				Total Acuerdo
	1	2	3	4	5
1	Considera que en las reuniones que la empresa realiza reflejan intereses por usted y su trabajo.				
2	Considera que la política de ascensos y línea de carrera ha mejorado últimamente.				
3	La relación que existe en Compartamos Financiera le ayuda a realizar efectivamente y eficientemente su trabajo.				
4	Considera usted que la financiera contribuye en su desarrollo personal.				
5	Considera usted que la financiera contribuye en su desarrollo económico.				
6	Considera usted que la financiera contribuye en su desarrollo profesional.				
7	Compartamos Financiera lo motiva para realizar bien su trabajo.				

Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Confiabilidad					
	Total desacuerdo				Total Acuerdo
	1	2	3	4	5
1	Cuando Compartamos Financiera promete hacer algo en un tiempo determinado lo cumple.				
2	Cuando un colaborador tiene un problema, Compartamos muestra un sincero interés para resolverlo.				
3	Compartamos Financiera mantiene informados a los colaboradores sobre lo que ocurre en la empresa.				
4	Usted cree que hay compañerismo dentro de Compartamos Financiera.				
5	Confía en los principios y valores de Compartamos Financiera.				

Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Motivación					
	Total desacuerdo				Total Acuerdo
	1	2	3	4	5
1	El salario que usted percibe está de acuerdo a la labor que usted realiza.				
2	Usted recibe bonos o comisiones adecuados por lograr una buena productividad.				
4	Su motivación de continuar laborando en la financiera es por tener una línea de carrera atractiva				
	Su motivación de continuar laborando en la financiera se debe a las capacitaciones que recibe.				
5	Su motivación de continuar laborando en la financiera se debe al clima laboral (El trato que le dan sus jefes, sus compañeros, los objetivos alcanzar) .				

Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Seguridad					
		Total desacuerdo			Total Acuerdo
		1	2	3	
1	Durante la permanencia en Compartamos Financiera alguna vez ha sido incapacitado por un accidente de trabajo.				5
2	Cuenta con elementos de protección como casco, guantes, botiquín en su jornada de trabajo.				
3	Cree usted que la empresa le da importancia suficiente a la seguridad y a su bienestar.				
4	En caso de algún accidente de trabajo sabe a que persona de la empresa dirigirse.				

Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de bienes Tangibles					
		Total desacuerdo			Total Acuerdo
		1	2	3	
1	Los muebles con los que contaba Financiera Crear eran cómodos para el trabajo que se realizaba.				5
2	El equipo de software con el que contaba era el mejor para desarrollar su trabajo.				
3	El uniforme que le asignaron era el adecuado para realizar su trabajo.				
4	Las instalaciones de Crear cobtaban con zonas de seguridad ante cualquier emergencia.				
5	En general como calificaria la tecnología con la que contaba Financiera Crear.				

Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Confiabilidad					
		Total desacuerdo			Total Acuerdo
		1	2	3	
1	Cuando Financiera Crear prometía hacer algo en un tiempo determinado lo cumplía.				5
2	Cuando un colaborador tenía un problema, Financiera Crear mostraba un sincero interés por resolverlo.				
3	Financiera Crear mantenía informados a los colaboradores sobre lo que ocurría en la empresa.				
4	Usted cree que había compañerismo en Financiera Crear.				
5	Confiaba en los principios y valores de Financiera Crear.				

Declaraciones sobre expectativas de la dimensión Interna.					
		Total desacuerdo			Total Acuerdo
		1	2	3	
1	Considera que en las reuniones que la empresa realizaba reflejaban interés por usted y su trabajo.				
2	Considera que la política de ascensos y línea de carrera era buena en Financiera Crear.				
3	La relación que existía en Financiera Crear le ayudaba a realizar efectivamente y eficientemente su trabajo.				
4	Considera usted que la financiera contribuye en su desarrollo personal.				
5	Considera usted que la financiera contribuye en su desarrollo económico.				
6	Considera usted que la financiera contribuye en su desarrollo profesional.				
7	Financiera Crear lo motivaba para realizar bien su trabajo.				

Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Motivación					
		Total desacuerdo			Total Acuerdo
		1	2	3	
1	El salario que usted percibía estaba de acuerdo a la labor que usted realizaba.				5
2	Usted recibía bonos o comisiones que eran adecuados para su buena productividad.				
4	Su motivación de laborar en la financiera se debía porque quería tener una línea de carrera atractiva.				
	Su motivación de laborar en la financiera se debía a las capacitaciones que recibía.				
5	Su motivación de laborar en la financiera se debía al clima laboral (El trato que recibían de sus jefes, sus compañeros, los objetivos alcanzar).				

Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Seguridad					
		Total desacuerdo			Total Acuerdo
		1	2	3	
1	Durante su permanencia en Financiera Crear alguna vez ha sido incapacitado por un accidente de trabajo.				5
2	Contaban con elementos de protección como casco, guantes, botiquín en su jornada de trabajo.				
3	Cree usted que la empresa le brindaba importancia suficiente a la seguridad y a su bienestar.				
4	En caso de algún accidente de trabajo sabía a que persona de la empresa dirigirse.				