

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**  
**DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN**



**INFLUENCIA DE LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN LA  
GESTIÓN DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO DE OFICIALES PIP “15 DE SETIEMBRE”, 2021**

**TESIS**

**Presentada por:**

**Mtro. Jaime Alexis Artica La Torre**  
**ORCID: 0009-0003-8348-0758**

**Asesor:**

**Dr. Edmundo Rafael Casavilca Maldonado**  
**ORCID: 0000-0001-8625-9811**

**Para Obtener el Grado Académico de:**  
**DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN**

**TACNA - PERÚ**  
**2023**

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**  
**DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**INFLUENCIA DE LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN LA  
GESTIÓN DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO DE OFICIALES PIP “15 DE SETIEMBRE”, 2021**

**Presentada por:**

**Mtro. JAIME ALEXIS ARTICA LA TORRE**

**Tesis sustentada y aprobada el 20 de abril de 2023; ante el siguiente jurado examinador:**

**PRESIDENTE : Dra. Gabriela Isabel HEREDIA ÁLVAREZ**

**SECRETARIO : Dr. Fortunato Edmundo CARPIO VALENCIA**

**VOCAL : Dr. Julio Cesar ABARCA CORDERO**

**ASESOR : Dr. Edmundo Rafael Casavilca Maldonado**

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Jaime Alexis Artica La Torre, en calidad de egresado del Doctorado en Administración de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, identificado con DNI 25771416.

Soy autor de la tesis titulada:

**INFLUENCIA DE LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN LA GESTIÓN DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE OFICIALES PIP “15 DE SETIEMBRE”, 2021**, con asesor: Dr. Edmundo Rafael Casavilca Maldonado.

### DECLARO BAJO JURAMENTO

Ser el único autor del texto entregado para obtener el grado académico de **Doctor en Administración**, y que tal texto no ha sido entregado ni total ni parcialmente para obtención de un grado académico en ninguna otra universidad o instituto, ni ha sido publicado anteriormente para cualquier otro fin.

Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual.

Declaro, que después de la revisión de la tesis con el software Turnitin se declara 25% de similitud, además que el archivo entregado en formato PDF corresponde exactamente al texto digital que presento junto al mismo.

Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o invento.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Lima, 20 de abril de 2023.



Jaime Alexis Artica La Torre  
DNI 25771416

## CONTENIDO

<b>1. EL PROBLEMA .....</b>	<b>13</b>
<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>13</b>
<b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....</b>	<b>19</b>
<b>1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>19</b>
<b>1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>21</b>
<i>1.4.1. Objetivo General.....</i>	<i>21</i>
<i>1.4.2. Objetivos Específicos .....</i>	<i>22</i>
<b>2. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>22</b>
<b>2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO .....</b>	<b>22</b>
<b>2.2. BASES TEÓRICO-CIENTÍFICAS .....</b>	<b>30</b>
<i>2.2.1. Teorías generales relacionadas al tema.....</i>	<i>30</i>
<i>2.2.2. Bases teóricas especializadas sobre el tema.....</i>	<i>35</i>
<b>2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS .....</b>	<b>37</b>
<b>3. METODOLOGÍA .....</b>	<b>37</b>
<b>3.1. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS .....</b>	<b>37</b>
<b>3.2. VARIABLES E INDICADORES .....</b>	<b>38</b>
<i>3.2.1. Identificación de la variable independiente .....</i>	<i>38</i>
<i>3.2.2. Identificación de la variable dependiente .....</i>	<i>39</i>
<b>3.3. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>41</b>
<b>3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>41</b>
<b>3.5. ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>42</b>
<b>3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA .....</b>	<b>42</b>
<b>3.7. RECOLECCIÓN DE LOS DATOS .....</b>	<b>43</b>
<i>3.7.1. Técnicas de recolección de los datos.....</i>	<i>43</i>
<i>3.7.2. Instrumentos para la recolección de los datos.....</i>	<i>43</i>
<b>3.8. PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS .....</b>	<b>43</b>
<b>4. RESULTADOS .....</b>	<b>45</b>
<b>4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO.....</b>	<b>45</b>
<b>4.2. DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>46</b>
<b>4.3. RESULTADOS.....</b>	<b>46</b>
<i>4.3.1. Análisis de Confiabilidad .....</i>	<i>46</i>
<i>4.3.2. Procesamiento y Análisis de Datos .....</i>	<i>48</i>
<i>4.3.3. Análisis e Interpretación .....</i>	<i>48</i>
<b>4.4. PRUEBA ESTADÍSTICA .....</b>	<b>61</b>
<b>4.5. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS .....</b>	<b>62</b>
<i>4.5.1. Contraste de la Hipótesis General.....</i>	<i>62</i>
<i>4.5.2. Contraste de la Hipótesis Específica 1.....</i>	<i>63</i>
<i>4.5.3. Contraste de la Hipótesis Específica 2.....</i>	<i>64</i>

4.5.4. <i>Contraste de la Hipótesis Específica 3</i> .....	65
4.5.5. <i>Contraste de la Hipótesis Específica 4</i> .....	67
<b>4.6. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b> .....	<b>68</b>
<b>5. CONCLUSIONES</b> .....	<b>70</b>
<b>6. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>71</b>
<b>7. REFERENCIAS</b> .....	<b>72</b>
<b>8. ANEXOS</b> .....	<b>81</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> .....	32
<b>Tabla 2</b> .....	34
<b>Tabla 3</b> .....	40
<b>Tabla 4</b> .....	45
<b>Tabla 5</b> .....	47
<b>Tabla 6</b> .....	47
<b>Tabla 7</b> .....	49
<b>Tabla 8</b> .....	50
<b>Tabla 9</b> .....	51
<b>Tabla 10</b> .....	53
<b>Tabla 11</b> .....	54
<b>Tabla 12</b> .....	55
<b>Tabla 13</b> .....	57
<b>Tabla 14</b> .....	58
<b>Tabla 15</b> .....	60
<b>Tabla 16</b> .....	63
<b>Tabla 17</b> .....	64
<b>Tabla 18</b> .....	65
<b>Tabla 19</b> .....	66
<b>Tabla 20</b> .....	67

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> .....	49
<b>Figura 2</b> .....	50
<b>Figura 3</b> .....	52
<b>Figura 4</b> .....	53
<b>Figura 5</b> .....	54
<b>Figura 6</b> .....	56
<b>Figura 7</b> .....	57
<b>Figura 8</b> .....	59
<b>Figura 9</b> .....	60



## RESUMEN

La presente investigación titulada: “Influencia de la Capacitación del Personal en la Gestión de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Oficiales PIP 15 de Setiembre, 2021”, está orientada a determinar cómo incidiría la aplicación de un programa de capacitación estructurado a los trabajadores de la Cooperativa analizada en el mejoramiento de la gestión de créditos, que incluye el otorgamiento y las políticas de recuperación de créditos de la Cooperativa 15 de setiembre durante el año 2021. La hipótesis que se ha formulado es la siguiente: La capacitación de personal influye significativamente en la gestión de los créditos de la COOPAC de oficiales PIP “15 de Setiembre”, 2021. La investigación centró su metodología, bajo un enfoque cuantitativo, tipo básico, diseño no experimental de nivel de contraste de hipótesis descriptiva - correlacional, se asume este nivel en razón que establece una relación entre las variables: capacitación de personal y gestión de créditos. Se aplicó el cuestionario como instrumento de medición; los cuales permitieron recoger información, relacionar y medir las variables de estudio, efectuar las correlaciones y regresiones correspondientes. La muestra estuvo conformada por 30 profesionales de las áreas de créditos y cobranzas de la Cooperativa. Los resultados obtenidos permitieron establecer que: La capacitación de personal influye significativamente en la gestión de los créditos de la COOPAC de oficiales PIP “15 de Setiembre” durante el año 2021.

Palabras Clave: Capacitación de Personal, Gestión de Créditos, Cooperativa de Ahorro y Crédito.

## **ABSTRACT**

The present investigation entitled: "Influence of the Training of the Personnel in the Credit Management of Cooperativa de Ahorro y Créditos de Oficiales PIP 15 de Septiembre, 2021", is oriented to determine how the application of a structured training program would affect the workers of the Cooperative analyzed in the improvement of credit management, which includes the granting and credit recovery policies of the Cooperativa 15 de Septiembre during the year 2021. The hypothesis that has been formulated is the following: The training of personnel significantly influences the credit management of the COOPAC of PIP officers "September 15", 2021. The research focused its methodology, under a quantitative approach, basic type, non-experimental design of contrast level of descriptive - correlational hypothesis, it was assumed this level because it establishes a relationship between the variables: staff training and credit management. The questionnaire was applied as a measurement instrument; which allowed to collect information, relate and measure the study variables, carry out the corresponding correlations and regressions. The sample consisted of 30 professionals from the credit and collection areas of the Cooperative. The results obtained allowed to establish that: The training of personnel significantly influences the credit management of the COOPAC of PIP officers "15 de Septiembre" during the year 2021.

**Keywords:** Personnel Training, Credit Management, Savings and Credit Cooperative.

## INTRODUCCIÓN

El actual mundo globalizado incide en las personas, interviniendo en sus hábitos de consumo y hábitos financieros, dentro de los cuales resalta la necesidad de invertir, para lo cual, en su mayoría, estas inversiones o negocios que las personas desarrollan se financian en buena parte con créditos. La situación macro-económica de nuestro país y de los distintos países de América Latina está cada vez más complicada, influyendo principalmente en los grados de inversión de las economías, lo que se termina traduciendo en un incremento de tasas de interés de referencia, lo que afecta finalmente a las tasas de interés que las instituciones financieras asignan a los créditos que ofrecen, y no solo a ello, sino al hecho que cada vez es más difícil poder acceder a un crédito en la banca tradicional. Es por ello, que el sector Cooperativo emerge como una posibilidad de poder financiar a las personas con tasas y requisitos menos rígidos, para lo cual exigen que las personas que deseen acceder a créditos previamente deban inscribirse como socios de la cooperativa para lo cual deben pagar una cuota de aporte mensual, lo que les permite mantener este estatus.

Por otro lado, las cooperativas no poseen el mismo nivel de profesionalismo que si se puede encontrar en instituciones del sistema bancario, haciéndolas por una parte instituciones débiles que no cumplen los estándares solicitados por el mayor órgano regular del mundo, que es el comité de Basilea. De aquí nace la necesidad de cerrar brechas de profesionalismo con los bancos, que se puede dar de dos maneras, a través de la contratación de profesionales altamente calificados y a su vez, a través de la capacitación idónea a sus actuales empleados, principalmente a aquellos que forman parte del proceso de otorgamiento de créditos.

Por lo antes expuesto, se considera necesario el desarrollo de la presente investigación titulada “Influencia de la Capacitación del Personal en la Gestión de

Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Oficiales PIP 15 de Setiembre, 2021”, estructurándose para ello el trabajo en seis capítulos:

Capítulo I, El Problema, en este capítulo se consignan la determinación y formulación del problema, los objetivos, la justificación e importancia y limitaciones de la investigación.

Capítulo II, Marco Teórico, se abordan los antecedentes del Estudio, y se presentan Teorías y Conceptos de manera secuencial, temas cuyos contenidos constituyen las bases teórico-científicas de nuestra Investigación.

Capítulo III, Marco Metodológico, se formulan las hipótesis y variables de investigación, así como el diseño metodológico, especificando: el tipo y diseño de estudio, población y las técnicas en el manejo de la información.

Capítulo IV, Resultados, comprende la descripción del trabajo de campo; la presentación, análisis e interpretación de los datos obtenidos, los mismos que nos permiten verificar las hipótesis de nuestra Investigación.

Capítulo V, Conclusiones, comprenden las conclusiones en función de los objetivos propuestos.

Capítulo VI, Recomendaciones, comprenden las sugerencias producto de las conclusiones previamente mencionadas.

Asimismo, en el trabajo de investigación se consideran las Referencias Bibliográficas y los Anexos respectivos, que contribuyen a una mejor comprensión de este.

## **1. El Problema**

### **1.1. Planteamiento del Problema**

Hoy en día, las Instituciones Financieras se ven expuestas a una serie de eventos que pueden afectar y perturbar la consecución de sus objetivos institucionales, de acuerdo con ello, según Brachfield (2009), es importante que las cooperativas se encuentren preparadas adecuadamente para mitigar el efecto de los riesgos generados por mencionados eventos. Entendiendo entonces que el negocio principal de las Cooperativas de Ahorro y Crédito [COOPAC] es el de otorgamiento de créditos entre sus socios, éstas deben procurar que mencionado proceso sea realizado de manera óptima, lo que evitará o reducirá al mínimo la posibilidad de que los asociados se encuentren a futuro en una situación de impago, dado que el procedimiento de evaluación de las condiciones y características de los socios antes de otorgar los créditos, fue el idóneo y respetó todas aquellas directrices dada por los entes supervisores.

La gestión de créditos constituye entonces un proceso fundamental, dado que involucra el otorgamiento de los créditos, su evaluación, la gestión de riesgos de los mismos, el control de la morosidad, entre otros; y dado que es un proceso importante, es fundamental que las COOPAC cumplan con los requerimientos regulatorios y se aseguren que todo el personal que trabaja dentro del mismo realice sus funciones de manera adecuada, entendiendo la normativa y teniendo los conocimientos adecuados para el desempeño de sus funciones.

Según CEPAL (2017), las cooperativas de ahorro y crédito en América Latina, al no estar reguladas en su mayoría no están obligadas a cumplir con las normativas específicas de evaluación y calificación de su cartera de créditos. A pesar de ello, muchas usan los criterios estipulados en la banca de los distintos países como una buena práctica normativa y regulatoria, lo que asegura en cierta medida, un estándar en la gestión, pero

que, al no existir ente regulador, no se puede medir la eficiencia de dicha gestión. Es importante aclarar, que la Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL] muestra evidencia de que aquellas instituciones cooperativas que aplican la normativa estipulada por la banca presentan mejores indicadores de desempeño que aquellas que no lo hacen, de ahí la necesidad por adoptar un esquema que ya está demostrado que funciona o de acogerse a una supervisión por parte de un ente regulador, como ya se está comenzando a implementar en América Latina. Complementariamente, la CEPAL menciona que en las cooperativas de América Latina que no adoptan esquemas de regulación, más de 74% de ellas no tiene políticas desarrolladas de capacitación de personal, mientras que en aquellas que, sí se rigen por un esquema regulado, el 50% tiene una estructura de capacitación bastante conciso, en algunos casos por decisión propia, pero en la mayoría de ellos por requerimientos del ente regulador.

En el Perú, el 01 de enero de 2019 entró en vigor la Ley N° 30822, norma que otorgó a la Superintendencia de Banca y Seguros [SBS] el mandato de supervisar a las COOPAC. Es entonces, a partir de esa fecha que las COOPAC tienen la obligación de cumplir con estándares regulatorios y sus procesos son observados y regulados por la SBS. Dentro de la política de riesgo de crédito estipulada por la SBS, uno de los principales indicadores para medir el desempeño de las instituciones financieras en general es el nivel de morosidad, por lo cual las instituciones financieras, entre ellas las COOPAC, deben buscar que sus niveles de morosidad sean los menores posibles, lo cual significa que su cartera de créditos otorgados tiene la menor exposición posible frente al riesgo de crédito. Las estadísticas de la SBS muestran que el nivel de morosidad en los bancos a cierre del 2020 es del 3,80%, en las financieras es 5,50% y en las cooperativas es inferior al 8,00%. Se puede desprender, que al ser recientemente supervisadas aún existen una serie de procesos que no están de acorde con los estándares internacionales, ni de los requeridos por la

superintendencia, por lo cual su nivel de exposición es elevado con respecto a las otras instituciones que conforman el sistema financiero peruano.

De acuerdo con lo anterior, es fundamental remarcar, que antes de la obligatoriedad de la supervisión de la SBS, eran muchos los ejemplos donde las COOPAC tenían un manejo discrecional de ciertas características y políticas de la gestión de créditos, como son, por ejemplo, las refinanciaciones de cartera, lo cual llevaba a otorgamiento de créditos a dedo, ya que no se realizaba el proceso de evaluación crediticia correspondiente, y se otorgaban los créditos por el siempre hecho que el cliente, al ser socio de la COOPAC y pagar una cuota de aportación, tiene el derecho de recibir créditos por parte de la institución, y ésta la obligación de otorgárselo. Además, debe quedar claro que, antes de la supervisión por parte de la SBS, muchas de las COOPAC no capacitaban a su personal en los temas referentes a sus puestos de trabajo, generándose una relación entre la gestión de capital humano (específicamente de capacitación) con respecto a la gestión operativa, principalmente el proceso de otorgamiento de créditos.

En el Perú, existen varias COOPAC vinculadas a la policía y fuerzas armadas, siendo específicamente 05 las vinculadas a la policía nacional, donde se encuentran 02 cooperativas de sub-oficiales, 02 de oficiales y 01 de miembros de la ex guardia civil. Dichas COOPAC vienen operando en el mercado peruano por poco más de 50 años, siendo la más importante de ellas la COOPAC de Oficiales PIP “15 de Setiembre”, en términos de sus activos fijos (en millones de soles), según categorización de la SBS, considerándola una COOPAC de nivel II.

La COOPAC de Oficiales PIP “15 de Setiembre” fue una de las primeras en inscribirse en el registro nacional de Cooperativas, registro que abrió la SBS a inicio de 2019, y, por ende, de las primeras en ser supervisadas por el órgano regulador. A pesar de ello, la COOPAC aún no

ha incorporado totalmente todos los lineamientos requeridos por la SBS, según se puede ver en las Memorias Anuales 2019 y 2020 de la propia cooperativa, en la cual menciona como principal causa a la falta de personal calificado con conocimiento profundo de gestión de créditos, gestión de riesgos y gestión de cobranzas, situación que se está tratando de solucionar en el mediano plazo. A pesar de ello, la COOPAC tiene una tasa de morosidad de 3,16%<sup>1</sup> a cierre de diciembre del 2020, lo cual se explica principalmente porque la cooperativa tiene un convenio con la institución policial para que a los socios de la cooperativa se les descuente el valor de las cuotas de los créditos directamente de la planilla, lo que asegura el pago a tiempo del crédito. El problema se genera cuando los socios son oficiales en retiro y el monto de pensión que se les otorga es menor al de la cuota a pagar, o cuando el socio tiene muchos descuentos de planilla y la institución policial ya no acepta generar más descuentos al socio. Estos problemas se generan precisamente por no contar con una adecuada política de créditos que contemple todas estas características, y tampoco una adecuada gestión de riesgos que prediga la situación y plantee estrategias para la reducción de estos casos.

De acuerdo con todo lo expuesto, se puede asegurar que las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Perú, y principalmente la COOPAC de Oficiales PIP “15 de Setiembre” no desarrolla una eficaz evaluación crediticia de sus socios, lo cual, si se hiciera correctamente no significaría un riesgo elevado al momento de la asignación de un crédito, así como también ayudaría a reducir la morosidad de los clientes.

Es importante, entonces, recalcar la importancia de un eficaz análisis crediticio el cual permita evitar posibles retrasos de pago las cuales están basadas en las normas reflejadas en un reglamento de crédito aplicado al otorgamiento de préstamos y evaluación del riesgo crediticio. Una correcta

---

<sup>1</sup> Recogido del Informe Anual de Riesgos de la COOPAC, proporcionado por la misma institución.



evaluación crediticia, acompañado de una idónea gestión de cobranzas permitirán reducir al máximo el riesgo de morosidad generado por los socios que incumplen sus créditos, a ello se investigará el manejo de carteras de crédito y como se está evaluando los créditos y otorgamiento de préstamos a los socios para así determinar las causantes de su alto nivel de morosidad en los últimos años y así lograr minimizar la morosidad de las carteras de crédito (Ochoa & Saldivar, 2012).

Por otro lado, en la memoria anual 2020 de la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito [FENACREP], se menciona que una de las deficiencias más saltantes en el sector cooperativo es la falta de cualificación de los trabajadores, principalmente motivado porque los trabajadores de este tipo de instituciones no tienen la formación necesaria para el cumplimiento de sus labores.

De acuerdo con el documento emitido por la FENACREP<sup>2</sup> se enumeran las siguientes causas que determinan que la gestión organizacional (y específicamente la gestión de créditos) no se desarrolle de manera idónea en la mayoría de las cooperativas de ahorro y crédito supervisadas:

**Falta de inducción de los trabajadores:** se recoge que apenas el 20% de las cooperativas de ahorro y crédito realizan procesos de inducción y capacitación inicial a los trabajadores que ingresan a laborar a sus instituciones. En el caso particular de la COOPAC “15 de Setiembre”, este es un fenómeno común, dado que no existe un área de capacitación dentro de la gerencia de recursos humanos.

**Insuficientes cursos de capacitación:** se recoge que las COOPAC programan una cantidad insuficiente de cursos de capacitación a sus trabajadores. Es importante mencionar que desde que están reguladas por la

---

<sup>2</sup> Memoria Anual 2020 de la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito [FENACREP]

SBS, las cooperativas tienen la obligación de capacitar a su personal en temas de gestión de riesgos y Lavado de Activos por lo menos 02 veces al año; sin embargo, no son capacitaciones específicas para cada puesto laboral.

**Trabajadores no aptos para el puesto desempeñado:** se recoge la información que en muchos puestos y jefaturas dentro de las COOPAC no existe personal con los estudios y requisitos mínimos para ocupar mencionados puestos, encontrándose que muchos fueron asignados a “dedo” o de manera informal, o ingresaron a trabajar a la cooperativa sin estudios realizados y con el paso de los años fueron ascendiendo sin contar con el conocimiento necesario para el correcto desempeño de sus funciones.

**Carencia de trabajo en equipo:** se recoge la información que dentro de la mayoría de las COOPAC no existe un buen entorno para el desarrollo del trabajo en equipo.

Los intentos de solución tanto nacionales como extranjeros exploran tanto a la variable dependiente como independiente por separado y no en una situación que muestren la relación y causalidad entre ellas. Si bien los estudios abarcan escenarios donde se estudia al sector cooperativo, al no ser estudios directos de la relación entre ambas variables<sup>3</sup>, no se muestran la dinámica y la influencia de la causalidad de la capacitación en la gestión organizacional, y más directamente, de la gestión de créditos de las COOPAC.

De acuerdo con lo mencionado, el presente estudio pretende abordar y estudiar ambas variables, pero priorizando la dinámica existente entre ambas, en un sector con políticas organizacionales que, aunque son similares a los de la banca, presentan ciertos matices que lo vuelven sumamente interesante a la luz de las características específicas del

---

<sup>3</sup> Variable Dependiente e Independiente.

cooperativismo y su función asociativa dentro de las políticas de gestión de créditos.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **Problema General**

¿Cómo influye la capacitación de personal en la gestión de créditos de la COOPAC de Oficiales PIP “15 de Setiembre”, 2021?

### **Problemas Específicos**

- a. ¿En qué medida influye la capacitación en los puestos de trabajo en la gestión de créditos de la COOPAC de Oficiales PIP “15 de Setiembre”, 2021?
- b. ¿En qué medida la capacitación por aprendizaje influye en la gestión de créditos de la COOPAC de Oficiales PIP “15 de Setiembre”, 2021?
- c. ¿En qué medida influye la capacitación por instrucciones en el puesto en la gestión de créditos de la COOPAC de Oficiales PIP “15 de Setiembre”, 2021?
- d. ¿En qué medida la capacitación en habilidades intrapersonales influye en la gestión de créditos de la COOPAC de Oficiales PIP “15 de Setiembre”, 2021?

## **1.3. Justificación de la Investigación**

La metodología empleada en esta investigación servirá para orientar otras investigaciones de tipo causal. De igual manera, tiene justificación en este rubro porque los instrumentos de acopio de datos son válidos y confiables y podrán ser utilizados en estudios que tienen que ver con las variables gestión de créditos y capacitación de la Cooperativa de ahorro y crédito “15 de Setiembre”.

Por otro lado, otro factor importante que justifica la presente investigación radica en la importancia que tienen las variables gestión de créditos y capacitación de la Cooperativa de ahorro y Crédito “15 de Setiembre” en el funcionamiento del sector financiero, permitiendo conocer con mayor objetividad la relación existente. Asimismo, se considera que con la investigación se lograrán ampliar los conocimientos sobre gestión de créditos y capacitación, que tiene en la actualidad mayor demanda en estudios experimentales a un corto plazo, y que de acuerdo con lo anteriormente mencionado son de mucha importancia para los entes reguladores de las COOPAC, como lo son la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú [FENACREP] y la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP [SBS].

La presente investigación es importante porque en ella se enfatiza a una unidad de estudio no muy profundizada en el Perú, como lo son las cooperativas de ahorro y crédito [COOPAC]. Es importante analizar la relación de la variable dependiente e independiente del estudio y poder verificar si existen similitudes en las conclusiones que se puedan obtener, con respecto a otras entidades del sistema financiero, como lo son los bancos o las cajas municipales de ahorro y crédito. La particularidad del sistema cooperativo radica en su rol asociativo, es decir, en la necesidad y obligatoriedad de apoyar a todos sus asociados, lo cual puede ser sensible y contradictorio con la definición de una óptima gestión de créditos, en el sentido de, por ejemplo, rechazar un crédito por no cumplir los estándares básicos para el otorgamiento, pero por el otro lado tener la obligación de apoyar a tu asociado. En este sentido, un esquema de capacitación es fundamental porque dotará a los colaboradores de las COOPAC de argumentos coherentes y necesarios para poder distinguir entre ambas situaciones y poder obtener un punto medio que cumpla con el rol asociativo y a la vez cumpla con los estándares de optimalidad de otorgamiento de créditos, solicitados por los entes reguladores.

En línea con lo antes mencionado, esta investigación se sustenta en el hecho que, dada la nueva supervisión a las COOPAC por parte de la SBS, el personal en las COOPAC tiene desconocimiento de los últimos cambios y las bondades de la gestión de créditos y su adecuada utilización en un contexto general como una función específica restándole la importancia y protagonismo que se merece. Además, extrapolarlo lo antes mencionado, se expone la necesidad de estudiar la relación entre la gestión de capital humano y la gestión organizacional de este tipo de empresas, que presenta un comportamiento distinto a otras entidades del sistema financiero, pero que, sin embargo, cumple un objetivo similar al resto de entidades que componen el sistema financiero del país.

De acuerdo con todo lo mencionado, la idea de estudiar la política de créditos es buscar llegar a la optimalidad de esta variable a fin de reducir los niveles de morosidad de la institución, que es la principal variable para medir el riesgo de crédito de una institución financiera y microfinanciera.

Según lo comentado, esta investigación coincide con 03 líneas de investigación “Finanzas”, “Cultura Organizacional” y “Gestión de Capital Humano”, dentro de las líneas de investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, correspondiente al Doctorado de Administración.

## **1.4. Objetivos de la Investigación**

### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar la influencia de la capacitación de personal sobre la gestión de Créditos de la COOPAC de Oficiales PIP “15 de Setiembre”, 2021.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- a. Determinar en qué medida influye la capacitación en los puestos de trabajo en la gestión de créditos de la COOPAC de Oficiales PIP “15 de Setiembre”, 2021.
- b. Determinar en qué medida la capacitación por aprendizaje influye en la gestión de créditos de la COOPAC de Oficiales PIP “15 de Setiembre”, 2021.
- c. Determinar en qué medida influye la capacitación por instrucciones en el puesto en la gestión de créditos de la COOPAC de Oficiales PIP “15 de Setiembre”, 2021.
- d. Determinar en qué medida la capacitación en habilidades intrapersonales influye en la gestión de créditos de la COOPAC de Oficiales PIP “15 de Setiembre”, 2021.

## **2. Marco Teórico**

### **2.1. Antecedentes del estudio**

#### **Antecedentes Internacionales**

Kalu, Shieler, & Amu (2018) “Credit risk management and financial performance of microfinance institutions in Kampala, Uganda”, tuvo como objetivo general evaluar el efecto de la eficiencia de la gestión en desempeño financiero de las sociedades de ahorro y crédito en Kenia. Respecto a la metodología se empleó un diseño de investigación explicativa. La población objetivo fue 83 depósitos registrados tomando SACCO S.R.L. en Kenia. Se usaron modelos de regresión lineal múltiple para analizar la relación entre los datos. Finalmente, concluyen que la eficiencia de la gestión no tiene influencia significativa en el desempeño financiero de las sociedades de ahorro y crédito en Kenia, se sugiere que la gestión del riesgo de crédito, la dirección debería tomar medidas para mejorar la suficiencia de capital, calidad de activos, eficiencia de gestión, ganancias y liquidez.

Además, el estudio recomendó que SACCO's capacite a sus empleados ya que es probable que aumente su productividad. Este estudio analiza diferentes factores que representan la eficiencia en la gestión de las cooperativas, no solo la capacitación; sin embargo, ayuda a entender algunas dimensiones importantes a tomar en consideración a la hora de trabajar con los recursos humanos de una institución financiera.

Agualsaca (2018) en la tesis “Diseño de un modelo de gestión para la concesión de crédito y recuperación de cartera de la cooperativa de ahorro y crédito “Amauta Kurikamak” Ltda”, se concluye que la organización analizada, en la actualidad no cuenta con procesos detallados y lineamientos que ayuden al manejo y control de sus operaciones, además, se ha detectado problemas en los manuales que conciernen a los procesos de la concesión de créditos y recuperación de cartera; finalmente, a manera de mejora, se propone el diseño de un modelo de gestión para la concesión de crédito y recuperación de cartera.

Estrada, Andrade, & Espin (2018) en el estudio “Riesgo operacional: control y mitigación en pérdidas financieras de cooperativas segmento 4”, tuvo como objetivo general elaborar una herramienta que permita crear una cultura de administración del riesgo operacional (control y mitigación), en las cooperativas del Segmento 4. El enfoque metodológico es mixto, se concluye que las Cooperativas Segmento 4, no cuentan con una política efectiva de riesgos que asegure la adecuada vinculación de sus actores internos en su control y mitigación por consiguiente ninguna de ellas tiene definida la naturaleza de origen de los factores de riesgo, debido a la falta de control de las fallas e insuficiencias dentro de su entorno cooperativo, particularmente en las áreas de crédito y cobranza y de ventanilla. Esta investigación es fundamental porque enfoca el análisis en las distintas fuentes que producen el riesgo operacional (entre ellas las fallas humanas, que puede ser generadas por un inadecuado conocimiento de las funciones, o inadecuada capacitación) y la influencia de la mitigación de dichas fuentes

de riesgo en la mejora en la gestión de los créditos otorgados por la institución.

Lema (2018) en el estudio “Sistema de gestión del talento humano, para la cooperativa de ahorro y crédito Pacífico, del Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2017”, tuvo como principal objetivo dotar de procesos, manuales y reglamentos a la entidad, producto de un diagnóstico y análisis de brechas comparando con las buenas prácticas de la industria financiera. La metodología utilizada se basa en la realización de una entrevista al gerente general y encuestas aplicadas a todos los colaboradores y socios de la institución financiera, que son 358 personas. Se concluye que dentro de la Cooperativa no existen procesos adecuados para la selección del personal y lo realizan de acuerdo con sus preferencias y a la vez, no existe un plan de capacitación acorde a las necesidades, la cual da como resultado que el personal realice sus funciones de forma inadecuada y genere pérdida de tiempo y recursos para la Institución. Esta investigación ayuda a entender las características sobre las cuales se podría desenvolver un sistema idóneo de gestión de talento humano, concluyendo que éste depende de las preferencias y objetivos específicos de la alta dirección y a la vez están estrechamente vinculados con el plan de capacitación de la empresa analizada.

Jeres (2018) en la tesis “Sistema de mejora continua y su incidencia en los procesos crediticios del sector cooperativo perteneciente al segmento 2, del cantón Ambato”, el objetivo general de la investigación fue analizar los factores que inciden en los procesos crediticios que causan el incremento de riesgos en la cartera del sector cooperativo perteneciente al segmento 2, del cantón Ambato, el enfoque de investigación fue mixto, la muestra de estudio fue de 71 personas, como instrumento de recolección de datos se utilizó la encuesta y la entrevista a profundidad. Se concluye que el personal en el área de créditos no tiene todo el conocimiento del proceso que debe realizar para otorgar créditos por lo que las instituciones cooperativas



analizadas deben tomar medidas de mejora, caso contrario, se podría generar la pérdida de la calidad crediticia, incremento de morosidad y créditos castigados, lo que inducirá en pérdida de confianza de los socios los que podría repercutir en la pérdida de los mismos y por ende la disminución de recursos económicos en estas instituciones financieras.

Barus (2017) *Effect of management efficiency on financial performance of savings and credit societies in Kenya*, tuvo como objetivo general evaluar si existe una relación entre las técnicas de gestión del riesgo de crédito y financiera desempeño de las instituciones de microfinanzas en Kampala, Uganda. La muestra fue de 60 miembros de personal de los departamentos de finanzas y crédito de tres microfinanzas con licencia instituciones en Kampala, se utilizó la correlacion de Pearson para examinar la relación entre las técnicas de gestión del riesgo de crédito y financiera. Finalmente se concluye que el proceso de evaluación debería capturar cuestiones clave como la capacidad del solicitante, valor de la garantía, y el historial crediticio

Paredes (2014) en la tesis “Análisis de riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito Frandesc Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo”, tuvo como objetivo general facilitar el análisis previo del riesgo crediticio que se maneja en la liquidez de la cooperativa, la variación relativa encontrada en los seis meses de liquidez, el enfoque de la investigación es cualitativa, y se realizaron entrevistas a profundidad, se concluye que el personal del área administrativa desconoce sobre los tópicos conceptuales y la importancia del análisis de riesgo crediticio y la liquidación para aplicar una evaluación y aumentar el margen, y posteriormente el nivel de rentabilidad en la cooperativa. Una segunda conclusión, es el exceso de carga operativa que se encontró lo que repercute en el hecho de que el personal no logra cumplir con las políticas de las unidades de gestión, afectando al efectivo monitoreo y control del riesgo del crédito y la última conclusión importante, es que la

cooperativa no cuenta con una Unidad de Gestión de Riesgos, que sirva sirva con uno de los filtros de las autonomías para la aprobación de créditos, y de manera general que ayude a la evaluación, control y prevención de riesgos frente a futuras eventualidades de factor económico, natural, político.

### **Antecedentes nacionales**

Caruajulca & Castillo (2018) en la tesis “Incidencia de la gestión de créditos y cobranzas en el remanente de la cooperativa de ahorro y crédito nuestra señora del rosario, provincia de Cajabamba, año 2017”, tuvo como principal objetivo demostrar; que, las variaciones del porcentaje del Remanente, es el resultado, de una óptima o errónea gestión del otorgamiento y recuperación de los créditos. La investigación es de tipo correlacional, diseño no experimental, corte transversal, la población de estudio fueron 10 analistas que laboran en el departamento de Créditos y Cobranzas. Finalmente se concluye que el efecto de la Gestión de Créditos y Cobranzas en el Remanente de la COOPAC mostró debilidades en los procesos de análisis, aprobación, seguimiento y recuperación de los créditos; lo cual, no le ha permitido incrementar su remanente afectando directamente a sus socios en el periodo 2017. Esta investigación es importante porque a pesar de no tener como objetivo principal el análisis de la influencia de la capacitación en la consecución de los objetivos de la cooperativa, logra concluir que la debilidad de los subprocesos dentro del proceso de gestión de créditos si es un causal significativo, y menciona que dicha debilidad se genera por la falta de cualificación y conocimiento de los trabajadores presentes en mencionados subprocesos.

Ticona (2018) en el estudio “La calidad de la cartera de créditos y su incidencia en la solvencia financiera de las cooperativas de ahorro y crédito de la Región Puno, 2012-2014”, tuvo como objetivo determinar los factores que influyen en el deterioro de la calidad de la cartera de créditos, además de medir la influencia de la calidad de la cartera de créditos en la solvencia

financiera de las COOPAC de la región Puno en el periodo comprendido entre 2012 y 2014. La investigación aplicó el diseño de investigación no experimental, es de tipo correlacional causal; emplea el método inductivo y deductivo, y finalmente, se empleó el muestreo no probabilístico seleccionando seis cooperativas de una población de diez. La principal conclusión de la investigación es que el deterioro de la calidad de cartera de créditos de las COOPAC de la región Puno, es el resultado de un conjunto de factores, entre los cuales se tienen: debilidades institucionales, deficiente evaluación crediticia cuya causa, es la nula capacitación del personal, otro factor de importancia es la deficiente recuperación por la carencia de un plan de recuperaciones, finalmente también el sobreendeudamiento de los socios, cuya causa es la sobreoferta de créditos de fácil acceso, hacen que los socios se endeuden, por encima de su capacidad de pago; y por otro lado la débil supervisión externa realizada por la FENACREP, que era la encargada de la supervisión en los años de análisis, antes de que entrará a supervisar a las COOPAC la SBS.

Cobián (2017) en la tesis “Riesgo crediticio y las causas que influyen la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito nuestra señora del Rosario de Cajabamba año 2016”, tuvo como principal objetivo plantear estrategias para mitigar y disminuir el riesgo de liquidez, dado que esto permitiría mejorar sus captaciones, lograr una recuperación eficiente de su cartera de créditos y cumplir las obligaciones con el público (pago de intereses por ahorros), todo lo mencionado se consigue manteniendo los indicadores de liquidez en los niveles requeridos por los organismos de control (FENACREP, en su momento, y ahora SBS). En relación con la metodología el enfoque es cuantitativo, de tipo explicativo, de diseño no experimental, corte transversal. la población está conformada por el personal que trabaja en la COOPAC Nuestra Señora del Rosario de la provincia de Cajabamba, que hacienden a 25 trabajadores y la muestra en la investigación ha estado conformada por los 05 analistas de créditos y el

gerente de negocios. Para la recolección de datos se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Finalmente, el estudio concluye que se necesita emprender estrategias de cobranza y análisis de créditos, las cuales permitirían reducir los niveles de morosidad de la cooperativa, aportando positivamente a controlar el riesgo. Esta investigación genera un importante aporte para nuestra investigación en la medida que, dentro de las medidas para emprender las estrategias de cobranza y análisis de crédito necesaria, hace incidencia en la necesidad de que el personal pueda contar con debida capacitación en dichos temas.

Pereda (2016) en la tesis “La Evaluación Crediticia y su Incidencia en la Morosidad de los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo Ltda. 104 del Distrito de Trujillo, 2015”, tuvo como objetivo general demostrar que la evaluación crediticia influye significativamente en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo, distrito de Trujillo 2015, el enfoque de investigación fue cuantitativo, el tipo correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal, finalmente se detectó que existe ineficiencia del proceso de evaluación de créditos. En esta investigación se demuestra un fenómeno muy común en las COOPAC, la ineficiencia del proceso de otorgamiento de créditos, y mencionan que éste es débil precisamente por no contar con profesional que conozca y comprenda todas las herramientas necesarias para desempeñar correctamente su trabajo.

Mogollón (2016) en la tesis Gestión de Riesgos de Crédito y su incidencia en la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII de Trujillo año 2015, tuvo como objetivo general determinar la incidencia de la Gestión de Riesgos de Crédito en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito León XIII de Trujillo año 2015. Se ha utilizado un tipo de investigación Aplicativa, No experimental-Transversal y un nivel correlacional con la finalidad de saber la relación o nivel de asociación que existe entre las variables. La investigación concluyó que la gestión de riesgo

de crédito y nivel de morosidad bajo existe una relación directa, en consecuencia, del buen porcentaje de cumplimiento a provocado que el índice de morosidad tienda a disminuir y alcanzar a ser menor al promedio recomendado.

López R. (2016) en la tesis “La morosidad y su impacto en la rentabilidad en la cooperativa de ahorro y crédito la rehabilitadora-Piura, año 2016”, tuvo como objetivo determinar el impacto de los factores internos de la morosidad sobre la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora. Respecto a la metodología el tipo fue correlacional, diseño no experimental y de corte transversal. La población fueron 10 de trabajadores y 100 socios morosos. Las técnicas de análisis de datos fueron la encuesta para los colaboradores y los socios morosos de la cooperativa, la entrevista para la jefa de área de recuperaciones. La principal conclusión fue que los procesos con los que cuenta la Cooperativa para el otorgamiento de créditos no son los más adecuados, y no están dentro de los estándares regulados, lo que desencadenó en un incremento cuantioso del indicador de morosidad en los últimos meses antes del periodo de análisis.

Espinoza (2016) en la tesis “Gestión económica y financiera para una adecuada toma de decisiones en la cooperativa de ahorro y crédito Cabanillas – Mañazo Ltda. Periodos 2013 – 2014”, tuvo como objetivo general determinar y evaluar la gestión económica y financiera para una adecuada toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas – Mañazo Ltda. Periodos 2013 – 2014, la metodología aplicada para su desarrollo estuvo enmarcada en el enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, de diseño no experimental. La muestra de estudio fue el área de contabilidad. Finalmente se sugiere ejecutar capacitación permanente al personal en temas financieros acorde a las funciones y cargo que desempeñara dentro de la cooperativa de ahorro y crédito.

## **2.2. Bases teórico-científicas**

### **2.2.1. Teorías generales relacionadas al tema**

#### **Enfoque Teórico de Gestión de créditos (Variable Dependiente)**

#### **Enfoque Teórico de Modigliani y Miller M&M**

Modigliani y Miller (1958), en su teoría sobre la estructura de capital, menciona que el costo del capital medio ponderado (WACC) y el valor de la empresa son totalmente independientes de la estructura financiera de la empresa; por tanto, se contraponen a las teorías tradicionales.

#### **Enfoque Teórico de la jerarquía financiera (Myers y Majluf, 1984)**

En la teoría de la jerarquía financiera (Myers y Majluf, 1984), se explica la decisión de financiación respecto al apalancamiento corporativo. Esta teoría descansa en la existencia de información asimétrica (con respecto a oportunidades de inversión y activos actualmente tenidos) entre las empresas y los mercados de capitales. Es decir, los directores de la organización a menudo tienen mejor información sobre el estado de la compañía que los inversores externos. Además de los costos de transacción producidos por la emisión de nuevos títulos, las organizaciones tienen que asumir aquellos costos que son consecuencia de la información asimétrica. Para minimizar éstos y otros costos de financiación, las empresas tienden a financiar sus inversiones con autofinanciación, luego deuda sin riesgo, después deuda con riesgo, y finalmente, con acciones.

### **Enfoque Teórico de la Financiación**

Drimer (2008) afirma que el financiamiento es el mecanismo más importante y usual a través del cual una empresa o persona obtienen recursos por medio de fuentes financieras para un proyecto. El tema de financiamiento, vinculado a temas como la tasa de interés y el nivel general de liquidez, ha sido una de las cuestiones básicas abordadas por la Economía.

**Tabla 1***Evolución Histórica del Financiamiento*

	<b>Periodo</b>	<b>Enfoque</b>	<b>Autores referentes</b>
	Finales siglo XV-Finales siglo XIX Economistas clásicos	Registro monetario de las operaciones de la empresa y gestión de la tesorería. Estudio descriptivo de instituciones, instrumentos y procedimientos existentes en el mercado de capitales. Las finanzas se consideran parte de la economía.	Smith, A.; Ricardo, D. Schumpeter, J.
<b>Siglo XX</b>		Las finanzas constituyen una disciplina autónoma	
<b>Enfoque tradicional</b>	1901-1920 Concentración industrial	Análisis externo del financiamiento. Combinación y fusión de empresas. Análisis de títulos y valores.	Dewing, A.; Gerstenberg, Ch.
	1921-1939 Innovación tecnológica y nuevas empresas.	Análisis de la liquidez y de la solvencia empresarial. Financiamiento externo a largo plazo (recursos ajenos).	Fischer, I. ; Williams, J. Keynes, J.
	1940-primeros 50 Economía de guerra	Garantías para recursos ajenos (prestamistas). Análisis de inversiones (presupuesto de capital). Planificación y control.	Schneider, E.
<b>Enfoque moderno</b>	Primeros 50 – 1960 Expansión Económica (Fase I)	Interrelación decisiones de inversión y financiamiento.	Friederick, A.; Vera, L. Dean, J.; Arrow, K
	1961-1973 Expansión Económica (Fase II)	Cambio tecnológico y diversificación empresarial. Nuevos sistemas en la toma de decisiones financieras.	Modigliani, F. ; Miller, M.; Merton , R.; Fisher, I.; Roll, R. ; Hirsleifer , J.; Solomon , E. ; Markowitz,
<b>Enfoque contractual</b>	1973-1980 Crisis de la Energía	Fundamentos microeconómicos y utilización de técnicas cuantitativas. Relaciones con el entorno económico: inflación y recesión.	Ross, S.; Black F.; Scholes M.; Myers, S. ; Lucas; Rubinstein, M.; Schwartz, E.; Litzenberger, R.;
	Decada de los 80	Creación de nuevos productos y mercados financieros. Gestión del riesgo financiero derivado de la volatilidad de los mercados.	Kauffman, A.; Aluja, G. ; Smith, Ruback, R.; Gibbons, M.; Banz, R.; Shiller, R. ; Hansen, C.;
	Decada de los 90	Dificultades financieras y riesgos financieros elevados.	Mirrless J.; Vickrey W. ; Altman E.; Singleton, K. Fama, E. y French, K.; Bradley, M.; Stiglitz, J.
<b>Enfoque contemporaneo</b>	Inicios del Siglo XXI Globalización Financiera	Behavioral finance.	Kahneman, D. ; Tversky A.
		Finanzas sociales. Finanzas corporativas. Financiación a corto plazo. Gestión del crédito.	Brealey, R., Myers, S., Marcus, A.



### **Enfoque Teórico de la Capacitación (Variable Independiente)**

Según Sutton (2011), el nivel de exigencia de la alta dirección con respecto de la medición y obtención de resultados para los servicios internos de una organización, como, por ejemplo, lo es la capacitación, es sustancialmente menor de lo que lo es para los procesos productivos o medulares de la organización.

### **Enfoque Teórico de la inversión respecto al potencial humano**

Según Leuven (2001), la capacitación es muy valiosa, no debe ser infravalorada, por el contrario, debe ser considerada como una inversión de parte de la organización y del empleado, con el objetivo de mejorar la efectividad y eficiencia en el trabajo y la manera más rápida de poder lograr los objetivos institucionales.

**Tabla 2***Evolución Histórica de la Capacitación*

Año	Autor	Aporte
1952	Waite, W.	La capacitación es fundamental, y tal vez la causa principal para lograr la mejora del desempeño del colaborador.
1955	Whitehill, Jr.	Concluye que es fundamental mejorar al colaborador para el área de trabajo al que va dirigido.
1956	Yoder, D.	La capacitación aumenta los conocimientos, y esto permite mejorar el desempeño del colaborador
1961	Mcgehee, W. y Thayer P.	La capacitación aporta a mejorar la competitividad del trabajador.
1970	Flippo, E.	La capacitación mejora las competencias específicas de cada trabajador.
1970	Hoyler, S.	Invertir es capacitar para lograr el mejor desempeño del colaborador.
1992	Davis, K. et al	La capacitación permite al colaborador conocer más su labor y alcanzar indicadores de calidad en sus medidas de desempeño.
1996	Silíceo	La capacitación es una herramienta de gestión útil para lograr las metas de la organización.
1997	Aquino et al	La capacitación permite la optimización de las habilidades y competencias del trabajador.
1997	Blake, O.	Establece la importancia de una educación constante al colaborador.
1998	Gore, E.	La capacitación se vincula con la productividad en la mejora de las habilidades del trabajador.
1999	Bohlander, G. et al	La capacitación fortalece el aprendizaje del trabajador, beneficiando a la organización.
2001	Sutton, C.	La capacitación aporta a mejorar la eficiencia de las tareas del colaborador.

## **2.2.2. Bases teóricas especializadas sobre el tema**

### **Gestión de créditos**

Santandreu (2002) señala que la gestión de créditos tiene una fuerte relación con el objetivo de la obtención e incremento de las ventas de la empresa, seleccionar rigurosamente el crédito, optar por aquellas fuentes financieras más económicas para el sostenimiento del plazo de cobro y realizar un exhaustivo y riguroso control del seguimiento de los cobros y recuperaciones con el fin de no estrangular la liquidez de la empresa.

La entidad financiera pone una determinada cantidad de dinero a disposición del beneficiario, hasta un límite señalado y por un plazo determinado, percibiendo los intereses sobre las cantidades dispuestas y las comisiones acordadas, obligándose el beneficiario a devolver a la entidad financiera las cantidades utilizadas en los plazos estipulados, como menciona Monserrat (2013).

### **Políticas de Créditos**

La política de crédito es un proceso que implica la aplicación de 03 características fundamentales: elección y normativa de crédito, límite y condición de crédito y políticas de cobranza. Por lo tanto, las políticas de crédito establecen los lineamientos de una organización para decidir otorgamiento de crédito y si se le concede cual será el límite de crédito (Gitman, 2003)

Hidalgo (2010) menciona que las políticas de créditos engloban a todos aquellos procedimientos y mecanismos que garantizan que se cumplan los objetivos establecidos para la administración. Por ello, una vez determinada cada detalle de los objetivos, se procede a formular las normas, manuales y cursos para

capacitar y poner en marcha, tanto para conceder créditos como para realizar cobranzas.

### **Condiciones de Créditos**

Según Aranda & Sangolqui (2010), las condiciones estipuladas para los créditos determinan los términos de pago que se acuerdan para todos los clientes, entre ellos el periodo que se concederá para el pago desde la fecha de facturación del producto, así como los descuentos y forma de pago. Cualquier variación de las condiciones al igual que en los estándares de crédito, afectará las utilidades, el nivel de ventas, el periodo promedio de cobro y la estimación de las cuentas incobrables, así que si se piensa en variar cualquier término deberá antes tener en cuenta el efecto que tendrá sobre la relación costo- beneficio para la institución.

### **Políticas de cobro**

La política de cobro se refiere a la forma que las instituciones deben administrar la cobranza, cuando el cliente no paga su adeudo en términos del crédito otorgado. Generalmente esta política es muy variable y está condicionada al mercado y giro del negocio en que opera la empresa. Se puede gestionar la cobranza a través de un representante de la empresa. Si el cliente no liquida su adeudo, este debe turnarse con el departamento legal para gestionar su cobro, según menciona Córdoba (2005).

### **Capacitación**

Para los autores Stoner, Freeman y Gilbert (2009) “La capacitación busca aumentar las capacidades de los empleados para incrementar la efectividad de la organización, y mejorar las habilidades del trabajo actual”.

Según Ibáñez (2011) la capacitación tiene los siguientes objetivos: (a) Los colaboradores están listos para desarrollar sus labores según su puesto de trabajo, (b) optimiza la línea de carrera según los resultados del trabajador, (c) mejorar el cambio de mentalidad de los trabajadores para generar un ambiente de trabajo cálido, amigable y unido (p. 476).

### **2.3. Definición de conceptos**

#### **Definición de Gestión de Créditos**

La gestión de créditos es el segundo componente del ciclo de conversión del efectivo es el periodo promedio de cobro. El periodo promedio de cobro consta de dos partes. La primera parte del periodo promedio de cobro implica administrar el crédito disponible para los clientes de la empresa, y la segunda parte implica cobrar y procesar los pagos. El objetivo de la administración de las cuentas por cobrar es cobrarlas tan rápido como sea posible, sin perder ventas debido a técnicas de cobranza muy agresivas (Gitman & Zutter, 2012, p. 559).

#### **Definición de Capacitación**

La capacitación es el proceso para enseñar a los trabajadores nuevos o en activo las habilidades básicas que necesitan para desempeñar Sus funciones (Dessler y Varela, 2017, p. 493).

### **3. Metodología**

#### **3.1. Formulación de la hipótesis**

##### **Hipótesis General**

La capacitación de personal influye significativamente en la gestión de los créditos de la COOPAC de oficiales PIP “15 de Setiembre”, 2021.

### **Hipótesis Específicas**

- a. La capacitación en los puestos de trabajo influye significativamente en la gestión de créditos de la COOPAC de Oficiales PIP “15 de Setiembre”, 2021.
- b. La capacitación por aprendizaje influye significativamente en la gestión de créditos de la COOPAC de Oficiales PIP “15 de Setiembre”, 2021.
- c. La capacitación por instrucciones en el puesto influye significativamente en la gestión de créditos de la COOPAC de Oficiales PIP “15 de Setiembre”, 2021.
- d. La capacitación en habilidades intrapersonales influye significativamente en la gestión de créditos de la COOPAC de Oficiales PIP “15 de Setiembre”, 2021.

### **3.2. Variables e indicadores**

#### **3.2.1. Identificación de la variable independiente**

La variable independiente es el Nivel de Capacitación.

#### **Definición conceptual de la variable independiente: Nivel de Capacitación**

La variable independiente denominada nivel de capacitación se define como el proceso para enseñar a los trabajadores nuevos o en activo las habilidades básicas que necesitan para desempeñar sus funciones (Dessler y Varela, 2017, p. 493).

#### **Definición operacional de la variable independiente: Nivel de Capacitación**

Para medir el nivel de capacitación se ha considerado las dimensiones capacitación en el puesto, capacitación por aprendizaje,

capacitaciones por instrucciones en el puesto y habilidades interpersonales.

### **3.2.2. Identificación de la variable dependiente**

La variable dependiente es la Gestión de Créditos.

#### **Definición conceptual de la variable dependiente: Gestión de créditos**

La gestión de créditos a clientes tiene una relación estrechísima con propiciar el objetivo de las ventas de la empresa, seleccionar rigurosamente el crédito, es decir, reducir riesgo, optar por aquellas fuentes financieras más económicas para el sostenimiento del plazo de cobro y realizar un exhaustivo y riguroso control del seguimiento de los cobros con el fin de no estrangular la liquidez de la empresa (Santandreu, 2002, p. 14).

#### **Definición operacional de la variable dependiente: Gestión de créditos**

Para medir la gestión de créditos se ha considerado las dimensiones: política de créditos, condiciones de crédito y políticas de cobranza.

Tabla 3

## Cuadro de Operacionalización de Variables

CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES						
Variable	Tipo de Variable	Operacionalización	Dimensiones	Indicador	Nivel de Medición	Unidad de Medida
<b><u>V. Independiente (X):</u></b> Nivel de Capacitación	Cualitativa	Se define como el proceso para enseñar a los trabajadores nuevos o en activo las habilidades básicas que necesitan para desempeñar sus funciones.  (Dessler y Varela, 2017, p. 493).  Se obtendrá a través del instrumento.	Capacitación en el puesto	Inducción en el puesto de trabajo	Escala Ordinal.	1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre. 5=Siempre
				Cursos de capacitación para el trabajo	Escala Ordinal.	
			Capacitación por aprendizaje	Trabajadores hábiles en el puesto	Escala Ordinal.	
				Soporte técnico del jefe directo en el trabajo	Escala Ordinal.	
			Capacitaciones por instrucciones en el puesto	Manual de procedimientos para cada trabajador	Escala Ordinal.	
				Conferencias para capacitación del personal	Escala Ordinal.	
			Habilidades interpersonales	Equipos de trabajo	Escala Ordinal.	
				Comunicación en el entorno del trabajo	Escala Ordinal.	
<b><u>V. Dependiente (Y):</u></b> Gestión de Créditos	Cualitativa	La Gestión de créditos a clientes tiene una relación estrechísima con propiciar el objetivo de las ventas de la empresa, seleccionar rigurosamente el crédito, es decir, reducir riesgo, optar por aquellas fuentes financieras más económicas para el sostenimiento del plazo de cobro.  (Gitman & Zutter, 2012, p. 559).	Política de Créditos	Factores de orden externo	Escala Ordinal.	
				Factores de orden interno	Escala Ordinal.	
			Condiciones de Crédito	Factores de evaluación del riesgo	Escala Ordinal.	
				Limitación del crédito	Escala Ordinal.	
				Organización del crédito y la cobranza	Escala Ordinal.	
			Políticas de Cobranza	Restrictivas	Escala Ordinal.	
				Liberales	Escala Ordinal.	
				Racionales	Escala Ordinal.	

Fuente: Elaboración propia



### 3.3. Tipo y diseño de investigación

#### Tipo de Investigación

Es una investigación básica porque se lleva a cabo para resolver cuestiones concretas y específicas.

#### Diseño de investigación

- El diseño de la investigación es no experimental porque se lleva a cabo sin manipulación de la variable independiente.
- Es retrospectiva puesto que los hechos o sucesos motivo de estudio ya ocurrieron antes de la investigación.
- Es de corte transversal porque los datos recolectados de una población y/o muestra se realiza en un solo momento en el tiempo.

### 3.4. Nivel de investigación

Es una investigación causal explicativa porque se requiere buscar las características y rasgos más importantes del fenómeno a evaluar, pero a la vez se requiere no sólo probar la relación entre las variables, sino además verificar la causalidad entre ellas.

- Al ser de nivel cuantitativo el nivel es causal, ya que permitirá determinar si dos variables están o no relacionadas y además la influencia de una en la otra, analizando si un aumento o disminución en una variable coincide con el aumento o disminución en la otra variable.
- Además, esta investigación tendrá un carácter estadístico, dado que se hará uso de métodos estadísticos para establecer la probabilidad que nuestra variable independiente X tenga algún efecto en la variable dependiente Y.

### **3.5. Ámbito y tiempo social de la investigación**

Se cuenta con todas las posibilidades y se han hecho todas las gestiones para poder asegurar la factibilidad de la ejecución de la investigación dado que la institución a analizar es una institución relacionada con el autor. Se cuentan con los permisos necesarios por parte del consejo de administración de la Cooperativa, adquiridos de manera verbal en una reunión entre el autor y el presidente del consejo de administración, sin embargo, no se descarta la presentación de una carta formal por parte de la universidad.

El tiempo social de la investigación corresponde al año 2021.

### **3.6. Población y muestra**

#### **Población**

Conjunto formado por todos los elementos que posee una serie de características comunes; es la totalidad de elementos o casos, sean individuos, objetos o acontecimientos, que comparten determinadas características o un criterio. (Vara, 2015, p. 261).

La población de estudio en la investigación son el personal del departamento de crédito y cobranzas de la COOPAC de Oficiales PIP “15 de Setiembre” durante el 2021, que son 30 profesionales.

#### **Muestra**

La muestra de un estudio es un grupo representativo de la población. Es una porción de la población total, de la cual se obtendrán información sobre las variables de estudio. (Vara, 2015, p. 261).

La muestra se determinó en el 100% de la población de estudio que son 30 profesionales del departamento de crédito y cobranzas de la COOPAC de Oficiales PIP “15 de Setiembre” durante 2021.

### **3.7. Recolección de los datos**

Para ambas variables la información que se usará será primaria porque se obtendrá directamente, además de ser obtenida mediante la técnica de encuesta a trabajadores del Departamento de Créditos y Cobranzas de la COOPAC “15 de Setiembre”.

#### **3.7.1. Técnicas de recolección de los datos**

Las técnicas de recolección de datos, según Saavedra (2017), son las técnicas de encuesta “que consiste en registrar información significativa y de interés para el investigador” y las técnicas de observación que es un “proceso metódico, ordenado y coherente cuyos elementos están en lógica interacción para lograr los objetivos que son la captación de datos”. Asimismo, la encuesta que es una técnica de interrogatorio que emplea el cuestionario como instrumento (De La Torre & Accostupa, 2013).

#### **3.7.2. Instrumentos para la recolección de los datos**

En la presente investigación se utilizará como instrumento de medición el cuestionario que viene a ser un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir.

### **3.8. Procesamiento, presentación, análisis e interpretación de los datos**

Para el procesamiento de la información se usará el software Stata. Con la base de datos obtenida se procederá a realizar las siguientes actividades:

- Se realizará un análisis de la confiabilidad de los datos obtenidos, mediante la prueba estadística Alpha de Cronbach.
- Se procederá a analizar la correlación entre la variable dependiente e independiente, mediante las pruebas de correlación de Spearman y Pearson.
- Se ejecutará un análisis paramétrico mediante un modelo de regresión simple.
- Se verificará la significancia estadística de las variables intervinientes en el modelo mediante las pruebas t-student correspondientes.
- Se procederá a verificar la bondad de ajuste del modelo mediante el análisis del coeficiente de determinación, que permitirá medir la calidad del ajuste obtenido.
- Se analizará y descartará la presencia de quiebre estructural y multicolinealidad en el modelo especificado.
- Se analizarán los residuos de la estimación comprobando que estos sean ruido blanco, mediante las pruebas de White.

Para la presentación de los resultados se tomará en consideración lo siguiente:

- En el cuerpo del documento se mostrará una tabla que refleje los resultados de estimación del modelo final.
- En los anexos del documento se mostrarán a detalle los resultados de cada una de las pruebas de especificación y de estimación de los modelos previos que se realizaron con la finalidad de obtener la especificación final del modelo.

Para la interpretación de los resultados se tomará en consideración lo siguiente:

- Los resultados se interpretarán tomando en consideración en enfoque estadístico y el enfoque teórico, el cual está estrechamente vinculado con el marco teórico explicado. Es importante mencionar, que dentro del enfoque estadístico se considerará un esquema de estadística paramétrica.

## 4. Resultados

### 4.1. Descripción del Trabajo de Campo

A fin de determinar si el nivel de la capacitación de personal incidiría en mejorar la gestión de Créditos de la COOPAC “15 de Setiembre”, se aplicaron dos cuestionarios a la población de estudio. Los cuestionarios fueron aplicados a 30 funcionarios de la Cooperativa el mes de octubre del 2021. Los resultados son analizados, interpretados y comprobados empleando para ello los Software Stata (Versión 16) y Microsoft Excel.

Los cuestionarios fueron validados oportunamente por expertos temáticos y metodólogos con amplia experiencia. A continuación, se muestra un resumen de los expertos validadores y su decisión con respecto a los instrumentos presentados:

**Tabla 4**

*Evaluación de Instrumentos*

<b>Variable: Nivel de Capacitación</b>		
<b>Experto</b>	<b>Dominio</b>	<b>Decisión</b>
Dr. Orlando Mendieta Pianto	Temático	Existe suficiencia
Dr. Enrique Goycochea Chunga	Estadístico-Metodólogo	Existe suficiencia
Dr. Glenn Arce Larrea	Estadístico-Metodólogo	Existe suficiencia
<b>Variable: Gestión de Créditos</b>		
<b>Experto</b>	<b>Dominio</b>	<b>Decisión</b>
Dr. Orlando Mendieta Pianto	Temático	Existe suficiencia
Dr. Enrique Goycochea Chunga	Estadístico-Metodólogo	Existe suficiencia
Dr. Glenn Arce Larrea	Estadístico-Metodólogo	Existe suficiencia

## **4.2. Diseño de la presentación de los resultados**

Los resultados del cuestionario se presentan mediante tablas y figuras, de acuerdo con las variables: nivel de capacitación y gestión de créditos, y, según los indicadores establecidos para cada variable.

## **4.3. Resultados**

### **4.3.1. Análisis de Confiabilidad**

Según Vara (2015) “se relaciona con la precisión y congruencia, es el grado en que la aplicación repetida de un instrumento al mismo sujeto, objeto o situación produce iguales resultados”. (p. 394)

Para la investigación y para las variables de estudio se utilizará la confiabilidad por consistencia interna (homogeneidad), según Vara (2015, p. 394) expresa “se usa para instrumentos cuantitativos: sólo para escalas o instrumentos que miden constructos. La consistencia interna se refiere al nivel en que los diferentes ítems de una escala están relacionados entre sí”. Según el autor la consistencia se puede verificar a través del Alfa de Cronbach. Para el criterio de confiabilidad del instrumento de las variables, se determinará por el coeficiente de Alfa de Cronbach, requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre uno y cero.

A continuación, se muestran los resultados de las pruebas de confiabilidad de cada uno de los instrumentos desarrollados:

**Tabla 5***Confiabilidad de Gestión de Créditos*

<b>Confiabilidad Instrumento Gestión de Créditos</b>		
Alfa de Cronbach	Covarianza promedio interitem	N de elementos
0.8933	0.4315	26

Según los resultados obtenidos en la tabla anterior, mediante el Alfa de Cronbach se tiene un coeficiente de 0.893, es decir, una excelente confiabilidad del instrumento aplicado.

Esto significa que los datos recogidos si aportan información valiosa para los objetivos planteados en la investigación.

**Tabla 6***Confiabilidad de Nivel de Capacitación*

<b>Confiabilidad Instrumento Nivel de Capacitación</b>		
Alfa de Cronbach	Covarianza promedio interitem	N de elementos
0.9157	0.4084	24

Según los resultados obtenidos en la tabla anterior, mediante el Alfa de Cronbach se tiene un coeficiente de 0.916, es decir, una excelente confiabilidad del instrumento aplicado.

Esto significa que los datos recogidos si aportan información valiosa para los objetivos planteados en la investigación.

### 4.3.2. Procesamiento y Análisis de Datos

En el procesamiento de datos se utilizó el software estadístico denominado STATA en su versión número 16, donde, en la etapa descriptiva, se empleará las tablas de frecuencia y los diagramas de barras.

A continuación, se define las tablas de frecuencia y los diagramas de barras:

- **Tablas de frecuencia:** llamadas también distribución de frecuencias se utilizan para organizar y resumir la información. Se puede construir tablas de frecuencias para datos cualitativos o cuantitativos. En ambos casos el conjunto de datos esta agrupado en varias clases. Las tablas de frecuencias deben explicarse por sí mismas, es decir, al ser observadas por cualquier investigador, inmediatamente muestran en forma sencilla y entendible el comportamiento de los datos de la investigación (Fernández, 2005, p. 63).
- **Diagrama de barras:** son aquellos en los cuales se presentan un conjunto de barras horizontales o verticales. Se utilizan generalmente para representar variables cualitativas o cuantitativas discretas. Al construir una gráfica de barras, separamos las barras para enfatizar las diferencias entre las diferentes clases (Fernández, 2005, p. 151).

### 4.3.3. Análisis e Interpretación

#### Variable: Gestión de Créditos

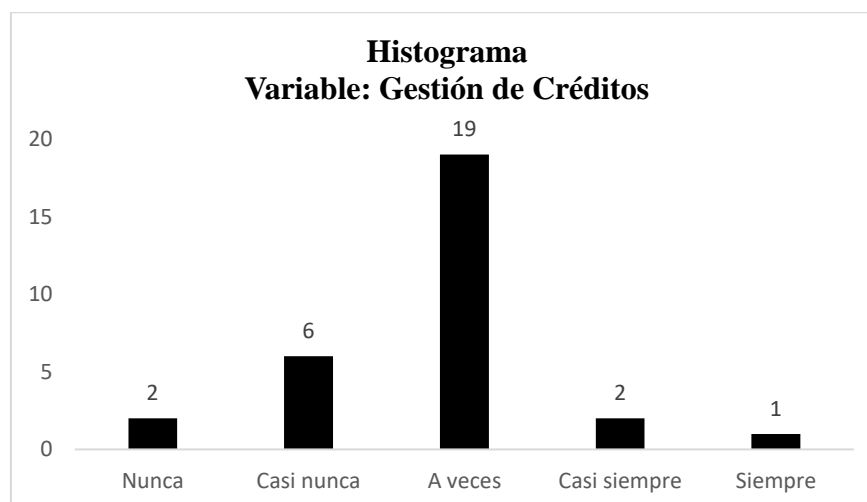
A continuación, se muestra la tabla de distribución de frecuencias de la variable Gestión de Créditos.



**Tabla 7***Distribución de Frecuencias – Variable: Gestión de Créditos*

<b>Distribución de Frecuencias</b>			
<b>Variable: Gestión de Créditos</b>			
Valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	6.67%	6.67%
Casi nunca	6	20.00%	26.67%
A veces	19	63.33%	90.00%
Casi siempre	2	6.67%	96.67%
Siempre	1	3.33%	100.00%
Total	30	100.00%	

También se presenta el correspondiente histograma:

**Figura 1***Histograma – Variable: Gestión de Créditos*

Según lo mostrado se aprecia que el 6.67% de personas encuestadas señalan que casi siempre la gestión de créditos es buena y un 63.33% señalan que a veces se cumple de buena forma la gestión de créditos en la COOPAC de Oficiales PIP “15 de Setiembre”, en el año 2021.

### Dimensión: Políticas de Créditos

A continuación, se muestra la tabla de distribución de frecuencias de la Dimensión Políticas de Créditos.

**Tabla 8**

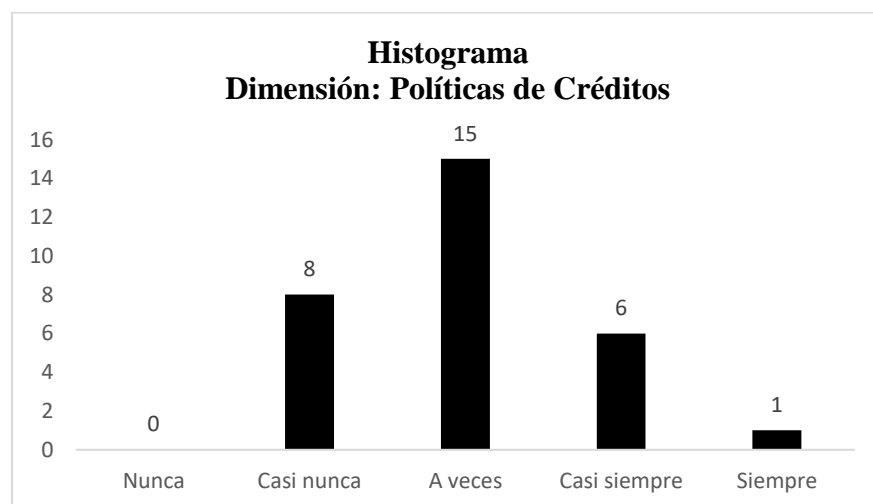
*Distribución de Frecuencias – Variable: Política de Créditos*

<b>Distribución de Frecuencias</b>			
<b>Dimensión: Políticas de Créditos</b>			
Valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00%	0.00%
Casi nunca	8	26.67%	26.67%
A veces	15	50.00%	76.67%
Casi siempre	6	20.00%	96.67%
Siempre	1	3.33%	100.00%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>	

También se presenta el correspondiente histograma:

**Figura 2**

*Histograma – Variable: Políticas de Créditos*



Según lo mostrado se aprecia que el 26.67% de personas encuestadas señalan que casi nunca se cumplen los objetivos de las políticas de crédito y solo un 20.00% señala que casi siempre se cumplen los objetivos, los procedimientos son eficientes en las políticas de crédito en la COOPAC de Oficiales PIP “15 de Setiembre”, en el año 2021.

### **Dimensión: Condiciones de Créditos**

A continuación, se muestra la tabla de distribución de frecuencias de la Dimensión Condiciones de Créditos.

**Tabla 9**

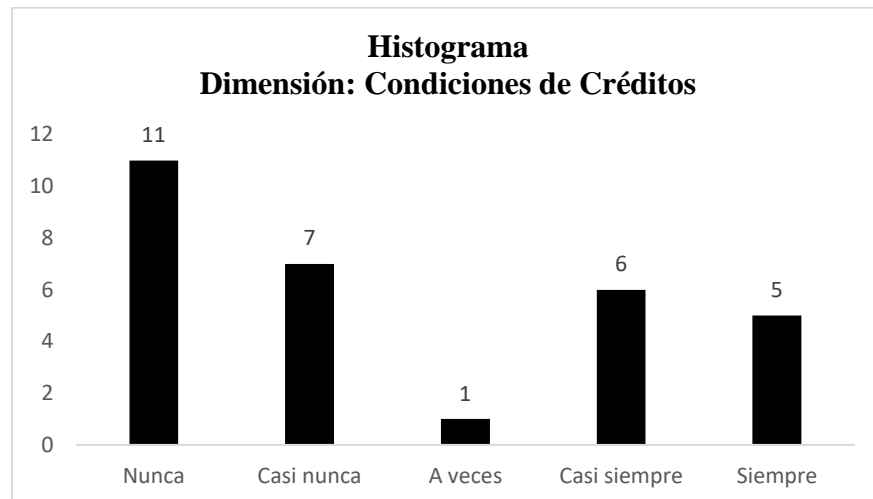
*Distribución de Frecuencias – Variable: Condiciones de Créditos*

<b>Distribución de Frecuencias</b>			
<b>Dimensión: Condiciones de Créditos</b>			
Valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	11	36.67%	36.67%
Casi nunca	7	23.33%	60.00%
A veces	1	3.33%	63.33%
Casi siempre	6	20.00%	83.33%
Siempre	5	16.67%	100.00%
Total	30	100.00%	

También se presenta el correspondiente histograma:

**Figura 3**

*Histograma – Variable: Condiciones de Créditos*



Según lo mostrado se aprecia que el 36.67% de personas encuestadas señalan que nunca se cumplen las condiciones de créditos en la COOPAC de Oficiales PIP “15 de Setiembre”, en el año 2021.

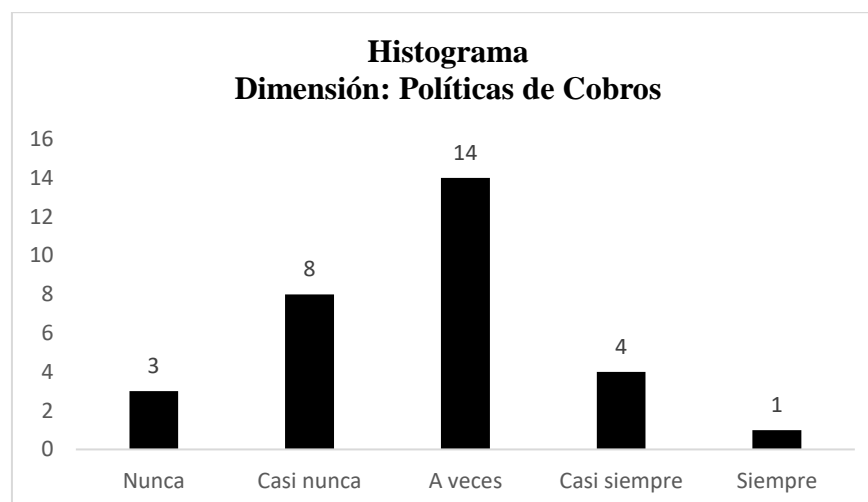
#### **Dimensión: Políticas de Cobros**

A continuación, se muestra la tabla de distribución de frecuencias de la Dimensión Políticas de Cobros.

**Tabla 10***Distribución de Frecuencias – Variable: Políticas de Cobros*

<b>Distribución de Frecuencias</b>			
<b>Dimensión: Políticas de Cobros</b>			
Valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	3	10.00%	10.00%
Casi nunca	8	26.67%	36.67%
A veces	14	46.67%	83.33%
Casi siempre	4	13.33%	96.67%
Siempre	1	3.33%	100.00%
Total	30	100.00%	

También se presenta el correspondiente histograma:

**Figura 4***Histograma – Variable: Políticas de Cobros*

Según lo mostrado se aprecia que el 46.67% de personas encuestadas señalan que a veces se cumplen con eficiencia las políticas de cobro en la COOPAC de Oficiales PIP “15 de Setiembre”, en el año 2021 y solo el 13.33% considera que casi siempre se cumplen estas políticas.

**Variable: Nivel de Capacitación**

A continuación, se muestra la tabla de distribución de frecuencias de la variable Nivel de Capacitación.

**Tabla 11**

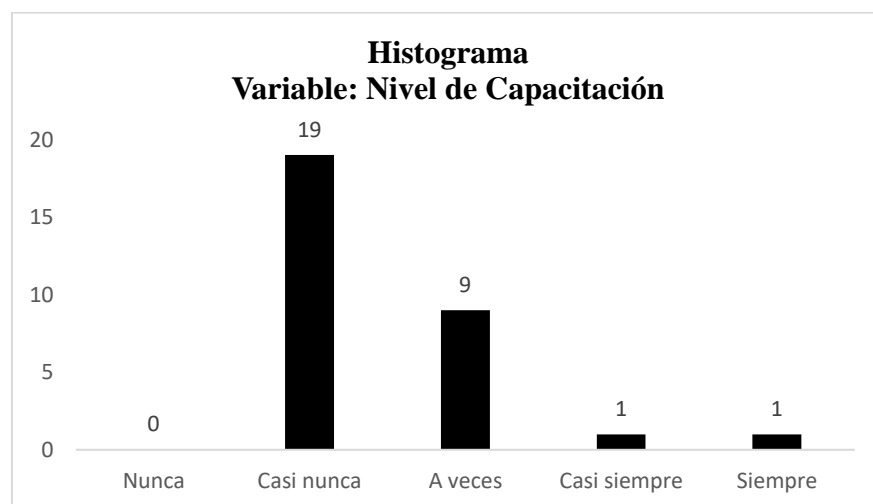
*Distribución de Frecuencias – Variable: Nivel de Capacitación*

<b>Distribución de Frecuencias</b>			
<b>Variable: Nivel de Capacitación</b>			
Valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00%	0.00%
Casi nunca	19	63.33%	63.33%
A veces	9	30.00%	93.33%
Casi siempre	1	3.33%	96.67%
Siempre	1	3.33%	100.00%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>	

También se presenta el correspondiente histograma:

**Figura 5**

*Histograma – Variable: Nivel de Capacitación*



Según lo mostrado se aprecia que el 63.33% de personas encuestadas señalan que casi nunca la capacitación es buena y 30.00% que a veces es bueno el nivel de capacitación que se imparte en los programas de capacitación en la COOPAC de Oficiales PIP “15 de Setiembre”, en el año 2021.

### **Dimensión: Capacitación en el Puesto**

A continuación, se muestra la tabla de distribución de frecuencias de la Dimensión Capacitación en el Puesto.

**Tabla 12**

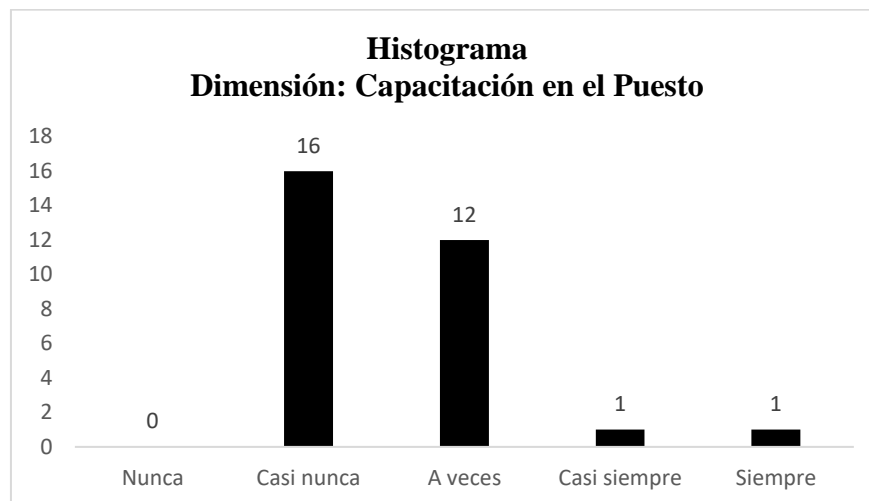
*Distribución de Frecuencias – Variable: Capacitación en el Puesto*

<b>Distribución de Frecuencias</b>			
<b>Dimensión: Capacitación en el Puesto</b>			
Valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00%	0.00%
Casi nunca	16	53.33%	53.33%
A veces	12	40.00%	93.33%
Casi siempre	1	3.33%	96.67%
Siempre	1	3.33%	100.00%
Total	30	100.00%	

También se presenta el correspondiente histograma:

**Figura 6**

*Histograma – Variable: Capacitación en el Puesto*



Según lo mostrado se aprecia que el 53.33% de personas encuestadas señalan que casi nunca hay capacitación en el puesto y 40.00% de personas encuestadas señalan que a veces recibe capacitación en el puesto en la COOPAC de Oficiales PIP “15 de Setiembre”, en el año 2021.

### **Dimensión: Capacitación por Aprendizaje**

A continuación, se muestra la tabla de distribución de frecuencias de la Dimensión Capacitación por Aprendizaje.



**Tabla 13**

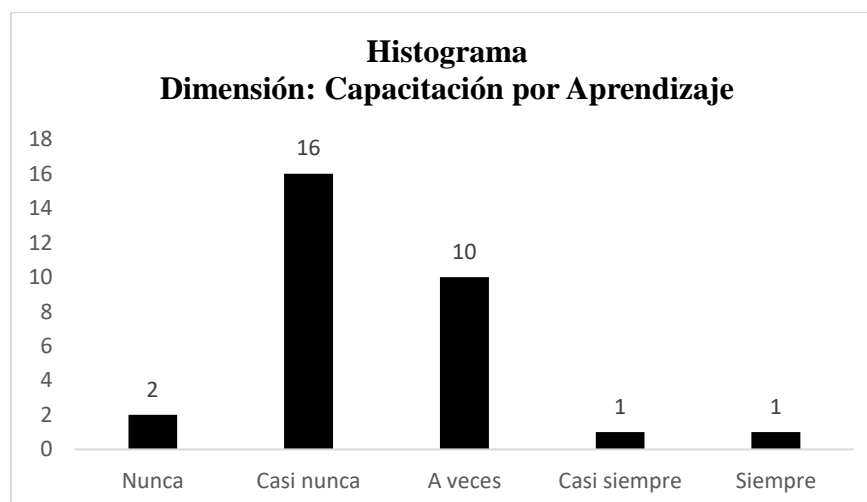
*Distribución de Frecuencias – Variable: Capacitación por Aprendizaje*

<b>Distribución de Frecuencias</b>			
<b>Dimensión: Capacitación por Aprendizaje</b>			
Valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	6.67%	6.67%
Casi nunca	16	53.33%	60.00%
A veces	10	33.33%	93.33%
Casi siempre	1	3.33%	96.67%
Siempre	1	3.33%	100.00%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>	

También se presenta el correspondiente histograma:

**Figura 7**

*Histograma – Variable: Capacitación por Aprendizaje*



Según lo mostrado se aprecia que el 53.33% de personas encuestadas señalan que casi nunca existe capacitación por aprendizaje en la COOPAC de Oficiales PIP “15 de Setiembre”, en el año 2021.

### **Dimensión: Capacitación por Instrucción en el puesto**

A continuación, se muestra la tabla de distribución de frecuencias de la Dimensión Capacitación por Instrucción en el Puesto.

**Tabla 14**

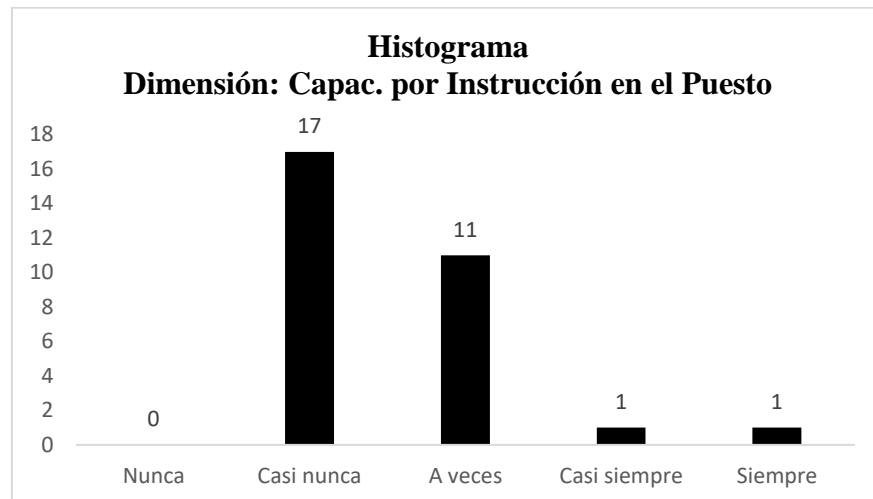
*Distribución de Frecuencias – Variable: Capacitación por Instrucción en el Puesto*

<b>Distribución de Frecuencias</b>			
<b>Dimensión: Capac. por Instrucción en el Puesto</b>			
Valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00%	0.00%
Casi nunca	17	56.67%	56.67%
A veces	11	36.67%	93.33%
Casi siempre	1	3.33%	96.67%
Siempre	1	3.33%	100.00%
Total	30	100.00%	

También se presenta el correspondiente histograma:

**Figura 8**

*Histograma – Variable: Capacitación por Instrucción en el Puesto*



Según lo mostrado se aprecia que el 56.67% de personas encuestadas señalan que casi nunca existen capacitaciones por instrucciones en el puesto en la COOPAC de Oficiales PIP “15 de Setiembre”, en el año 2021.

### **Dimensión: Habilidades Interpersonales**

A continuación, se muestra la tabla de distribución de frecuencias de la Dimensión Habilidades Interpersonales.

**Tabla 15**

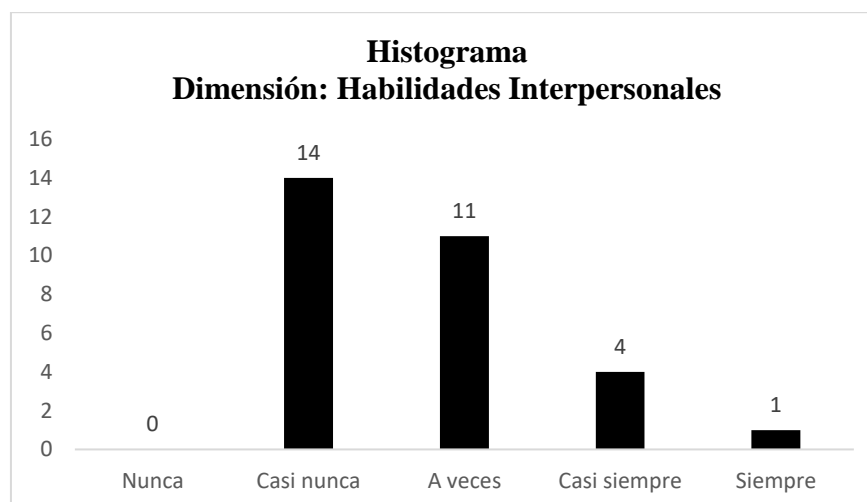
*Distribución de Frecuencias – Variable: Habilidades Interpersonales*

<b>Distribución de Frecuencias</b>			
<b>Dimensión: Habilidades Interpersonales</b>			
Valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00%	0.00%
Casi nunca	14	46.67%	46.67%
A veces	11	36.67%	83.33%
Casi siempre	4	13.33%	96.67%
Siempre	1	3.33%	100.00%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>	

También se presenta el correspondiente histograma:

**Figura 9**

*Histograma – Variable: Habilidades Interpersonales*



Según lo mostrado se aprecia que el 46.67% de personas encuestadas señalan que casi nunca las habilidades interpersonales son buenas en la COOPAC de Oficiales PIP “15 de Setiembre”, en el año 2021.

#### 4.4. Prueba Estadística

Sabiendo que se quiere medir si existe influencia de una variable en otra (causalidad), el análisis correlacional no es suficiente, por lo cual es necesario realizar un análisis de regresión, que es lo adecuado para medir la causalidad de una variable en otra.

El estadístico de contraste es conocido como el ratio  $t$  y es el resultado de dividir la estimación puntual del parámetro entre su desviación típica estimada.

$$t = \frac{\hat{\beta}_l}{d\hat{t}(\hat{\beta}_l)} \sim t_{n-k}$$

Donde la hipótesis nula es:

$$H_0: \beta = 0$$

$$H_1: \beta \neq 0$$

Si se rechaza la hipótesis nula, decimos que la variable independiente es una variable individualmente significativa a ese nivel de significación y si no se puede rechazar, decimos que no es estadísticamente significativa a ese nivel de significación. Estos contrastes se llevan a cabo para todos los parámetros. Son parte de la diagnosis de un modelo.

A un nivel de confianza de 95%, se rechaza la hipótesis nula si  $|t| > 2$

#### Contraste de hipótesis

La idea o conjetura es una hipótesis y el procedimiento de toma de decisiones sobre la hipótesis se conoce como contraste de hipótesis, tiene como finalidad decidir si una conjetura respecto de un tema de investigación

puede considerarse cierta, o debe rechazarse, basándonos en la información suministrada por una muestra (De La Torre & Accostupa, 2013, p. 82).

La hipótesis nula y la hipótesis alternativa se definen de la siguiente forma:

- **Hipótesis nula (denotada como  $H_0$ ).** Esta hipótesis nula es la que se somete a comprobación, y es la que se acepta o rechaza, como la conclusión de un contraste (De La Torre & Accostupa, 2013, p. 82).
- **Hipótesis alternativa (denotada como  $H_a$ ).** Se denomina hipótesis alternativa aquella hipótesis contra la cual queremos contrastar la hipótesis nula. Esta hipótesis puede ser simple o compuesta (De La Torre & Accostupa, 2013, p. 82).

#### 4.5. Comprobación de Hipótesis

##### 4.5.1. Contraste de la Hipótesis General

- **Hipótesis nula**

$$H_0: \beta = 0$$

La capacitación de personal no influye significativamente en la gestión de los créditos de la COOPAC de oficiales PIP “15 de Setiembre”, 2021.

- **Hipótesis alternativa**

$$H_a: \beta \neq 0$$

La capacitación de personal influye significativamente en la gestión de los créditos de la COOPAC de oficiales PIP “15 de Setiembre”, 2021.

Los resultados de la regresión son los siguientes:

**Tabla 16***Análisis de Regresión – Contraste Hipótesis General*

<b>Análisis de Regresión</b>			
<b>Variable Dependiente</b>	Gestión de Créditos (GCT)		
<b>Variable Independiente</b>	Nivel de Capacitación (NCT)		
<b>Resultados</b>			
R Cuadrado	0.8685		
# de Observaciones	30		
	<b>Coef.</b>	<b>t</b>	<b>p&gt;  t  </b>
NCT	1.0556	13.84	0.0000

Interpretación: Según los resultados alcanzados para comprobar la hipótesis general se ha obtenido que el estadístico t, tiene el valor de 13.84 que es claramente superior al valor crítico ( $t=2$ ) lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple, entonces: el nivel de capacitación influye significativamente en la gestión de créditos de la COOPAC de oficiales PIP “15 de Setiembre”, 2021.

#### 4.5.2. Contraste de la Hipótesis Específica 1

- **Hipótesis nula**

$$H_0: \beta = 0$$

La capacitación en los puestos de trabajo no influye significativamente en la gestión de créditos de la COOPAC de Oficiales PIP “15 de Setiembre”, 2021.

- **Hipótesis alternativa**

$$H_a: \beta \neq 0$$

La capacitación en los puestos de trabajo influye significativamente en la gestión de créditos de la COOPAC de Oficiales PIP “15 de Setiembre”, 2021.

Los resultados de la regresión son los siguientes:

**Tabla 17**

*Análisis de Regresión – Contraste Hipótesis Específica 1*

<b>Análisis de Regresión</b>			
<b>Variable Dependiente</b>	Gestión de Créditos (GCT)		
<b>Variable Independiente</b>	Cap. en Puestos de Trabajo (NC1)		
<b>Resultados</b>			
R Cuadrado	0.8784		
# de Observaciones	30		
	<b>Coef.</b>	<b>t</b>	<b>p&gt;  t  </b>
NC1	1.0235	14.47	0.0000

Interpretación: Según los resultados alcanzados para comprobar la hipótesis general se ha obtenido que el estadístico t, tiene el valor de 14.47 que es claramente superior al valor crítico ( $t=2$ ) lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple, entonces: la capacitación en los puestos de trabajo influye significativamente en la gestión de créditos de la COOPAC de Oficiales PIP “15 de Setiembre”, 2021.

#### 4.5.3. Contraste de la Hipótesis Específica 2

- **Hipótesis nula**

Ho:  $\beta= 0$

La capacitación por aprendizaje no influye significativamente en la gestión de créditos de la COOPAC de Oficiales PIP “15 de Setiembre”, 2021.



- **Hipótesis alternativa**

Ha:  $\beta \neq 0$

La capacitación por aprendizaje influye significativamente en la gestión de créditos de la COOPAC de Oficiales PIP “15 de Setiembre”, 2021.

Los resultados de la regresión son los siguientes:

**Tabla 18**

*Análisis de Regresión – Contraste Hipótesis Específica 2*

<b>Análisis de Regresión</b>			
<b>Variable Dependiente</b>	Gestión de Créditos (GCT)		
<b>Variable Independiente</b>	Cap. por Aprendizaje (NC2)		
<b>Resultados</b>			
R Cuadrado	0.8813		
# de Observaciones	30		
	<b>Coef.</b>	<b>t</b>	<b>p&gt;  t  </b>
NC2	1.0660	14.68	0.0000

Interpretación: Según los resultados alcanzados para comprobar la hipótesis general se ha obtenido que el estadístico t, tiene el valor de 14.68 que es claramente superior al valor crítico ( $t=2$ ) lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple, entonces: la capacitación por aprendizaje influye significativamente en la gestión de créditos de la COOPAC de Oficiales PIP “15 de Setiembre”, 2021.

#### 4.5.4. Contraste de la Hipótesis Específica 3

- **Hipótesis nula**

Ho:  $\beta = 0$

La capacitación por instrucciones en el puesto no influye significativamente en la gestión de créditos de la COOPAC de Oficiales PIP “15 de Setiembre”, 2021.

- **Hipótesis alternativa**

Ha:  $\beta \neq 0$

La capacitación por instrucciones en el puesto influye significativamente en la gestión de créditos de la COOPAC de Oficiales PIP “15 de Setiembre”, 2021.

Los resultados de la regresión son los siguientes:

**Tabla 19**

*Análisis de Regresión – Contraste Hipótesis Específica 3*

<b>Análisis de Regresión</b>			
<b>Variable Dependiente</b>	Gestión de Créditos (GCT)		
<b>Variable Independiente</b>	Cap. Por Instrucciones (NC3)		
<b>Resultados</b>			
R Cuadrado	0.8995		
# de Observaciones	30		
	<b>Coef.</b>	<b>t</b>	<b>p&gt;  t  </b>
NC3	1.0481	16.11	0.0000

Interpretación: Según los resultados alcanzados para comprobar la hipótesis general se ha obtenido que el estadístico t, tiene el valor de 16.11 que es claramente superior al valor crítico ( $t=2$ ) lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple, entonces: la capacitación por instrucciones en el puesto influye significativamente en la gestión de créditos de la COOPAC de Oficiales PIP “15 de Setiembre”, 2021.

#### 4.5.5. Contraste de la Hipótesis Específica 4

- **Hipótesis nula**

$$H_0: \beta = 0$$

La capacitación en habilidades intrapersonales no influye significativamente en la gestión de créditos de la COOPAC de Oficiales PIP “15 de Setiembre”, 2021.

- **Hipótesis alternativa**

$$H_a: \beta \neq 0$$

La capacitación en habilidades intrapersonales influye significativamente en la gestión de créditos de la COOPAC de Oficiales PIP “15 de Setiembre”, 2021.

Los resultados de la regresión son los siguientes:

**Tabla 20**

*Análisis de Regresión – Contraste Hipótesis Específica 4*

<b>Análisis de Regresión</b>			
<b>Variable Dependiente</b>	Gestión de Créditos (GCT)		
<b>Variable Independiente</b>	Cap. Hab. Intrapersonales (NC4)		
<b>Resultados</b>			
R Cuadrado	0.8685		
# de Observaciones	30		
	<b>Coef.</b>	<b>t</b>	<b>p&gt;  t  </b>
NC4	0.9508	13.84	0.0000

Interpretación: Según los resultados alcanzados para comprobar la hipótesis general se ha obtenido que el estadístico t, tiene el valor de 13.84 que es claramente superior al valor crítico ( $t=2$ ) lo que nos permite afirmar

que la hipótesis alterna se cumple, entonces: la capacitación en habilidades intrapersonales influye significativamente en la gestión de créditos de la COOPAC de Oficiales PIP “15 de Setiembre”, 2021.

#### **4.6. Discusión de los Resultados**

La presente investigación determinó la incidencia de la aplicación de la capacitación de personal en todas sus versiones en el mejoramiento de la gestión de créditos de la COOPAC de Oficiales PIP “15 de Setiembre”, 2021.

Los resultados de los instrumentos de medición del cuestionario aplicado a los funcionarios de la COOPAC “15 de Setiembre”, permitieron determinar que: La aplicación de un programa de capacitación incidiría significativamente en el mejoramiento de la gestión de créditos de la COOPAC de Oficiales PIP “15 de Setiembre”, 2021.

La comprobación de la hipótesis general se dio a consecuencia de comprobar las hipótesis específicas que se mencionaron en el punto anterior de acuerdo con la información obtenida en los cuestionarios de la variable dependiente e independiente.

De la información obtenida en ambos cuestionarios, que se analizó a detalle en el punto 4.3, se puede observar que aquellos funcionarios que calificaron con puntaje bajo el cuestionario sobre el nivel de capacitación, también lo hicieron en el de gestión de créditos, y también, cuando asignaron puntajes altos en capacitación, lo hicieron con puntajes intermedios en gestión de créditos.

También es claro, que, en ninguna de las 02 variables, ni de sus dimensiones, se encontró funcionarios que calificaron con puntajes altos a los mismos, entendiendo que la percepción de los funcionarios de la COOPAC es que tanto el nivel de capacitación y la gestión de créditos en la

Cooperativa “15 de Setiembre” se encuentra en niveles intermedios o bajos, lo que significa que no se han estado desarrollando de manera óptima estas 02 actividades.

## **5. Conclusiones**

### **Primera:**

La capacitación de personal influye significativamente en la gestión de los créditos de la COOPAC de oficiales PIP “15 de Setiembre”, 2021.

La capacitación de personal a través de la capacitación en el puesto de trabajo, capacitación por aprendizaje, capacitación por instrucción en el puesto y capacitación en habilidades interpersonales, permitirían el mejoramiento de la gestión de créditos de la cooperativa.

### **Segunda:**

La capacitación en los puestos de trabajo influye significativamente en la gestión de créditos de la COOPAC de Oficiales PIP “15 de Setiembre”, 2021.

### **Tercera:**

La capacitación por aprendizaje influye significativamente en la gestión de créditos de la COOPAC de Oficiales PIP “15 de Setiembre”, 2021.

### **Cuarta:**

La capacitación por instrucciones en el puesto influye significativamente en la gestión de créditos de la COOPAC de Oficiales PIP “15 de Setiembre”, 2021.

### **Quinta:**

La capacitación en habilidades intrapersonales influye significativamente en la gestión de créditos de la COOPAC de Oficiales PIP “15 de Setiembre”, 2021.

## **6. Recomendaciones**

### **Primera:**

La COOPAC de Oficiales PIP “15 de Setiembre” debe considerar la aplicación de la capacitación en los puestos de trabajo a fin de mejorar la gestión de sus procesos operativos, entre ellos el proceso de gestión de créditos de la Cooperativa.

### **Segunda:**

La COOPAC de Oficiales PIP “15 de Setiembre” debe considerar la aplicación de la capacitación por aprendizaje a fin de mejorar la gestión de sus procesos operativos, entre ellos el proceso de gestión de créditos de la Cooperativa.

### **Tercera:**

La COOPAC de Oficiales PIP “15 de Setiembre” debe considerar la aplicación de la capacitación por instrucciones en el puesto a fin de mejorar la gestión de sus procesos operativos, entre ellos el proceso de gestión de créditos de la Cooperativa.

### **Cuarta:**

La COOPAC de Oficiales PIP “15 de Setiembre” debe considerar la aplicación de la capacitación en habilidades intrapersonales a fin de mejorar la gestión de sus procesos operativos, entre ellos el proceso de gestión de créditos de la Cooperativa.

## 7. Referencias

- Agualsaca, E. (2018). Diseño de un modelo de gestión para la concesión de crédito y recuperación de cartera de la cooperativa de ahorro y crédito “Amauta Kurikamak” Ltda. (Tesis de grado), Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- Alles, M. (2015). Dirección estratégica de Recursos Humanos, volumen I (3 ed.). Buenos Aires: Granica.
- Almanza, R., Calederon, P., Vargas, J., Casas, R., & Palomares, F. (2016). Aprendizaje y desempeño organizacional bajo el enfoque de las teorías organizacionales. *Revista de economía y administración*, 83-94.
- Alva, C. (2014). Las tecnologías de información y comunicación como instrumentos eficaces en la capacitación del personal: el caso de la oficina nacional de procesos electorales (ONPE). (Tesis de maestría), Perú : Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Alvear, S. (2008). *Sistemas Financiero Nacional*. Cuenca: U ediciones .
- Andia, W. (2017). *Manual de investigación universitaria*. Lima: Ediciones arte y pluma.
- Anzola, S. (2010). *Administración de Pequeñas Empresas*. México: Mc Graw Hill.
- Aranda, K., & Sangolqui, E. (2010). La administración de cuentas por cobrar en la Empresa Comercial Vivar. (Tesis de grado), Ecuador: Universidad de Uzuay.
- Arbaiza, L. (2013). *Como elaborar una tesis de grado*. Lima: Esan ediciones.
- Bahillo, E., Perez, C., & Escribano, G. (2016). *Gestión financiera*. España: Ediciones Paraninfo.
- Baptista, D., & Flores, R. (2014). *Capacitación y reclutamiento de personal en los establecimientos de Honduras*. Honduras : Biblioteca Felipe Herrera del Banco Interamericano de Desarrollo.



- Baptista, D., & Flores, R. (2014). Capacitación y reclutamiento de personal en los establecimientos de Panamá. Panama: Biblioteca Felipe Herrera del Banco Interamericano de Desarrollo.
- Barus, J. (2017). Effect of management efficiency on financial performance of savings and credit societies in Kenya. *Journal of Strategic Management*, 92-104.
- Begazo , L. (2016). La capacitación y su influencia en el desempeño laboral del personal de la procuraduría pública del RENIEC. (Tesis de maestría), Peru : Universidad Cesar Vallejo .
- Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación. Bogota: Pearson.
- Bernal, C., & Sierra, H. (2013). *Proceso Administrativo* (2 ed.). Bogota: Pearson.
- Blas, E. (2014). *Diccionario de administración y finanzas*. Estados Unidos: Editorial Palibrio LLC.
- Brachfield, P. (2009). *Gestión de créditos y cobranzas*. Barcelona : Bresca editorial.
- Bravo, E. (2017). Perfil profesional y desempeño de los locadores de servicios de las Elecciones Regionales y Municipales 2014. (Tesis de maestría), Peru: Universidad Cesar Valejo.
- Brealey , R., Myers, S., & Marcus, A. (2004). *Fundamentos de finanzas corporativas*. España: Mc Graw Hill.
- Castillon, N. (2018). Capacitación y el mejoramiento continuo en la gerencia de fiscalización y supervisión del OSIPTEL, año 2017. (Tesis de maestría), Peru : Universidad Nacional Federico Villareal.
- CEPAL (2017). *Inclusión financiera de las micro, pequeñas y medianas empresas en el Perú: Experiencia de la Banca de Desarrollo*.
- Chacaltana, J. (2016). *Formalización en el Peru. Tendencias y políticas a inicios del Siglo 21*. (Tesis doctoral), Lima, Peru: Universidad Pontificia Catolica del Peru.

- Charca, Z. (2015). Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro agencias de aduana del distrito de Desaguadero provincia de Chucuito, periodo 2013-2014. (Tesis de grado), Peri: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.
- Chiavenato , I. (2007). Administración de Recursos Humanos. Mexico: Mc. Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos (5 ed.). Mexico: Mc. Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). Administracion de recursos humanos. Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I., & Sapiro, A. (2011). Planeacion estrategica. Mexico: Mc Graw Hill.
- De la Garza, J., Morales, B., & Gonzalez, B. (2013). Analisis estadistico multivariante. Mexico: Mc Graw Hill education.
- De La Torre, C., & Accostupa, Y. (2013). Estadística inferencial. Lima: Editorial Moshera.
- De Lara, A. (2013). Medición y control de riesgos financieros (3 ed.). Colombia: Limusa.
- De Mendoza, C., Di Capua, G., & Rucci, G. (2014). Formación para el trabajo en Uruguay el punto de partida. Uruguay: Biblioteca Felipe Herrera del Banco Interamericano de Desarrollo.
- De Pablo, A. (2010). Gestion financiera. Madrid: Editorial Centro de estudios Andres Areces.
- Del Aguila, J. (2017). Gestión del Talento Humano y el desempeño organizacional en el Hospital II –I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016. (Tesis de maestria), Peru : Universidad Cesar Vallejo.
- Del Valle , E. (2005). Créditos y Cobranzas. Obtenido de Universidad Nacional Autónoma de México:

[http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito\\_cobranza.pdf](http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf)

- Dessler, G., & Varela, R. (2017). *Administración de recursos humanos* (6 ed.). Mexico: Pearson educación.
- Espinoza, J. (2016). *Gestión económica y financiera para una adecuada toma de decisiones en la cooperativa de ahorro y crédito Cabanillas – Mañazo Ltda. Periodos 2013 – 2014*”. (Tesis de grado) , Puno , Perú : Universidad Nacional del Altiplano .
- Estrada, I., Andrade, A., & Espin, M. (2018). Riesgo operacional: control y mitigación en pérdidas financieras de cooperativas segmento 4. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-19 Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/03/cooperativas-segmento4.html>.
- Fernández, J. (2005). *Estadística descriptiva* . Lima : Fondo editorial del Pedagógico San Marcos .
- Galvis, L., & Cardenas, N. (2016). Gestión del talento humano en el sector público en Colombia. *Revista Apuntes de Administración*, 20-28.
- Gamarra, G., Wong , F., Rivera , T., & Pujay , O. (2015). *Estadística e investigación con aplicación de SPSS*. Lima: San Marcos.
- Gamonal, L. (2017). *Capacitación y Ejecución del Plan Anual de Contrataciones de la Empresa Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima*. (Tesis de maestría), Peru : Universidad Cesar Vallejo .
- Gilley, J., Dean, P., & Bierema, L. (2001). *Philosophy and practice of organizational learning, performance, and change*. Cambridge: Perseus.
- Gitman , J., & Zutter , J. (2012). *Principios de administración financiera*. México: Pearson educación.
- Gitman, L. (2003). *Principio de Administración Financiera* (10 ed.). México: Pearson.
- Gonzalez, M. (2006). *Habilidades directivas*. España: Antakira Grafic.
- Gutierrez, H. (2014). *Calidad y productividad*. (4ta. ed.) Colombia: Mc Graw Hill.

- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). Metodologia de la investigacion (6 ed.). Mexico: Mc Graw Hill education.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). Metodologia de la investigacion. Mexico: Mc Graw Hill education.
- Hernandez, R., Mendez, S., Mendoza, C., & Cuevas , A. (2017). Fundamentos de investigacion. Mexico: Mc Graw Hill education.
- Huamán , G. (2017). Capacitación empresarial y percepción del desempeño laboral de los trabajadores del CONCYTEC, Miraflores 2017. (Tesis de maestria), Peru: Universidad Cesar Vallejo.
- Ibañez, M. (2010). Administracion de recursos humanos en la empresa. Lima: Editorial San Marcos.
- Ibañez, M. (2010). Administracion de Recursos Humanos en la Empresa. (2da reimp.) Lima, Peru: San Marcos.
- Ibañez, M. (2011). Gestion del talento humano. Lima: Editorial San Marcos.
- Ibañez, M. (2011). Gestión del talento humano en la empresa. Lima: Editorial San Marcos.
- Idrovo, M. (2017). El trabajo en equipo en el desempeño laboral del personal del gobierno Autonomo descentralizado Baños de Agua Santa. Ecuador, (Tesis de grado): Universidad Tecnica de Ambato.
- Jeres , E. (2018). Sistema de mejora continua y su incidencia en los procesos crediticios del sector cooperativo perteneciente al segmento 2, del cantón Ambato. (Tesis de grado), Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Kalu, E., Shieler, B., & Amu, C. (2018). Credit risk management and financial performance of microfinance institutions in Kampala, Uganda. Independent journal of management & production, 153-169.
- Kanahuati, G. (2013). Forbes. Obtenido de <https://www.forbes.com.mx/capacitacion-respuesta-urgente-ante-la-globalizacion/>

- Lema, K. (2018 ). Sistema de gestión del talento humano, para la cooperativa de ahorro y crédito Pacífico, del Cantón Riobamba, provincia de chimborazo, periodo 2017. (Tesis de grado) , Chimborazo, Ecuador : Escuela Superior Politécnica de Chimborazo .
- López , E. (2018). Gestión de créditos y la administración de las cuentas por cobrar en el Hospital chancay y servicios básicos de salud 2016. (Tesis de grado), Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Martinez, C. (2012). Estadística y muestreo. Bogota: Ecoe ediciones.
- Medina, F. (2014). Diseño del plan de capacitación en base al modelo de retorno de inversión – ROI – para la planta central del ministerio de defensa nacional, correspondiente al periodo fiscal 2013. (Tesis de maestría), Ecuador : Universidad Central del Ecuador.
- Mogollón, M. (2016). Gestión de Riesgos de Crédito y su incidencia en la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII de Trujillo año 2015. (Tesis de grado) , Perú : Universidad Cesar Vallejo .
- Monserrat, J. (2013). La financiación de la empresa. Cómo optimizar las decisiones de financiación para crear valor. Barcelona: Profit.
- Montenegro, L. (2012). Metodología de la investigación en ciencias de la salud (3 ed.). Bogota: Ecoe ediciones.
- Navarrete, R. (2017). El desempeño laboral y su influencia en la calidad de los servicios de tránsito aéreo en CORPAC S.A., Callao, 2017. (Tesis de grado), (Peru9: Universidad Cesar Vallejo .
- Ochoa, G., & Saldivar , R. (2012). Administración Financiera. México: Interamericana Editores S.A.
- Oncoy, A. (2017). Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del centro poblado de Vicos, provincia de Carhuaz, 2016. (Tesis de grado), Peru: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.
- Paredes, V. (2014). Análisis de riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito Frandesc Ltda., de la ciudad de

Riobamba, provincia de Chimborazo. (Tesis de grado), Ambato, Ecuador: Universidad Tecnica de Ambato.

- Pereda , C. (2016 ). La Evaluación Crediticia y su Incidencia en la Morosidad de los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo Ltda. 104 del Distrito de Trujillo, 2015. (Tesis de grado) , Trujillo , Perú : Universidad Cesar Vallejo.
- Pineda, L. (2017). La capacitación del personal profesional permanente de la comisión de presupuesto y cuenta general de la república, del congreso de la república, y su influencia en el desempeño laboral, año 2014. (Tesis doctoral), Peru: Universidad Nacional Federico Villareal .
- Porret, M. (2013). Gestion de Personas, manual para la Gestion del capital humano en las organizaciones (5 ed.). Madrid: ESIC Editorial.
- Preve, L. (2011). Gestion de riesgo. Argentina: Editorial Temas.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). Administracion. (10ma. ed.) Mexico: Pearson.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). Adminsitracion (10 ed.). Mexico: Pearson educacion.
- Robbins, S., & DeCenzo, D. (2013). Fundamentos de Administración . México: Pearson .
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). Comportamiento organizacional. Mexico: Mc Graw Hill.
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). Comportamiento Organizacional (17 ed.). México : Pearson.
- Rodriguez, G. (2015). Programa de capacitación para el desarrollo de competencias en el personal administrativo. Caso: servicio autónomo instituto de altos estudios Dr. Arnoldo Gabaldon. (Tesis de maestria), Venezuela: Universidad de Carabobo.
- Rubio , J. (2005). Manual para la formación de nivel superior en prevención de riesgos laborales. España .

- Saavedra, M., & Saavedra, M. (2012). Evolución y aportes de la teoría financiera y un panorama de su investigación en México: 2003-2007. *IIESCA*, 45-61.
- Sanchez, S. (2011). *La cuarta via*. Lima: San Marcos.
- Sanchez, S., & Pongo, O. (2014). *Tendencias contemporaneas en metodologia y estadistica*. Lima: UNFV.
- Santandreu, E. (2002). *Manual Para la Gestión del Crédito a Clientes*. España: Editorial: Deusto S.A.
- Sierra, G., & Lopez, S. (2013). *Evaluacion del desempeño laboral en el sector publico Colombiano (2010-2012)*. Colombia, (Tesis de grado): Universidad Militar Nueva Granada.
- Sosa, Y. (2014). *Propuesta de un programa de capacitación y desarrollo para el personal docente del instituto tecnológico del nororiente ubicado en los llanos de la Fragua, Zacapa*. (Tesis de grado), Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (2009). *Administracion* (8 ed.). Prentice Hall.
- Ticona, P. (2018). *La calidad de la cartera de créditos y su incidencia en la solvencia financiera de las cooperativas de ahorro y crédito de la Region Puno, 2012-2014*. Semestre economico , 115-142.
- Torres, Y. (2016). *Caracterización del financiamiento y la capacitación de las Mype turísticas-rubro hospedajes, distrito Sullana, año 2016*. (Tesis de grado), Peru : Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote.
- Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigacion cientifica*. Lima: San Marcos.
- Vara , A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis. Cómo elaborar y asesorar una tesis para Ciencias Administrativas, Finanzas, Ciencias Sociales y Humanidades*. Lima: Universidad San Martin de Porres.
- Vara, A. (2012). *7 pasos para una tesis exitosa*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.

- Vásconez, D. (2016 ). Aplicación de Contabilidad en Instituciones financieras . Obtenido de <https://lvasconez.wikispaces.com/file/view/UNIDAD+V+LGVA-IFIS.pdf>
- Vera, M. (2018). Las competencias laborales como eje formativo para mejorar el desempeño organizacional. *Maestro y sociedad*, 42-54.
- Villaseñor, E. (2009). *Elementos de la Administración de Crédito y Cobranza*. México: Trillas.
- Walsh, C. (2001). *Ratios Fundamentales de Gestión Empresarial*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Werther, W., & Davis , K. (2000). *Administración de personal y recursos humanos*. Mexico: Mc. Graw Hill.
- Yamakawa, P., & Ostos, J. (2011). Relación entre innovación organizacional y desempeño organizacional. *Revista Universidad & Empresa*, 93-115.



## 8. Anexos

### Cuestionario de la variable Dependiente

#### Gestión de Créditos

Lea con atención y conteste a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificaciones:

Codificación				
5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

N°	Gestión de créditos	1	2	3	4	5
	<b>Dimensión. Políticas de crédito</b>					
01	Las políticas de créditos cumplen con los objetivos de la Cooperativa de ahorro y crédito de Oficiales PIP “15 de Setiembre”.					
02	Existe políticas de créditos formalmente establecidas en el Cooperativa de ahorro y crédito de Oficiales PIP “15 de Setiembre”.					
03	Se implementan adecuadamente las políticas de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito de Oficiales PIP “15 de Setiembre”.					
04	Se realiza procedimientos ágiles y competitivos al administrar los créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito de Oficiales PIP “15 de Setiembre”.					
05	Esta el personal involucrado con los lineamientos de las políticas de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito de Oficiales PIP “15 de Setiembre”.					
06	Se capacita al personal del área sobre el manejo de otorgamientos de créditos.					
07	Se realiza un control de los resultados para verificar si las políticas están contribuyendo al logro de los objetivos.					
08	Se aplica medidas correctivas a fin de que se cumplan con los objetivos.					
	<b>Dimensión. Condiciones de créditos</b>					
09	Se establece un sistema de autoprotección contra los índices de inflación.					
10	Se analiza cuidadosamente los riesgos crediticios antes de estructurar los costos de venta.					
11	Se analizan los riesgos de liquidez al momento de otorgar créditos.					
12	La efectividad en la cobranza repercute en la obtención del efectivo.					
13	Se conceden los créditos de acuerdo con los criterios de capital					
14	¿Se mantendrá un registro actualizado del origen de los créditos?					

15	¿Existe asesorías de finanzas con las instituciones externas para el otorgamiento de créditos?					
16	¿Se realizan las supervisiones de los créditos por el responsable del área?					
17	¿Se especifica el periodo del cual se extiende el crédito?					
	<b>Dimensión. Políticas de cobro</b>					
18	Se aplica adecuadamente una política de cobranza en la Cooperativa de ahorro y crédito de Oficiales PIP “15 de Setiembre”.					
19	Los periodos del otorgamiento de créditos son muy restrictivos.					
20	Los cronogramas de pagos de crédito los considera a corto plazo					
21	Se considera la competencia del mercado al otorgar los créditos.					
22	Están establecidas las actividades específicas de cobranza en la Cooperativa de ahorro y crédito de Oficiales PIP “15 de Setiembre”.					
23	Considera usted que la política liberal de créditos ocasiona aumento de las cuentas por cobrar.					
24	Se aplica una política racional para lograr producir un flujo normal de créditos					
25	La política racional busca maximizar el rendimiento sobre la prestación de servicio.					
26	Considera usted que la política racional concede créditos según las características de los clientes.					

## Cuestionario de la variable Independiente

### Capacitación de Personal


Lea con atención y conteste a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificaciones:

Codificación				
5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

VARIABLE 1: CAPACITACION		1	2	3	4	5
<b>Dimensión. Capacitación en el puesto</b>						
01	¿Se recibe capacitación en el puesto de trabajo cuando se ingresa a la Cooperativa de ahorro y crédito de Oficiales PIP “15 de Setiembre”?					
02	¿Existe una política de capacitación mediante la inducción en la Cooperativa de ahorro y crédito de Oficiales PIP “15 de Setiembre”?					
03	¿Mediante la capacitación en el puesto de trabajo la institución pretende mejorar sus funciones mientras lo lleva a cabo?					
04	¿La Cooperativa de ahorro y crédito de Oficiales PIP “15 de Setiembre” cuenta con un programa, anual, semestral o trimestral de capacitación?					
05	¿Se busca actualizar los temas de programas de capacitación en la Cooperativa de ahorro y crédito de Oficiales PIP “15 de Setiembre”?					
06	Una técnica de capacitación en el puesto de trabajo es la rotación de puestos, donde un colaborador pasa de un puesto a otro en un periodo de tiempo planeado.					
<b>Dimensión. Capacitación por aprendizaje</b>						
07	¿Usted cree que la combinación de un aprendizaje formal y una capacitación en el puesto es decir en la practica mejora su aprendizaje a largo plazo?					
08	¿Asiste usted a los programas de capacitación efectuados por la Cooperativa de ahorro y crédito de Oficiales PIP “15 de Setiembre”?					
09	¿Con el aprendizaje formal que brinda la Cooperativa de ahorro y crédito de Oficiales PIP “15 de Setiembre” mejora sus conocimientos y habilidades en su puesto de trabajo?					
10	¿Su jefe directo le indica las funciones que debe hacer en su puesto de trabajo?					

11	¿El mensaje que le transmite a usted su jefe directo es sencillo y fácil de entender?					
12	¿La capacitación en la práctica durante el proceso de la función es buena en la Cooperativa de ahorro y crédito de Oficiales PIP “15 de Setiembre”?					
<b>Dimensión. Capacitaciones por instrucciones en el puesto</b>						
13	¿Se le brinda un manual de procedimientos por cada trabajador en la Cooperativa de ahorro y crédito de Oficiales PIP “15 de Setiembre”?					
14	¿Se actualiza anualmente el manual de procedimientos en la Cooperativa de ahorro y crédito de Oficiales PIP “15 de Setiembre”?					
15	¿Usted cree que el manual de procedimientos de la Cooperativa de ahorro y crédito de Oficiales PIP “15 de Setiembre”, contribuye a direccionar su labor con eficiencia?					
16	¿En la Cooperativa de ahorro y crédito de Oficiales PIP “15 de Setiembre”, se realiza conferencias de capacitación para el personal?					
17	¿Los temas de capacitación en la Cooperativa de ahorro y crédito de Oficiales PIP “15 de Setiembre”, se brindan a todo el personal?					
18	¿Cree usted que los temas de capacitación en la Cooperativa de ahorro y crédito de Oficiales PIP “15 de Setiembre” deben ser específicos según la necesidad de cada área o especialización?					
<b>Dimensión. Habilidades interpersonales</b>						
19	¿Su jefe directo fomenta el trabajo de equipo?					
20	¿Existe sesiones en forma mensual donde se debatan propuestas de mejora en la Cooperativa de ahorro y crédito de Oficiales PIP “15 de Setiembre”?					
21	¿Recibe apoyo de sus compañeros de otras áreas para optimizar sus funciones en la Cooperativa de ahorro y crédito de Oficiales PIP “15 de Setiembre”?					
22	¿Usted tiene buena comunicación con su jefe directo?					
23	¿Usted tiene buena comunicación con sus compañeros del área?					
24	¿Usted cree que necesita capacitación para mejorar su capacidad de escuchar a los demás?					

## Validación de Juicio de Expertos

	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA</b> Escuela de Postgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos		
<b>Codificación</b> CEIN fve - 001	<b>Versión 00</b>	<b>Vigencia 2015</b>	<b>Páginas 02</b>


**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN****I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Mendieta Pianto, Orlando José.  
 1.2. **Grado Académico:** Doctor.  
 1.3. **Profesión:** Administración en Ciencias Policiales.  
 1.4. **Institución donde labora:** Ministerio del Interior – Policía Nacional del Perú.  
 1.5. **Cargo que desempeña:** Director de Extranjería.  
 1.6. **Denominación del Instrumento:** Cuestionario "Influencia de la capacitación de personal en la gestión de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito de oficiales PIP "15 de setiembre", 2021".  
 1.7. **Autor del instrumento:** Jaime Alexis Artica La Torre.  
 1.8. **Programa de postgrado:** Doctorado de Administración.

**II. VALIDACIÓN**

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					4	25
<b>SUMATORIA TOTAL</b>						29

	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA</b> Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos		
<b>Codificación</b> CEIN fve - 001	<b>Versión 00</b>	<b>Vigencia 2015</b>	<b>Páginas 02</b>

### III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

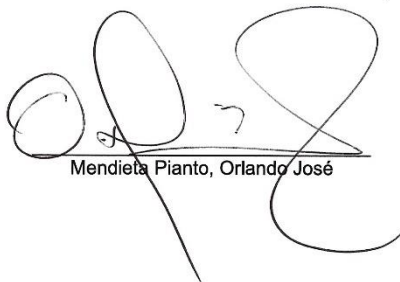
3.1. Valoración total cuantitativa: 29

3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_

NO FAVORABLE \_\_\_\_\_

2

Lima, 27 de Agosto del 2021



Mendieta Pianto, Orlando José


	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA</b> Escuela de Postgrado Centro de Investigación Formato de Validación por Expertos		
	<b>Codificación</b> CEIN fve-001	<b>Version</b> 00	<b>Vigencia</b> 2015

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION**
**I. DATOS PERSONALES:**

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (EXPERTOS):** Goycochea Chunga, Enrique.
- 1.2. **Grado académico:** Doctor.
- 1.3. **Profesión:** Administración de Ciencias Policiales.
- 1.4. **Institución donde labora:** Región Policial de Trujillo – Policía Nacional del Perú.
- 1.5. **Cargo que desempeña:** Director de la Región Policial Trujillo.
- 1.6. **Denominación del Instrumento:** cuestionario "Influencia de la capacidad del personal en la gestión de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito PIP "15 de setiembre", 2021".
- 1.7. **Autor del Instrumento:** Jaime Alexis Artica La Torre.
- 1.8. **Programa de Postgrado:** Doctorado de Administración.

**II. VALIDACION.**

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su compromiso.					
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles.				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.					X
5. PERTINENCIA	La categoría de respuestas y sus valores son apropiados.					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.					X
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					4	25
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		29				

	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA</b> Escuela de Postgrado Centro de Investigación Formato de Validación por Expertos			
Codificación CEIN fve-001	Version 00	Vigencia 2015	Paginas 02	

## II. RESULTADO DE LA VALIDACION

3.1. VALORACION TOTAL CUANTITATIVA: 29

3.2. Opinion: FAVORABLE: X DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_


NO FAVORABLE: \_\_\_\_\_

Lima, 14 Setiembre del 2021



Goycochea Chunga, Enrique



	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA</b> Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos		
<b>Codificación</b> CEIN fve - 001	<b>Versión 00</b>	<b>Vigencia 2015</b>	<b>Páginas 02</b>

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN


### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Arce Larrea, Glenn.
- 1.2. Grado Académico: Doctor.
- 1.3 Profesión: Economía.
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa (UNSA).
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente Tiempo Completo.
- 1.6 Denominación del Instrumento: Cuestionario "influencia de la capacitación de personal en la gestión de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito de oficiales PIP "15 de setiembre", 2021".
- 1.7. Autor del instrumento: Jaime Alexis Artica La Torre.
- 1.8 Programa de postgrado: Doctorado de Administración.

### II. VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
		1	2	3	4	5	
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X		
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X	
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					4	25	
<b>SUMATORIA TOTAL</b>							29

	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA</b> <b>Escuela de Posgrado</b> <b>Centro de Investigación</b> <b>Formato de Validación por expertos</b>		
<b>Codificación</b> <b>CEIN fve - 001</b>	<b>Versión 00</b>	<b>Vigencia 2015</b>	<b>Páginas 02</b>

### III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 29

3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_

NO FAVORABLE \_\_\_\_\_

2

Lima, 17 de Diciembre del 2021




---

Arce Larrea, Glenn  
 Docente Investigador RENACYT