

**Causas de la deserción de los analistas de crédito del Banco Mundo Mujer de la  
regional Valle en el periodo 2022**

Angela Viviana Gómez salazar

Natalia Agudelo

Paula Andrea Díaz

Jennifer Mejía

Luz Piedad Tobar

Director

Andrés Felipe Pérez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios - ECACEN

Administración de Empresas

CEAD Palmira

Febrero 2023

## **Dedicatoria**

Dedicamos este trabajo primero a Dios, por habernos permitido llegar hasta este instante tan importante como lo es nuestro desarrollo profesional, a toda nuestra familia por ser uno de los soportes en este largo camino y demostrarnos todo su amor y ayuda para cumplir nuestros objetivos, creyendo en nuestras capacidades para así crear un mejor futuro.

## **Agradecimientos**

Amos a carecer de tiempo y paginas para agradecer a las personas que se han participado en el desarrollo de este trabajo y al compromiso de todo el grupo.

Asimismo, agradezco grandemente a nuestros tutores y familia que con sus palabras nos hacían sentir orgullosas de lo que somos y de lo que podemos enseñar y a los Profesores que nos han visto formarnos como profesionales, y gracias a sus conocimientos hoy podemos sentir regocijo en nuestro corazón.

Ha tenido mucho esfuerzo este camino transitado, pero gracias a su apoyo, a su amor, a su inmensa bondad y a todo su apoyo lo complicado de lograr esta meta se ha notado menos. Les agradecemos y hacemos presente nuestro gran afecto hacia ustedes.

## Resumen

En EE. UU. finalizando los 70 se creó el Banco Mundial de la Mujer, con la idea en que las mujeres pudieran emprender, ser independientes y hacer parte de la sociedad productiva, aportando al mundo y a su vida beneficios de crecimiento y estabilidad económica.

En toda su trayectoria aportado a cientos de madres cabezas de familia la oportunidad de tener un microcrédito para emprender su propio negocio y hacer parte del mercado competitivo. Prestando siempre un excelente servicio ágil, eficiente y productivo, contribuyendo al bienestar de toda una región.

El Banco Mundo Mujer contribuye a la realización de sueños de muchos colombianos que tienen ideas productivas grandiosa y no tienen la capacidad económica de iniciar en el mundo productivo, en el banco los apoyamos e iniciamos la pequeña llama a lo que mañana se convierte en un fuego devorador de productividad y evolución.

Somos ejemplo he inspiración para esos pequeños emprendedores que solo esperan por una orientación, por un recurso pero que están en un universo lleno de posibilidades gracias a sus ideales y habilidades.

**Palabras claves:** dirección de personas, planificación, clima organizacional, compensación, bienestar.

### Abstract

In the US, at the end of the 1970s, the Women's World Bank was created, with the idea that women could undertake, be independent and become part of a productive society, contributing to the world and their lives with the benefits of growth and economic stability.

Throughout his career, he has provided hundreds of mothers who are heads of households with the opportunity to have a microcredit to start their own business and become part of the competitive market. Always providing an excellent agile, efficient and productive service, contributing to the well-being of an entire region.

Banco Mundo Mujer contributes to the realization of the dreams of many Colombians who have great productive ideas and do not have the economic capacity to start in the productive world. At the bank we support them and start the small flame that tomorrow becomes a fire. productivity and evolution eater.

We are an example and inspiration for those small entrepreneurs who are only waiting for guidance, for a resource but who are in a universe full of possibilities thanks to their ideals and abilities.

**Keywords:** people management, planning, organizational climate, compensation, well-being.

## Tabla de contenido

Introducción.....	8
Planteamiento del problema .....	9
Justificación.....	11
Objetivos.....	13
Antecedentes del problema.....	14
Marco teórico .....	16
Marco Institucional.....	22
Marco Conceptual .....	23
Marco legal .....	26
Marco Axiológico.....	29
Metodología de investigación .....	30
Resultados.....	32
Conclusiones.....	44
Recomendaciones .....	46
Bibliografía.....	48

## Lista de figuras

Figura 1 Consecuencias de un trabajador comprometido.....	18
Figura 2 ¿Tengo claro que se espera de mi trabajo como analista de crédito en el Banco Mundo Mujer?.....	33
Figura 3 ¿Creo que tengo oportunidades para crecer profesionalmente en el Banco Mundo Mujer?.....	34
Figura 4 ¿el jefe directo es justo en sus decisiones?.....	35
Figura 5 ¿los objetivos de mi empresa reflejan mis intereses?.....	36
Figura 6 ¿conoces las políticas internas de crédito y cómo actuar en cada situación?.....	38
Figura 7 ¿Recomendarías el Banco Mundo Mujer como un buen lugar para trabajar?.....	39

## Introducción

Este trabajo se realiza en aras de presentar las estrategias de retención de los colaboradores del Banco Mundo Mujer, una vez identificadas todas las falencias que se tienen como compañía, dado que el recurso humano es parte fundamental de toda organización, En este caso los analistas de crédito del Banco Mundo Mujer presentan gran deserción de supuesto de trabajo y esto provoca gastos en la compañía y pérdida de tiempo en el tema de inducción y demás. Adicional crea una mala reputación a nivel compañía que no le permitiría certificarse como un buen lugar para trabajar.

Los factores que influyen en que los colaboradores se sientan conformes y que generen valor a la compañía en el desarrollo de su labor es que se sientan bien remunerados, que su trabajo sea considerado importante y que genera valor a la compañía, es tener posibilidades de crecimiento dentro de la compañía, posibilidades de formación y que la inclusión y el acompañamiento haga parte de su día a día En el caso de los analistas de crédito del Banco Mundo Mujer también debe ir muy alineadas a las políticas internas de la compañía, las cuales obliguen a la compañía a tener personal capacitado e informado de todo lo que se inherente a su puesto de trabajo.



## **Planteamiento del problema**

Actualmente el Banco Mundo Mujer presta servicios de crédito y ahorro para la comunidad, debido a la carga laboran en los cargos de analista de crédito, los colaboradores asignados para esta tarea se ven obligados a extender el horario laboral para poder cumplir con todas las actividades asignadas, ya que se asignan rutas de visitas a determinadas zonas, sin tener en cuenta la complejidad de las mismas, es decir, no es lo mismo buscar clientes en una zona rural a una zona urbana, ya que en esta ultima las posibilidades de acceso al cliente es menos limitada. Al invertir más horas del día día en sus labores de lo estipulado de acuerdo a la ley, los colaboradores no cuentan con el tiempo necesario para compartir en familia y es allí donde inician una etapa de desmotivación laboral, se sientes absorbidos por el trabajo y su rendimiento presenta un decrecimiento notorio para sus jefes. Adicional sienten que la remuneración por las actividades realizada no es suficiente. A raíz de esto los empleados optan por renunciar a sus puestos de trabajo y buscar otra opción en el mercado para sopesar sus necesidades, con todas estas bajas en la compañía los resultados esperados no se logran dado que con la rotación de personal se pierde la trazabilidad y se invierte demasiado tiempo en temas de inducción y capacitación al personal, adicional teniendo en cuenta que la funciones de otorgar créditos requiere cierta experticia y suspicacia que solo es posible obtener en la ejecución del cargo.

Dada la situación, los indicadores de gestión del área de crédito, no cuenta con buenos resultados en cuanto al nivel de eficiencia y eficacia de los procesos del Banco Mundo Mujer, llevando así a la compañía a reflejar perdidas en la inversión de capacitación del personal y al no cumplimiento de sus objetivos.

El problema de la deserción de los analistas de crédito en el Banco Mundo Mujer se refiere a la tasa de empleados que abandonan sus puestos en la institución. El objetivo es identificar las causas de esta deserción para poder tomar medidas para reducirla. Estas causas pueden ser variadas, desde problemas relacionados con el salario y las condiciones de trabajo, hasta situaciones que tienen que ver con la cultura organizacional o la falta de oportunidad de desarrollo profesional. Es importante investigar y evaluar estas causas para poder desarrollar estrategias efectivas con el fin de retener a los analistas de crédito y mejorar el rendimiento y la eficacia de la institución.

### **Formulación del problema**

¿Cómo identificar las causas de la deserción de los analistas de crédito en el Banco Mundo Mujer de la regional Valle del Cauca en el periodo 2022?

## Justificación

En la investigación sobre la Deserción de los Analistas de Crédito del Banco Mundo Mujer, se buscan factores que incidan para que los Analistas de Crédito, renuncien a su cargo sin justificación alguna, para ello se debe buscar entender el tipo de crédito que ofrece el banco y los beneficiarios objeto:

Créditos para negocio

Crédito agropecuario

Crédito para pequeñas empresas

Crédito de libre inversión

Cada uno de estos con características y requisitos diferentes que hacen que el analista tenga un amplio conocimiento de los temas a tratar con los clientes, ya que si somos conscientes los colombianos a la hora de adquirir un crédito tiene demasiadas dudas y preguntas que deben ser acaradas por nuestro analista de crédito.

Es de resaltar, que la deserción de los analistas de crédito que pertenecen al Banco Mundo Mujer puede tener un impacto significativo en la capacidad del banco para cumplir con su misión a la hora de proporcionar sus servicios financieros a las mujeres que buscan mejorar su situación económica. Un estudio que busque determinar las causas de la deserción de los analistas de crédito en esta entidad financiera, es importante por diversas razones:

La primera sería que permite identificar problemas específicos relacionados con el ambiente laboral o en la cultura organizacional que puede estar contribuyendo a la deserción de los analistas de crédito.

Por su parte, al entender las causas de la deserción, el banco puede tomar medidas para mejorar la eficiencia y la eficacia de sus procesos y programas, lo que ayudaría a retener a los analistas de crédito y mejorar la calidad del servicio al cliente; ya que la deserción de los analistas de crédito puede tener un impacto negativo en la retención de empleados y en el costo que significa el reemplazarlos. Un estudio orientado a esta temática puede ayudar a identificar las causas de la deserción y tomar las medidas pertinentes para retener a los empleados claves en el proceso.

Fuera de lo anterior, la pérdida de analistas de crédito puede tener un impacto negativo en la compañía del banco. Un estudio puede ayudar a identificar las causas de la deserción y tomar medidas para mejorar la competitividad del banco.

En síntesis, un estudio para determinar las causas de la deserción de los analistas de crédito en el Banco Mundo Mujer es importante para mejorar la eficiencia y eficacia del banco, mejorar la retención de empleados y mejorar la competitividad del banco.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Identificar las causas de la deserción de los analistas de crédito, en el Banco Mundo Mujer potencializándolos y ayudando a su crecimiento profesional y personal.

### **Objetivos específicos**

Diagnosticar las posibles causas de deserción de los analistas de crédito del Banco Mundo Mujer.

Plantear estrategias de retención de los analistas de crédito del Banco Mundo Mujer.

Implementar un plan de acción para minimizar la deserción de analistas de crédito del Banco Mundo Mujer.

### **Antecedentes del problema**

Desde la perspectiva de un analista de crédito del Banco Mundo Mujer y su función, se visualiza el antecedente del problema, por ello es conveniente explicar que es un Analista de Crédito:

A la hora de aprobar un crédito los analistas deben analizar y evaluar la capacidad financiera de las personas que requieren un préstamo bancario. En tal sentido, están a cargo de recolectar y examinar la información financiera de cada persona, exponiendo los distintos tipos de créditos y sus condiciones; seguidamente, proceden con la verificación del récord financiero de quienes optan a un préstamo o línea de crédito, con el fin de determinar si esa persona califica o no para la aprobación correspondiente.

Los analistas que desarrollan adecuadamente su gestión de créditos se enfocan en examinar la información crediticia del solicitante para poder calcular el riesgo financiero existente de ser aprobado el préstamo o crédito solicitado.

Algunos problemas que se han identificado y los cuales influyen en la deserción del analista de crédito del Banco Mundo Mujer, son:

Dentro de las políticas de otorgación de crédito no se reflexionan el tipo de territorio que viven los clientes (rural, urbana) ni su estrato económico lo hace más difícil en ocasiones al analista de crédito el acceso a dichos tipos de clientes y más si no se cuenta con un auxilio de movilidad para llegar a zonas alejadas y demás.

El sistema de medición de productividad para todos los analistas es igual, sin identificar los tipos de clientes a los cual va dirigido.

A la hora de las mediciones o indicadores de productividad no se tiene en cuenta la competitividad de la zona en la cual se está desarrollando su función. El tema de presupuesto y metas no está segmentado de manera equitativa de acuerdo a la zona que cada analista de crédito tiene asignada.

Falta valorar el número mínimo de clientes nuevos, dentro de la meta de número de créditos, lo que genera a los Analistas el menor incremento de la base de sus clientes y a sobreendeudar a los actuales.

Otorgan una baja ponderación a la meta de mora, dentro de la bonificación por cumplimiento de metas, lo que induce a los Analistas a no gestionar una cartera sana.

Los analistas de crédito al no cumplir las metas programadas se desmotivan ya que sus ingresos se estancan y en el banco no cuentan con beneficios extras para suplir sus necesidades.

El personal del banco mundo mujer desde su cargo siente que no genera valor a la compañía dado que no se les retroalimentan los logros globales de la compañía y no tienen conocimiento del estado actual de la misma.

## Marco teórico

Para el desarrollo de esta investigación se debe abordar la teoría de la motivación Maslow (1943) donde propone “una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas; esta jerarquía se modela identificando cinco categorías de necesidades y se construye considerando un orden jerárquico ascendente de acuerdo a su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación” (p. 1) que permitirán soportar el estudio y supondrán las bases del cumplimiento de los objetivos.

En el mundo actúa donde los cambios y la innovación es constante, donde la adaptación al mercado y el aprendizaje van a ser continuos y vitales, las empresas deben aprender a aprovechar todas las capacidades de sus colaboradores, todas las posibilidades de la organización, toda la creatividad que pueda surgir de los esfuerzos compartidos. No se trata de contratar a personas con mil carreras universitarias, sino de hacer que el grupo de personas que se dirige funcione inteligentemente.

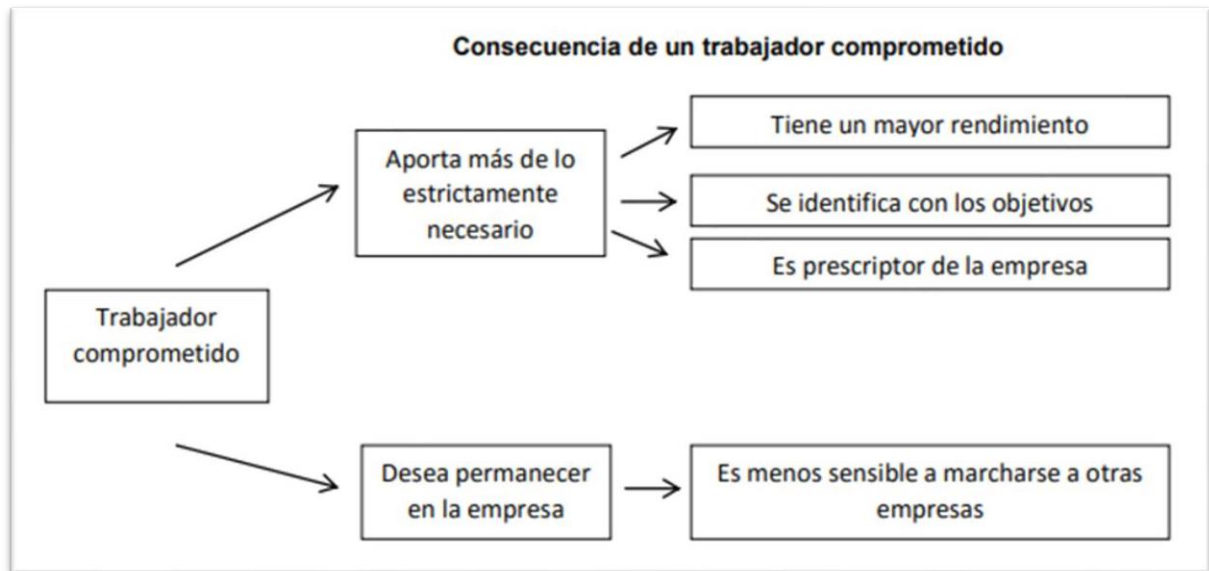
Por lo anterior es importante entender mejor la problemática de la retención y la permanencia dentro de las organizaciones y en nuestro caso en Banco Mundo Mujer, es de suma importancia investigar e indagar los temas relacionados con la organización, el área de Recursos Humanos, tener en cuenta los indicadores que ayudan a medir el impacto de factores sobre el desempeño organizacional e individual, donde por último se hará una pequeña introducción al comportamiento organizacional; y con este análisis podremos identificar los impactos que tienen dentro de la organización bajo estudio, sería muy interesante conseguir certificación Great place to Work. (un buen lugar para trabajar)



Desde hace más de un siglo el recurso humano se ha convertido en parte fundamental de la organización, con el paso del tiempo las organizaciones han tenido la necesidad de realizar cambios dentro de sus estructuras, inversiones, tecnologías, mercados; que las ayudan a ser más competitivas dentro de un mundo globalizado, pero por otro lado el capital humano que es parte fundamental para la operación empresarial no ha sido valorada o es poco considerado dentro de la toma de decisiones. Es por esta razón que es importante analizar las variables que tienen impacto positivo o negativo dentro de la organización bajo estudio, con el fin de poder en un futuro prevenir la rotación y a largo plazo convertirse más eficiente al incrementar la permanencia sin descuidar a su activo principal, ya que existen diversos y muy complejos temas que se relacionan con la terminación laboral que existe entre los individuos y las organizaciones, la cual trae consigo pérdidas desde el tipo económico hasta el capital intelectual.

Cuando las compañías crean valor para sus colaboradores, así mismo genera valor para sus cliente, compradores y proveedores, donde el colaborador adquiere el compromiso de realizar su función en pro de los objetivos de la compañía- y así se genera valor para ambas partes.

Teniendo en cuenta que lo que hace que los colaboradores estén comprometidos con la organización y con el trabajo que realiza es la retribución, el desarrollo profesional y las relaciones sociales.

**Figura 1.***Consecuencia de un trabajador comprometido*

Fuente: Jérico (2008)

Como se observa en la figura 1, las consecuencias de un trabajador comprometido, enmarca la necesidad que tienen el Banco Mundo Mujer en generar compromiso con sus empleados para que, si mismo ellos retornen ese compromiso con la compañía, y así obtenga sentido de pertenencia con la compañía, con esto mejora la productividad y el logro de los objetivos de manera general.

En cuanto a las teorías que se puede soportar el estudio, se plantea la teoría de Víctor Vroom, la principal causa de deserción de los analistas de crédito de un Banco podría ser la falta de motivación, Vroom sostiene que las personas están motivadas a realizar tareas en función de la expectativa de obtener una recompensa.

Si los analistas de crédito no ven una recompensa clara, como el reconocimiento, el desarrollo profesional o una remuneración justa, podrían perder su motivación y buscar oportunidades de trabajo en otra parte. Por lo tanto, es importante para el banco proporcionar incentivos recompensas claras y significativas para motivar a los analistas de crédito a permanecer en su trabajo y alcanzar sus metas.

Por su parte Maslow en su teoría de la jerarquía de necesidades sostiene que las necesidades básicas, como la seguridad y la estabilidad económica, deben ser satisfechas antes de que las personas pueden alcanzar metas más elevadas, como el crecimiento personal y profesional. Según Maslow, las necesidades fisiológicas, como la alimentación y el refugio, son las más importantes y deben ser satisfechas antes de que las personas puedan preocuparse por necesidades más elevadas, como la seguridad, la pertenencia y la autoestima. La necesidad final en la jerarquía es la autoactualización, que se refiere a la necesidad de desarrollar y realizarse plenamente uno mismo (Maslow, 1991).

Para Douglas McGregor quien propone su teoría X y teoría Y, sostiene que las personas pueden ser motivadas de diferentes maneras dependiendo de cómo los líderes los perciben. Según la teoría X, las personas son naturalmente perezosas y necesitan ser controladas y motivadas con amenazas, mientras que según la teoría Y, las personas son naturalmente motivadas y necesitan ser desafiadas y apoyadas para alcanzar su máximo potencial (Mcgregor, Douglas, 2007).

Según Chiavenato plantea como aporte “la fidelización de los empleados, el sentido de pertenencia, el trabajo en equipo y la productividad”.

Esta teoría se refiere a la relación entre la empresa y sus empleados, y cómo esta relación puede afectar a la retención y el rendimiento de los empleados. Según Chiavenato, un sentido de pertenencia a la empresa es esencial para la fidelización de los empleados y su rendimiento en el trabajo.

Chiavenato sostiene que la fidelización de los empleados se logra mediante la creación de un ambiente de trabajo positivo y una cultura organizacional sólida. Esto se logra a través de la promoción de una comunicación abierta y transparente, la inclusión de los empleados en las decisiones importantes de la empresa y la creación de oportunidades para el desarrollo y el crecimiento personal y profesional.

Además, la teoría de Chiavenato sostiene que un sentido de pertenencia a la empresa se logra a través de la inclusión de los empleados en la cultura y los valores de la empresa, y al proporcionarles un sentido de propósito y significado en su trabajo. Esto puede mejorar el compromiso y la motivación de los empleados, y puede ayudar a retener a los empleados talentosos y comprometidos (Chiavenato, 2002).

En cuanto a Brunet (2011), al referirse al clima organizacional señala que el clima laboral en las organizaciones se refiere a las percepciones y actitudes de los empleados hacia su entorno laboral. Según Brunet, el clima laboral es el resultado de la interacción entre los empleados y la organización. El clima laboral puede ser positivo o negativo, y puede tener un impacto significativo en la productividad, el rendimiento y el bienestar de los empleados.

Brunet argumenta que el clima laboral se compone de varios factores, como el liderazgo, la comunicación, las relaciones interpersonales, el apoyo social, la estabilidad y la seguridad laboral. Estos factores pueden influir en el clima laboral de diferentes maneras, y una combinación de factores puede contribuir a un clima laboral positivo o negativo.

La teoría de Brunet sostiene que un clima laboral positivo puede mejorar la motivación, el compromiso y la satisfacción de los empleados, lo que a su vez puede aumentar la productividad y la eficacia de la organización. Por el contrario, un clima laboral negativo puede generar una serie de problemas, como el absentismo laboral, la rotación de personal y la disminución de la productividad (Brunet, 2011).

## **Marco Institucional**

El Banco Mundo Mujer es una institución financiera colombiana dedicada a brindar servicios financieros a mujeres emprendedoras y de bajos ingresos. Su marco institucional se basa en los siguientes pilares:

**Acceso a crédito:** Ofrecer préstamos a tasas competitivas y condiciones favorables para mujeres emprendedoras y de bajos ingresos.

**Educación Financiera:** proporcionar educación financiera y capacitación para mejorar la capacidad de las mujeres para administrar negocios y finanzas personales.

**Inclusión financiera:** promover la inclusión financiera de las mujeres mediante el desarrollo de productos y servicios financieros adaptados a sus necesidades.

**Desarrollo empresarial:** apoyar el desarrollo empresarial de las mujeres mediante programas de asistencia técnica y mentoría.

**Responsabilidad social:** promover la sostenibilidad y el desarrollo social a través de prácticas de responsabilidad social en sus operaciones.

**Cooperación con otras instituciones:** trabajar en colaboración con otras instituciones financieras, gubernamentales y no gubernamentales para ampliar el alcance y la efectividad de sus servicios.

En este marco institucional se refleja en las políticas, estrategias y objetivos de la institución, y se aplica en la toma de decisiones y la operación diaria de la misma.

## **Marco Conceptual**

El Banco de la Mujer, lleva más de 30 años apoyando a la mujer microempresaria, llevando a que todas las personas y en una mayor parte la mujer pueda llevar a cabo los ideales de un negocio productivo que genere valor a la región y a su vida misma, dando la oportunidad de invertir y ganar, logrando posicionamiento en el país como el banco número 1 de la mujer colombiana, emprendedora y empoderada.

### **El microcrédito en Colombia**

A lo largo de la historia en Colombia han existido entidades que generan préstamos para que las personas financien sus microempresas, pero esto se ha ido perdiendo ya que no todo el mundo tiene acceso a dicha ayuda, ya que así como las entidades bancarias van en crecimiento así mismo sectorizan el tipo de cliente al que le quieren prestar, ya que las condiciones y exigencias de documentación y demás van ligadas solo a ser exequibles a empresas ya conformadas, dejando al pequeño emprendedor desamparado.

### **¿Qué es un microcrédito?**

Un microcrédito no es más que entregar una pequeña suma de dinero a alguien que lo requiere por parte de una entidad financiera quien a su vez va a generar beneficios (intereses) y la persona beneficiaria va a invertir en una actividad que genera fluctuaciones.

En el banco mundo mujer se tiene el crédito para negocio que es solicitado para financiar ventas de comida, ventas por catálogo, venta de ropa y hasta tiendas que van con

tasas de interés y cuotas fijas hasta el final del plazo, para ello su negocio deberá estar en funcionamiento desde por lo menos 12 meses atrás.

También contamos con el crédito agropecuario que básicamente es solicitado para cultivar la tierra o criar animales y también el bio sostenible que de acuerdo la actividad a desarrollar contribuye a la preservación del medio ambiente para el bienestar de la comunidad.

Adicional tenemos el crédito para pequeña empresa que desarrollan actividades productivas, y por último el crédito de libre inversión que aplica para viajes, estudios, electrodomésticos, muebles o artículos de valor. Cada uno con requisitos diferentes pero exequibles a los estratos económicos 1, 2 y 3.

Toda esta información debe ser de conocimiento pleno para cada uno de nuestros analistas de crédito a la hora de suministrar información al solicitante del crédito, dado que se debe de generar confianza con el cliente y aportar toda nuestra experiencia en beneficio de este.

Otros conceptos que se deben tener en cuenta en el presente estudio son:

Deserción laboral, la cual hace referencia al abandono voluntario del empleo por parte del trabajador. Las causas de la deserción son los factores que impulsan en este caso a los analistas de crédito a dejar su empleo en el Banco Mundo Mujer. Estas pueden ser variadas, desde problemas relacionados con el salario y las condiciones de trabajo, hasta problemas de cultura organizacional o de falta de oportunidades en el desarrollo profesional.



Por otra parte, la retención de personal, consiste en las diferentes acciones y estrategias implementadas por la organización para retener a los empleados y reducir la tasa de deserción. Lo anterior, está relacionado con la satisfacción laboral, que se puede definir como el nivel de compromiso, agradecimiento y motivación que tiene el empleado con la labor que realiza y con la organización.

## Marco legal

Código Sustantivo del Trabajo: son las normas que regulan la relación laboral entre las compañías y sus colaboradores, es un estatuto colombiano que empezó a regir desde 1950.

De acuerdo al código sustantivo del trabajo, la asignación excesiva y constante de tareas en un puesto de trabajo, las cuales de acuerdo a sus características no puedan ser ejecutadas en el tiempo destinado para la jornada laboral, es catalogado como sobrecarga laboral., siendo obligación del empleador realizar una correcta distribución de hora laborales, dicha obligación consignada en el artículo 167, del código antes relacionado. Con ello en lugar de estimular al empleado lo que se logra es bloquear su mente y nublar sus capacidades para la ejecución de sus actividades, cargándolo emocionalmente, provocando una baja en su productividad.

Ley 1010 del 2006: este documento corresponde a la legislación colombiana en el cual se enmarca el acoso laboral o demás vulneraciones en una relación laboral.

Con base en esta ley observamos como los directivos de los analistas de crédito constantemente realiza programaciones de ruta, no productivas sin escuchar a los analistas de crédito que ya cuentan con la experticia de ofrecer dichos servicios en varios puntos de la región, Adicional el nivel de trabajo es asignado de manera imparcial a cada analista.

En el artículo 72, literal J, de dicha ley las conductas que se atribuyen a acoso laboral y que están directamente relacionada con nuestro caso de estudio, sería la exigencia laboral en horarios excesivos, respecto a la jornada contratada, cambios sorpresivos de ruta, solo de algunos de los analistas de crédito.

Otras normas que ameritan tenerse en cuenta dentro de este marco, se relacionan con la Ley 795 de 2003, en la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones. Es norma establece el funcionamiento de las entidades financieras, incluyendo las obligaciones relacionadas con el principio de transparencia y la información.

La Ley 1328 de 2009, que trata sobre la protección del consumidor financiero en Colombia, esta norma regula la protección de los derechos de los consumidores financieros, incluyendo las obligaciones de las entidades financieras en cuanto a la transparencia y la información que entregan a sus clientes.

Por su parte, El Reglamento de Crédito del Banco Mundo Mujer, establece las normas específicas para la concesión de crédito, incluyendo las obligaciones de las entidades financieras en cuanto a la evaluación del crédito y la información necesaria para la toma de decisiones.

En relación a las normas emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, quien se encarga de la regulación de la industria y el sistema financiero, incluyendo la concesión de crédito y la evaluación del riesgo crediticio.

En resumen, el marco legal relacionado con el actuar de los bancos frente a los analistas de crédito, se basa en un conjunto de normas y regulaciones que establecen claramente las obligaciones y responsabilidades de las entidades financieras y sus empleados, garantizando la transparencia, regulación, protección al consumidor financiero, la evaluación del crédito y la prevención de riesgos laborales.

## **Marco Axiológico**

El marco axiológico del Banco Mundo Mujer en el área de los analistas de crédito, tiene como objetivo central el promover el desarrollo económico y social de las mujeres. Su marco de valores y principios se basa en la igualdad de género, la inclusión financiera, la sostenibilidad y la responsabilidad social.

Los analistas de crédito del Banco Mujer deben tener en cuenta estos valores y principios al evaluar y otorgar créditos a las mujeres, asegurando que sean utilizados para impulsar su desarrollo económico y mejorar las condiciones de vida. Además, deben respetar las normas éticas y de cumplimiento, y trabajar con transparencia y honestidad en todas sus acciones.

## **Metodología de investigación**

Se pretende aplicar el método de investigación cuantitativa, para conocer las causas que generan la deserción laboral en el regional valle del Cauca del Banco Mundo Mujer, y para ello es necesario conocer el punto de vista de los empleados de la empresa y de los ex empleados de la misma. Por lo tanto, la investigación cuantitativa permitirá utilizar la encuesta como herramienta de recolección de datos.

La población del proyecto de investigación estará conformada por los empleados de la empresa Banco mundo mujer y sus ex empleados, los cuales serán los que podrán exponer sus percepciones frente al tema que se plantea; para la población muestra se contará con la participación de 10 empleados, la muestra se refiere al subgrupo de la población o universo.

La herramienta a utilizar es la encuesta, por medio de la cual en el desarrollo de 6 preguntas con opción de respuesta múltiple nos daremos cuenta la percepción que tienen los colaboradores y ex colaboradores de la compañía, en que ejes se encuentran las mayores deficiencias y poder generar un plan de acción para subsanar la situación.

Entonces los pasos o fases para el desarrollo de la metodología incluyen lo siguiente: primero el diseño de la investigación que consistió en definir el objetivo de estudio, la pregunta de investigación y la población objeto de estudio. Luego metodológicamente se continúa con la recolección de datos del personal que conforma el grupo de analistas de crédito del Banco Mundo Mujer, teniendo en cuenta aspectos como: la edad, género, educación, experiencia laboral, también se tiene en cuenta lo relacionado con la deserción laboral, las razones de la salida, el tiempo de permanencia en la empresa.

Luego se prosigue con los análisis de los datos recolectados para identificar patrones y tendencias en la deserción laboral. Finalmente se procede a elaborar las conclusiones y recomendaciones basadas en los datos y hallazgos del estudio para ayudar a reducir la deserción laboral en esta área en el Banco Mundo Mujer.

En cuanto a la estructuración de la encuesta, se presenta el siguiente modelo:

1 .¿Tengo claro que se espera de mi trabajo como analista de crédito en el Banco MundoMujer? Respuestas posibles: Si- No.

2 .¿Creo que tengo oportunidades para crecer profesionalmente en el Banco Mundo Mujer? Respuestas posibles: Si- No.

3 .¿El jefe directo es justo en sus decisiones? Respuestas posibles: Si- No.

4 .¿Los objetivos de mi empresa reflejan mis intereses? Respuestas posibles: Si- No

5 .¿Conoces las políticas internas de crédito y cómo actuar en cada situación?  
Respuestas posibles: Si- No.

6. ¿Recomendarías el Banco Mundo Mujer como un buen lugar para trabajar?  
Respuestas posibles: Si- No.

## **Resultados**

Dado el método de investigación (analítico/descriptivo) y el tipo de investigación (cuantitativa), utilizado nos permite dar un sustento en fuentes confiables (colaboradores y excolaboradores del Banco Mundo Mujer) y lleva a responder y a dar cuenta del porqué del objetivo de esta investigación. Tamaño de la muestra (10 personas).

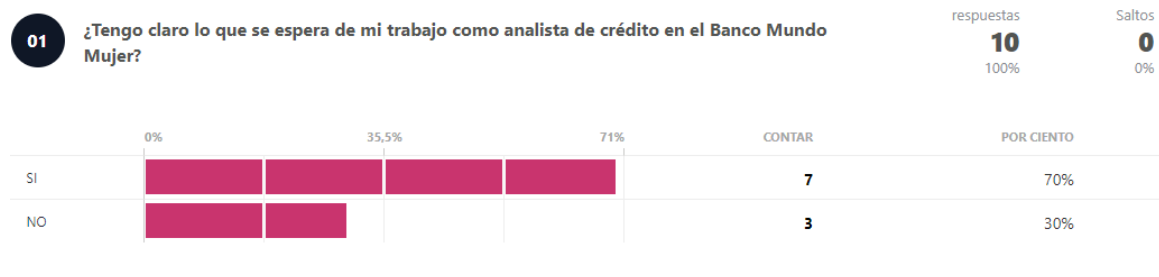
### **Instrumento de aplicación**

Encuesta, con la cual se buscaba evidenciar y describir la problemática que tienen los analistas de crédito en las áreas comerciales para lograr ajustar las políticas integrales de la organización en beneficio tanto del empleado como de la organización.



**Figura 2.**

*¿Tengo claro que se espera de mi trabajo como analista de crédito en el Banco Mundo Mujer?*

**Respuestas**

Fuente: Elaboración propia.

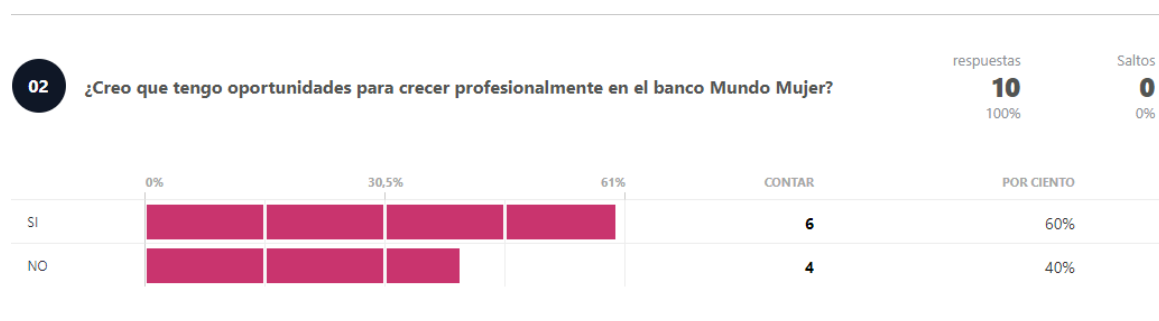
Como se observa en la figura 2, de las 10 personas encuestadas 7 personas tienen claro lo que sus jefes y directivos esperan de ellos, y 3 de ellos respondieron que no saben, lo que denota que algunos de los empleados y exempleados del Banco Mundo Mujer no tienen claros sus objetivos, por ende, tampoco tendrían claro los objetivos de la empresa. De allí la importancia de tener claro tanto los objetivos individuales como los objetivos de la compañía de la cual se hace parte.

**Análisis cualitativo:** El no tener claridad sobre las tareas y responsabilidades específicas, el analista de crédito podría tener dificultades para enfocarse en los proyectos y tareas importantes. Adicional a lo anterior, sin saber lo que se espera de él, el analista de crédito podría sentir incertidumbre sobre su desempeño y cómo será evaluado, lo que podría afectar su confianza y motivación.

Sin una comprensión clara de lo que se espera de él, el analista de crédito podría tener dificultades para saber cómo desarrollar su carrera y alcanzar sus metas profesionales, igualmente podría no recibir la retroalimentación necesaria para mejorar desempeño.

### Figura 3.

*¿Creo que tengo oportunidades para crecer profesionalmente en el Banco Mundo Mujer?*



Fuente: Elaboración propia.

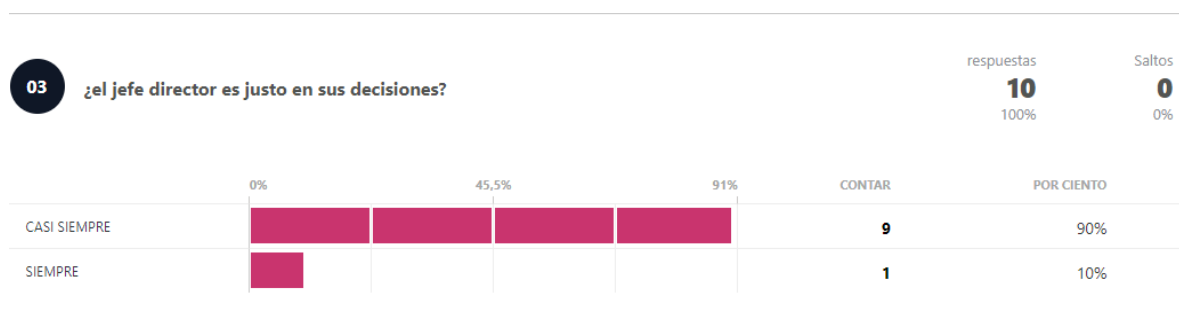
Como se observa en la figura 3, de las 10 personas encuestadas solo 6 personas piensan que tienen oportunidades de crecimiento en la compañía, lo que sería una responsabilidad de gestión del talento humano, buscar alternativas en las que los colaboradores puedan realizar plan carrera e ir creciendo tanto personal, como profesionalmente.

Análisis cualitativo: en caso que el analista de crédito del Banco Mundo Mujer no ve oportunidades de crecimiento profesional, podría tener dificultades para establecer metas a largo plazo y trabajar en ellas. También podría perder su motivación para desempeñar su trabajo de manera eficiente, ya que no ve una perspectiva clara para su carrera en el banco.

Además, al sentirse estancado en su carrera, podría perder el interés por su trabajo y su productividad podría disminuir. También, podría perder el compromiso con el Banco Mundo Mujer y no estar motivado para contribuir al éxito a largo plazo.

#### Figura 4.

*¿El jefe directo es justo en sus decisiones?*



Fuente: Elaboración propia.

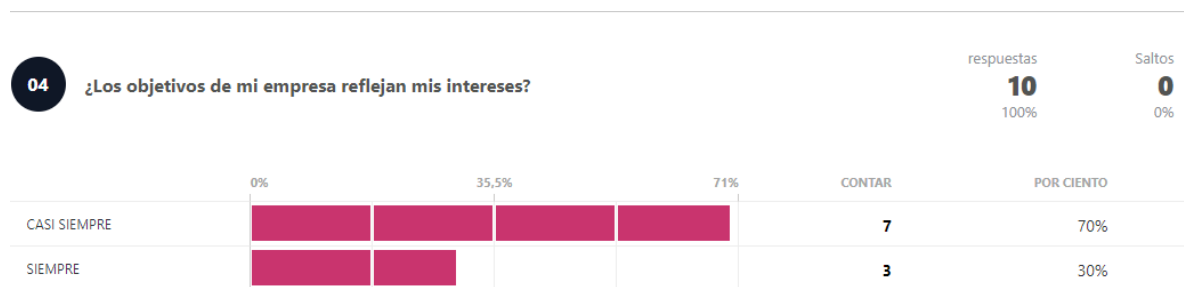
Como se observa en la figura 4, de las 10 personas encuestadas solo 1 de ellas piensa que el jefe no es justo, dado que, aunque las otras 9 de cierta manera piensan que realiza de una manera inadecuada la dirección de su equipo de analistas de crédito, también están conscientes que la compañía es una empresa de resultados, por lo que comprender en actuar de su jefe directo peso siempre abiertos a una mejora en sus condiciones.

Análisis cualitativo: la productividad de un analista de crédito del Banco Mundo Mujer puede verse afectada significativamente si su jefe no es justo en las decisiones que toma. Algunas posibles consecuencias podrían incluir: la pérdida de motivación para desempeñar su trabajo de manera eficiente, ya que no se siente valorado ni escuchado.

También se podría perder la confianza en las decisiones que toma su jefe, al punto de tener dificultades para seguir instrucciones y completar las tareas asignadas. Lo anterior podría afectar la colaboración y trabajo en equipo, ya que el analista de crédito podría estar menos dispuesto a colaborar con el jefe y con el grupo de compañeros, afectando la productividad. Además, existe la posibilidad de que se trunque la comunicación entre las partes, siendo menos propenso a comunicarse con el jefe, lo que podría afectar la toma de decisiones del banco.

### Figura 5.

*¿los objetivos de mi empresa reflejan mis intereses?*



Fuente: Elaboración propia.

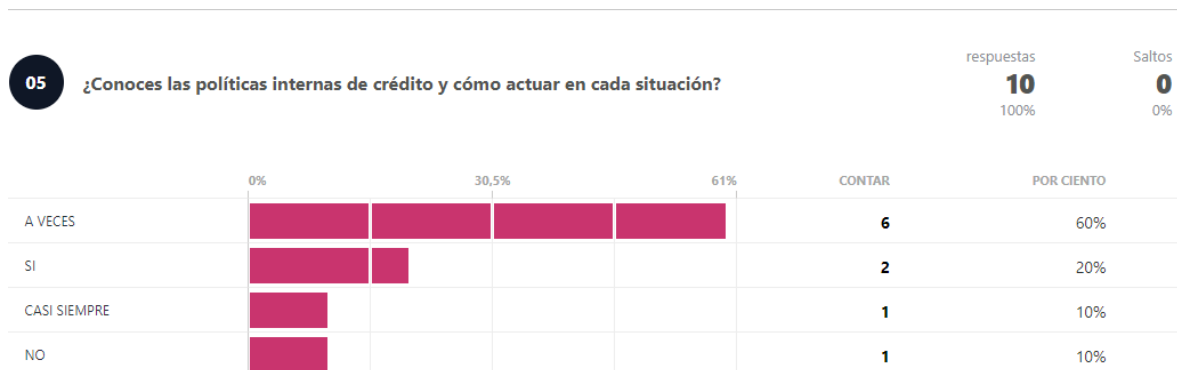
Como se observa en la figura 5, de las 10 personas encuestadas el 70% concuerda en que los objetivos están alineados, pero 3 de ellos enmarca que no lo están, esto quiere decir que no está asegurada la productividad de este 30% de colaboradores, esto dado a que no les interesa ni su bienestar ni el de la compañía.

Análisis cualitativo: la productividad en este caso del analista de crédito puede verse afectado cuando sus objetivos personales no se alinean con los de la empresa.

Si el Banco Mundo Mujer no tiene los recursos, la capacidad o la voluntad política y gerencial para ayudar a un empleado a alcanzar sus objetivos personales, es probable que el empleado se sienta desmotivado y su rendimiento en el trabajo disminuya. Además, si el Banco tiene objetivos diferentes a los del empleado, es probable que el analista de crédito no se sienta comprometido con la empresa y su trabajo, lo que también puede afectar la productividad.

**Figura 6.**

*¿Conoces las políticas internas de crédito y cómo actuar en cada situación?*



Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en la figura 6, de las 10 personas encuestadas el 60% de ellas relaciona que no tiene conocimiento de las políticas que tiene el banco para ofrecer soluciones de crédito, esto dado a la alta rotación de personal y la falta de cobertura en su capacitación.

**Análisis cualitativo:** cuando el analista de crédito del Banco Mundo Mujer no conoce las políticas internas de crédito y no sabe cómo actuar en cada situación, pueden ocurrir varias cosas. En primer lugar, el analista podría tomar decisiones equivocadas al otorgar o negar créditos, lo que podría resultar en un riesgo innecesario para el banco. Además, el analista podría tardar más tiempo en tomar decisiones y en procesar las solicitudes de crédito, lo que podría retrasar los procesos del banco y afectar su eficiencia. Como segundo lugar, si el analista de crédito no conoce las políticas internas de crédito, podría violar regulaciones legales y normativas, lo cual podría generar consecuencias legales y financieras para el banco.

**Figura 7.**

*¿Recomendarías el Banco Mundo Mujer como un buen lugar para trabajar?*



Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en la figura 7, de las 10 personas encuestadas 8 personas recomiendan el Banco Mundo Mujer como un buen lugar para trabajar, ya que a pesar de las falencias que tiene la compañía en el área de análisis de crédito, las otras áreas cuentan con oportunidades de crecimiento para sus colaboradores, Adicional el tema de clima laboral se puede resaltar que la relación con los compañeros es amena.

Análisis cualitativo: el hecho que un 20% de los analistas de crédito no recomienden al Banco Mundo Mujer como un buen lugar para laborar, es negativo, ya que esta percepción puede afectar la imagen y reputación del banco. Esto puede dificultar para atraer y retener talentos, ya que los potenciales empleados y los empleados actuales podrían buscar oportunidades laborales en otro lugar. Además, esto también puede afectar la moral y la motivación de los analistas de créditos actuales, lo que puede afectar su rendimiento y productividad.

Como resultado de esta investigación, se encuentra la necesidad de los colaboradores en tener información actualizada y tener constante comunicación en cada cambio o alerta que emita el sistema financiero referente a lavados de activos o empresas fachada y mantener al día los aplicativos que permitan darle un correcto manejo a cada crédito. Adicional incentivar a los colaboradores a que sientan pertenecía a la compañía y así el desarrollo de su labor sea satisfactoria y productiva.

En cuanto a las estrategias que el Banco de la Mujer podría implementar para retener a sus analistas de crédito y evitar que renuncien a su cargo se destacan de acuerdo al estudio realizado las siguientes: la primera sería mejorar la cultura organizacional, buscando transformarla en un clima organizacional más positivo y colaborativo, donde los analistas de crédito se sientan valorados y respetados.

Otra estrategia sería el poder brindar oportunidades de desarrollado, mediante programas de capacitación y desarrollo con el fin de potencializar las habilidades y conocimientos de los analistas de crédito.

El banco debería ofrecer oportunidades de crecimiento al personal objeto de estudio para que puedan avanzar en su carrera como analistas e incluso poder ser promovidos a otros cargos dentro de la institución financiera.

El Banco Mundo Mujer podría proporcionar como estrategia, un sistema de apoyo para ayudar a los analistas de crédito a manejar la presión laboral y resolver problemas en su trabajo. Además, de ofrecer incentivos sean estos financieros o no, con el fin de motivarlos y que puedan cumplir sus metas, lo que debería ir de la mano con un plan de reconocimientos por su buen desempeño, lo que se traduciría en un ambiente laboral más positivo y motivador.



Dados estos resultados, el Banco Mundo Mujer propone un plan de beneficios, con lo que se espera una gran evolución de los analistas de crédito y su retención en la compañía para con crecimiento conjunto.

En el Bando de la Mujer tenemos la pasión que conecta nuestras motivaciones, pensamientos y sueños, teniendo como resultado la movilización de un solo sentir, el cual se logra a través de la participación, el ambiente inclusivo, diverso y humano.

Para dicho fin se propone un plan de incentivos para retener y potencializar los talentos.

Beneficios:

Auxilio de mantenimiento del vehículo

Subsidio de póliza contra robo

Mejora en plan de bonificación

Plan complementario de Salud

Nuevas herramientas tecnológicas para la Elaboración de los créditos.

Por otra parte, dentro del plan de acción a implementar con el objetivo de minimizar la deserción de los analistas de crédito del Banco Mundo Mujer se recomienda a la institución bancaria aplicar los siguientes pasos:

Se realizó una investigación, la cual se aplicó permitiendo identificar las causas específicas de la deserción de los analistas de crédito, en esta investigación se utilizó como instrumento la encuesta dirigida a 10 personas pertenecientes a este grupo de trabajo. Se incluyeron analistas de crédito actuales y antiguos.

Se establecieron objetivos una vez identificadas las causas específicas de la deserción, permitiendo que el Banco Mundo Mujer pueda establecer objetivos claros y medibles a la hora de abordar esta problemática.

Se plantearon una serie de estrategias que el Banco Mundo Mujer podría implementar para mejorar la cultura organizacional, proporcionar oportunidades de desarrollo y al mismo tiempo ofrecer la opción de crecimiento laboral, mejorar las condiciones laborales y proporcionar el apoyo necesario a los empleados que laboran como analistas de crédito en la institución bancaria.

El Banco debería dentro de su plan de acción realizar un seguimiento periódico a los objetivos y estrategias implementadas por la institución, con el fin de evaluar su efectividad y realizar los ajustes necesarios.

La Capacitación debería ser un pilar dentro del plan de acción a seguir por parte del Banco Mundo Mujer, proporcionando programas de desarrollo orientados a ayudar a los analistas de crédito para mejorar sus habilidades y conocimientos.

El Banco Mundo Mujer dentro de su plan de acción a seguir, debería considerar un plan de incentivos financieros o en especie, con el animo de motivar a su personal. Además, de un reconocimiento al trabajo y buen desempeño de los analistas de crédito.

## Conclusiones

El Banco Mundo Mujer es una institución financiera colombiana que se enfoca en brindar servicios financieros a mujeres emprendedoras y de bajos ingresos. Es una iniciativa del gobierno colombiano con el objetivo de promover el empoderamiento económico de las mujeres y mejorar su acceso a servicios financieros.

La filosofía del Banco Mundo Mujer consiste en brindar servicios financieros inclusivos y sostenibles, respetando los derechos humanos y promoviendo la igualdad de género. El banco se esfuerza por ser un líder en el sector financiero en cuanto a inclusión financiera de las mujeres y la promoción de su empoderamiento económico.

La política crediticia del Banco Mundo Mujer se enfoca en facilitar el acceso a servicios financieros para las mujeres, promover la responsabilidad social, brindar educación financiera, asesoramiento y préstamos a tasas de interés accesibles y con plazos de pago flexibles.

Entre las causas de la deserción de los analistas de crédito del Banco Mundo Mujer detectadas durante el estudio hacen parte de las causas generales que son muy similares en otras instituciones financieras como son: la insatisfacción laboral, la falta de oportunidades de crecimiento, la presión laboral excesiva, los problemas de cultura organizacional. Sin embargo, se detectaron algunas causas específicas relacionadas con el enfoque del Banco Mundo Mujer como son: la falta de capacitación de los analistas de crédito, quienes indican que no están recibiendo la capacitación suficiente y necesaria para desempeñar sus funciones de manera efectiva.

Se agrega la falta de oportunidades de desarrollo, lo cual se traduce en la falta de oportunidades para desarrollar sus habilidades y conocimientos en un ambiente de trabajo especializado. Al igual que la falta de apoyo necesario por parte de sus superiores o compañeros de trabajo.

Dentro de la investigación realizada se dio a conocer la problemática que tienen el Banco Mundo mujer con la deserción de los analistas de crédito, dando a conocer la información relevante de un estudio de crédito y los procesos internos que se realizan con el fin de realizar un correcto análisis del crédito según las normas establecidas por la Superintendencia financiera de Colombia.

En el constante cambio del mundo y la tecnología, las entidades financieras deben renovar sus estrategias de captación de clientes ya que hoy día los usuarios buscan agilidad, buenos servicios, mejores tiempos de respuesta, acceso a diferentes canales transaccionales, donde puedan obtener y mover tranquilamente su dinero.

Para que el Banco Mundo Mujer tenga un óptimo funcionamiento a la hora de otorgar un crédito es muy importante el control documental de la información suministrada por el cliente, que sea verificada y aprobada de acuerdo a las políticas.

## **Recomendaciones**

A las entidades financieras, que a la hora de realizar un estudio de crédito cuenten con un personal capacitado, comprometido y dedicado a dicho trámite, con el propósito de respaldar la seguridad de la entidad y el buen desarrollo de la gestión del colaborador.

A las personas solicitantes del crédito se le recomienda proporcionar toda la información solicitada por el analista de crédito para el correcto estudio y desembolso de su crédito, aportando la información requerida para agilidad del trámite.

A los analistas de crédito se le recomienda apearse a las políticas internas de la compañía en la ejecución de su labor, optando por el dialogo si identifica que no presenta los resultados esperados las estrategias implementadas. Adicional, realizar un correcto aprovechamiento de los beneficios proporcionados por la compañía para avivar el sentido de pertenencia, el cual influye positivamente en el desarrollo de su labor.

Se recomienda al Banco Mundo Mujer proporcionar una descripción clara de las tareas y responsabilidades del analista de crédito, así como una orientación sobre cómo desempeñar su trabajo de manera efectiva. Además, es esencial proporcionar retroalimentación continua y oportunidades de desarrollo profesional para mantener la motivación y el compromiso del analista de crédito.

Se recomienda al Banco Mundo Mujer que proporcione oportunidades de desarrollo y crecimiento para sus analistas de crédito, como programas de capacitación, programas de mentoría, oportunidades de promoción y proyectos desafiantes.

De esta manera se podrá fomentar un ambiente laboral positivo, donde los analistas de crédito se sientan valorados y motivados para desarrollar su carrera en el banco.

Se recomienda a los jefes del Banco Mundo Mujer que tomen decisiones justas y equitativas en todas las situaciones, y también escuchar las opiniones de sus analistas de crédito. De esta manera se podrá mantener un ambiente laboral positivo, donde los analistas de crédito se sientan valorados y motivados para desempeñar su trabajo de manera eficiente.

Se recomienda que el Banco Mundo Mujer y los empleados, en el caso del presente estudio los analistas de crédito, trabajen juntos para establecer objetivos claros y alcanzables que se beneficien tanto al Banco como a los empleados.

## Bibliografía

Brunet, L. (2001). *El clima de trabajo en las organizaciones*.  
Trillas.

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*.  
MacGrawHill.

Chiavenato, I. (2020). Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones. McGraw-Hill. (pp.296-298). <https://www-ebooks7-24-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=9350&pg=296>

García Solarte, M., Murillo Vargas, G. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.107-109). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=107>

García Solarte, M., Murillo Vargas, G. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.124-131). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=124>

Gan, F. (2013). Manual de Recursos Humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales. Editorial UOC. (pp.300- 326). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56651?page=300>



González Ariza, Á. L. (2017). Métodos de compensación basados en competencias (3a. ed.). Universidad del Norte. (pp.235-264).  
[https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=1612523&lang=es&site=eds-live&scope=site&ebv=EB&ppid=pp\\_235](https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=1612523&lang=es&site=eds-live&scope=site&ebv=EB&ppid=pp_235)

Historia. (s/f). Com.co. Recuperado el 3 de septiembre de 2022, de

<https://www.bmm.com.co/nuestra-entidad.html>

JobTeaser (2022) Analista de Crédito. Recuperado de la Página Web:

<https://www.jobteaser.com/es/job-descriptions/24-analista-de-credito?reloadCookieBanner=true>

Lozano Flórez, Iván (3 de marzo 2019) El problema de la mala determinación de las metas a los analistas de crédito en microfinanzas. El Analista.com, recuperado de la página Web: <https://elanalista.com/microfinanzas/el-problema-de-la-mala-determinacion-de-las-metas-a-los-analistas-de-credito-en-microfinanzas/>

Mcgregor, Douglas (2007). El lado humano de las empresas: aplique la teoría Y para lograr un manejo eficiente de su equipo. México: McGrawHill.

Neuvoo (2022) Analista de crédito. Recuperado de la página Web:

<https://neuvoo.com.mx/neuvooPedia/es/analista-de-cr%C3%A9dito/>

Oltra Comorera, V. (2013). (pp.181-188). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC.

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=181>

Rubiano Porras, Diego Alfonso, (Junio 2018) Diagnóstico del Desempeño financiero del Banco Mundo Mujer S.A. en el Sector Rural del Departamento de Cundinamarca para el Periodo 2012 A 2016. Universidad Católica De Colombia. Facultad De Ciencias Económicas. Especialización En Administración Financiera. Licencia Creative Commons. Atribución no comercial 2.5 (CC. BY-NC 2.5) Recuperado de la Página Web: <https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/c93bde1d-e0e4-47a4-bda4-f7967ab323d1/content>

## Anexos

### Anexo A

Diseño de encuesta:

¿Tengo claro que se espera de mi trabajo como analista de crédito en el Banco Mundo

Mujer?

Si

No

¿Creo que tengo oportunidades para crecer profesionalmente en el Banco Mundo Mujer?

Si

No

¿el jefe directo es justo en sus decisiones?

Casi siempre

siempre

¿los objetivos de mi empresa reflejan mis intereses?

Casi siempre

siempre

¿conoces las políticas internas de crédito y cómo actuar en cada situación?

A veces

Si

Casi siempre

Si

¿recomendarías el Banco Mundo Mujer como un buen lugar para trabajar?

Si

No