



IBEROAMERICANA
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA

**ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER”
UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.**



IBEROAMERICANA
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA

AUTORES

**LUIS EDUARDO RODRIGUEZ CAICEDO
MARLLY MARCELA TOBIAS BUELVAS**

**CORPORACION UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA DE GERENCIA FINANCIERA
BOGOTA D.C.
ENERO DE 2022**



IBEROAMERICANA
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA

**ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER”
UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.**



IBEROAMERICANA
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA

AUTORES

**LUIS EDUARDO RODRIGUEZ CAICEDO
MARLLY MARCELA TOBIAS BUELVAS**

DOCENTE ASESOR

JUAN MANUEL MENDEZ GUZMAN

**CORPORACION UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA DE GERENCIA FINANCIERA
BOGOTA D.C.
ENERO DE 2022**



**ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER”
UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.**

Tabla de contenido

Introducción.	8
1 Descripción General del proyecto.	9
1.1 Problema de investigación	9
1.2 Abstract	10
1.3 Objetivos	11
1.3.1 Objetivo General:.....	11
1.3.1.1 Objetivos Específicos:.....	11
1.4 Justificación.	12
2 Marco de Referencia	13
2.1 Bases teóricas	13
2.1.1 Proceso gerencial.	13
2.1.2 Funciones del proceso gerencial.....	14
2.1.3 Pilares del proceso gerencial.....	15
2.1.4 Gerencia.....	16
2.1.5 Productividad.	16
2.1.5.1 Estrategias para el desarrollo de la productividad.....	17
2.1.5.2 Desarrollo de la productividad en el sector financiero.....	17
2.1.5.3 Desafíos para el sector de microfinanzas (Microfinanzas dentro del contexto del sistema financiero colombiano, por María Lorena Gutiérrez Botero).	
3 Marco metodológico.	19
3.1 Tipo de estudio	22
3.1.1 Diseño de la investigación.....	22
3.1.2 Nivel de la investigación.....	23



**ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER”
UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.**

3.2	Población y muestra de la investigación.	24
3.2.1	Población.	24
3.2.2	Muestra.	25
3.3	Procedimientos.	25
3.3.1	Variables.	25
3.4	Técnicas e instrumento de recolección de la información.	27
3.4.1	Requisitos de los instrumentos de medición.	28
3.5	Técnicas para el análisis de la información.	30
3.5.1	Análisis estadísticos de los datos	30
3.6	Consideraciones éticas.	31
4	Cronograma.	31
	<i>Cronograma de actividades</i>	31
5	Presupuesto.	32
6	Análisis e interpretación de resultados.	33
6.1	Resultado de cuestionarios	33
7	Conclusiones.	58
8	Recomendaciones.	61
9	Referencias.	65



ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER” UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.

Índice de tablas

Tabla 1. Población objeto de Investigación.	25
Tabla 2. Manejo de las variables para Realizar un diagnóstico de los factores clave que afectan la productividad en la entidad “CRECER” ubicada en Municipio de puerto Asís, putumayo. ...	26
Tabla 3. Escala de Likert utilizada.....	29
Tabla 4. Interpretación de un coeficiente de confiabilidad	29
Tabla 5. Criterios de decisión para la confiabilidad con el coeficiente alfa deCronbach.....	30
Tabla 7. Perspectiva colaboradores sobre definición de productividad	33
Tabla 8. Perspectiva sobre metodología que utiliza la empresa para medir sus resultados. .	34
Tabla 9. Innovación y procesos tecnológicos de la empresa.	35
Tabla 10. Actividades de planificación, medición, evaluación y mejora para incrementar la productividad.	37
Tabla 11. Herramientas necesarias para el desarrollo de sus funciones.	38
Tabla 12. Conoce suficientemente los productos que ofrece la compañía.	39
Tabla 13. Participación de colaboradores en las campañas de promoción.	40
Tabla 14. Cumplimiento de expectativas de clientes en calidad y servicio.	41
Tabla 15. Cumplimiento en tiempos de atención.	43
Tabla 16. Conocimiento del manual de funciones para el desarrollo de procesos y tareas. .	44
Tabla 17. Llamados de atención por fallas en el servicio.	45
Tabla 18. Realización de capacitación a colaboradores.	46
Tabla 19. Participación de capacitaciones que realiza la empresa.....	47
Tabla 20. Considera necesario recibir capacitaciones más a menudo	49
Tabla 21. Extiende su jornada laboral para cumplir con las tareas asignada.	50
Tabla 22. Su trabajo aporta al crecimiento de la compañía.....	51
Tabla 23. La empresa realiza con frecuencia actividades de integración.....	52
Tabla 24. Es reconocido y felicitado por sus superiores cuando cumple con las expectativas.	53
Tabla 25. Siente usted que tiene posibilidades de crecimiento en la empresa.	54



**ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER”
UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.**

Tabla 26. Se siente feliz y a gusto de trabajar en la empresa56

Tabla 27. Niveles grado de satisfacción.....56

Índice de gráficas

Grafica 1: Perspectiva colaboradores sobre definición de productividad.33

Grafica 2: Perspectiva sobre metodología que utiliza la empresa para medir sus resultados.
.....35

Grafica 3: Innovación y procesos tecnológicos de la empresa.36

Grafica 4: Actividades de planificación, medición, evaluación y mejora para incrementar la
productividad.37

Grafica 5: Herramientas necesarias para el desarrollo de sus funciones.....38

Grafica 6: Conoce suficientemente los productos que ofrece la compañía..39

Grafica 7: Participación de colaboradores en las campañas de promoción.41

Grafica 8: Cumplimiento de expectativas de clientes en calidad y servicio.42

Grafica 9: Cumplimiento en tiempos de atención.43

Grafica 10: Conocimiento del manual de funciones para el desarrollo de procesos y tareas.
.....44

Grafica 11: Llamados de atención por fallas en el servicio.....46

Grafica 12: Realización de capacitación a colaboradores.....47

Grafica 13: Participación de capacitaciones que realiza la empresa.....48

Grafica 14: Considera necesario recibir capacitaciones más a menudo49

Grafica 15: Extiende su jornada laboral para cumplir con las tareas asignada.50

Grafica 16: Su trabajo aporta al crecimiento de la compañía.....51

Grafica 17: La empresa realiza con frecuencia actividades de integración.53

Grafica 18: Es reconocido y felicitado por sus superiores cuando cumple con las expectativas
.....54

Grafica 19: Siente usted que tiene posibilidades de crecimiento en la empresa.55

Grafica 20: Se siente feliz y a gusto de trabajar en la empresa.56

Grafica 21: Porcentaje de satisfacción según resultados.....57



**ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER”
UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASÍS, PUTUMAYO.**

Índice de Anexos

Anexo 1. Encuesta dirigida a los funcionarios de la empresa “CRECER”, sede municipio de Puerto Asís, Putumayo.....	68
Anexo 2. Cuadro consolidación de resultados.	72
Anexo 3. Cuadro niveles grado de satisfacción.	76
Anexo 4. Figura porcentaje de satisfacción según resultados.	76
Anexo 5. Formula Alfa de Cronbach.	77



ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER” UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASÍS, PUTUMAYO.

Introducción.

Este estudio tiene como finalidad realizar un diagnóstico de las variables que afectan la productividad en la colocación de préstamos de la corporación de microcrédito “CRECER” ubicada en el departamento del Putumayo, municipio de Puerto Asís. La investigación propuesta tiene un enfoque mixto, enmarcada dentro del nivel descriptivo y realizado con apoyo documental. La técnica de recolección de información será tomada de la base de datos de la empresa y a través de un cuestionario a los empleados para conocer la percepción que tienen de la entidad y los factores que consideran le impiden cumplir en su totalidad con las metas propuestas por los directivos.

La microfinanciera CRECER, en la cual está enfocada la presente investigación, se dedica a la colocación de créditos principalmente en sector rural del municipio de Puerto Asís, posee estrategias para asegurar sus objetivos y metas, anticipan cuidadosamente la ejecución de los procesos en función de la generación de productos y practican el trabajo en equipo. Sin embargo, muestran baja productividad ya sea por debilidades en calidad del servicio, falta de programación de actividades específicas, insuficiente gestión comercial, poca capacitación del personal, fallas en la comunicación y desmotivación por parte de los funcionarios.

Una vez se identifiquen las variables que afectan negativamente la productividad, se proyectará un plan de acción que permitan minimizar los efectos negativos evidenciados en la investigación.



ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER” UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASÍS, PUTUMAYO.

1 Descripción General del proyecto.

1.1 Problema de investigación

La micro financiera CRECER, es una empresa colombiana, de participación mixta, sin ánimo de lucro y regida por el derecho privado, que nació en 1994 en la ciudad de Pasto, Nariño y desde entonces ha brindado bienestar a sus clientes, prioritariamente del sector rural, a través de la prestación de soluciones financieras; actualmente, cuenta con 70 oficinas distribuidas en 8 departamentos del país: Nariño, Cauca, Putumayo, Tolima, Huila, Cundinamarca, Boyacá y Meta.

La empresa en mención, es reconocida por su énfasis en el trabajo con los microempresarios rurales, los servicios financieros son el eje fundamental de la entidad, sin excluir el apoyo integral a las pequeñas unidades de negocios mediante alianzas interinstitucionales que se articulan con actividades de desempeño social y ambiental.

La sede ubicada en la ciudad del municipio de Puesto Asís registró una producción anual de 3000 créditos, con préstamos promedio de \$3.700.000 cada uno, obteniendo una colocación total de \$11.100 millones de pesos desembolsados, información tomada como referencia de los resultados totales del año 2020. Sin embargo, las proyecciones realizadas por el área comercial registraron una colocación de 3800 créditos y un estimado de \$14.000 millones de pesos los cuales no se cumplieron.

La investigación se realizará tomando como referencia dichos resultados, en los cuales se evidencia el inadecuado desempeño por la baja productividad, generadas por posibles causas como fallas en calidad del servicio, falta de organización y programación de actividades

específicas, baja de gestión comercial, debilidad en capacitación del personal, debilidades en los sistemas de comunicación, negociación, falta de promoción de portafolio de servicios, demora



ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER” UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASÍS, PUTUMAYO.

en los tiempos de atención y desmotivación por el incremento en la carga laboral.

De acuerdo a lo anterior se ve necesario proponer el presente estudio de investigación, con el fin de determinar los objetos reales de incumplimiento de proyecciones comerciales a efectos de proponer un plan de acción para lograr el desempeño esperado por la organización.

Formulación del problema: ¿Qué factores afectan la productividad en la entidad micro financiera ubicada en municipio de puerto Asís, Putumayo?

1.2 Abstract

CRECER microfinance, is a Colombian company, of mixed participation, non-profit and governed by private law, which was born in 1994 in the city of Pasto, Nariño and since then has provided welfare to its customers, primarily in the rural sector, through the provision of financial solutions; currently, it has 70 offices distributed in 8 departments of the country: Nariño, Cauca, Putumayo, Tolima, Huila, Cundinamarca, Boyacá and Meta.

The company is recognized for its emphasis on working with rural micro-entrepreneurs; financial services are the fundamental axis of the entity, without excluding the integral support to small business units through inter-institutional alliances that are articulated with social and environmental performance activities.

The headquarters located in the city of Puerto Asís municipality recorded an annual production of 3000 credits, with average loans of \$3,700,000 each, obtaining a total placement of \$11,100 million pesos disbursed, information taken as a reference of the total results for the year 2020. However, the projections made by the commercial area recorded a placement of 3,800 loans and an estimate of \$14,000 million pesos, which were not met.

The research will be carried out taking these results as a reference, in which the inadequate performance is evidenced by the low productivity, generated by possible causes such as failures



ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER” UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASÍS, PUTUMAYO.

in service quality, lack of organization and programming of specific activities, low commercial management, weakness in staff training, weaknesses in communication systems, negotiation, lack of promotion of service portfolio, delay in service times and demotivation due to the increase in the workload.

According to the above, it is necessary to propose the present research study, in order to determine the real objects of non-compliance of commercial projections in order to propose an action plan to achieve the performance expected by the organization.

Key words: Microfinance, Micro entrepreneurs, Placement, Disbursements, Credits, Projections.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General:

Realizar un diagnóstico de los factores que afectan la productividad en la entidad “CRECER” ubicada en Municipio de Puerto Asís, Putumayo.

1.3.1.1 Objetivos Específicos:

- Recolectar la información necesaria para conocer el estado actual de la empresa, tomando comoreferencia los resultados mensuales de producción de la empresa en los últimos dos años.
- Identificar los factores y variables determinantes en la productividad de la oficina, tales como servicio, recurso humano, capacitación de personal, concentración del mercado objetivo, entre otros.
- Analizar el impacto que tiene el incumplimiento de planeación estratégica dentro de la organización.



ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER” UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.

1.4 Justificación.

El sentido principal de la creación y desarrollo de los servicios de microfinanzas responde a la necesidad por parte de las entidades financieras y bancarias de ofrecer sus servicios a aquellos segmentos de población en circunstancias económicamente más desfavorables y por ello, con más dificultades para acceder a ellos. Brinda una opción viable para aquellas personas de bajos recursos o empresas pequeñas que no pueden obtener un crédito, cuentas de ahorro o un seguro en instituciones financieras convencionales (bancos), debido a que no cubren los requisitos necesarios. Por ejemplo, no contar con un aval.

Generalmente las microfinanzas se caracterizan por centrarse en productos de poca cantidad de dinero y perfectamente adecuados a las necesidades de cada cliente. Por ello es común que se produzcan por parte de las entidades prestamistas evaluaciones previas o estudios de viabilidad a la hora de emprender una de estas acciones, buscando incentivar su mejoría económica. En ese sentido, la evolución de los productos propios de las microfinanzas es constante, debido a los frecuentes cambios que experimenta la sociedad y su adaptación a los cambios del entorno económico.

Sin duda alguna la creación de las microfinancieras ha tenido un impacto social sobre los países latinoamericanos que va directamente relacionado con la reducción de la pobreza. En Colombia un grupo de bancos ha incursionado en el campo de la microfinanza, especialmente en el otorgamiento de microcrédito, en respuesta al llamado del gobierno nacional central, como parte de su estrategia de desarrollo, a través del denominado Programa de la Banca de Oportunidades (BO).

Teniendo en cuenta que la rentabilidad de las entidades prestadoras del servicio de microcrédito son fuente de crecimiento económico y social, se hace necesario estudiar el cumplimiento de las proyecciones de la empresa para determinar factores que puedan estar afectando la productividad y posteriormente proponer un plan de mejora y así contribuir con el



ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER” UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.

desarrollo del país.

2 Marco de Referencia

Según el autor de Metodología de Investigación, Hernández R (2018: 68) “El marco teórico implica dos cuestiones a la vez: una etapa y un producto. Por un lado, constituye una fase muy importante en la ruta cuantitativa porque ayuda a ajustar el planteamiento del problema y nos guía en el transcurso de todo el camino”. Así mismo, las autoras de Una Metodología de Investigación, Guerrero G y Dávila M (2015:71) mencionan “Así es el trabajo de investigación, una oportunidad de aprender, un conocer profundo de las cosas, que permite avanzar, retroceder, ir por lateralidades y recovecos que al final, dejan un grato saber que da la experiencia.” De acuerdo a lo anterior, el conocimiento que se logra a través del proceso de investigación nos puede fortalecer en nuestra formación como profesionales, así como en nuestras labores.

La información de calidad recolectada depende en gran medida de la persona que la provee, en este caso en particular del microempresario (Socio o dueño de la microempresa); En muchos casos el tiempo del microempresario es muy limitado por lo que aplicar un formulario muy extenso en ocasiones resulta ser una tarea difícil por no decir que imposible, por lo tanto, es muy útil el uso de preguntas de selección múltiple con múltiple respuesta, así se puede obtener información de una gran variedad aspectos en un tiempo muy corto, que posteriormente se podría codificar

en una base de datos para su tratamiento.

2.1 Bases teóricas.

A continuación, se mostrarán percepciones, hipótesis y definiciones de gran importancia, que intentarán dar respuesta a las interrogantes en la temática planteada en la presente investigación.

2.1.1 Proceso gerencial.



ANALISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER” UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.

De acuerdo a lo anterior es de importancia describir al proceso gerencial, que refiere a la interacción constante de las funciones administrativas lideradas por el gerente o administrador con la finalidad de utilizar de la mejor manera los recursos disponibles de la empresa para el desempeño de su acción comercial y administrativa, así como de los objetivos propuestos a través de la planeación. Por lo anterior se puede citar el concepto del autor Chiavenato (2006:39) “La Administración es un fenómeno universal en el mundo moderno. Cada organización debe alcanzar objetivos en un ambiente de competencia acérrima, debe tomar decisiones, coordinar múltiples actividades, dirigir personas, evaluar el desempeño con base en objetivos determinados-, conseguir y asignar recursos, etcétera.”

Así mismo la idea de Reyes (2007:05) menciona: “La Administración busca, prácticamente en forma directa la obtención de resultados de máxima eficiencia en la coordinación, y sólo a través de ella se refiere a la máxima eficiencia o aprovechamiento de los recursos materiales, tales como capital, materias primas, maquinas, etc.”

Cuando hablamos del Administrador o Gerente de una compañía pensamos en alguien que dirige; es decir, que lleva las riendas de la empresa. Su rol implica un abanico amplio de labores, todas enfocadas en el liderazgo, planificación y toma de decisiones estratégicas y administrativas que permitan a la organización lograr sus metas, sus funciones concretas varían según el tamaño y la actividad económica a la que se dedica la empresa, pero, en general, un presidente ejecutivo debe contar con una formación y experiencia que le permiten tener una visión general del negocio y del sector, capacidad de análisis y de decisión para guiar el rumbo de la compañía.

2.1.2 Funciones del proceso gerencial.

Frente a los procesos que se involucran en la acción los gerentes es importante puntualizar por separado, las funciones que ejercen en su rol y que al consolidarse forman el proceso gerencial.

- Planeación
- Organización



ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER” UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.

- Dirección
- Control

2.1.3 Pilares del proceso gerencial.

- Liderazgo: Según Madrigal (2017:2) “El liderazgo se considera una habilidad que puede desarrollarse y que se observa estrechamente ligada a conocimientos y habilidades encaminadas a resolver problemas con juicio social en la organización”.
- Motivación: Por su parte el autor Cano (2017:82) menciona que motivación “Es inducir a la gente a continuar del modo deseado.” Un buen líder debe saber motivar para lograr con mayor efectividad y eficiencia el logro de sus metas propuestas.
- Comunicación: Una de las competencias más valoradas y evaluadas por los mandos, es la capacidad de gestionar eficaz y eficientemente la comunicación, comprender y utilizar de manera positiva dichas variables, como lo menciona Robbins y Coulter (2008:451) “la comunicación implica la comprensión de significados. Para que la comunicación sea exitosa, es necesario que el significado se transmita y se comprenda”
- Negociación: Tomando como referencia a López (2018:2) “La Negociación es una disciplina en la que se requieren ciertos conocimientos de tipo cuantitativo; al igual que otras actividades empresariales tiene una carga significativa de arte o habilidades interpersonales. La negociación es el medio por el que uno convence, pero también permite que lo convengan”
- Trabajo en equipo: Se considera que el trabajo en equipo puede ser uno de los factores clave en la ejecución de una labor o proyecto, puesto que de esto depende un óptimo resultado, podemos decir que el trabajo en equipo acelera el proceso de conseguir un objetivo sin decir que sea fácil su camino, como lo menciona Whetten en su libro citando a Andrew Carnegie (2016:403) “El trabajo en equipo es el motor que permite a la gente común lograr resultados poco comunes”.
- Manejo de estrategias: Madrigal (2017:167) quien hace la siguiente reflexión: “No es suficiente ser líder y sentirse líder, sino que debes tener una estrategia para ello”.



ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER” UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.

Cuando hablamos de estrategia podemos decir que el liderazgo juega un papel importante a la hora de plantear una táctica puesto que cualquiera puede funcionar siempre y cuando se la asuma con disciplina y motivación.

2.1.4 Gerencia.

Desde el punto de vista general, se considera que la gerencia es la participación guía de una o varias personas que se encargan de dirigir una empresa, organización o ente empresarial el cual contiene el conocimiento, autoridad, quien a través de recursos personales, físicos y tecnológicos, se encargan de coordinar los recursos que la empresa le disponga para el desempeño de su labor en el proceso gerencial a efectos de conseguir una meta trazada a través de un plan estratégico, de acuerdo a Robbins y Coulter.(2018:4) “Un gerente es alguien que coordina y supervisa el trabajo de otras personas para lograr los objetivos de la empresa. La labor del gerente no tiene que ver con el logro personal, sino con ayudar a los demás a llevar a cabo su trabajo”. Frente al anterior se considera que la labor del gerente es muy importante en toda organización puesto que de su trabajo depende el crecimiento, desarrollo y continuidad del negocio.

2.1.5 Productividad.

Se puede definir como la relación existente entre, proceso productivo, producción y los recursos necesarios para obtener un resultado esperado, donde la participación del administrador, gerente y colaboradores es fundamental para su ejecución, por lo anterior se puede citar a Prokopenko (1989:3) quien define que “La productividad es un instrumento comparativo para gerentes y directores de empresa, ingenieros industriales, economistas y políticos. Compara la producción en diferentes niveles del sistema económico (individual, y en el taller, la organización, el sector o el país) con los recursos consumidos”. Frente al tema planteado se puede complementar que el factor de productividad está inmerso en la labor profesional y empírica de un gestor.



ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER” UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.

2.1.5.1 Estrategias para el desarrollo de la productividad.

Aumentar la productividad de las empresas es uno de los aspectos fundamentales en los que constantemente se debe trabajar, por ende, es necesario determinar las estrategias más favorables para lograr mejorar la productividad, algunos de los tips con mejores resultados son los siguientes:

- Favorece los descansos en horario laboral
- Promueve la formación continua de los empleados
- Motiva y recompensa
- Favorece el trabajo en equipo
- Mantén la comunicación.

2.1.5.2 Desarrollo de la productividad en el sector financiero.

El sistema financiero colombiano cuenta con retos importantes de cara a impulsar la productividad del país, actualmente, existen limitantes a la profundización financiera y su desarrollo en Colombia vinculados a temas como la informalidad, la existencia de una tasa techo para la colocación de créditos, gravámenes como el 4X1000, que desmejoran el uso del efectivo, la falta de educación financiera por parte de los colombianos para la toma de decisiones acertadas y el bajo nivel de ahorro.

Así se deriva de un análisis realizado por BBVA Research y expuesto por Juana Téllez, Alejandro Reyes y María Paula Castañeda, titulado “El papel del sistema financiero y los bancos en la transformación productiva”, tema central de la segunda sesión de la cátedra BBVA – Universidad Javeriana, denominada “Por la transformación productiva de Colombia”.

En este sentido, y para hacer frente a estas limitaciones, desde el sector financiero se han puesto en marcha dos estrategias. En primer lugar, centrar los esfuerzos en aumentar la digitalización, de tal forma que permita una mayor cobertura y reducción de costos, tanto para



ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER” UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.

las entidades como para los consumidores. La segunda estrategia es la de avanzar en acciones en lo que se ha denominado ‘la economía del comportamiento’, enfocada básicamente en lograr un fomento del ahorro y una mejora en la experiencia del cliente.

La bancarización digital ha crecido, pero sigue siendo baja. Entre 2012 y 2017, el número de colombianos que usan internet pasó de 20,6 millones a 28 millones y el número de usuarios que la usan para acceder a los servicios financieros apenas ha pasado de 1,2 millones a tres millones de personas. Se trata de un nivel bajo si se compara con países de la región como Chile, donde entre 2014 y 2017, el porcentaje de personas que utilizaron la banca digital pasó de representar el 50% al 70%, respectivamente, mientras en Colombia apenas se elevó del 30% al 40% en el mismo lapso de tiempo.

Según el análisis realizado por BBVA Research. “No obstante estas cifras, hay otros comportamientos que nos permiten concluir que las cosas están cambiando. Por ejemplo, según la encuesta de Calidad de Vida del DANE, el monto de transacciones realizadas a través de las oficinas físicas del sistema viene en franco decrecimiento desde 2014, mientras las operaciones en datafonos y la banca móvil muestran un crecimiento constante en ese mismo periodo de tiempo”, señaló María Paula Castañeda, del equipo de BBVA Research para Colombia.

De acuerdo al reporte de 2019 de ASOBANCARIA, la cartera de microfinanzas en Colombia ha evolucionado en los últimos años y tiene una activa participación en el sector financiero. Resalta la labor de los bancos especializados en este segmento como lo son el Agrario, Fundación Mundo mujer, Bancamía y Banco W con una representativa participación.

2.1.5.3 Desafíos para el sector de microfinanzas (Microfinanzas dentro del contexto del sistema financiero colombiano, por María Lorena Gutiérrez Botero).

El acceso a los servicios financieros se ha convertido en un importante componente importante de la agenda política pública, debido a que existen evidencias en las que un aumento



ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER” UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.

en el acceso a servicios financieros tiene una alta correlación con la inclusión social.

En Colombia, este tema es componente transversal de las políticas de desarrollo económico y social implementadas por el actual gobierno. Se debe entonces reconocer el interés del Gobierno Nacional en la promoción y acceso a servicios financieros de población no bancarizada, pues se ha impulsado la promoción y el crecimiento del instrumento de microcrédito como uno de los pilares fundamentales de la política económica, ejemplo de este interés, se dan en la política pública y en la creación de iniciativas como la Banca de Oportunidades (BO).

Las microfinanzas en Colombia se reducen principalmente a microcrédito, con un desarrollo relativamente bajo en otras áreas. Las entidades que otorgan microcrédito en Colombia, con excepción de los bancos, no captan ahorro del público, en la medida que esa actividad está restringida a los establecimientos de crédito, y varias de las categorías de instituciones micro financieras no lo son. Algunas entidades, como las cajas de subsidio familiar, fueron autorizadas al manejo de pequeños ahorros, por ejemplo, bajo la modalidad de ahorro programado, tema que seguramente va a adquirir una importancia mayor en el futuro, en conexión con el subsidio para vivienda de interés social. Para poder dar unas recomendaciones o desafíos para el desarrollo de las microfinanzas en el país es de gran valor un análisis DOFA (debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas).

3 Marco metodológico.

En el libro Metodología de la investigación, el autor Hernández Sampieri(2006:16) afirma que “las tres rutas esenciales (cuantitativa, cualitativa y mixta) nos han conducido por el camino del conocimiento y han proporcionado notables aportes en todas las ciencias y el desarrollo tecnológico, así como a la práctica de todas las profesiones las cuales por sí mismas ninguna es mejor que otra; simplemente es necesario elegir la adecuada, de acuerdo a las circunstancias y lo que se desea obtener en el resultado del proyecto. Adicionalmente la selección de la ruta depende del conocimiento e inducción que hayamos recibido previamente”.



ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER” UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.

- Ruta cuantitativa: Según (Hernandez Sampieri, Metodología de la Investigación, 2006: 160): “La ruta cuantitativa es apropiada cuando queremos estimar las magnitudes u ocurrencia de los fenómenos y probar hipótesis. Por ejemplo, determinar la prevalencia de una enfermedad (número de individuos que la padecen en un periodo y zona geográfica) y sus causas; predecir quién de los candidatos va a triunfar en la próxima elección para presidente del país; comprobar cuál de dos métodos de enseñanza incrementa en mayor medida el aprendizaje de algo (por ejemplo, robótica elemental) en cierta población, etcétera”.
- Ruta Cualitativa: Por otro lado, (Hernandez Sampieri, Metodología de la Información, 2006: 9) asegura que: “La ruta cualitativa resulta conveniente para comprender fenómenos desde la perspectiva de quienes los viven y cuando buscamos patrones y diferencias en estas experiencias y su significado. Por ejemplo, entender cómo familiares de jóvenes suicidas afrontan el duelo y proporcionarles herramientas para apoyarlos en su lamentable pérdida; comprender las razones profundas por las cuales un cierto grupo de votantes sufragó por determinado candidato en una elección presidencial; conocer a fondo las vivencias de algunos individuos respecto a un acto terrorista (como los atentados ocurridos en París el 13 de noviembre del 2015)”.
- Ruta mixta: Continuando con el concepto, Hernández Sampieri (2006, p.10): “Los métodos mixtos pueden implementarse de acuerdo a diversas secuencias. A veces lo cuantitativo precede a lo cualitativo, en otras ocasiones lo cualitativo es primero; también pueden desarrollarse de manera simultánea o en paralelo, e incluso es factible fusionarlos desde el inicio y a lo largo de todo el proceso de investigación”.

Nuestro trabajo de investigación, va encaminado a realizar un diagnóstico de los factores claves que afectan la productividad en la colocación de préstamos de una corporación de microcrédito “CRECER”, por lo cual el proceso de investigación propuesto está enmarcado



ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER” UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.

en un *enfoque mixto*, dentro del nivel descriptivo y realizado con apoyo documental. La técnica de recolección de información será tomada de la base de datos de la empresa, así como la investigación de mercados y análisis de competencia.

La empresa objeto de investigación, posee estrategias para asegurar sus objetivos y metas, anticipan cuidadosamente la ejecución de los procesos en función de la generación de productos y practican el trabajo en equipo. Sin embargo, muestran baja productividad por debilidades en algunos factores que son objeto de estudio en la investigación tales como posibles fallas en la calidad en el servicio, organización frente a actividades específicas de encargo, la gestión por parte de los funcionarios con responsabilidades comerciales, administración de talento humano en cuanto a capacitación del personal y en la comunicación, motivación de empleados, entre otros.

¿Por qué emplear metodología mixta?

Basándonos en el relato del autor Hernández Sampieri (2006:614): “un factor adicional que ha detonado la necesidad de utilizar los métodos mixtos es la naturaleza compleja de la gran mayoría de los fenómenos o problemas de investigación abordados en las distintas ciencias”.

En nuestro caso, la entidad micro financiera objeto de estudio, posee una realidad objetiva, cuantificable y medible a través de los indicadores financieros y proyecciones estimadas de productividad y también se involucran factores que hacen parte de una realidad subjetiva, como por ejemplo, posibles fallas en la calidad de capacitación de talento humano, motivación por parte de los trabajadores, nivel de satisfacción de los clientes, entre otros aspectos que dependen de la perspectiva de los colaboradores y usuarios de la compañía. Por eso se nos hace necesario tener en cuenta ambos aspectos para el buen desarrollo de la investigación y satisfactorio resultado de la misma.



ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER” UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.

3.1 Tipo de estudio.

3.1.1 Diseño de la investigación.

Una vez tenida la hipótesis o problema de investigación, se hace necesario identificar el diseño a través del cual le daremos forma a nuestro estudio.

Según el autor (Hernandez Sampieri, Metodología de la investigación 6a edición, 2014:229) define “El diseño como un plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación y responder al planteamiento”, entendiendo este hecho como punto clave para crear y generar las pautas detalladas de lo que vamos a hacer de manera organizada y estructurada.

Por otro lado, (Sabino, 1992:97) expone que: “El diseño de la investigación se ocupa precisamente de esa tarea: su objeto es proporcionar un modelo de verificación que permita contrastar hechos con teorías, y su forma es la de una estrategia o plan general que determina las operaciones necesarias para hacerlo”.

En la literatura se conocen la existencia de dos tipos de diseños, experimentales y no experimentales. (Hernandez Sampieri, Metodología de la Investigación, 2006: 6) Afirma que “una investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes”.

Así mismo, el diseño experimental “se refiere a un estudio donde se manipulan intencionalmente una o más variables independientes (supuestas causas –antecedentes)” confirma (Hernandez Sampieri, Metodología de la Investigación, 2006: 6).

Teniendo en cuenta los conceptos anteriormente mencionados, nuestro trabajo de



ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER” UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.

investigación está encaminado a adoptar una estrategia de investigación no experimental, dado que no se pretende manipular ningún tipo de variable que afecte los resultados, solo se tomarán en cuenta los datos obtenidos para el posterior análisis y establecer respectivas conclusiones.

El autor (Arias, 2012:27) afirma que “El diseño de investigación es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado. En atención al diseño, la investigación se clasifica en: documental, de campo y experimental”. El mismo autor nos manifiesta las definiciones de cada concepto que son las siguientes:

“*La investigación documental* es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos” (Arias, 2012:27).

La investigación de campo, según el mismo autor (Arias, El proyecto de la investigación, sexta edición, 2012:31) “es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental”. Y por último afirma que “*la investigación experimental* es un proceso que consiste en someter a un objeto o grupo de individuos, a determinadas condiciones, estímulos o tratamiento (variable independiente), para observar los efectos o reacciones que se producen (variable dependiente)” (Arias, El proyecto de la investigación, 2012:34).

Teniendo en cuenta la información de Arias, nuestro trabajo investigativo se encuentra enmarcado dentro del diseño de investigación de campo, ya que los datos serán recopilados a través de la encuesta de fuente primaria y no tendrán ningún tipo de manipulación que afecte sus resultados.

3.1.2 Nivel de la investigación



ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER” UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.

“El nivel de investigación se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio” nos afirma el autor del libro El proyecto de la Investigación (Arias, 2012:27).

Según lo que expone Carlos Sabino, hay 3 tipos de investigación:

- Exploratorios: son las investigaciones que pretenden darnos una y solo aproximada de los objetos de estudio. Este tipo de investigación generalmente se utiliza cuando el tema ha sido poco explorado, cuando no hay suficientes estudios previos y es difícil formular hipótesis precisas. (sabino, 2012-2013)
- Descriptivos: describe algunas características generales de los estudios de un fenómeno, se nutren de información sistemática que puede ser cronológica y muchas veces es la tarea previa a un trabajo propiamente teórico. (sabino, 2012-2013)
- Explicativos: corresponde a las investigaciones que pueden alcanzar un grado de abstracción que les permite contextualizar resultados, llegando a elaborar teoría o realizar explicaciones causa-efecto. (sabino, 2012-2013)

En atención a las definiciones expuestas por Sabino, el tipo de investigación con la cual se identifica con nuestro estudio, es un tipo de investigación descriptivo, que basado en información sistemática tomada de los archivos de la entidad objeto de que describen características generales.

3.2 Población y muestra de la investigación.

3.2.1 Población.

“La población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”, concepto que firma el autor (Hernandez Sampieri F. y., 2006:239). Adicionalmente nos recomienda que “es preferible establecer con claridad las características de la población, con el fin de delimitar cuáles serán los parámetros muestrales” (Hernandez Sampieri F. y., 2006:239).



ANALISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER” UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.

Atendiendo las ideas expresadas por el autor, describimos nuestra población objeto de estudio como una población finita, es decir, que los elementos están totalmente identificados y es conformada por los empleados de la sede la empresa “CRECER” ubicada en municipio de Puerto Asís, Putumayo; universo está conformado por 15 personas con edades entre 20 y 35 años detallados de la siguiente manera: 10 analistas de microcrédito, 1 Gerente comercial, 1 coordinador comercial y 3 auxiliares de servicios.

Tabla 1

Población objeto de Investigación.

Elementos	N. de Colaboradores
Gerente comercial	1
Coordinador comercial	1
Analistas de microcrédito	10
Auxiliares de servicios	3

Fuente: *Elaboración propia (2021).*

3.2.2 Muestra

Según (Hernandez Sampieri F. Y., 2006:240) “la muestra es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características llamado población”.

En nuestro estudio la muestra equivale a la totalidad de la población ya que representan una cantidad de elementos finitos, los cuales son medibles y se pueden representar sin ningún tipo de limitación. Adicionalmente se considera un tipo de muestra probabilística, ya que todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser elegidos como lo indican los autores (Roberto Hernandez, 2006:241)

3.3 Procedimientos.

3.3.1 Variables.

Para el autor (Arias, El proyecto de Investigación, sexta edición, 2012:109) “Un sistema de



**ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER”
UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.**

variables es el conjunto de características cambiantes que se relacionan según su dependencia o función en una investigación”. A continuación, se presenta cuadro de manejo de variables donde se especifica las dimensiones e indicadores de cada una de ellas cumpliendo con los objetivos propuestos.

Tabla 2.

Manejo de las variables para Realizar un diagnóstico de los factores clave que afectan la productividad en la entidad “CRECER” ubicada en Municipio de puerto Asís, putumayo.

Objetivos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Instrumento	Fuente	
Recolección de la información necesaria para conocer el estado actual de la empresa, tomando como referencia los resultados mensuales de producción de la empresa en los últimos dos años Identificar los factores y variables determinantes en la productividad de la oficina, tales como servicio, recurso humano,	Resultados de producción	Cumplimiento de objetivos propuestos por funcionarios	Gestión de desempeño de funcionarios	1	Cuestionario utilizando escala de Likert	Funcionarios de oficina	
				2			
		Estrategias y acciones	Cumplimiento de metas comerciales en la oficina	Servicio y Calidad Humana Entorno laboral.	3	Cuestionario utilizando escala de Likert	Funcionarios de oficina
					4		
					5		
					6		
					7		
					8		



**ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER”
UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.**

capacitación de personal, concentración del mercado objetivo, entre otros			Motivación	9		
Analizar el impacto que tiene el incumplimiento de planeación estratégica dentro de la organización.	Planeación estratégica	Planeación diaria. Gestión efectiva Seguimiento.	Metas comerciales diarias. Competitividad Manejo de estrategias.	10 11 12	Cuestionario utilizando escala de Likert	Funcionarios de oficina

Fuente: Elaboración propia (2021).

3.4 Técnicas e instrumento de recolección de la información.

De acuerdo a (Hernandez Sampieri, Metodología de la Investigación,, 2014: 229) en su libro Metodología de la Investigación 6ª edición, menciona los pasos para el proceso de recolección de información: “Paso 8 Recolectar los datos:

- Definir la forma idónea de recolectar los datos de acuerdo con el planteamiento del problema y las etapas previas de la investigación.
- Seleccionar o elaborar uno o varios instrumentos o métodos para recolectar los datos requeridos.
- Aplicar los instrumentos o métodos.
- Obtener los datos.
- Codificar los datos.
- Archivar los datos y prepararlos para su análisis por computadora”



ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER” UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos permitirán comprobarlos supuestos teóricos o esclarecer los cuestionamientos planteados en un trabajo de investigación, de igual manera, la observación y la encuesta son consideradas como técnicas para la recolección de los datos.

A continuación, se presenta un formato del cuestionario que se aplicará a los colaboradores de la sede, con los cuales se recolectará la información necesaria para realizar los cálculos estadísticos y establecer conclusiones.

3.4.1 Requisitos de los instrumentos de medición.

- **Confiabilidad:** “se refiere al grado en el que un instrumento produce resultados coherentes y consistentes” (Roberto Hernandez S, 2006:277)
- **Validez:** “ se refiere al grado en el que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir “ (Hernandez, 2006:278)
- **Objetividad:** “se refiere al grado en el que un instrumento es permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de los investigadores que lo administran, califican e interpretan”. (Hernandez, 2006:287)

Atendiendo los conceptos del autor, podemos decir que en esta investigación se garantiza el cumplimiento de los requisitos básicos de medición, el cual posee elementos reales y observables que han sido diseñados bajo supervisión de personas con conocimiento y formación previa en el tema que han permitido guiar a los investigadores en el proceso y realizar las

recomendaciones respectivas y ajustes necesarios. Se ha implementado técnicas reconocidas tales como la escala de Likert para realizar la recolección de datos lo que genera mayor confiabilidad en el estudio. Adicionalmente, los investigadores son personas ajenas a la población lo que permite mayor objetividad y manejo de la información.

La Escala de Likert es una escala de calificación que se utiliza para cuestionar a una persona sobre su nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración. Es ideal para medir reacciones,



**ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER”
UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.**

ST2 = Varianza del instrumento.

α = Coeficiente de alfa Cronbach.

Tabla 5.

Criterios de decisión para la confiabilidad con el coeficiente alfa de Cronbach.

Rango	Confiabilidad (Dimensión)
0,81-1	Muy alta
0,61-0,80	Alta
0,41-0,60	Media
0,21-0,40	Baja
0-0,20	Muy baja

Fuente: Palella y Martins (2012:181)

3.5 Técnicas para el análisis de la información.

. Los autores (Hernandez Sampieri F. y., 2006) afirman que “una vez recolectados los datos, estos deben codificarse” (p.386). Atendiendo dicha sugerencia, los datos obtenidos como resultado de las encuestas fueron organizados y se utilizó como técnica para el análisis de la escala de Likert la codificación numérica con métodos de estadística descriptiva e inferencial. Se

le asignó a cada respuesta del cuestionario un valor numérico y se ingresó información en una hoja de cálculo para generar una clasificación de resultados obteniendo mayor claridad de la información y hacer más cómoda la interpretación de los mismos.

3.5.1 Análisis estadísticos de los datos

Una vez organizados, codificados y archivados los datos, se utiliza representaciones graficas que permitan describir el contexto de la situación que se está investigando y aplicación de matrices que ayuden a comparar los resultados de acuerdo a las escalas correspondientes para



**ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER”
UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.**

facilitar el análisis estadístico y posteriores conclusiones de acuerdo a lo interpretado.

3.6 Consideraciones éticas.

Se mantiene en confidencialidad el nombre la entidad microfinanciera y la población objeto de estudio bajo el derecho de protección de datos, Ley 1581, para no afectar su imagen y la estabilidad de sus clientes internos y externos siendo así más transparente la información recolectada para el análisis respectivo. La información será tomada solo para fines investigativos y de carácter académico

4 Cronograma.

Tabla 6.

Cronograma de actividades

DESCRIPCION GENERAL		TRABAJO DE GRADO I				TRABAJO DE GRADO II			
		MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4
FASE	ACTIVIDAD								
I	Elaboración de la propuesta.	■	■						
	Resumen de la propuesta.		■	■	■				
	Antecedentes y justificación.		■	■	■				
II	Problemas de investigación.			■	■	■			
III	Objetivo general y específicos.				■	■			
	Elaboración de Cronograma.					■			
	Socialización de avances (Trabajo de grado I).				■	■			
	Elaboración formato de encuesta.					■	■	■	



ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER” UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.

6 Análisis e interpretación de resultados

De acuerdo a la herramienta utilizada para la recolección y cálculo de datos, se continua en la interpretación y análisis de resultados obtenidos, los cuales están organizados y presentados en principio de facilitar el entendimiento y alcance de los objetivos del proceso de investigación tomando como fuente la herramienta estadística aplicada, con la finalidad de dar respuesta al objetivo de la investigación: diagnosticar de los factores que afectan la productividad en la microfinanciera “CRECER” ubicada en Municipio de puerto Asís, Putumayo. El cuestionario está dirigido a los colaboradores de dicha empresa.

6.1 Resultado de cuestionarios

- **Pregunta No 1. ¿Conoce usted la definición de productividad?**

Tabla 8.

Perspectiva colaboradores sobre definición de productividad

Grado de satisfacción	Pregunta 1	Porcentaje %
Totalmente de acuerdo	4	27%
De acuerdo	4	27%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	40%
Desacuerdo	1	7%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	15	100%

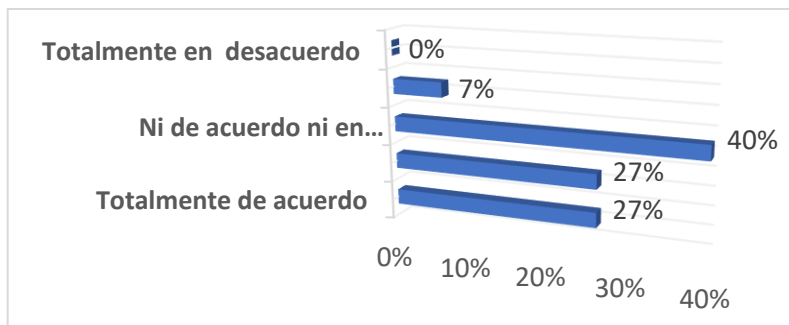
Fuente: elaboración propia.

Grafica 1.

Perspectiva colaboradores sobre definición de productividad.



**ANALISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER”
UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.**



Fuente: elaboración propia.

De acuerdo al primer cuestionamiento, la percepción de los encuestados muestra una tendencia desfavorable en relación si los colaboradores conocen el concepto de productividad. La opción Ni de acuerdo ni en desacuerdo, con el 40 por ciento fue la respuesta que más se repitió. En segundo y tercer lugar con el 27 por ciento de los encuestados seleccionó estar de acuerdo y totalmente de acuerdo, el 7 por ciento de los participantes en desacuerdo y ninguno marco totalmente de acuerdo. En conclusión, los colaboradores percibieron desfavorablemente la percepción sobre el concepto de productividad.

- **Pregunta No 2. ¿Conoce usted la metodología que utiliza la empresa para medir sus resultados?**

Tabla 9.

Perspectiva sobre metodología que utiliza la empresa para medir sus resultados.

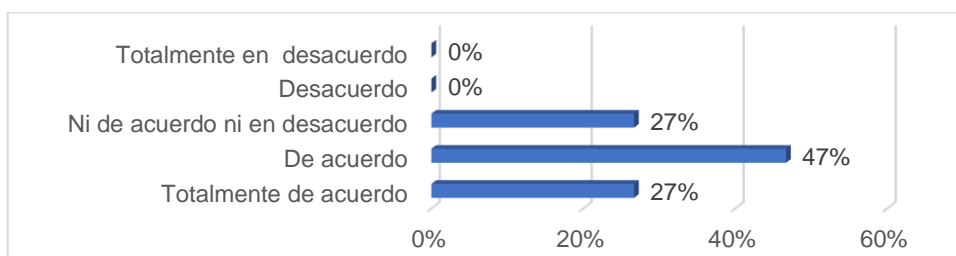
Grado de satisfacción	Pregunta 2	Porcentaje %
Totalmente de acuerdo	4	27%
De acuerdo	7	47%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	27%
Desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	15	100%

ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER” UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.

Fuente: elaboración propia.

Grafica 1.

Perspectiva sobre metodología que utiliza la empresa para medir sus resultados.



Fuente: elaboración propia.

La percepción de los encuestados muestra una tendencia desfavorable en relación si los colaboradores conocen la metodología que utiliza la empresa para medir sus resultados. La opción de acuerdo, registró una participación del 47 por. En segundo y tercer lugar con el 27 por ciento de los encuestados seleccionaron las opciones Ni de acuerdo ni en desacuerdo seguido de totalmente de acuerdo, las opciones totalmente en desacuerdo y de acuerdo no tuvieron movilidad. En conclusión,

la mayoría de los colaboradores no tiene claridad sobre la metodología que usa la empresa para medir los resultados.

- **Pregunta No 3. ¿Cree usted que la innovación y procesos tecnológicos de la empresa son útiles y benefician el cumplimiento de sus metas asignadas?**

Tabla 10.

Innovación y procesos tecnológicos de la empresa.



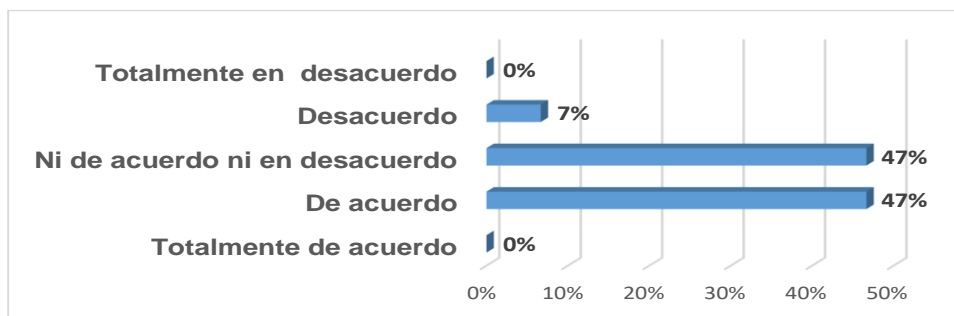
**ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER”
UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.**

Grado de satisfacción	Pregunta 3	Porcentaje %
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	7	47%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	47%
Desacuerdo	1	7%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	15	100%

Fuente: elaboración propia.

Grafica 2.

Innovación y procesos tecnológicos de la empresa.



Fuente: elaboración propia.

La interrogante número 3, sobre: ¿Cree usted que la innovación y procesos tecnológicos de la empresa son útiles?, muestran una tendencia desfavorable. Las opciones que más registraron participación fueron: Ni de acuerdo ni en desacuerdo y de acuerdo con un registro del 47 por ciento cada una. Seguido de en desacuerdo con el 7 por ciento. Las opciones totalmente de acuerdo y totalmente de acuerdo no fueron seleccionadas. Lo anterior demuestra una percepción dividida entre estar de acuerdo frente a ni de acuerdo ni en des acuerdo.

- **Pregunta No 4. ¿Considera que las actividades de planificación, medición, evaluación y mejora son adecuadas para incrementar su productividad?**



ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER” UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.

Tabla 11.

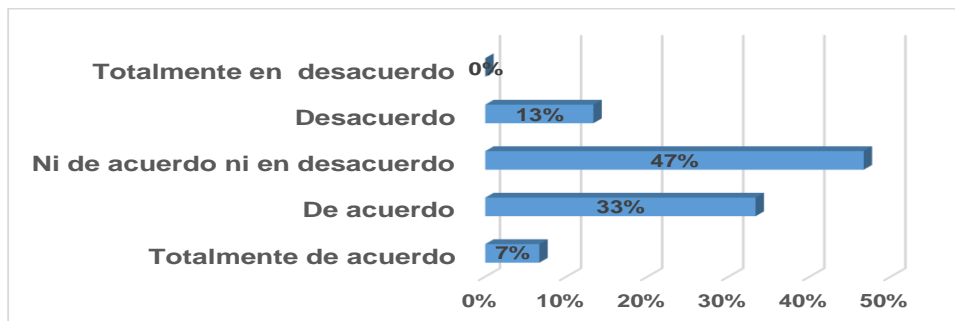
Actividades de planificación, medición, evaluación y mejora para incrementar la productividad.

Grado de satisfacción	Pregunta 4	Porcentaje %
Totalmente de acuerdo	1	7%
De acuerdo	5	33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	47%
Desacuerdo	2	13%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	15	100%

Fuente: elaboración propia.

Grafica 3:

Actividades de planificación, medición, evaluación y mejora para incrementar la productividad



Fuente: elaboración propia.

Frente a esta consulta, la opción de Ni de acuerdo ni en des acuerdo reflejó una movilidad del 47 por ciento. La elección De acuerdo con el 33 por ciento, la opción de en Desacuerdo registro el 13 por ciento. Totalmente de acuerdo 7 por ciento. La opción totalmente en des acuerdo no registró ningún voto. Siendo este un resultado des favorable puesto que la opinión de los colaboradores en su mayoría no está de acuerdo ni en des acuerdo, hecha la observación



**ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER”
UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.**

anterior, la empresa en estudio presenta la oportunidad de optimizar las actividades de planificación, medición, evaluación y mejora como recursos importantes para el incremento de la productividad.

- **Pregunta No 5. ¿La oficina en la cual está laborando cuenta con las herramientas necesarias para el desarrollo de sus funciones eficientemente?**

Tabla 12.

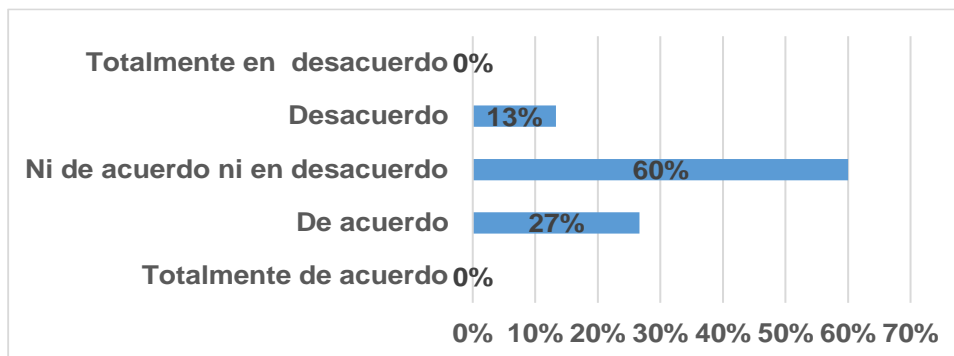
Herramientas necesarias para el desarrollo de sus funciones.

Grado de satisfacción	Pregunta 5	Porcentaje %
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	4	27%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	60%
Desacuerdo	2	13%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	15	100%

Fuente: elaboración propia.

Grafica 4.

Herramientas necesarias para el desarrollo de sus funciones.



Fuente: elaboración propia.



**ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER”
UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.**

Como se puede apreciar en la gráfica anterior, el mayor porcentaje de los participantes del cuestionario, respondió acerca si la oficina cuenta con las herramientas necesarias para el desarrollo de sus funciones con la opción ni de acuerdo ni en des acuerdo con un 60 por ciento. Con respecto a la segunda categoría elegida fue en de acuerdo con 27 por ciento. Así mismo, la opción en desacuerdo con el 13 por ciento. Las opciones de totalmente de acuerdo y totalmente en desacuerdo no contaron con registro.

Por lo tanto, la mayoría de los participantes manifiestan una percepción parcial al no estar seguros de contar con las herramientas necesarias, un porcentaje importante de los colaboradores consultados presentan inconformidad respecto a este tema. En este sentido se puede inferir, que no existe un criterio uniforme en contar con las herramientas necesarias para desarrollar las funciones eficientemente.

- **Pregunta No 6. ¿Tiene conocimiento suficiente de los productos que ofrece la compañía?**

Tabla 13.

Conoce suficientemente los productos que ofrece la compañía.

Grado de satisfacción	Pregunta 6	Porcentaje %
Totalmente de acuerdo	2	13%
De acuerdo	6	40%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	33%
Desacuerdo	2	13%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	15	100%

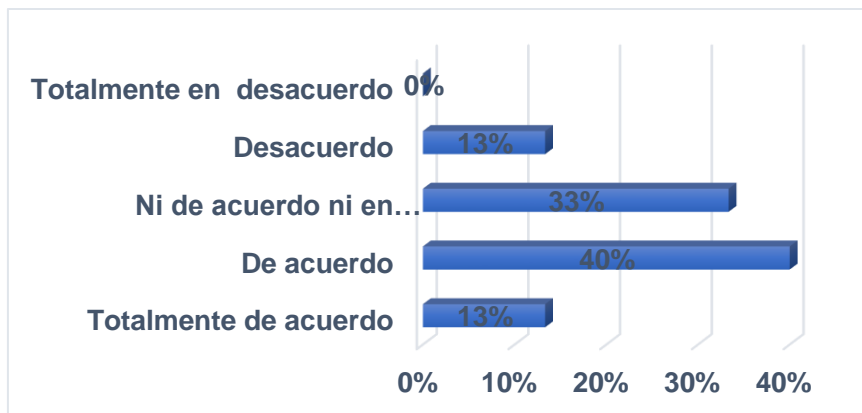
Fuente: elaboración propia

Grafica 5.

Conoce suficientemente los productos que ofrece la compañía.



**ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER”
UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.**



Fuente: elaboración propia.

Los resultados obtenidos en el cuestionario con respecto a este cuestionamiento, evidencian que el personal que labora en la empresa en estudio posee un marcado desconocimiento sobre los productos ofertados en la empresa. Se evidencia que, el 40 por ciento de los trabajadores encuestados selecciono la opción de acuerdo, seguido de la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo con una participación del 33 %. Las alternativas en desacuerdo y totalmente de acuerdo registran el 13 por ciento cada una. La posibilidad totalmente en desacuerdo no presento registro.

Por lo anterior se evidencia una posibilidad de mejora frente al desconocimiento y manejo total del portafolio de servicios de la organización.

- **Pregunta No 7. ¿Participa activamente en las campañas de promoción y auto promoción que programa la empresa**

Tabla 14.

Participación de colaboradores en las campañas de promoción.

Grado de satisfacción	Pregunta 7	Porcentaje %
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	7	47%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	27%
Desacuerdo	4	27%

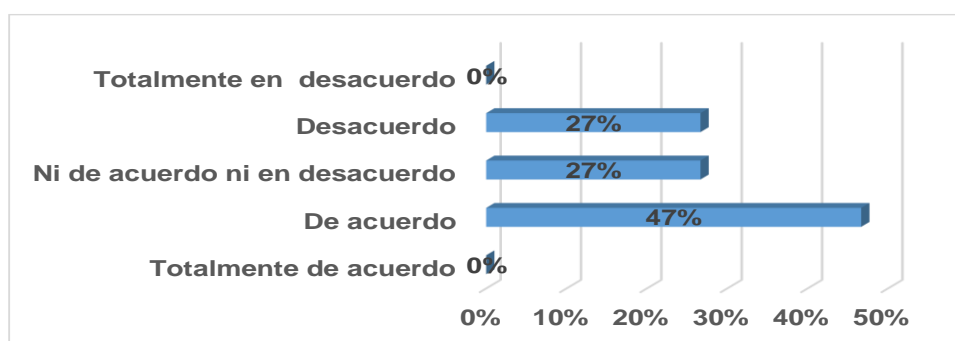
**ANALISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER”
UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.**

Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	15	100%

Fuente: elaboración propia.

Grafica 6

Participación de colaboradores en las campañas de promoción.



Fuente: elaboración propia.

En cuanto a la participación de los colaboradores en campañas de promoción programadas por la empresa, el 47 por ciento de los consultados respondió la alternativa de acuerdo y el resto de encuestados marcaron desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo con el 27 por ciento cada uno. Las opciones de totalmente de acuerdo y totalmente en des acuerdo no contaron con votos. Por consiguiente, es notorio que se debe mejorar en la motivación del personal en participar activamente de las campañas de auto promoción programadas por la empresa.

- **Pregunta No 8. ¿Contribuye usted en cumplir con las expectativas de los clientes en calidad, atención y servicio?**

Tabla 15.

Cumplimiento de expectativas de clientes en calidad y servicio.



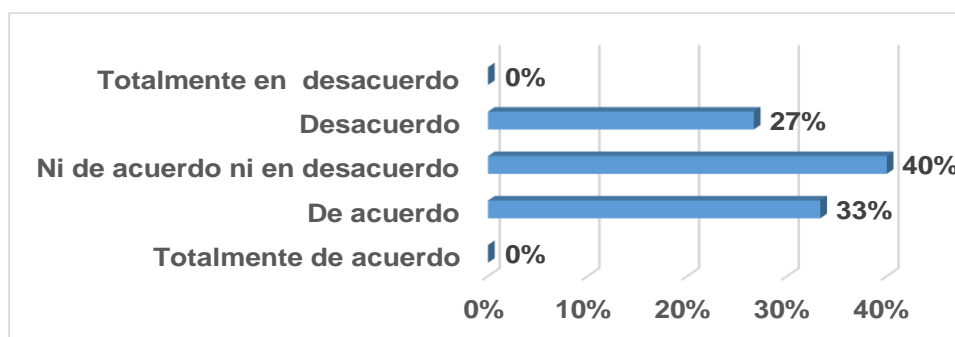
**ANALISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER”
UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.**

Grado de satisfacción	Pregunta 8	Porcentaje %
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	5	33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	40%
Desacuerdo	4	27%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	15	100%

Fuente: elaboración propia.

Grafica 7

Cumplimiento de expectativas de clientes en calidad y servicio.



Fuente: elaboración propia.

Frente a la encuesta, los participantes del cuestionario, tuvieron una percepción desfavorable. Se observa que, el 40 por ciento de los consultados respondieron a la alternativa ni de acuerdo ni en desacuerdo, seguido de la opción de acuerdo con el 33 por ciento. Así mismo marcaron la opción en des acuerdo con el 27 por ciento. Las alternativas de totalmente de acuerdo y totalmente en desacuerdo no presentaron selección. Los anteriores resultados representan una debilidad marcada en la calidad del servicio ofertado hacia los clientes de la organización puesto que hay una gran participación en desacuerdo junto con quienes no están ni de acuerdo ni en desacuerdo.



**ANALISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER”
UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.**

- **Pregunta No 9. ¿Cumple con los tiempos de atención estipulados por la organización?**

Tabla 16.

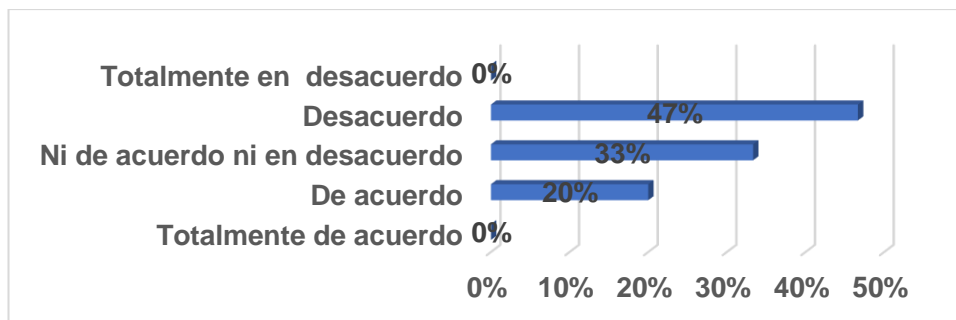
Cumplimiento en tiempos de atención.

Grado de satisfacción	Pregunta 9	Porcentaje %
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	3	20%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	33%
Desacuerdo	7	47%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	15	100%

Fuente: elaboración propia.

Grafica 8

Cumplimiento en tiempos de atención.



Fuente: elaboración propia.

Partiendo de la declaración en el cuestionario acerca del cumplimiento de los tiempos de atención, el 47 por ciento de los participantes eligieron la alternativa en desacuerdo, un 33 por ciento respondieron ni de acuerdo ni en des acuerdo, un 20 por



ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER” UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.

ciento de los consultados escogió la alternativa de acuerdo y las opciones totalmente de acuerdo y en des acuerdo no presentaron registro.

De acuerdo a lo anterior, se observa una debilidad notoria en los tiempos de respuesta puesto que solo el 20 por ciento de los encuestados atienden oportunamente, la mayor participación se encuentra en desacuerdo afectando la producción y calidad de servicio de la oficina.

- **Pregunta No. 10. ¿Conoce y aplica el manual de funciones de su cargo para el desarrollo de procesos y tareas?**

Tabla 17.

Conocimiento del manual de funciones para el desarrollo de procesos y tareas.

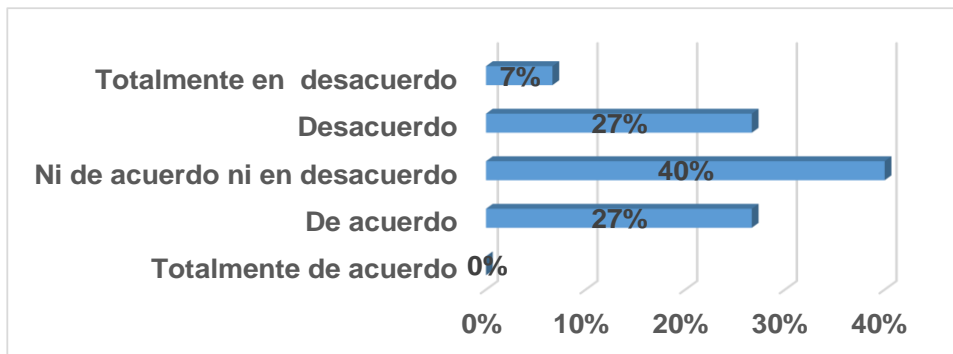
Grado de satisfacción	Pregunta 10	Porcentaje %
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	4	27%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	40%
Desacuerdo	4	27%
Totalmente en desacuerdo	1	7%
Total	15	100%

Fuente: elaboración propia.

Grafica 9. *Conocimiento del manual de funciones para el desarrollo de procesos y tareas.*



**ANALISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER”
UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.**



Fuente: elaboración propia.

Como se puede observar en el grafico anterior, representa un 40 por ciento de personas que no están ni de acuerdo ni en des acuerdo, con un 27 por ciento se encuentran las alternativas de acuerdo y en desacuerdo seguido de una minoría que se encuentran en desacuerdo. La opción totalmente de acuerdo no presento registros.

Por lo anterior se evidencia una debilidad marcada puesto que la mayoría de los consultados manifiestan pasar por alto o no conocer completamente los manuales de funciones para el desarrollo de tareas.

- **Pregunta No. 11. ¿Ha recibido llamados de atención por fallas en el servicio?**

Tabla 18.

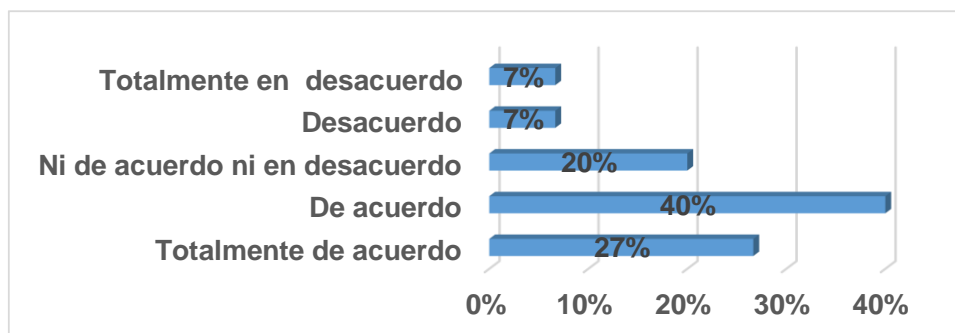
Llamados de atención por fallas en el servicio.

Grado de satisfacción	Pregunta 11	Porcentaje %
Totalmente de acuerdo	4	27%
De acuerdo	6	40%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	20%
Desacuerdo	1	7%
Totalmente en desacuerdo	1	7%
Total	15	100%

Fuente: elaboración propia.

**ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER”
UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.**

Grafica 10. *Llamados de atención por fallas en el servicio.*



Fuente: elaboración propia.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, el 40 por ciento de los participantes manifiesta estar de acuerdo, un 27 por ciento estar totalmente de acuerdo, un 20 por ciento no está de acuerdo ni en desacuerdo y una minoría están en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Podemos notar que la entidad tiene debilidades en el servicio por lo que los llamados de atención y quejas suelen ser constantes.

- **Pregunta No. 12. ¿Se realiza capacitación constante a colaboradores para mejorar el rendimiento y productividad en sus procesos?**

Tabla 19.

Realización de capacitación a colaboradores.

Grado de satisfacción	Pregunta 12	Porcentaje %
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	6	40%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	60%
Desacuerdo	0	0%



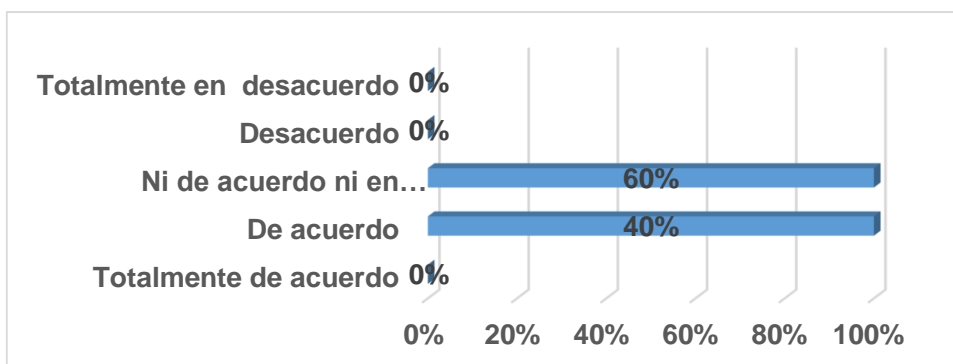
**ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER”
UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.**

Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	15	100%

Fuente: elaboración propia.

Grafica 11.

Realización de capacitación a colaboradores.



Fuente: elaboración propia.

Con respecto a la realización de capacitación a colaboradores, un 60 por ciento de los encuestados manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el excedente de la población estar de acuerdo.

Según el resultado obtenido, la mayoría los colaboradores parece no tener claro o no darle la suficiente importancia al sistema de capacitación implementado en la entidad.

- **Pregunta No. 13. ¿Participa activamente de las capacitaciones que realiza la empresa?**

Tabla 20.

Participación de capacitaciones que realiza la empresa.



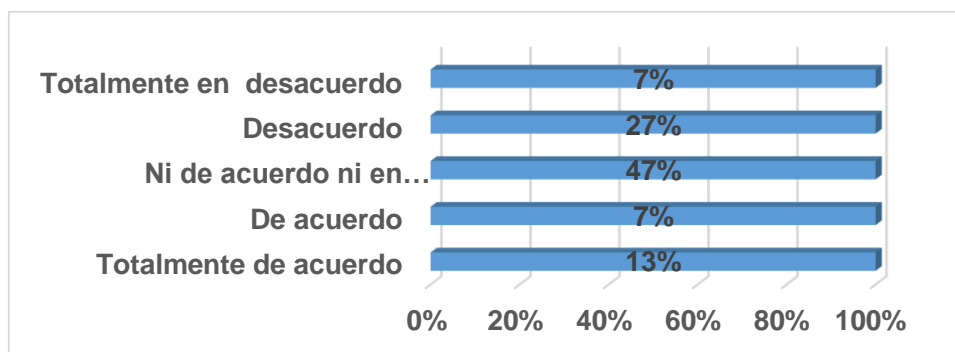
**ANALISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER”
UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.**

Grado de satisfacción	Pregunta 13	Porcentaje %
Totalmente de acuerdo	2	13%
De acuerdo	1	7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	47%
Desacuerdo	4	27%
Totalmente en desacuerdo	1	7%
Total	15	100%

Fuente: elaboración propia.

Grafica 12.

Participación de capacitaciones que realiza la empresa.



Fuente: elaboración propia.

Basándonos en los resultados del cuestionario, la mayoría de los colaboradores representando un 47 por ciento no están de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación, un 27 por ciento está en desacuerdo, un 13 por ciento totalmente de acuerdo y la minoría está de acuerdo y totalmente en desacuerdo con un 7 por ciento cada una de ellas.

Podemos identificar que existe una desmotivación por parte de los funcionarios para recibir las capacitaciones suministradas por la entidad o una debilidad en la estructura de las mismas que no están permitiendo que sean realizadas de manera continua y participativa.



**ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER”
UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.**

- **Pregunta No. 14. ¿Considera necesario recibir capacitaciones más a menudo sobre las actualizaciones de los productos y servicios?**

Tabla 21.

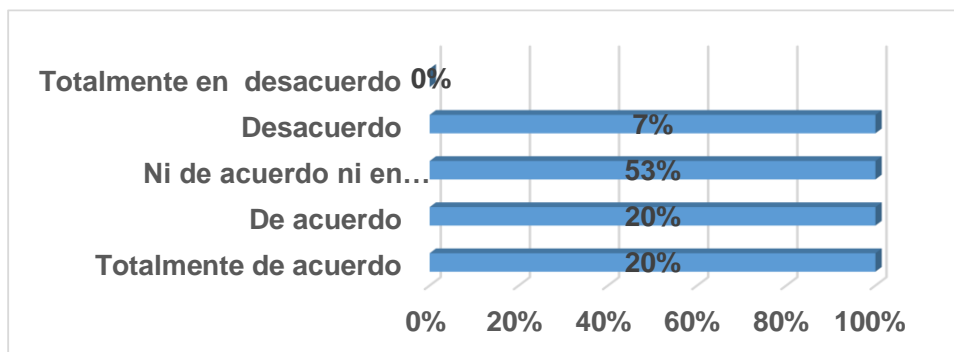
Considera necesario recibir capacitaciones más a menudo

Grado de satisfacción	Pregunta 14	Porcentaje %
Totalmente de acuerdo	3	20%
De acuerdo	3	20%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	53%
Desacuerdo	1	7%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	15	100%

Fuente: elaboración propia.

Grafica 13.

Considera necesario recibir capacitaciones más a menudo



Fuente: elaboración propia.

El 53 por ciento de los colaboradores que representan la mayoría de los encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo con la necesidad de recibir capacitaciones con mayor frecuencia, un 20 por ciento está de acuerdo, otro 20 por ciento está totalmente de acuerdo y pocos colaboradores están en desacuerdo representando un 7 por ciento.



**ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER”
UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.**

Seguimos notando una desmotivación y falta de importancia por parte de los funcionarios por recibir formación constante en pro del conocimiento de los productos y servicios para así garantizar mayor efectividad en las ventas. La mayoría de los encuestados no eligen respuestas extremas y eligen ser un poco neutrales a la hora de elegir su respuesta ya sea por falta de motivación o por mantenerse con completa reserva.

- **Pregunta No. 15. ¿Usualmente extiende su jornada laboral para cumplir con las tareas asignadas?**

Tabla 22.

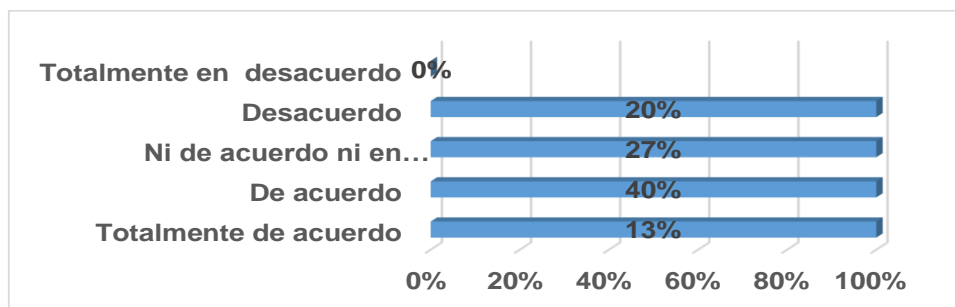
Extiende su jornada laboral para cumplir con las tareas asignada.

Grado de satisfacción	Pregunta 15	Porcentaje %
Totalmente de acuerdo	2	13%
De acuerdo	6	40%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	27%
Desacuerdo	3	20%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	15	100%

Fuente: elaboración propia.

Grafica 14.

Extiende su jornada laboral para cumplir con las tareas asignada.





**ANALISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER”
UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.**

Fuente: elaboración propia.

El 40 por ciento de los encuestados está de acuerdo con la afirmación de que extienden su jornada laboral para cumplir sus tareas asignadas, un 27 por ciento no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 20 por ciento está en desacuerdo y un 13 por ciento está totalmente de acuerdo.

Según los resultados obtenidos, la mayoría de los colaboradores está utilizando parte de su tiempo libre para cumplir con las tareas asignadas por lo que se podría afirmar que existen fallas en la planeación diaria y respectiva organización del tiempo laboral.

- **Pregunta No. 16. ¿Siente usted que su trabajo aporta al crecimiento de la compañía?**

Tabla 23.

Su trabajo aporta al crecimiento de la compañía

Grado de satisfacción	Pregunta 16	Porcentaje %
Totalmente de acuerdo	2	13%
De acuerdo	6	40%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	40%
Desacuerdo	1	7%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	15	100%

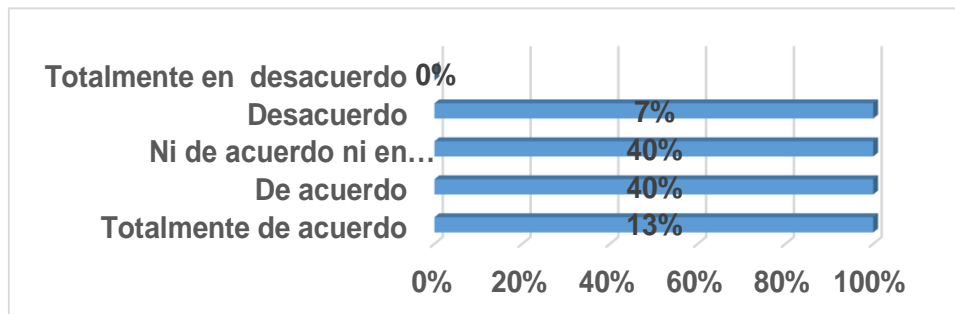
Fuente: elaboración propia

Grafica 15.

Su trabajo aporta al crecimiento de la compañía



**ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER”
UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.**



Fuente: elaboración propia

Un 40 por ciento de los funcionarios manifiesta estar de acuerdo al afirmar que su trabajo aporta al crecimiento de la compañía, otro 40 por ciento se limita a contestar no estar de acuerdo ni en desacuerdo, un 13 por ciento totalmente de acuerdo y la minoría en desacuerdo.

Es importante resaltar que la mayoría de los empleados sienten que su trabajo es valioso y aporta a la entidad, aunque sigue siendo importante resaltar la reserva que sigue manteniendo una gran cantidad de encuestados al elegir estar neutrales con su respuesta.

- **Pregunta No. 17. ¿La empresa realiza con frecuencia actividades de integración y esparcimiento para los funcionarios?**

Tabla 24.

La empresa realiza con frecuencia actividades de integración.

Grado de satisfacción	Pregunta 17	Porcentaje %
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	4	27%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	60%
Desacuerdo	2	13%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	15	100%

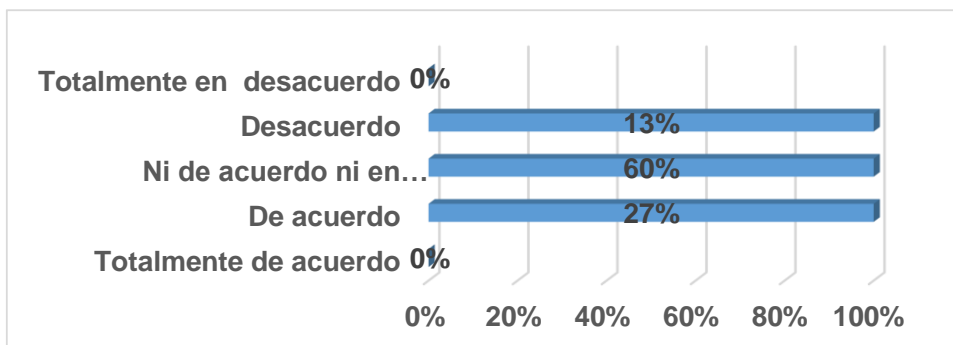
Fuente: elaboración propia



**ANALISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER”
UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.**

Grafica 16.

La empresa realiza con frecuencia actividades de integración.



Fuente: elaboración propia

Con respecto a la anterior afirmación la mayoría de los encuestados no está de acuerdo ni en desacuerdo, un 27 por ciento está de acuerdo y un 13 por ciento en desacuerdo.

La mayoría de los funcionarios mantiene su posición de neutralidad con la respuesta lo que refleja falta de desinterés por parte de ellos y fallas en la estructura de talento humano para mantener un equipo de trabajo armonioso.

- **Pregunta No. 18. ¿Es reconocido por sus superiores cuando cumple con las expectativas y metas asignadas por la compañía?**

Tabla 25.

Es reconocido por sus superiores cuando cumple con las expectativas.

Grado de satisfacción	Pregunta 18	Porcentaje %
Totalmente de acuerdo	2	13%
De acuerdo	6	40%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	40%
Desacuerdo	1	7%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	15	100%

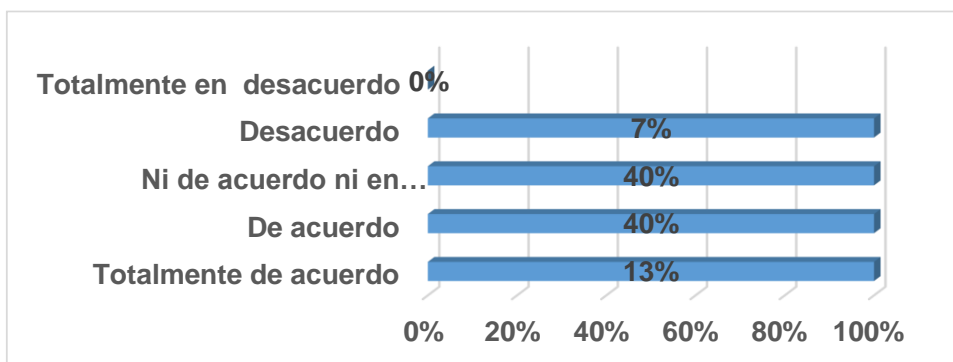


ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER” UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.

Fuente: elaboración propia.

Grafica 17.

Es reconocido y felicitado por sus superiores cuando cumple con las expectativas



Fuente: elaboración propia.

Un 40 por ciento de los encuestados está de acuerdo con la información, el mismo porcentaje de las personas que no están de acuerdo ni en desacuerdo, un 13 por ciento están totalmente de acuerdo y solo un 7 por ciento está en desacuerdo.

Podemos afirmar que la mayoría de los funcionarios además de sentir que su trabajo es valioso también es reconocido por parte de sus superiores. Sigue siendo notoria la participación neutral en los resultados del cuestionario.

- **Pregunta No. 19. ¿Siente usted que tiene posibilidades de crecimiento en la empresa en corto y mediano plazo?**

Tabla 26.

Siente usted que tiene posibilidades de crecimiento en la empresa.



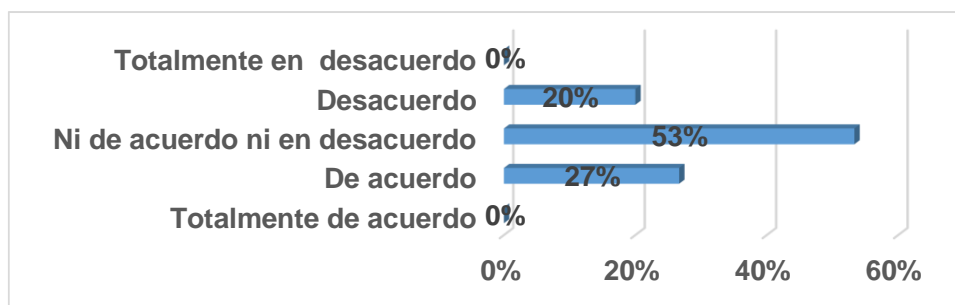
**ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER”
UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.**

Grado de satisfacción	Pregunta 19	Porcentaje %
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	4	27%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	53%
Desacuerdo	3	20%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	15	100%

Fuente: elaboración propia

Grafica 18:

Siente usted que tiene posibilidades de crecimiento en la empresa.



Fuente: elaboración propia.

Según la información obtenida, un 53 por ciento de los funcionarios no está de acuerdo ni en desacuerdo, seguido por un 27 por ciento que se encuentra de acuerdo y un 20 por ciento en desacuerdo.

La mayoría de los colaboradores se mantienen neutrales en sus respuestas y consideramos que es un porcentaje bajo las personas que sienten que tienen posibilidades de crecimiento en la entidad.

- **Pregunta No. 20. ¿Se siente feliz y a gusto de trabajar en la empresa?**



**ANALISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER”
UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.**

Tabla 27.

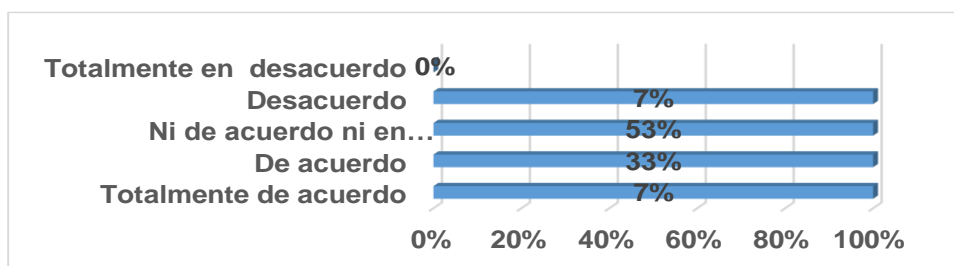
Se siente feliz y a gusto de trabajar en la empresa

Grado de satisfacción	Pregunta 20	Porcentaje %
Totalmente de acuerdo	1	7%
De acuerdo	5	33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	53%
Desacuerdo	1	7%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	15	100%

Fuente: elaboración propia.

Grafica 19

Se siente feliz y a gusto de trabajar en la empresa.



Fuente: elaboración propia.

Con un 53 por ciento, siendo la mayoría de los funcionarios encuestados, manifiestan no estar de acuerdo ni en desacuerdo, un 33 por ciento está de acuerdo y la minoría está en desacuerdo o totalmente de acuerdo.

Con el resultado obtenido podemos afirmar que la mayoría de los funcionarios no tiene suficiente motivación para afirmar que se siente feliz y a gusto con la empresa y que prefiere mantenerse neutral a la hora de dar su opinión.

Tabla 28.



ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER” UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.

Niveles grado de satisfacción.

Grado de satisfacción	Nivel
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni en desacuerdo ni en desacuerdo	3
Desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Fuente: elaboración propia.

Grafica 20.

Porcentaje de satisfacción según resultados.



Fuente: elaboración propia.



ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER” UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASÍS, PUTUMAYO.

7 Conclusiones.

Según los resultados arrojados en el cuestionario realizado a los funcionarios de la entidad microfinanciera “CRECER”, con sede en el municipio de Puerto Asís, Putumayo, se llega a las siguientes conclusiones:

1. Los funcionarios en su mayoría, no tienen claridad de algunos conceptos básicos que hacen parte de sus funciones dentro de la organización. (JOSE LUIS TORRES LABORDE, 2014) menciona que el “diseño del puesto es el proceso por el cual los administradores deciden las tareas laborales, las responsabilidades y la autoridad de cada puesto (Gibson, Ivancevich, Donnelly & Konopasje, 2011)” y afirma que “su importancia es sustancial en la vida del empleado por cuanto puede impactar directamente en su desempeño” (JOSE LUIS TORRES LABORDE, 2014). Es necesario conocer detalladamente la descripción de cargo dentro del manual de funciones, el papel que juega dentro de la institución y la importancia de su rol para el crecimiento de la empresa.
2. Se están presentando fallas en la planeación y administración del tiempo para llevar a cabo las tareas asignados dentro de la jornada laboral. Recordando el concepto de



ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER” UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.

planeación según el autor (HERNANDEZ, 2014) “planear significa otear el futuro con la esperanza de disipar la incertidumbre de lo que está por suceder” es de mucha importancia prever anticipadamente las acciones que se van a tomar con el fin de minimizar riesgos.

3. La entidad no está garantizando capacitaciones con calidad y de manera frecuente a sus empleados con el fin de que tengan mayor claridad de sus funciones, tareas asignadas y especialmente del portafolio de productos y servicios que maneja la entidad con el fin de mantenerlos actualizados para ofrecer un mejor servicio y por ende cumplir con más metas establecidas. (ARMANDO MEJIA GIRALDO, 2010) nos concientiza de la importancia de capacitación en las empresas afirmando que “la capacitación de los empleados se transforma en la función social más importante de la empresa, ya que persigue que los capacitados adquieran las competencias cognitivas y socio-afectivas necesarias para utilizar las capacidades existentes y poner en movimiento los recursos de la empresa, lo que posibilita a las personas para que desarrollen su potencialidad creadora en beneficio tanto del trabajador como de la organización”(p.22). por tal motivo, las falencias existentes en las capacitaciones de los funcionarios y sus conocimientos acerca de su rol y de los productos que manejan afectan directamente el desempeño productivo de la empresa.

4. Son frecuentes las quejas y llamados de atención por parte de clientes por fallas en el servicio.
“un buen servicio y un buen programa de información a los clientes puede restablecer la lealtad hacia la marca, la confianza, y la intención de volver a comprar de los clientes que han experimentado problemas con los servicios de una empresa” (TSCHOHL, 2012) p.7 nos afirma el Fundador del “*Service Quality Institute*”, quien destaca la importancia de la buena atención de los clientes, clave fundamental para el éxito de una compañía. El mismo es quien nos recuerda que “cuando una empresa descubre que los clientes son en realidad, personas y considera el servicio a clientes,



ANALISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER” UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.

por lo menos, con la misma atención, poder e influencia de las decisiones que adoptan en las áreas financieras o estadísticas, es cuando, en realidad inicia el camino hacia el logro de una verdadera ventaja comparativa y hacia el dominio del mercado” (TSCHOHL, 2012)p.6

Basados en lo anterior, se considera de suma importancia para una empresa garantizar un buen servicio al cliente con el fin de fidelizarlos, generar un valor agregado y brindarle una solución a los problemas que puedan existir en el vínculo con la entidad.

5. Es notorio que la mayoría de los funcionarios no tiene claridad sobre algunos temas específicos y denotan falta de motivación para hacer un mejor trabajo, ya sea por las fallas que existen en la administración de talento humano que garantice una sana convivencia y momentos de esparcimiento. La mayoría de los empleados no refleja la importancia de participar activamente en los eventos de integración que ofrece la empresa. El autor del libro *Motivos y motivación de la empresa*, nos afirma que “si concebimos la motivación como el impulso para realizar una acción, las personas que no posean unos verdaderos motivos para esforzarse nunca pondrán el mismo empeño de alguien que cuente con poderosas razones para hacerlo” (RIVAS, 1996). Con base a esa información podemos sostener que mientras exista personal carente de motivación para empeñarse en el cumplimiento de los objetivos, las empresas tendrán un problema base que genera impacto sobre los resultados de la misma. Se hace necesario inicialmente conocer los motivos de la falta de motivación y posteriormente idear estrategias con el fin de que los empleados se sientan a gusto cumpliendo con su deber y aportando al crecimiento de la compañía.

6. A pesar que muchos funcionarios se tienen reconocidos cuanto hacen un buen trabajo y sienten que le aportan a la entidad, no se sienten completamente satisfechos de laborar en la empresa lo que podría estar afectando notoriamente la calidad de sus resultados. Para recordar la importancia del clima laboral nos basamos en la afirma-



ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER” UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASÍS, PUTUMAYO.

ción del autor (BRUNET, 1987) cuando nos dice “el clima refleja los valores, las actitudes, y las creencias de los miembros, que debido a su naturaleza, se transforman a su vez, en elementos de clima”. También afirma que “así vuelve importante para un administrador el ser capaz de analizar y diagnosticar el clima de su organización por tres razones: Evaluar las fuentes de conflicto, iniciar y sostener un cambio, seguir el desarrollo de su organización” (BRUNET, 1987) p.20. Esto nos evidencia que una buena administración debe garantizar un clima laboral propicio dentro de la empresa que permita trabajar en armonía con los compañeros de trabajo respetando la autoridad, las diferentes formas de pensar, religiones y otros factores que hagan parte de una sana convivencia.

8 Recomendaciones

Una vez analizada la información sobre los datos obtenidos del trabajo de investigación, con el nombre de, diagnóstico de los factores clave que afectan la productividad en la entidad microfinanciera “Crecer” ubicada en municipio de Puerto Asís, Putumayo, se realizan las siguientes recomendaciones:

Se debe fomentar la socialización frente a los conceptos de productividad, puesto que, según las encuestas, los colaboradores no tienen claridad frente a la estrategia comercial de la empresa, así como la metodología para medir los resultados, aunque las personas conocen sobre los procesos, no tienen claro los beneficios y perjuicios de su cumplimiento. Frente a esto, se propone hacer una breve reunión (máximo una hora), puede ser diaria o pasando un día, con todos los colaboradores, donde se toque temas puntuales frente al cumplimiento parcial de la meta final, en dicha reunión se debe socializar los reportes de producción diaria, así como el plan de trabajo el cual se debe cumplir de manera completa. Una vez finalizada la reunión, se deben despejar dudas aclarando dinámicamente dudas e inquietudes que se puedan presentar. Al



ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER” UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.

finalizar la jornada se debe hacer seguimiento de acuerdo a la gestión de cada colaborador, con el fin de medir su cumplimiento.

Estas acciones permitirán conocer si la planeación diaria se está realizando, así como tomar los correctivos necesarios en corto plazo.

Del mismo modo, es recomendable que la dirección, implemente sistemas de productividad total que incluyan una planificación efectiva, para esto se debe conocer las necesidades y recomendaciones de cada colaborador, para esto se propone, tener un acercamiento más constante con cada uno de los colaboradores a fin de conocer su perspectiva, además de escuchar sus comentarios. Se ve necesario capacitar y concientizar a todo el personal, acerca de la importancia de establecer un sistema destinado a la mejora continua en función del incremento de la productividad de colaboradores y por ende la atención oportuna y satisfacción del cliente.

Con el fin de mejorar el estado de ánimo de todos los colaboradores, se debe realizar reuniones o capacitaciones enfocadas a la integración, motivación y el trabajo en equipo, para llevar a cabo esto, se recomienda hacer al menos 2 actividades de integración al mes, estas reuniones se deben programar en otro lugar diferente al sitio de trabajo y con el personal calificado en el tema. Esto permitirá mejorar la comunicación de colaboradores con la gerencia, es importante mencionar, que la comunicación aparte de mejorar el flujo de información necesaria en la empresa, permite el acercamiento entre individuos mejorando la convivencia a través de la integración.

Es pertinente para los gerentes valorar el trabajo en equipo que realizan los colaboradores de la empresa. Para ello, es provechoso analizar a diario los resultados obtenidos en la jornada, esta práctica permitirá fomentar y perfeccionar equipos que contribuyan a mejorar la calidad e incrementen la productividad de la organización.

Es importante para la gerencia incentivar de manera constante la capacitación de los trabajadores enfocadas a su desarrollo y productividad. Para llevar a cabo esto, es necesario solicitar el apoyo de áreas de Talento Humano, así como de formación y



ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER” UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.

desarrollo con quienes se debe coordinar la mejor manera de socializar constantemente los manuales de procesos, producción, ascensos y manual de funciones. Las actividades de re inducción permitirán la ampliación, renovación y fortalecimiento de conocimientos y habilidades necesarias para maximizar el rendimiento y la productividad de los colaboradores en la oficina, así mismo, tener claro las formas de acceder a un ascenso.

Para llevar a cabo esta recomendación se propone hacer reuniones de socialización de instructivos y metodologías iniciando cada semana, donde se sustente al menos un tema por reunión, se recomienda solicitar a los colaboradores leer un día antes los temas a tratar con el fin de despejar dudas e inquietudes en la socialización.

De igual manera, se ve la necesidad de realizar acompañamiento constante a colaboradores por parte del gerente de oficina, con el fin de verificar la forma de atención al cliente, procesos, manejo de herramientas y acción comercial. Lo anterior con el fin de identificar posibles falencias que puedan estar afectando la productividad y atención de usuarios. Para llevar a cabo dicho acompañamiento se requiere que se realice de manera diaria o pasando un día, dos horas como mínimo, con cada colaborador.

Esta práctica le permitirá tener un acercamiento más a fondo con cada uno de los colaboradores, así como retroalimentar sobre el adecuado manejo de procesos.

Con el fin de mejorar el rendimiento de actividades y evitar sobre carga laboral, se recomienda a la gerencia junto con colaboradores debatir sobre los eventos o campañas de gestión que se emplearán como apoyo a la labor comercial, para esto se requiere que se cree un plan de trabajo diario donde se registre de manera anticipada un estimado de actividades alcanzables que se efectuarán durante el mes. Para ello, es necesario conocer los aportes de todo el equipo de trabajo, quienes manifestaran las mejores técnicas y prácticas que optimicen el rendimiento de las actividades y promuevan el logro de los resultados oportunamente. Todas las actividades que se



**ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER”
UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.**

propongan para el mes en específico, deben quedar registradas en un acta que permita monitorear su funcionamiento, en el transcurso de su ejecución, la gerencia debe realizar seguimiento de la participación y efectividad de los colaboradores frente a las campañas de gestión comercial realizadas.

Continuando con las sugerencias, se propone hacer un seguimiento sobre las herramientas y el equipo informático de la oficina, así como de su software operacional, puesto que, según la encuesta, los colaboradores manifiestan inconformidades por la falta de equipos y/o mal funcionamiento de las herramientas ofimáticas. Frente a lo anterior se propone revisar de manera periódica el tiempo de vida útil de cada equipo, así como la eficiencia de los mismos, además se recomienda hacer un sondeo de los equipos existentes tomando como referencia el tamaño de la oficina con el fin de implementar los que hagan falta. Esto permitirá mejorar la atención y calidad del servicio de clientes.



ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER” UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.

9 Referencias.

- Arango María, P. J. (30 de 01 de 2020). Space. Recuperado el 22 de 09 de 2021, de <https://dspace.tdea.edu.co/handle/tda/553?locale-attribute=en>
- Armando mejia giraldo, a. M. (2010). Capacitación integral del talento humano por competencias. Cali, Colombia: Universidad San Buenaventura.
- Arias, F. (2012:27). *El proyecto de la investigación, sexta edición*. Caracas, Venezuela: Episteme.
- Arias, F. (2012:31). *El proyecto de la investigación, sexta edición*. Caracas, Venezuela: Episteme.
- Arias, F. (2012:34). *El proyecto de la investigación*. Caracas, Venezuela: Epistemes.
- Arias, F. (2012:109). *El proyecto de Investigación, sexta edición*. Caracas, Venezuela: Episteme.
- Batte, H. (2019). *Diseño de estrategias para mejorar la efectividad de solicitudes de un microcrédito financiero en la dirección de alianzas y fidelización de clientes en Bancamía*. Bogotá.
- Becerra Carrillo, A. (24 de 06 de 2020). *Universidad Santo Tomas*. Recuperado el 2021 de 09 de 23, de <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/27391?show=full>
- Brunet, I. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Editorial Trillas.
- Cano, C. (2017). *La administración y el proceso administrativo*. Bogotá.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración 7ma edición*. Cuajimalpa, México: McGraw-Hill editores.
- Cohen, D. (2014.). *Tecnologías de la información en los negocios*. México. D.F.: McGraw-Hill.
- Guerrero Dávila, G. *Metodología de la investigación*. México D.F: Grupo Editorial Patria, 2015. p. <https://elibro.net/es/ereader/biblioibero/40363?page=12>



ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER” UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.

- Hernandez Sampieri, R. (2006: 6). *Metodología de la Investigación*. México D.F: Mac Graw Hill.
- Hernandez Sampieri, R. (2006: 9). *Metodología de la Investigación*. México D.F: Mac Graw Hill.
- Hernandez Sampieri, R. (2006:16). *Metodología de la Investigación*. México D.F: Mac Graw Hill.
- Hernandez Sampieri, R. (2006: 160). *Metodología de la Investigación*. México. México D.F: Mac Graw Hill.
- Hernandez Sampieri, F. y. (2006:239). *Metodología de la Investigación*. México, *cuarta edición*. México, D.F: Mc Graw Hill.
- Hernandez Sampieri, F. Y. (2006:240). *Metodología de la investigación cuarta edición*. México, D.F: Mc Graw Hill.
- Hernandez, C. F. (2006:241). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernandez S, C. F. (2006:277). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernandez, F. y. (2006:287). *Metodología de la investigación*. México, D.F: Mc Graw Hill.
- Hernandez Sampieri, F. y. (2006:289). *Metodología de la investigación, cuarta edición*. Mexico, D.F: Mc Graw Hill.
- Hernandez Sampieri, R. (2014: 229). *Metodología de la Investigación*, México, D.F: Mc Graw Hill.
- Hernandez Sampieri, R. (2014:128). *Metodología de la investigación 6a edición*. Mexico D.F: Mac Graw Hill.
- Hernandez Sampieri, R. (2014:229). *Metodología de la investigación 6a edición*. Mexico D.F: Mac Graw Hill.
- Hernandez, Z. T. (2014). *Administración Estratégica*. México: Grupo Editorial Patria.
- Hernández Sampieri R, M. T. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana.
- Torres Laborde, José L. O. L. (2014). *Diseño y análisis del puesto de trabajo*. Barranquilla, Colombia: Ediciones De La U, Universidad Del Norte.



ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER” UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.

- López, C. (2018). *Introducción a la negociación: conceptos básicos*. Ciudad de México.: Pearson Educación.
- Madrigal, B. (2017.). *Habilidades directivas: teoría, autoaprendizaje, desarrollo y crecimiento*. México, D.F: McGraw-Hill.
- María, G. G. (2015). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Grupo Editorial Patria
- Martínez Rodríguez, F. (2016). *Transformación gerencial*. México D.F: Grupo Editorial Patria.
- Prokopenko, J. (1989). *La gestión de la productividad*. Ginebra.
- *Questionpro.com*. (s.f.) . Obtenido de ¿Qué es la metodología de la investigación?: <https://www.questionpro.com/blog/es/metodologia-de-la-investigacion/>
- Reyes, A. (2009). *Administración Moderna*. Ponce México: Limusa Noriega Editores.
- Rivas, J. I. (1996). *Motivos y motivación en la empresa*. España: Diaz de santos S.A.
- Sabino, C. (1992:97). *El proceso de investigación*. Caracas: Episteme.
- Sabino, C. (2012-2013). Diseño De Investigación Principios Teórico metodológicos Y Prácticos Para Su Concreción. *Anuario Escuela de Archivología IV*, 41-42.
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología De La Investigación Sexta Edición*. México: Mc Graw Hill.
- TSCHOHL, J. (2012). *Reporte Especial De Servicio Al Cliente: El Arma Secreta De La Empresa Que Alcanza La Excelencia*. Guatemala: Service Quality Institute.
- Whetten, C. (2016). *Desarrollo de habilidades directivas*. México D.F: Pearson Educación.



**ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER”
UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASÍS, PUTUMAYO.**

ANEXOS.

Anexo 1. Encuesta dirigida a los funcionarios de la empresa “CRECER”, sede municipio de Puerto Asís, Putumayo.

INSTRUCCIONES:

Por favor Conteste todas las preguntas realizadas en el cuestionario de manera objetiva.

Seleccione con una equis (X) una de las opciones

Totalmente de acuerdo (TA)

De acuerdo (A)

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NA)

Desacuerdo (D)

Totalmente en desacuerdo (TD)

Si tiene alguna inquietud, por favor menciónela antes de responder.

Muchas gracias por su participación.

Encuestadores: Luis Rodríguez – Marlly Tobías.



**ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER”
UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASÍS, PUTUMAYO.**

FORMATO CUESTIONARIO.

El cuestionario está dirigido a los funcionarios de la empresa “CRECER” sede municipio de Puerto Asís, es de tipo cerrado y tiene como objetivo identificar las debilidades que afectan el cumplimiento de los indicadores proyectados por la compañía. Los datos suministrados están protegidos por la ley 1581 (Habeas Datas) y serán utilizados exclusivamente para fines investigativos y académicos.

FECHA: _____

ID: _____

Identificar las variables que afectan la productividad de Micro financiera CRECER en Puerto Asís Putumayo.	TA	A	NA	D	TD
	5	4	3	2	1
1. ¿Conoce usted la definición de productividad?					
2. ¿Conoce usted la metodología que utiliza la empresa para medir sus resultados?					
3. ¿Cree usted que la innovación y procesos tecnológicos de la empresa son útiles y benefician el cumplimiento de sus metas asignadas?					
4. ¿Considera usted que las actividades de planificación, medición, evaluación y mejora son adecuadas para incrementar su productividad?					
5. ¿La oficina en la cual está laborando cuenta con las herramientas necesarias para el desarrollo de sus funciones eficientemente?					
6. ¿Tiene usted conocimiento suficiente de los productos que ofrece la compañía?					
7. ¿Participa activamente en las campañas de promoción y auto promoción que programa la empresa?					



**ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER”
UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.**

8. ¿Contribuye usted en cumplir con las expectativas de los clientes en calidad, atención y servicio?					
9. ¿Cumple con los tiempos de atención estipulados por la organización?					
10. ¿Conoce y aplica el manual de funciones de su cargo para el desarrollo de procesos y tareas?					
11. ¿Ha recibido llamados de atención por fallas en el servicio?					
12. ¿Se realiza capacitación constante a colaboradores para mejorar el rendimiento y productividad en sus procesos?					
13. ¿Participa activamente de las capacitaciones que realiza la empresa?					
14. ¿Cree usted que es necesario recibir capacitaciones más a menudo sobre las actualizaciones de los productos y servicios?					
15. ¿Usualmente extiende su jornada laboral para cumplir con las tareas asignadas?					
16. ¿Siente usted que su trabajo aporta al crecimiento de la compañía?					
17. ¿La empresa realiza con frecuencia actividades de integración y esparcimiento para los funcionarios?					
18. ¿Es reconocido y felicitado por sus superiores cuando cumple con las expectativas y metas asignadas por la compañía?					
19. ¿Siente usted que tiene posibilidades de crecimiento en la empresa en corto y mediano plazo?					
20. ¿Se siente feliz y a gusto de trabajar en la empresa?					

Muchas gracias por su participación.



**ANALISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER”
UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.**

**ANALISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER” UBICADA EN MUNICIPIO DE
PUERTO ASIS, PUTUMAYO.**

Anexo 2. Cuadro consolidación de resultados.

Encuestados	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10
1	4	5	3	3	2	4	4	3	3	3
2	3	4	4	2	2	3	4	4	2	2
3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3
4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4
5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3
6	5	4	2	3	4	4	2	3	3	4
7	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3
8	4	4	4	5	4	4	4	2	2	2
9	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1
10	3	4	3	4	3	4	2	2	2	2
11	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3
12	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3
13	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2
14	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4
15	5	5	4	3	3	5	4	4	4	4
Total	56	60	51	50	47	53	48	46	41	43
Promedio	3,733333333	4	3,4	3,333333333	3,133333333	3,533333333	3,2	3,066666667	2,733333333	2,866666667
Desviacion	0,961150105	0,755928946	0,632455532	0,816496581	0,639940473	0,915475416	0,861891607	0,798808637	0,798808637	0,915475416
Varianza	0,923809524	0,571428571	0,4	0,666666667	0,40952381	0,838095238	0,742857143	0,638095238	0,638095238	0,838095238

**ANALISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER” UBICADA EN MUNICIPIO DE
PUERTO ASIS, PUTUMAYO.**

**ANALISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER” UBICADA EN MUNICIPIO DE
PUERTO ASIS, PUTUMAYO.**

Encuestados	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 20	Total
1	5	4	2	5	5	3	3	3	4	3	72
2	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	70
3	4	3	4	3	3	4	3	5	4	4	70
4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	78
5	4	3	3	4	5	4	2	5	2	3	77
6	4	3	2	3	2	5	3	4	3	2	71
7	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	69
8	3	3	2	4	4	3	2	2	2	3	71
9	5	3	1	3	3	3	4	3	2	3	65
10	5	3	3	3	4	3	4	3	3	3	73
11	4	4	3	3	2	3	3	4	4	5	75
12	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	66
13	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	80
14	1	4	5	5	2	4	3	4	4	4	92
15	2	4	5	5	4	5	3	3	3	4	94
Total	56	51	44	53	52	54	47	54	46	51	1123
Promedio	3,733333333	3,4	2,933333333	3,533333333	3,466666667	3,6	3,133333333	3,6	3,066666667	3,4	3,533333333
Desviación	1,162919151	0,507092553	1,099783528	0,915475416	0,990430402	0,828078671	0,639940473	0,828078671	0,703731551	0,736788398	8,4504156
Varianza	1,352380952	0,257142857	1,20952381	0,838095238	0,980952381	0,685714286	0,40952381	0,685714286	0,495238095	0,542857143	71,40952381

**ANALISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER” UBICADA EN MUNICIPIO DE
PUERTO ASIS, PUTUMAYO.**

Grado de satisfaccion	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10
Totalmente de acuerdo	4	4	0	1	0	2	0	0	0	0
De acuerdo	4	7	7	5	4	6	7	5	3	4
Ni en desacuerdo ni en desacuerdo	6	4	7	7	9	5	4	6	5	6
Desacuerdo	1	0	1	2	2	2	4	4	7	4
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Total	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15

Grado de satisfaccion	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 20	Total
Totalmente de acuerdo	4	0	2	3	2	2	0	2	0	1	27
De acuerdo	6	6	1	3	6	6	4	6	4	5	99
Ni en desacuerdo ni en desacuerdo	3	9	7	8	4	6	9	6	8	8	127
Desacuerdo	1	0	4	1	3	1	2	1	3	1	44
Totalmente en desacuerdo	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
Total	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	300

Fuente: elaboración propia.



ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER” UBICADA EN MUNICIPIO DE PUERTO ASIS, PUTUMAYO.

Anexo 3. Cuadro niveles grado de satisfacción.

Grado de satisfacción	Nivel
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni en desacuerdo ni en desacuerdo	3
Desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Fuente: elaboración propia.

Anexo 4. Figura porcentaje de satisfacción según resultados.



Fuente: elaboración propia.

**ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD MICROFINANCIERA “CRECER” UBICADA EN MUNICIPIO DE
PUERTO ASIS, PUTUMAYO.**

Anexo 5. Fórmula Alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right] = 0,84444$$

Interpretación del coeficiente de confiabilidad	
Rangos.	<u>Coeficiente Alfa</u>
Muy Alta	0,81 a 1,00
Alta	0,61 a 0,80
Moderada	0,41 a 0,60
Baja	0,21 a 0,40
Muy Baja	0,01 a 0,20

Total, ítems = 20

Fuente: fórmula tomada de: *Paella y Martins (2012:181)*

Confiabilidad del instrumento

Para el cálculo de confiabilidad, ésta fue calculada utilizando el indicador denominado coeficiente Alfa de Cronbach. Para el caso en estudio, arrojó un resultado en la escala de

0.84 "Muy Alta" dando a conocer que el instrumento es confiable aplicando el método estadístico.