



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

GESTIÓN DE CRÉDITOS Y CAPACITACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO DE SUB OFICIALES DE LA PNP SANTA ROSA DE LIMA LTDA., AÑO
2018

Línea de investigación:

Finanzas, modelación financiera, finanzas en PYMES

Tesis para optar el grado académico de Maestro en Finanzas

Autor:

Huaroma Vásquez Edgar Pedro

Asesor:

Izaguirre Gallardo, Alfredo Sixto
(ORCID: 0000-0001-8343-9008)

Jurado:

Pacheco Trucios, Teófilo Fortunato

Guardia Huamani, Efraín Jaime

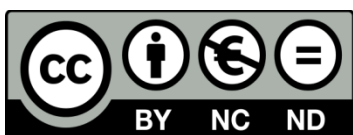
Monrroy Aimé, Julián

Lima - Perú

2022

Referencia:

Huaroma, E. (2022). *Gestión de créditos y capacitación de la cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/6503>



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada (CC BY-NC-ND)

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede generar obras derivadas ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO
GESTIÓN DE CRÉDITOS Y CAPACITACIÓN DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE SUB OFICIALES
DE LA PNP SANTA ROSA DE LIMA LTDA., AÑO 2018.

Línea de investigación:

Finanzas, modelación financiera, finanzas en pymes

Tesis para optar el grado académico de

Maestro en finanzas

Autor:

Huaroma Vásquez Edgar Pedro

Asesor:

Izaguirre Gallardo, Alfredo Sixto

(ORCID: 0000-0001-8343-9008)

Jurado:

Pacheco Trucios, Teófilo Fortunato

Guardia Huamani, Efraín Jaime

Monrroy Aimé, Julián

Lima-Perú

2022

Índice de contenido

RESUMEN	7
ABSTRACT	8
I INTRODUCCIÓN	9
1.1 Planteamiento del problema	10
1.2 Descripción del problema	11
1.3 Formulación del problema	12
1.3.1 Problema general	12
1.3.2 Problemas específicos	12
1.4 Antecedentes	13
1.5 Justificación de la investigación	18
1.6 Limitaciones de la investigación	18
1.7 Objetivos	19
1.7.1 Objetivo general	19
1.7.2 Objetivos específicos	19
1.8 Hipótesis	19
II. MARCO TEÓRICO	21
2.1 Marco conceptual	21
III. MÉTODO	36
3.1 Tipo de investigación	36
3.2 Población y muestra	36
3.3 Operacionalización de variables	37
3.4 Instrumentos	38

	3
3.5 Procedimientos	39
3.6 Análisis de datos	39
IV RESULTADOS	41
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	56
VI. CONCLUSIONES	59
VII. RECOMENDACIONES	61
VIII. REFERENCIAS	62
IX. Anexos	70
Anexo A. Matriz de consistencia	70
Anexo B. Instrumento de medición	71
Anexo C. Certificado de Validación de Instrumentos	75
Anexo D. Confiabilidad del instrumento	80
Anexo E. Entrevista a profundidad	81
Anexo F. Data del instrumento	85

Índice de tablas

Tabla 1 Evolución de nivel de morosidad en la cooperativa Santa Rosa 2013-2018	10
Tabla 2 Evolución Histórica del financiamiento	23
Tabla 3 Evolución Histórica de la Capacitación	25
Tabla 4 Operacionalización de la variable 1. Gestión de créditos	37
Tabla 5 Operacionalización de la variable 2. Capacitación	38
Tabla 6 Resultados entrevista 1	41
Tabla 7 Resultados entrevista 2	42
Tabla 8 Distribución de la frecuencia de la variable 1. Gestión de créditos	43
Tabla 9 Distribución de la frecuencia de la dimensión. Políticas de crédito	44
Tabla 10 Distribución de la frecuencia de la dimensión. Condiciones de crédito	45
Tabla 11 Distribución de la frecuencia de la dimensión. Políticas de cobro	46
Tabla 12 Distribución de la frecuencia de la dimensión. Capacitación en el puesto	47
Tabla 13 Distribución de la frecuencia de la dimensión. Capacitación por aprendizaje	48
Tabla 14 Distribución de la frecuencia de la dimensión. Capacitaciones por instrucciones en el puesto	49
Tabla 15 Distribución de la frecuencia de la dimensión. Habilidades interpersonales	50
Tabla 16 Distribución de la frecuencia de la variable 2. Capacitación	51
Tabla 17 Coeficiente de Correlación de Spearman entre las variables gestión de créditos y capacitación	52
Tabla 18 Coeficiente de Correlación de Spearman entre la dimensión políticas de crédito y la variable 2 capacitación	53

Tabla 19 Coeficiente de Correlación de Spearman entre la dimensión condiciones de crédito y la variable 2 capacitación	54
Tabla 20 Coeficiente de Correlación de Spearman entre la dimensión políticas de cobro y la variable 2 capacitación	55
Tabla 21 Expertos durante la evaluación de los instrumentos de la variable gestión de créditos	75
Tabla 22 Expertos durante la evaluación de los instrumentos de la variable capacitación	75
Tabla 23 Variable 1 Gestión de créditos-Alfa de Cronbach	80
Tabla 24 Variable 2 Capacitación-Alfa de Cronbach	80

Índice de figuras

Figura 1 Evolución de nivel de morosidad en la cooperativa Santa Rosa 2013-2018	11
Figura 2 Diagrama de barras de la frecuencia de la variable 1. Gestión de créditos	43
Figura 3 Diagrama de barras de la frecuencia de la dimensión. Políticas de crédito	44
Figura 4 Diagrama de barras de la frecuencia de la dimensión. Condiciones de crédito	45
Figura 5 Diagrama de barras de la frecuencia de la dimensión. Políticas de cobro	46
Figura 6 Diagrama de barras de la frecuencia de la dimensión. Capacitación en el puesto	47
Figura 7 Diagrama de barras de la frecuencia de la dimensión. Capacitación por aprendizaje	48
Figura 8 Diagrama de barras de la frecuencia de la dimensión. Capacitaciones por instrucciones en el puesto	49
Figura 9 Diagrama de barras de la frecuencia de la dimensión. Habilidades interpersonales	50
Figura 10 Diagrama de barras de la frecuencia de la variable 2. Capacitación	51

RESUMEN

Objetivo: El objetivo es determinar la relación que existe entre la gestión de créditos y la capacitación de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018. **Método:** Se enmarcó en el enfoque mixto, tipo correlacional, con un diseño de triangulación concurrente (DITRIAC) porque se pretendió confirmar resultados y efectuar validaciones cruzadas entre datos cualitativos y cuantitativos, así como aprovechar las ventajas de cada método y minimizar sus debilidades, de la misma forma se analizarán los datos cualitativos y cuantitativos del problema a investigar el cual se realizará en el mismo tiempo. La muestra fue de 18 profesionales. En relación a la instrumentalización, se han formulado dos instrumentos de recolección de datos y ambos han pasado por los filtros correspondientes, cada uno de ellos con 26 ítems en la variable 1 gestión de créditos y 24 ítems en la variable 2 capacitación y con cinco alternativas de respuestas, y 2 entrevistas a profundidad. **Resultados:** Se aprecia que el 33.3% de personas encuestadas señalan que casi siempre la gestión de créditos es buena y un 44.4% señalan que a veces se cumple de buena forma la gestión de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018. **Conclusiones:** Se llegó a la conclusión que existe una correlación positiva de 0,891 puntos entre las variables gestión de créditos y la capacitación.

Palabras claves: Gestión de créditos, capacitación, políticas de crédito.

ABSTRACT

Objective: The objective is to determine the relationship that exists between credit management and the training of the savings and credit cooperative of sub officers of the PNP Santa Rosa de Lima Ltda., year 2018. **Method:** It was framed in the mixed approach, correlational type, with a concurrent triangulation design (DITRIAC) because it was intended to confirm results and carry out cross-validations between qualitative and quantitative data, as well as take advantage of each method and minimize its weaknesses, in the same way the qualitative and quantitative data of the problem to be investigated, which will be carried out at the same time. The sample was 18 professionals. In relation to instrumentalization, two data collection instruments have been formulated and both have gone through the corresponding filters, each one with 26 items in variable 1 credit management and 24 items in variable 2 training and with five alternatives. of responses, and 2 in-depth interviews. **Results:** It can be seen that 33.3% of the people surveyed indicate that credit management is almost always good and 44.4% indicate that credit management is sometimes carried out in a good way in the Sub-Officers Savings and Credit Cooperative of the PNP Santa Rosa de Lima Ltda., year 2018. **Conclusions:** It was concluded that there is a positive correlation of 0.891 points between the credit management and training variables.

Keywords: Credit management, training, credit policies.

I INTRODUCCIÓN

En la actualidad muchas organizaciones se enfrentan a pruebas cuando compiten en un ambiente competitivo laboral muy fuerte, sumando a la actual pandemia del COVID- 19, que genera consecuencias negativas en la fuerza de las organizaciones.

Las cooperativas del Perú, tampoco se salvaron de esta situación, por consiguiente, una estrategia crucial para que las cooperativas obtengan una ventaja competitiva es realizar capacitaciones a su personal del área de finanzas, y en todos los niveles para superar este inconveniente actual.

La capacitación en su mejor momento es un conjunto de procesos destinados a la mejora continuamente a los empleados conocimientos y habilidades, así como los sistemas organizativos, y esto incluye la formación sí mismo. La capacitación es una actividad de aprendizaje para adquirir mejores conocimientos y habilidades necesarias para realizar una tarea. Además, la capacitación también conduce a una mayor productividad como seguridad en las operaciones organizacionales.

En la cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., la capacitación se describe como programas que brindan a los trabajadores información, nuevas habilidades o oportunidades de desarrollo profesional, si bien, la motivación de los empleados es descrito como los procesos psicológicos que causan la dirección y persistencia de acciones voluntarias dirigidas a objetivos, en este caso motivo de tesis en mejorar la gestión financiera.

La mayoría de las veces, la capacitación se inicia mediante el esfuerzo de la cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., para fomentar el aprendizaje entre sus trabajadores, y el desarrollo, orientado más hacia la ampliación de las habilidades de un individuo para la responsabilidad futura, de las finanzas de la mencionada cooperativa.

Los empleados no solo brindan una variedad de habilidades, conocimientos y competencias para organización, pero también se consideran el activo más importante y útil de cualquier organización, por lo que las organizaciones son necesarias para retener dicho activo humano manteniéndolas motivadas a través de capacitaciones para un mayor desarrollo y para mejorar sus habilidades.

1.1 Planteamiento del problema

En la actualidad las organizaciones relacionadas al ámbito financiero están expuestas a diversos tipos de riesgos que muchas veces limita la consecución de objetivos, por lo tanto, se tiene la necesidad de contar con una óptima gestión de créditos que en la actualidad se hace indispensable para desarrollar una actividad estrechamente ligada a un nivel alto de fluctuación. Entonces se tiene que tener claro las bondades de una adecuada gestión de crédito direccionada a mitigar los niveles de morosidad.

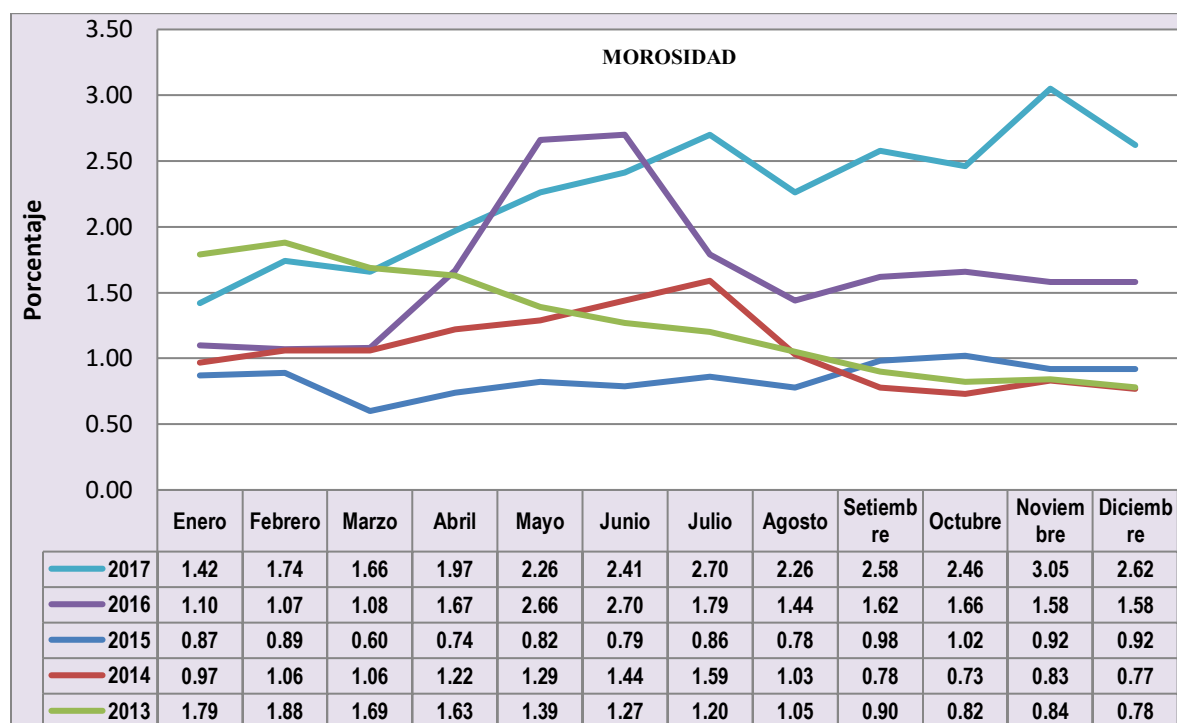
Tabla 1

Evolución de nivel de morosidad en la cooperativa Santa Rosa 2013-2018

	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Enero	2.34	1.42	1.10	0.87	0.97	1.79
Febrero	1.98	1.74	1.07	0.89	1.06	1.88
Marzo	1.87	1.66	1.08	0.60	1.06	1.69
Abril	2.41	1.97	1.67	0.74	1.22	1.63
Mayo	2.68	2.26	2.66	0.82	1.29	1.39
Junio	2.59	2.41	2.70	0.79	1.44	1.27
Julio	2.76	2.70	1.79	0.86	1.59	1.20
Agosto	2.68	2.26	1.44	0.78	1.03	1.05
Setiembre		2.58	1.62	0.98	0.78	0.90
Octubre		2.46	1.66	1.02	0.73	0.82
Noviembre		3.05	1.58	0.92	0.83	0.84
Diciembre		2.62	1.58	0.92	0.77	0.78

Figura 1

Evolución de nivel de morosidad en la cooperativa Santa Rosa 2013-2018



Nota. Según la tabla 1 y la figura 1 se aprecia que en la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., la morosidad tiene un aumento, debido a la poca eficiencia en la gestión de créditos estrechamente vinculados a las políticas de crédito y cobranza, y porque no se evalúa en forma correcta a los usuarios.

1.2 Descripción del problema

En las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la actualidad su principal ingreso es el otorgamiento de crédito, pero con una adecuada evaluación de crédito en base al análisis profundo del historial de crédito del cliente para así evitar la morosidad (Diario semana económica, 2015).

En la actualidad las Cooperativas de Ahorro no están realizando con eficiencia la evaluación de crédito y por lo tanto está generando el aumento de clientes morosos, por ello es importante una correcta gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de la cooperativa, la

calidad de servicio y la eficiencia. Por lo tanto, es valioso contar con una adecuada gestión de créditos para mitigar los retrasos de pagos de clientes, y otorgar el préstamo al socio basado en un análisis crediticio serio y correcto (Ochoa y Saldívar, 2012).

El Diagnóstico relacionado sobre la capacitación en la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., se encontró las siguientes debilidades: (a) falta de capacitación para fortalecimiento del recurso humano como especializaciones según su área de procedencia; (d) desconocimiento de las necesidades y características del cliente; (e) las tecnologías de información de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda. no están actualizados de acuerdo a lo que exige el mercado; (f) falta de un espacio acondicionado para los cursos de capacitación, también falta de equipos multimedia.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión de créditos y la capacitación de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018?

1.3.2 Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la política de créditos y la capacitación de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018?
- ¿Qué relación existe entre las condiciones de crédito y la capacitación de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018?
- ¿Qué relación existe entre las políticas de cobranza y la capacitación de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018?

1.4 Antecedentes

1.4.1 Antecedentes internacionales

Kalu et al. (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 en Kenia. Se usaron modelos de regresión lineal múltiple para analizar los datos. Finalmente se concluye 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.

Agualsaca (2018) concluye que la cooperativa de ahorro y crédito denominada Amauta Kurikamak no tiene procedimientos escritos ni manuales de obligaciones y funciones para si permitir mejorar la gestion de creditos y el control interno del funcionamiento empresarial, ademas se tiene problemas con el otorgmiento de creditos y el aumento de morosidad, finalmente se necesita un modelo de gestion de creditos.

Estrada et al. (2018) en el estudio *Riesgo operacional: control y mitigación en pérdidas financieras de cooperativas segmento 4*, el enfoque metodologico es miexto, el estudio brinda una alternativa de solucion que es la creacion de una adecuada administracion mediante una cultura que ayude a mitigar los riesgos de operación como la deficiencia de la politica de credito y cobranza vigente.

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. La metodología utilizada se basa en la realización de una entrevista al gerente general y las encuestas aplicadas a todos los colaboradores y socios de la institución financiera, que son 358 personas. Se concluye que dentro de la Cooperativa no existe procesos adecuados para la selección del personal y lo realizan de acuerdo a 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.

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. 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 los socios y clientes y por ende la disminución de recursos económicos en estas instituciones financieras.

Barus et al. (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 correlación 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*, concluye que el personal administrativo debe conocer los riesgos de crédito para así tener una adecuada evaluación hacia el aumento de la rentabilidad de la entidad, asimismo, se tiene sobrecarga laboral en las áreas por ello los colaboradores no logran cumplir las metas trazadas, finalmente se necesita en la cooperativa un departamento de gestión de riesgos.

1.4.2 Antecedentes nacionales

Caruajulca y 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 evaluar y demostrar; que, tanto el incremento como la disminución del porcentaje de un Remanente, es el resultado, de una eficaz o errónea gestión al momento del análisis y evaluación de ciertos aspectos previos a conceder y recuperar un crédito. Enmarcando el presente estudio dentro de una investigación 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 la incidencia de la Gestión de Créditos y Cobranzas en el Remanente de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Nuestra Señora del Rosario, arrojaron como efectos, debilidades en los procesos de análisis, aprobación, seguimiento y recuperación de créditos; lo cual, no le ha permitido incrementar su remanente; al contrario, ha generado su disminución para el periodo 2017.

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 Region Puno, 2012-2014*, se aplicó el diseño de investigación no experimental, tipo correlacional causal; método inductivo y deductivo, se empleó el muestreo no probabilístico seleccionando seis cooperativas de una población de diez. El estudio concluye que existe escasa capacitación del personal, información asimétrica, múltiples funciones que cumple el analista de créditos; el segundo factor en importancia es deficiente recuperación por la carencia de un plan de recuperaciones y seguimiento inoportuno, finalmente también inciden factores externos en el deterioro de la calidad de cartera de créditos de las cooperativas: 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.

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*, en relación a la metodología el enfoque es cuantitativo, de tipo explicativo, de diseño no experimental, corte transversal. La población está conformada por 25 trabajadores y la muestra en la investigación ha estado conformada por los 5 analistas y el gerente. Finalmente se concluye que se necesita emprender estrategias de cobranza y análisis de crédito que permita reducir los niveles de morosidad, aportando positivamente a controlar el riesgo.

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*, el enfoque de investigación fue cuantitativo, el tipo correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal, finalmente se concluye que en la actualidad existe un deficiente proceso de

evaluación de crédito donde se otorga créditos a clientes morosos en otras entidades financieras, por lo tanto se tiene que tomar medidas correctivas al respecto.

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*, en relación a la metodología es de tipo correlacional y de diseño no experimental, el estudio concluye que hay una relación baja entre la morosidad y la gestión de riesgo de crédito, porque el nivel de morosidad está disminuyendo en la actualidad gracias a políticas de cobranza y de crédito actualizadas en forma constante.

López (2016) en la tesis *La morosidad y su impacto en la rentabilidad en la cooperativa de ahorro y crédito la rehabilitadora-Piura, año 2016*, el enfoque de metodología aplicado fue el cuantitativo. Tipo correlacional, de corte transversal, la población fue de 10 de trabajadores y 100 socios morosos, finalmente se concluyó que el procedimiento de otorgar crédito al cliente no es óptimo y no están dentro de los lineamientos regulados, todo ello genera que el nivel de morosidad aumente

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*, 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 diseñar y aplicar programas de capacitación relacionado a las necesidades del personal de la cooperativa sobre finanzas, créditos, riesgos de crédito, y así contribuir a la mejora de la gestión en la cooperativa.

1.5 Justificación de la investigación

1.5.1 Justificación metodológica

Se justifica el estudio porque metodológicamente será sustento para estudios correlacionales, a su vez se cuenta con un cuestionario que puede ser aplicado por otros investigadores, relacionados a las variables gestión de créditos y capacitación.

1.5.2 Justificación teórica

La justificación teórica son las variables gestión de créditos y capacitación de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018, relacionado al funcionamiento del sector financiero, permitiendo conocer con mayor objetividad la relación existente. Asimismo, se considera que con la investigación se logran ampliar los conocimientos sobre gestión de créditos y capacitación, que tiene en la actualidad mayor demanda en estudios experimentales a un corto plazo.

1.5.3 Justificación práctica

La presente investigación se justifica en la práctica porque el personal en la cooperativa, 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.

1.6 Limitaciones de la investigación

En el desarrollo de la presente investigación se presentaron las siguientes limitaciones: Escasez de bibliografía sobre estudios en materia de puesta en valor y el tiempo que dispone el investigador para el trabajo de campo.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la gestión de créditos y la capacitación de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018.

1.7.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre la política de créditos y la capacitación de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018.
- Determinar la relación que existe entre las condiciones de crédito y la capacitación de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018.
- Determinar la relación que existe entre las políticas de cobranza y la capacitación de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018.

1.8 Hipótesis

1.8.1 Hipótesis general

Determinar la relación que existe entre la gestión de créditos y la capacitación de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018.

1.8.2 Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre la política de créditos y la capacitación de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018.

- Existe relación significativa entre las condiciones de crédito y la capacitación de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018.
- Existe relación significativa entre las políticas de cobranza y la capacitación de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Marco conceptual

2.1.1 *Enfoque teórico de gestión de créditos*

2.1.1.1 *Enfoque teórico de la financiación.* El autor Drimer (2008) citado por Torres (2016) afirma que: El financiamiento es el mecanismo 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. Con un criterio clásico, Alfred Marshall señala que tienden a equilibrarse en un mercado de libre competencia. Luego el interés, siendo el precio pagado en un mercado por el uso del capital, tiende a alcanzar un nivel tal de equilibrio que la demanda total de capital en ese mercado, a dicho tipo de interés sea igual a la oferta total de capital que haya en el mismo tipo. Por otro lado, John Maynard en su visión macroeconómica sostiene la demanda y las ofertas globales pueden hallar diversos puntos de equilibrio, inclusive con un bajo nivel de ocupación. En cambio, para Modigliani y Miller el costo de financiarse para una empresa es independiente de su nivel de endeudamiento.

2.1.1.2 *Enfoque Teórico tradicional de la estructura financiera.* Según Charca (2015) la teoría tradicional sobre la estructura financiera propone la existencia de una determinada combinación entre recursos propios y ajenos que define la estructura financiera óptima.

2.1.1.3 *Enfoque Teórico de Modigliani y Miller M&M.* De acuerdo a Charca (2015): Suponen que el costo del capital medio ponderado y el valor de la empresa son totalmente independientes de la composición de la estructura financiera de la empresa; por tanto, se contraponen a los tradicionales. MM parten de varios supuestos y argumentan su teoría a través de tres proposiciones.

2.1.1.4 Enfoque Teórico de la jerarquía financiera (Myers y Majluf, 1984). Sobre la teoría de la jerarquía financiera (Myers y Majluf, 1984), el autor Oncoy (2017) menciona lo siguiente: Se encuentra entre las más influyentes a la hora de explicar 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.

2.1.1.5 Enfoque Teórico de financiamiento de la jerarquía de preferencias (Pecking Order). La teoría de financiamiento en relación a (Pecking Order) de acuerdo a Oncoy (2017) menciona lo siguiente: Toma estas ideas para su desarrollo y establece que existe un orden de elección de las fuentes de financiamiento. Según los postulados de esta teoría, lo que determina la estructura financiera de las empresas es la intención de financiar nuevas inversiones, primero internamente con fondos propios, a continuación, con deuda de bajo riesgo de exposición como la bancaria, posteriormente con deuda pública en el caso que ofrezca menor su valuación que las acciones y en último lugar con nuevas acciones.

2.1.1.6 Enfoque Teórico I Brealey y Myers. Los autores Brealey y Myers (1993) mencionan que el valor de la empresa se refleja en la columna izquierda de su balance a través de los activos reales; no por las proporciones de títulos de deuda y capital propio emitidos por la empresa.

2.1.1.7 Enfoque Teórico II Brealey y Myers. Según Brealey y Myers (1993), mencionan que la rentabilidad esperada de las acciones ordinarias de una empresa endeudada crece proporcionalmente al ratio de endeudamiento, expresada en valores de mercados.

2.1.1.8 Enfoque Teórico III Brealey, Myers, y Marcus. Según Brealey et al. (2004) la financiación a largo plazo como el presupuesto de capital y la elección de la estructura de capital. Se las denomina decisiones a largo plazo y ello por dos razones. La primera es que por lo general se refieren a activos o pasivos de larga duración. La segunda consiste en que no resulta fácil revocarlas y en consecuencia comprometen a la empresa a seguir una línea de acción determinada durante varios años. La financiación a corto plazo se relaciona con activos y pasivos de corta duración, y es fácil modificarlas. Por supuesto el préstamo bancario se relaciona con una decisión a corto plazo. La empresa puede devolverlo dos meses después y encontrarse en la misma situación que al principio.

Tabla 2

Evolución Histórica del financiamiento

	Periodo	Enfoque	Autores referentes
	Finales siglo XV-Finales siglo XIX Economistas clásicos	<ul style="list-style-type: none"> – 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. 	Smith, A.; Ricardo, D. Schumpeter, J.
		Las finanzas se consideran parte de la economía.	
	Siglo XX	Las finanzas constituyen una disciplina autónoma	
	1901-1920 Concentración industrial	<ul style="list-style-type: none"> – Análisis externo del financiamiento. – Combinación y fusión de empresas. – Análisis de títulos y valores. 	Dewing, A.; Gerstenberg, Ch.
Enfoque tradicional	1921-1939 Innovación tecnológica y nuevas empresas.	<ul style="list-style-type: none"> – 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	<ul style="list-style-type: none"> – Garantías para recursos ajenos (prestamistas). – Análisis de inversiones (presupuesto de capital). – Planificación y control. 	Schneider, E.

Enfoque moderno	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, H.
Enfoque contractual	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.; Keim,D.;
	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.
Enfoque contemporaneo	Inicios del Siglo XXI Globalización Financiera	– Behavioralfinance. – Finanzas sociales. – Finanzas corporativas. – Financiación a corto plazo. – Gestión del crédito.	Kahneman, D. ; Tversky A. Brealey, R., Myers, S., Marcus, A.

Fuente. (Saavedra y Saavedra, 2012).

2.1.1.9 Enfoque Teórico de la Capacitación. Según Sutton (2011, citado por Charca, 2015) en el trabajo de estudio teórico e investigación que realicé me permite describir observaciones obtenidas mediante el análisis de las teorías y técnicas correspondientes a la disciplina administrativa y las observaciones de la práctica empresarial. Seguidamente enunciaré las mismas un elemento que se puede observar es la participación del cliente como parte integral de la evaluación. El nivel de exigencia de medición de resultados para los servicios internos, como lo es la capacitación, es sustancialmente menor de lo que lo es para los procesos productivos o centrales de la organización.

2.1.1.10 Enfoque Teórico de la inversión respecto al potencial humano. Como menciona (Leuven, 2001 citado por Charca, 2015) con el transcurso de los años ha ido cambiando,

pero lo esencial es que la capacitación es muy valiosa y debe ser percibida como una inversión de parte de la organización y del empleado, con el objetivo de mejorar la efectividad en el trabajo.

2.1.1.11 Enfoque Teórico estándar: capacitación en condiciones de competencia perfecta. Chacaltana (2016) señala que el presente modelo tiene como principal objetivo la comparación de los costos y bondades de la capacitación, aquí entra los gastos e ingresos vinculados a la inversión del potencial humano, y a medida que pase el tiempo se va evaluando el perfil inicial del trabajador con el perfil actual después de la capacitación.

Tabla 3

Evolución Histórica de la Capacitación

Año	Autor	Aporte
1952	Waite, W.	La capacitación es útil para la mejora del desempeño del colaborador.
1955	Whitehill, Jr.	EL significado es mejorar al colaborador para el área de trabajo que va dirigido.
1956	Yoder, D.	La capacitación aumenta los conocimientos.
1961	Mcgehee, W. y Thayer P.	La capacitación aporta a mejorar la competitividad del trabajador.
1970	Flippo, E.	La capacitación mejora las competencias específicas.
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.
1996	Siliceo	Se basa en que la capacitación es una herramienta de gestión útil para lograr las metas de la organización.
1997	Aquino et al	La capacitación se relaciona con 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.

Fuente. (Bravo, 2017).

2.1.2 Historia del Cooperativismo en el mundo

Entre los años 2000 y 1500 a. de C. en el antiguo Egipto apareció asociaciones de artesanos y maestros, pero la verdadera aparición del cooperativismo se da durante el siglo V a. de C. aparecen en la actividad agrícola agrupaciones de tipo cooperativo. En Grecia y China aparecen con características similares ciertas sociedades artesanales en el área de los servicios funerarios. Franz Staudnger y Heinrich Sienekin sostienen que la actividad cooperativa estuvo íntimamente

vinculada con las empresas navieras y mineras de la edad media. Pero en realidad los orígenes determinantes de la evolución histórica del cooperativismo hay que ubicarlos en los célebres pioneros de Rochdale. (Godoy, 2015 citado por Jeres, 2018).

Rochdale Equitable Pioneers Society, fue creada en el año de 1844, empresa reconocida universalmente como pionera del cooperativismo. Como consecuencia de una huelga, los 28 pioneros se encontraban desocupados, por lo que se unieron para desarrollar los llamados “Principios de Rochdale” era un conjunto de principios de cooperación, por lo que fijaron como preceptos básicos para su administración y por ende fueron asumidos por las modernas cooperativas de todo el mundo (Godoy, 2015 citado por Jeres, 2018).

2.1.3 Gestión de créditos

Según Anzola (2010) indica que la gestión consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control.

Por su parte Santandreu (2002) señala que 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.

Para Brachfield (2009) la gestión financiera de créditos está basada en el axioma de que la medición del valor de una empresa se efectúa mejor evaluando los flujos de tesorería que calculando los beneficios contables. Una gestión activa permite que la empresa reciba un constante y abundante flujo de tesorería, dinero que puede revertirse y asegurar los ingresos.

Según (Pavés, 2011 citado por López, 2018) la Gestión de créditos dan como resultado las cuentas por cobrar que normalmente incluyen condiciones de créditos que estipulan el pago en un plazo de días. De ahí se definen aspectos de análisis para una valoración cualitativa y cuantitativa de estos activos, como son: Las políticas de créditos, condiciones de créditos y las políticas de cobro.

Según Gitman y Zutter (2012) hace mención que 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.

Como menciona Monserrat (2013) 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.

2.1.4 Políticas de créditos

La política de crédito está basada en un procedimiento que contiene tres rasgos muy característicos que son elegir la norma de crédito, las condiciones y límites de crédito, y la política de cobro (Gitman, 2003).

Para (Montes, 2005 citado por López, 2018) señala lo siguiente: La política de crédito debe ser contenido en el Manual de Control Interno, entendiendo este como un conjunto de métodos y procedimientos establecidos en una empresa, que en forma coordinada tiene objetivos, la

protección de los activos, la obtención correcta de la información financiera, la promoción y eficacia de la operación y la adhesión a las políticas establecidas para cada área.

Asimismo, Del Valle (2005) menciona que una política es una regla que norma la actuación y que, acatándola, permite lograr los fines propuestos. Las políticas son guías para orientar la acción, son criterios, lineamientos generales a observar en la toma de decisiones sobre problemas que se repiten una y otra vez dentro de una organización, en este sentido, las políticas son criterios generales de ejecución que auxilian el logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias, habiendo sido establecidas en función de estas. Las políticas de créditos y cobranzas vienen a establecer un marco de trabajo y una guía para la toma de decisiones, en forma consistente, encaminadas hacia el logro de los fines establecidos por la empresa para la función de crédito.

Según Villaseñor (2009) menciona que las políticas de crédito y cobranza se aplican a las actividades de su propio departamento en la ejecución de sus funciones, las cuales establecen un marco de trabajo y una guía para la toma de decisiones.

Por su parte (Hidalgo, 2010 citado por López, 2018) sobre las Políticas de Créditos se llegan hacer todos aquellos procedimientos y mecanismos que garantizar 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.

2.1.5 Condiciones de créditos

Según Aranda y Sangolqui (2010) define condiciones de créditos como los términos del pago que tiene el cliente hacia un crédito obtenido, como el descuento, la fecha de cierre de facturación, etc.

Sobre las condiciones de crédito Gitman y Zutter (2012) afirman que la calificación de crédito es un método de selección para el otorgamiento de crédito que se usa comúnmente en las solicitudes de crédito. La calificación de crédito aplica ponderaciones obtenidas estadísticamente a los puntajes de las características financieras y crediticias clave de un solicitante de crédito, para predecir si pagará a tiempo el crédito solicitado. En pocas palabras, el procedimiento genera una calificación que mide la fortaleza crediticia general del solicitante, y esa calificación se usa para tomar la decisión de aceptación o rechazo del otorgamiento del crédito al solicitante.

2.1.6 Políticas de cobro

Según (Córdoba, 2005 citado por López, 2018) se refiere a la forma que debe administrarse 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.

Asimismo, (Robles, 2012 citado por López, 2018) señala que el departamento de crédito y cobranza tiene la responsabilidad de otorgar, vigilar y supervisar las cuentas por cobrar de aquellas personas que por medio de las ventas tienen un adeudo con la empresa, y sobre todo que este se recupere de manera oportuna y en condiciones normales establecidas de acuerdo a las políticas de crédito.

2.1.7 Capacitación

Para los autores Stoner et al. (2009) la capacitación busca aumentar las capacidades de los empleados para incrementar la efectividad de la organización, y mejorar las habilidades del trabajo actual.

La capacitación según (Robbins y Coulter, 2010) Robbins y Coulter (2010) es valiosa para la gestión de recursos humanos en una organización, para así conseguir la calidad del trabajo de la mano con la mejora de las habilidades del trabajador.

De acuerdo al autor Ibáñez (2011) definió la capacitación como el conjunto de información de educación y de gestión hacia la mejora de los conocimientos y la optimización de las habilidades y por consecuencia garantizar un desempeño laboral con efectividad.

Los autores Robbins y DeCenzo (2013) definen capacitación como el constante aprendizaje de conocimientos nuevos para generar mejorar continua en los trabajadores.

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

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.

Como menciona Alles (2015) la capacitación se desarrolla usualmente en un contexto con intereses de algún modo divergentes: por un lado, el asistente está preocupado por la obtención de resultados inmediatos y por otro, el instructor se halla preocupado por actualizar conocimientos para mejorar esos resultados e impulsar cambios. Transmitir conocimientos, desarrollar competencias, facilitar ciertas actitudes es habilitar a las personas para promover cambios, en sí mismos y en su entorno. El aprendizaje exige compromiso de quien desea alcanzarlo. No hay transmisión efectiva sino hay curiosidad, búsqueda, interrogantes, involucramiento. Educar y

aprender, capacitar y capacitarse, transformar y transformarse. Quienes se involucran en este devenir de la actividad educativa crecen, mejoran su capacidad, crean un futuro distinto.

2.1.8 Componentes de la capacitación

Los componentes de la capacitación son propuestas por el autor Dessler y Varela (2017) y son las siguientes:

2.1.8.1 Capacitación en el puesto. Implica que alguien aprenda un trabajo mientras lo lleva a cabo. Todos los trabajadores en una organización desde el mínimo puesto hasta el director o jefe, deberían recibir capacitación en el puesto cuando ingresan a una organización. Los tipos de capacitación en el puesto más comunes son la metodología de reemplazar al trabajador, donde el jefe directo brinda la capacitación. Otra técnica de capacitación en el puesto es la rotación de puestos, donde un empleado (por lo común un aprendiz gerencial) pasa de un puesto a otro en intervalos planeados. Las tareas especiales dan a los ejecutivos de nivel más bajo la experiencia en la resolución de problemas reales.

2.8.1.2 Capacitación por aprendizaje. Señala que el aprendizaje impartido es el producto final de un procedimiento cuyo resultado es un trabajador hábil en su puesto de trabajo a corto y largo plazo.

2.8.1.3 Capacitación por instrucciones en el puesto. Muchos trabajos (o parte de ellos) consisten en un procedimiento sencillo para su aprendizaje, y tiene como nombre capacitación por instrucciones en el puesto (CIP). Incluye conferencias.

2.1.9 Componentes de la capacitación según Robbins y Judge

Los componentes de la capacitación según los autores referentes Robbins y Judge (2017) son los siguientes:

2.1.9.1 Habilidades básicas. Una encuesta aplicada a más de 400 profesionales de recursos humanos reveló que 40 por ciento de los empleadores consideran que los individuos egresados de bachillerato carecen de habilidades básicas de comprensión lectora, escritura y matemáticas, conforme el trabajo se ha vuelto más complejo, la necesidad de esas habilidades básicas se ha incrementado de manera significativa, provocando así una brecha entre las habilidades que solicitan los empleadores y las que están disponibles en la fuerza laboral.

2.1.9.2 Habilidades técnicas. Tiene como principal objetivo la mejora y ampliación de la habilidad técnica del empleado por medio de la tecnología de información y nuevas estrategias de gestión. A medida que las organizaciones diseñan estructuras más planas, amplían su uso de equipos y eliminan las barreras tradicionales entre las áreas, los empleados necesitan dominar una mayor variedad de tareas y ampliar sus conocimientos acerca de la forma en la que la organización opera.

2.1.9.3 Habilidades para resolver problemas. La capacitación para la solución de problemas que se brinda a los trabajadores incluye la actividad del razonamiento y la capacidad del empleado de gestionar alternativas de solución ante una contingencia.

2.1.9.4 Habilidades interpersonales. Se refiere a la capacidad del trabajador de desenvolverse con sus compañeros de trabajo y su jefe directo, la capacitación es indispensable para aquellos trabajadores que necesiten mejorar su capacidad de escuchar, comunicarse y formar equipos. Aunque los profesionales están muy interesados en la capacitación de habilidades interpersonales, la mayoría de las evidencias sugieren que lo que se aprende en ese tipo de capacitación no se transfiere al lugar de trabajo.

2.1.10 La capacitación y sus fortalezas

De acuerdo al autor Ibáñez (2010) la capacitación cuenta con las siguientes fortalezas: (a) Para el trabajador: Promueve el autodesarrollo y mejoramiento profesional permanente, fomenta la eficacia, por lo que la productividad del empleado aumentará, incrementará el nivel de satisfacción con el puesto, fomenta las actitudes positivas que propicien una realización personal constante y un mayor compromiso empresarial y social, aquel que se capacita no queda rápidamente obsoleto, ni marginado del mercado laboral, elimina los temores a la competencia a la ignorancia individual, da mayor seguridad y confianza, ayuda a la orientación de nuevos empleados, proporciona una buena atmósfera para el aprendizaje, alienta la cohesión e integración de los grupos y (b) Para la empresa: Con una capacitación, la empresa mejora sus niveles de rendimiento económico, y eso se aprecia: aumento del índice de productividad, contribuye a la formación de líderes y dirigentes, la empresa no es universal, los que van a ejecutar trabajos profesionales y especializados deben contar con el conocimiento necesario antes de ingresar a una organización, la capacitación siempre reporta un beneficio, razón por la que el costo que implica la capacitación, la capacitación debe responder a las necesidades prioritarias a las nuevas políticas y estrategias.

2.1.11 Panorama General del proceso de capacitación

Los autores Dessler y Varela (2017) señalan que es importante que los trabajadores tengan una capacitación de manera permanente, para así contar con colaboradores actualizados y que se desempeñen mejor en sus funciones en la organización.

2.1.12 La cooperativa y tipos de cooperativa

Como señala Bahillo et al. (2016), las clases de cooperativas son las siguientes: (a) Cooperativas de crédito agrícolas: conocidas como cajas rurales y nacen con el objeto de

proporcionar financiación al sector agrícola, ganadero y forestal y llevar a cabo aquellas actividades que mejoren las condiciones de vida del mundo rural y (b) Cooperativas de crédito no agraria: de carácter industrial y urbano, su origen se encuentra en asociaciones y cooperativas gremiales y profesionales.

2.1.13 Antecedentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Suboficiales de la Policía Nacional del Perú "Santa Rosa de Lima" Ltda.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito del Personal Subalterno de la Guardia Civil del Perú Ltda. N° 143, hoy., se constituyó el 6 de julio de 1961, siendo reconocida por R.S. N° 319 de fecha 19 de julio de 1961, inscrita en el Tomo LV, folio 131 del Libro de Asociaciones y Cooperativas de los Registros Públicos de Lima. En cumplimiento con lo dispuesto por los Decretos Legislativos N° 085 y N° 141, la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Suboficiales de la Policía Nacional del Perú "Santa Rosa de Lima" Ltda. Modificó su Estatuto el 23 de abril de 1982. Su actual denominación fue adoptada en Asamblea General Extraordinaria de delegados llevada a cabo el 27 de marzo de 1994; la modificación a que se contrae la presente adecuación fue inscrita en el asiento 47 de la ficha N° 7017 del Registro de Personas Jurídicas de Lima.

La compatibilidad y adaptación supletoria del Estatuto a la Ley General de Sociedades se acordó en Asamblea General Extraordinaria de fecha 11 de abril de 1998, quedando inscrita dicha reforma en el asiento C-3 de la partida electrónica N° 11010037 del citado Registro de Personas Jurídicas con fecha 12 de junio de 1998. Así mismo, en Asamblea General Ordinaria de delegados de fecha 29 de abril del año 2000, se acordó la última modificación total del Estatuto de la Cooperativa, el cual consta inscrito en el asiento COOOO14 de la partida electrónica N°11010037 del Registro de Personas Jurídicas de Lima. El 20 de noviembre del 2004 fue aprobada su modificación en asamblea general extraordinaria de delegados e inscrita el 16 de febrero del 2005

en el asiento C00033 de la partida N° 11010037 del Registro de Personas Jurídicas de Lima. Posteriormente, en Asamblea General Extraordinaria de delegados, realizada el 23 de abril del año 2012, se acordó la última modificación de su Estatuto, el cual quedó inscrito en el asiento C00087 de la partida electrónica N° 11010037 del Registro de Personas Jurídicas de Lima.

III. MÉTODO

3.1 Tipo de investigación

La presente investigación utiliza el enfoque mixto, según Hernandez et al. (2014) porque se utilizará las fortalezas y bondades del enfoque cuantitativo (CUAN) y del enfoque cualitativo (CUAL), culminando con una integración de los mencionados enfoques para así tener una mayor comprensión del problema de estudio.

La presente investigación es de tipo correlacional según (Hernandez et al., 2017) porque se pretendió conocer el grado de relación entre las variables de estudio propuestas.

Según Bernal (2016) la correlación examina asociaciones pero no relaciones causales, donde un cambio en un factor influye directamente en un cambio en otro. De acuerdo a Hernández et al. (2017) los estudios correlacionales al determinar el grado de relación entre las variables, miden cada una y posteriormente cuantifican y analiza la asociación.

Según Andia (2017) el diseño define los lineamientos que se debe tomar en cuenta para validar la hipótesis.

En la presente investigación se utilizará el diseño de triangulación concurrente (DITRIAC) porque se relacionará los resultados del enfoque cuantitativo (CUAN) y del enfoque cualitativo (CUAL), y obtener los beneficios de ambos enfoques metodológicos (Hernández et al., 2014).

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población de estudio en la investigación son el personal del departamento de crédito y cobranzas de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018, que son 18 profesionales.

3.2.2 Muestra

La muestra se determinó en el 100% de la población de estudio que son 18 profesionales del departamento de crédito y cobranzas de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018.

3.3 Operacionalización de variables

3.3.1 Operacionalización de la Variable 1. Gestión de créditos

3.3.1.1 Definición conceptual de la variable 1. Gestión de créditos. La Gestión de créditos es una actividad que consiste en la elección correcta en otorgar el crédito a un cliente, con el objetivo de mitigar riesgos de morosidad (Santandreu, 2002).

3.3.1.2 Definición operacional de la variable 1. Gestión de créditos

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

Tabla 4

Operacionalización de la variable 1. Gestión de créditos

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Política de créditos	Factores de orden externo	1, 2, 3, 4
	Factores de orden interno	5, 6, 7, 8
	Factores de evaluación del riesgo	9, 10, 11
Condiciones de crédito	Limitación del crédito	12, 13, 14
	Organización del crédito y la cobranza	15, 16, 17
Políticas de cobranza	Restringidas	18, 19, 20
	Liberales	21, 22, 23
	Racionales	24, 25, 26

3.3.2 Operacionalización de la Variable 2. Capacitación

3.3.2.1 Definición conceptual de la variable 2. Capacitación. La variable 2 denominada capacitación se define como el proceso para enseñar a los trabajadores nuevos o la habilidad básica que se requiere para el desempeño de su función (Dessler y Varela, 2017).

3.3.2.2 Definición operacional de la variable 2. Capacitación

Para medir la capacitación se ha considerado las dimensiones capacitación en el puesto, capacitación por aprendizaje, capacitaciones por instrucciones en el puesto y habilidades interpersonales.

Tabla 5

Operacionalización de la variable 2. Capacitación

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Capacitación en el puesto	Inducción en el puesto de trabajo	1, 2, 3
	Cursos de capacitación para el trabajo	4, 5, 6
Capacitación por aprendizaje	Trabajadores hábiles en el puesto	7, 8, 9
	Soporte técnico del jefe directo en el trabajo	10, 11, 12
Capacitaciones por instrucciones en el puesto	Manual de procedimientos para cada trabajador	13, 14, 15
	Conferencias para capacitación del personal	16, 17, 18
Habilidades interpersonales	Equipos de trabajo	19, 20, 21
	Comunicación en el entorno del trabajo	22, 23, 24

3.4 Instrumentos

Según Hernández et al. (2014) en la presente investigación desde la parte cuantitativa se utilizará como instrumento de medición el cuestionario que viene a ser “Conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir.

El cuestionario se aplicará a 18 profesionales del departamento de crédito y cobranzas de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018. Desde el lado cualitativo, se utilizará la entrevista, según Hernández et al. (2014) se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). La entrevista a profundidad se aplicará a:

- Eco. Leopoldo Sánchez sub gerente de administración y finanzas CACSO PNP Santa Rosa de Lima Ltda.
- Especialista en cooperativa.

3.5 Procedimientos

El procedimiento principal es la estrategia de prueba de Hipótesis que inicia con plantear las hipótesis para ello se plantea la hipótesis nula y la hipótesis alternativa, y con la aplicación del software SPSS. Versión 25 se determinará el valor sig. Calculado que será contrastado con el valor sig. Teórico que es 0.05 si es menor se aceptara la hipótesis alterna (H_a), si es mayor se aceptara la hipótesis nula (H_0).

3.6 Análisis de datos

En el procesamiento de datos se utilizó el software estadístico denominado SPSS en su versión número 25, donde el autor (Valderrama, 2016) señala que en la etapa descriptiva se empleara 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 está 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).

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 grafica de barras, separamos las barras para enfatizar las diferencias entre las diferentes clases (Fernández, 2005).

De acuerdo a los autores Gamarra et al. (2015) en una escala ordinal en este caso de tipo Likert se utilizara para la prueba de hipotesis el Rho de Spearman.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis e interpretación

4.1.1 Resultados cualitativos

Tabla 6

Resultados entrevista 1

Entrevista sub gerente de administración y finanzas CACSO PNP Santa Rosa de Lima Ltda.	
Ítems	Comentario
¿Cree usted que la gestión de créditos en las cooperativas a nivel nacional es óptima, por qué?	<i>Las COOPAC son instituciones especializadas en servicios financieros, que vienen siendo supervisadas por la FENACREP y reguladas por la SBS, que reportan en forma mensual y/o trimestral sus operaciones en forma transparente.</i>
Cree usted que en la actualidad se necesita realizar cambios en las políticas de créditos en las cooperativas a nivel nacional, sí o no ¿Por qué?	Teniendo en cuenta que las COOPAC, se rigen por la Ley General de Cooperativas, y por la Ley General del Sistema Financiero a través de la 24 Disposición Final y Complementaria; son entidades que no operan con el público solo con sus socios. Es ese sentido, las COOPAC han implementado y adecuado las nuevas regulaciones a sus políticas de crédito, régimen de provisiones de cartera, bienes adjudicados, planes de cuentas y otros activos de riesgo.
Cree usted que en la actualidad se necesita realizar cambios en las condiciones de crédito en las cooperativas a nivel nacional, sí o no ¿Por qué?	Considero que si es necesario realizar cambios en las condiciones de crédito de las COOPAC; toda vez que el fin de las COOPAC, es la solidaridad y el apoyo mutuo entre sus miembros que la componen. Y el acceso al crédito debería ser mucho más flexible, siendo requisito fundamental para ello, la capacidad de endeudamiento, record crediticio y vivienda de referencia; por lo tanto, debería ser menos importante la variable sexo, edad, zona geográfica, ocupación, nivel educativo, estrato social, antigüedad de socio, entre otros aspectos.
Cree usted que en la actualidad se necesita realizar cambios en las políticas de cobranza en las cooperativas a nivel nacional, sí o no ¿Por qué?	Las COOPAC generan mecanismos que reducen los riesgos y asimetrías de información, diferentes a otras entidades financieras; debido a su cercanía y participación democrática en la institución.
¿Cree usted que en la actualidad se necesita realizar programas de capacitación para cada área de la cooperativa para la mejora de sus funciones y calidad de servicio hacia sus clientes?	Considero que, si es necesario realizar programas de capacitación para los trabajadores de las COOPAC, en cada una de las áreas que corresponda; toda vez que resultaría muy beneficioso, tanto para la empresa como para el trabajador, lo cual se vería reflejado en un aumento sustancial de la productividad, el mismo que implicaría un desarrollo en el aprendizaje de nuevas formas de trabajo y un mayor rendimiento de su trabajo.

Tabla 7*Resultados entrevista 2*

Entrevista especialista en cooperativa	
Ítems	Comentario
¿Cree usted que la gestión de créditos en las cooperativas a nivel nacional es óptima, por qué?	<i>La gestión de créditos se da de forma regular pero no son óptimas porque existen índices de morosidad.</i>
Cree usted que en la actualidad se necesita realizar cambios en las políticas de créditos en las cooperativas a nivel nacional, sí o no ¿Por qué?	Si se necesita realizar cambios en las políticas de créditos, para poder así mitigar la morosidad y generar mayor rentabilidad a las cooperativas.
Cree usted que en la actualidad se necesita realizar cambios en las condiciones de crédito en las cooperativas a nivel nacional, sí o no ¿Por qué?	Siempre los procedimientos y políticas deben ser revisados, analizados y para la mejora modificarse, en estos tiempos de cambios a todo nivel, las políticas no deben ser estáticas deben ser dinámicas de acorde a las necesidades de la entidad y del usuario.
Cree usted que en la actualidad se necesita realizar cambios en las políticas de cobranza en las cooperativas a nivel nacional, sí o no ¿Por qué?	Siempre los procedimientos y políticas deben ser revisados, analizados y para la mejora modificarse, en estos tiempos de cambios a todo nivel, las políticas no deben ser estáticas deben ser dinámicas de acorde a las necesidades de la entidad y del usuario.
¿Cree usted que en la actualidad se necesita realizar programas de capacitación para cada área de la cooperativa para la mejora de sus funciones y calidad de servicio hacia sus clientes?	La capacitación siempre es importante y depende de cada cooperativa el diseño y implementación del tipo de programa de capacitación que necesita sus colaboradores para así poder tener trabajadores actualizados y fomentar la mejora continua en ellos.

4.2 Resultados cuantitativos

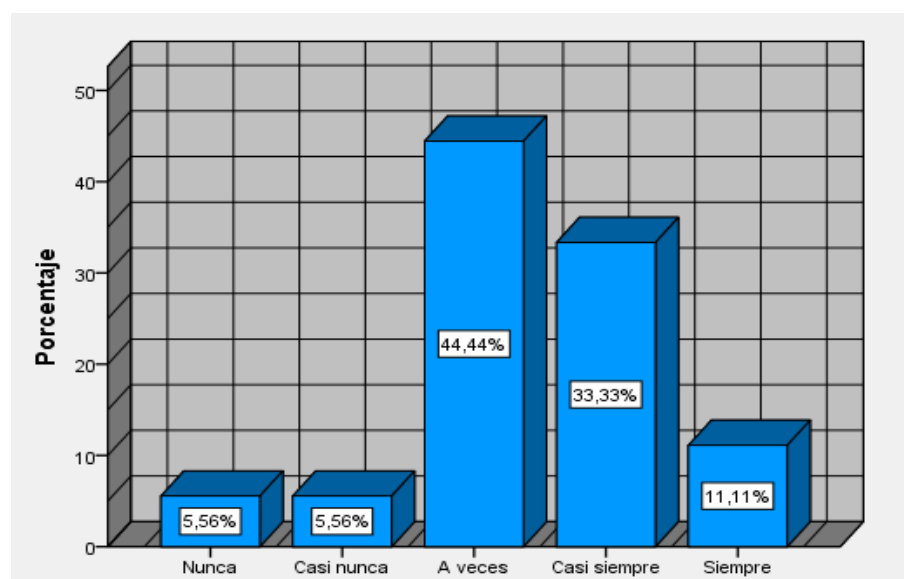
Tabla 8

Distribución de la frecuencia de la variable 1. Gestión de créditos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	5,6
	Casi nunca	1	5,6
	A veces	8	44,4
	Casi siempre	6	33,3
	Siempre	2	11,1
	Total	18	100,0

Figura 2

Diagrama de barras de la frecuencia de la variable 1. Gestión de créditos



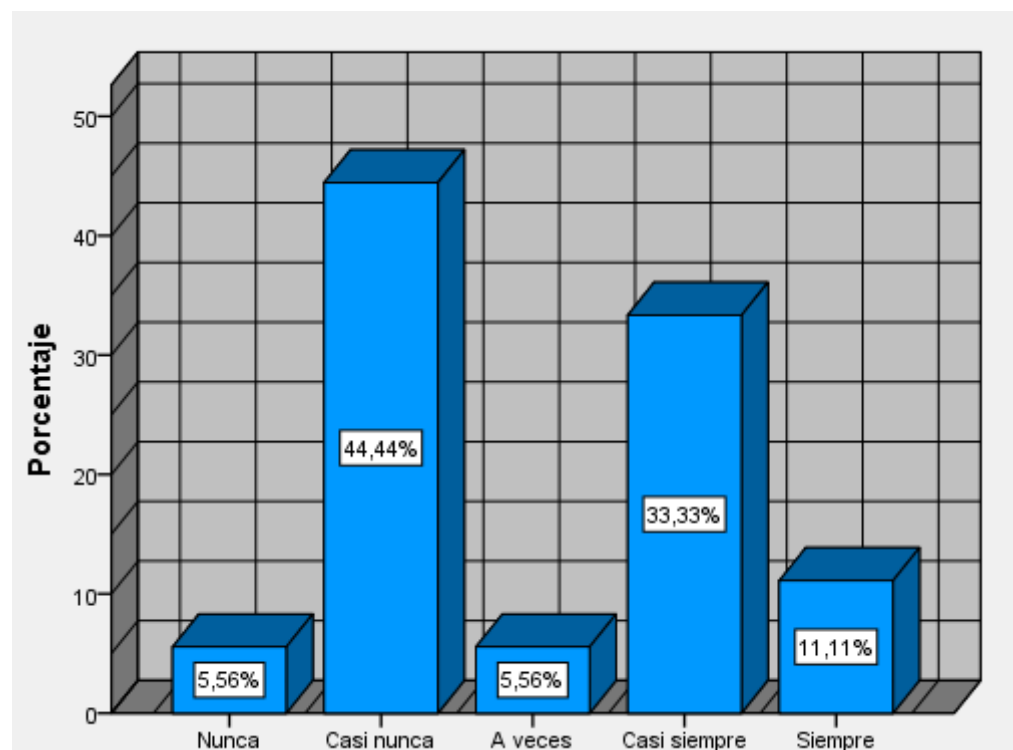
Nota. Se aprecia que el 33.3% de personas encuestadas señalan que casi siempre la gestión de créditos es buena y un 44.4% señalan que a veces se cumple de buena forma la gestión de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018.

Tabla 9*Distribución de la frecuencia de la dimensión. Políticas de crédito*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	5,6
	Casi nunca	8	44,4
	A veces	1	5,6
	Casi siempre	6	33,3
	Siempre	2	11,1
	Total	18	100,0

Figura 3

Diagrama de barras de la frecuencia de la dimensión. Políticas de crédito



Nota. Se aprecia que el 44.4% de personas encuestadas señalan que casi nunca se cumplen los objetivos de las políticas de crédito y solo un 33.3% señala que se cumplen los objetivos, los procedimientos son eficientes en las políticas de crédito en la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018.

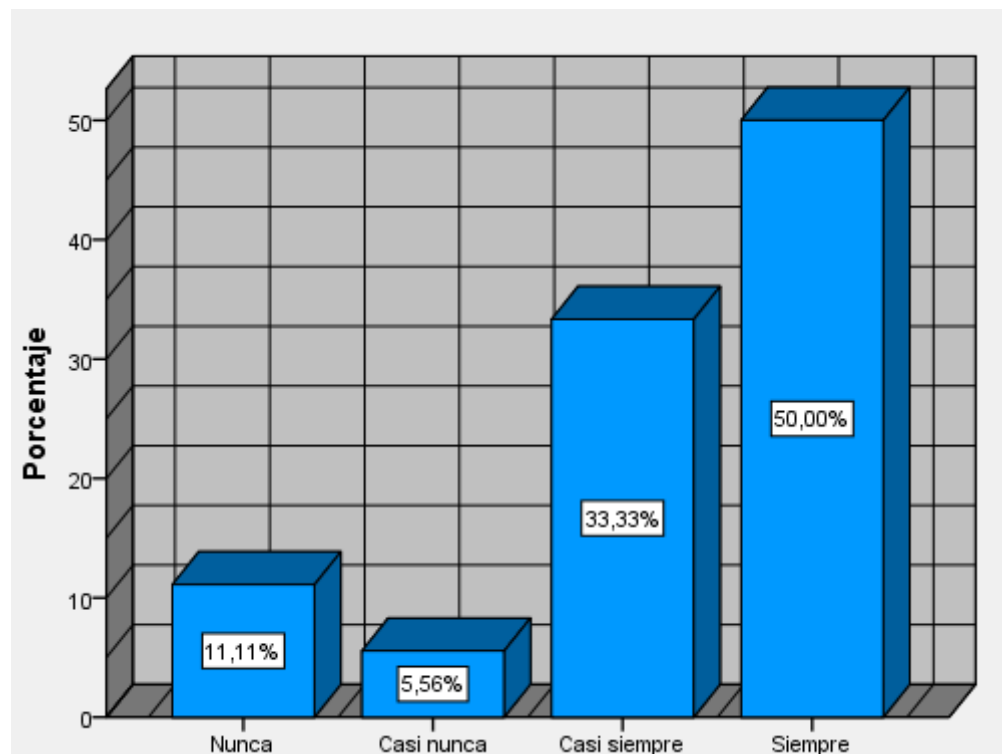
Tabla 10

Distribución de la frecuencia de la dimensión. Condiciones de crédito

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	11,1
	Casi nunca	1	5,6
	Casi siempre	6	33,3
	Siempre	9	50,0
	Total	18	100,0

Figura 4

Diagrama de barras de la frecuencia de la dimensión. Condiciones de crédito



Nota. Se aprecia que el 50% de personas encuestadas señalan que siempre se cumple las condiciones de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018 y solo el 11.1% considera que nunca se cumple las condiciones de créditos.

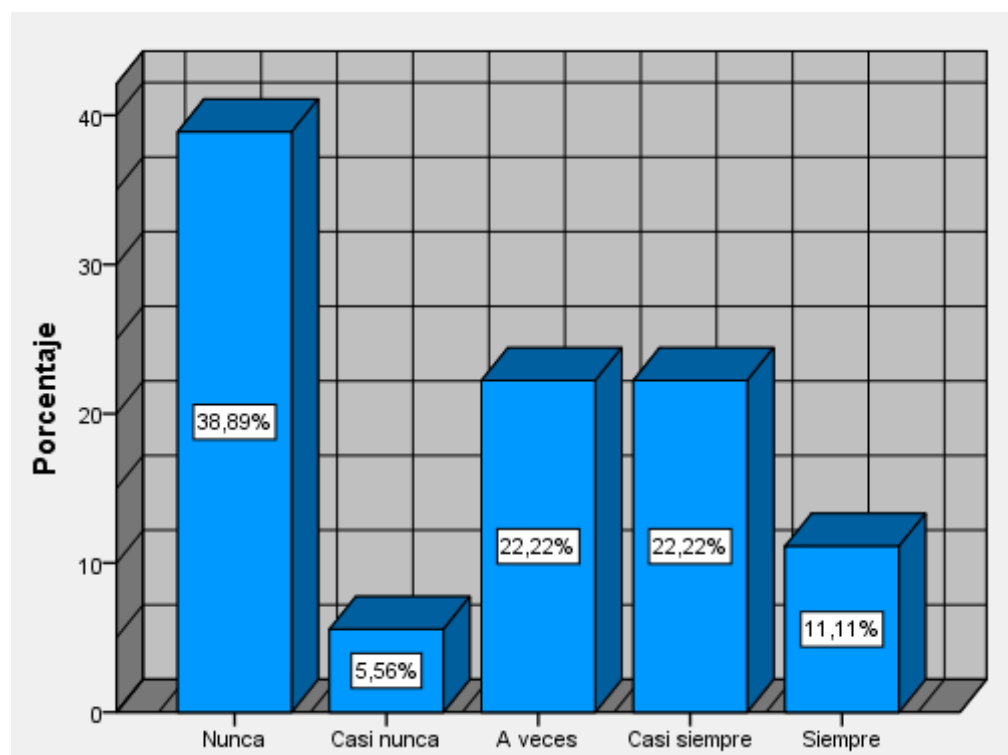
Tabla 11

Distribución de la frecuencia de la dimensión. Políticas de cobro

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Nunca	7	38,9
Casi nunca	1	5,6
A veces	4	22,2
Casi siempre	4	22,2
Siempre	2	11,1
Total	18	100,0

Figura 5

Diagrama de barras de la frecuencia de la dimensión. Políticas de cobro



Nota. Se aprecia que el 38.9% de personas encuestadas señalan que nunca se cumple con eficiencia las políticas de cobro en la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018 y solo el 11.1% considera que nunca se cumple las condiciones de créditos.

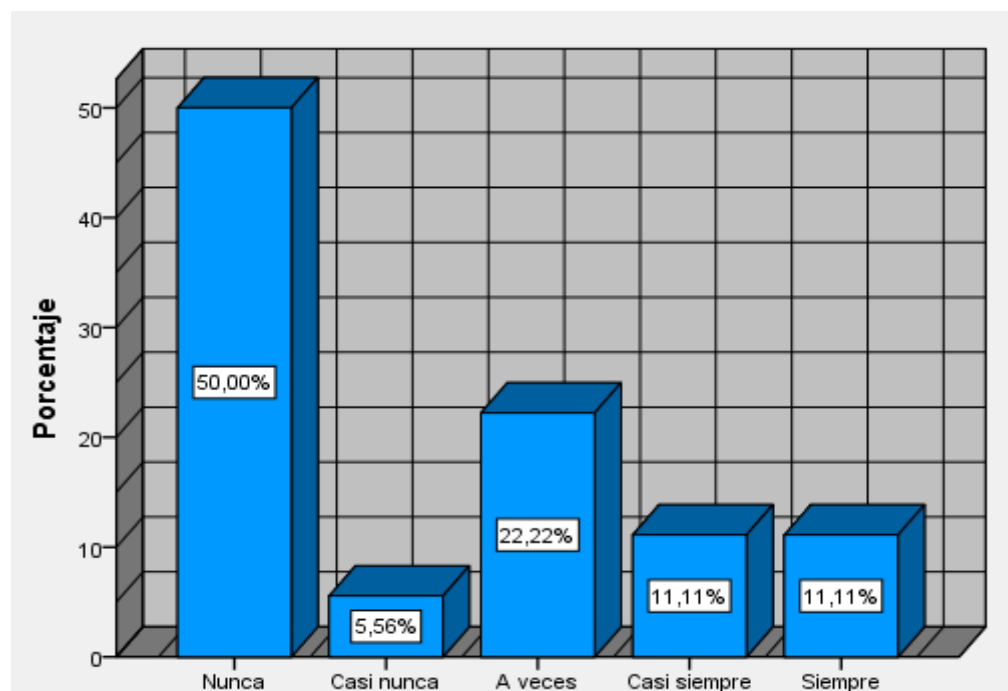
Tabla 12

Distribución de la frecuencia de la dimensión. Capacitación en el puesto

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	9	50,0
	Casi nunca	1	5,6
	A veces	4	22,2
	Casi siempre	2	11,1
	Siempre	2	11,1
	Total	18	100,0

Figura 6

Diagrama de barras de la frecuencia de la dimensión. Capacitación en el puesto



Nota. Se aprecia que el 50% de personas encuestadas señalan que no existe capacitación en el puesto y 22.2% de personas encuestadas señalan que a veces recibe capacitación en el puesto en la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018.

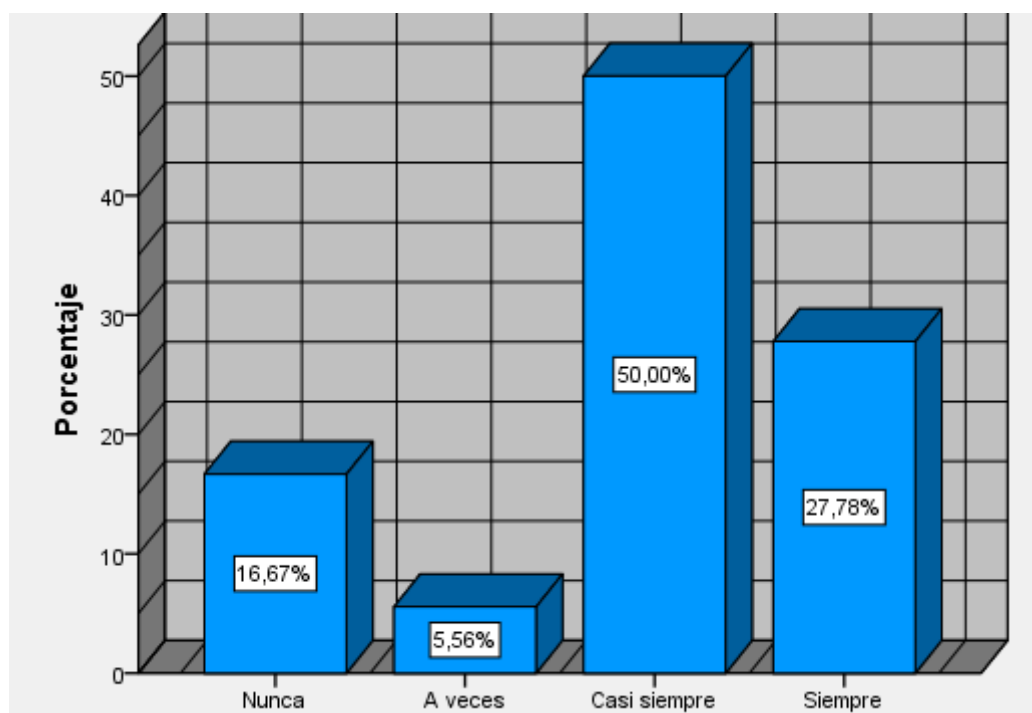
Tabla 13

Distribución de la frecuencia de la dimensión. Capacitación por aprendizaje

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	16,7
	A veces	1	5,6
	Casi siempre	9	50,0
	Siempre	5	27,8
	Total	18	100,0

Figura 7

Diagrama de barras de la frecuencia de la dimensión. Capacitación por aprendizaje



Nota. Se aprecia que el 50% de personas encuestadas señalan que existe capacitación por aprendizaje en la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018.

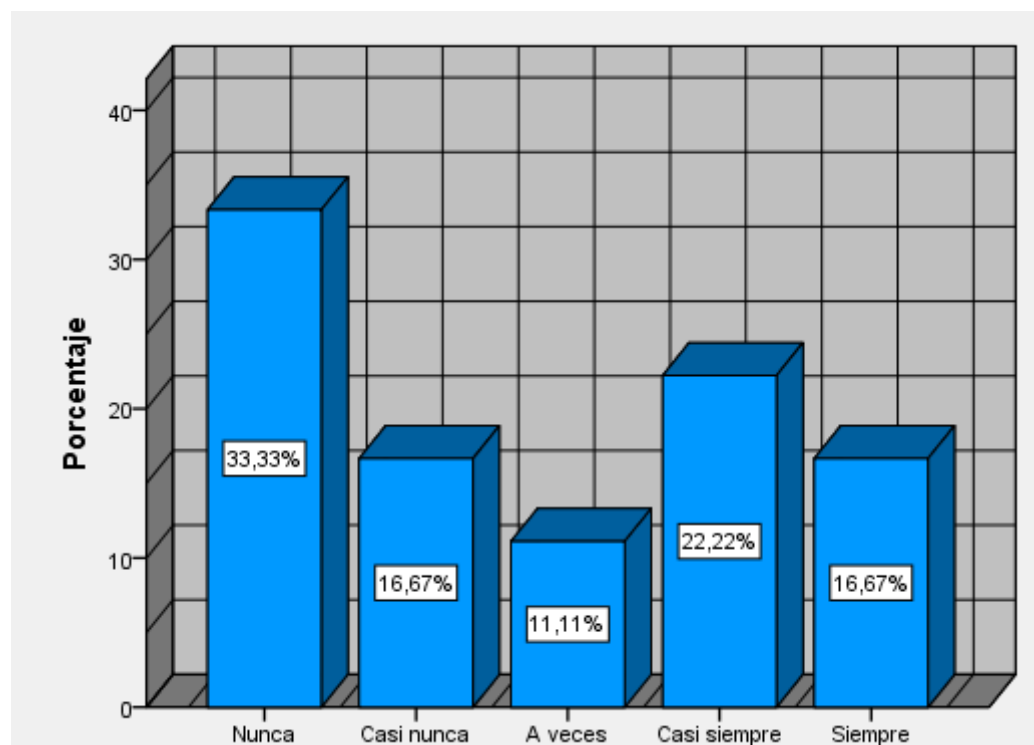
Tabla 14

Distribución de la frecuencia de la dimensión. Capacitaciones por instrucciones en el puesto

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	6	33,3
	Casi nunca	3	16,7
	A veces	2	11,1
	Casi siempre	4	22,2
	Siempre	3	16,7
	Total	18	100,0

Figura 8

Diagrama de barras de la frecuencia de la dimensión. Capacitaciones por instrucciones en el puesto



Nota. Se aprecia que el 33.3% de personas encuestadas señalan que no existe capacitaciones por instrucciones en el puesto en la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018.

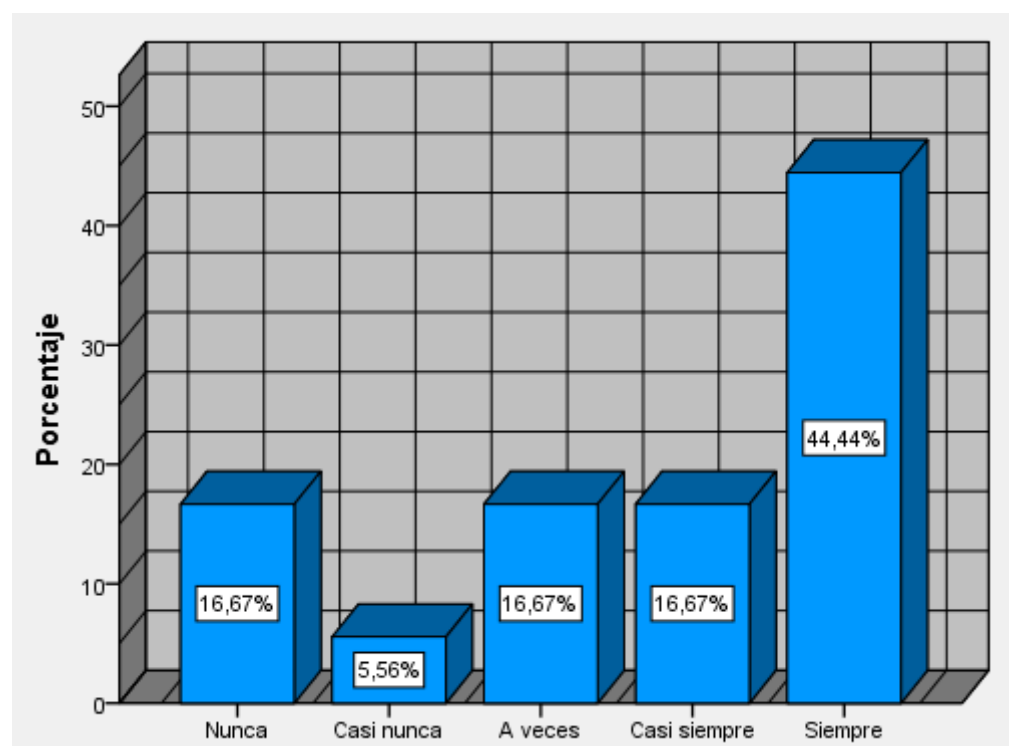
Tabla 15

Distribución de la frecuencia de la dimensión. Habilidades interpersonales

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	16,7
	Casi nunca	1	5,6
	A veces	3	16,7
	Casi siempre	3	16,7
	Siempre	8	44,4
	Total	18	100,0

Figura 9

Diagrama de barras de la frecuencia de la dimensión. Habilidades interpersonales



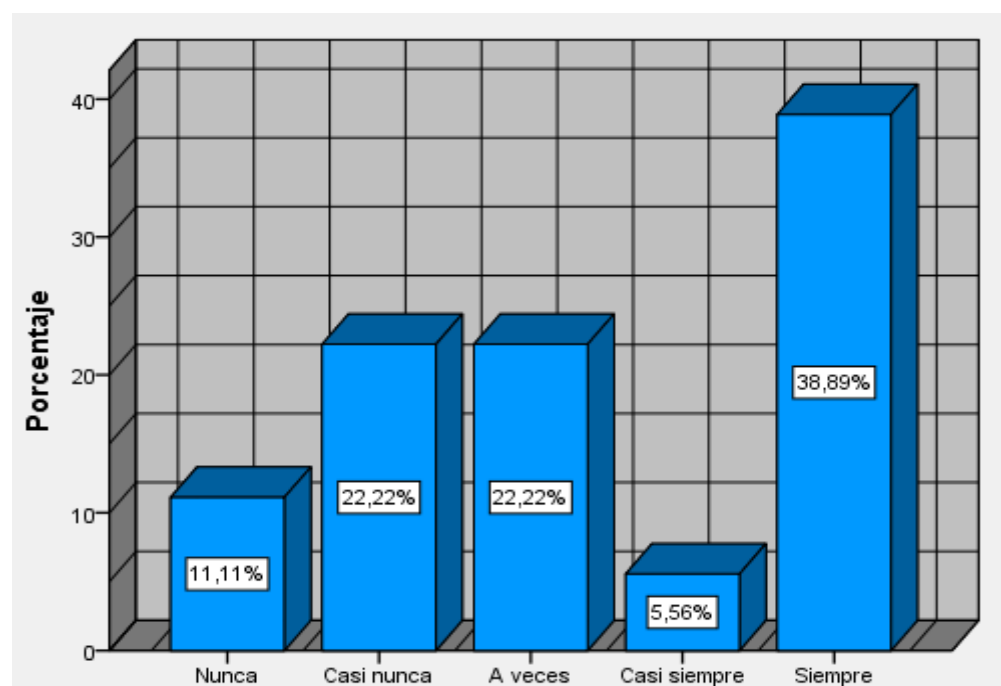
Nota. Se aprecia que el 44.4% de personas encuestadas señalan que las habilidades interpersonales son buenas en la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018.

Tabla 16 Distribución de la frecuencia de la variable 2. Capacitación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	11,1
	Casi nunca	4	22,2
	A veces	4	22,2
	Casi siempre	1	5,6
	Siempre	7	38,9
Total		18	100,0

Figura 10

Diagrama de barras de la frecuencia de la variable 2. Capacitación



Nota. Se aprecia que el 38.9% de personas encuestadas señalan que la capacitación es buena, el 22.2% casi nunca y 22.2% a veces se imparte programas de capacitación en la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018.

4.3 Contraste de Hipótesis

4.3.1 Contraste de la hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre la gestión de créditos y la capacitación de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018.

Ha: Existe relación significativa entre la gestión de créditos y la capacitación de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018.

Tabla 17

Coefficiente de Correlación de Spearman entre las variables gestión de créditos y capacitación

			Gestión de créditos (Agrupada)	Capacitación (Agrupada)
Rho de Spearman	Gestión de créditos (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,891**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	18	18
	Capacitación (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,891**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	18	18

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Según los resultados alcanzados para comprobar la hipótesis general se ha obtenido que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, tiene el valor de 0.891** y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: Existe relación significativa entre la gestión de créditos y la capacitación de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018.

4.3.2 Contraste de la hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre la política de créditos y la capacitación de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018.

Ha: Existe relación significativa entre la política de créditos y la capacitación de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018.

Tabla 18

Coefficiente de Correlación de Spearman entre la dimensión políticas de crédito y la variable 2 capacitación

			Políticas de crédito (Agrupada)	Capacitación (Agrupada)
Rho de Spearman	Políticas de crédito (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,649**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	18	18
	Capacitación (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,649**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	18	18

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Según los resultados alcanzados para comprobar la hipótesis específica 1 se ha obtenido que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, tiene el valor de 0.649** y el sigma (bilateral) es de 0,004 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: Existe relación significativa entre la política de créditos y la capacitación de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018.

4.3.3 Contraste de la hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre las condiciones de crédito y la capacitación de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018.

Ha: Existe relación significativa entre las condiciones de crédito y la capacitación de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018.

Tabla 19

Coefficiente de Correlación de Spearman entre la dimensión condiciones de crédito y la variable 2 capacitación

		Condiciones de crédito (Agrupada)	Capacitación (Agrupada)
Rho de Spearman	Condiciones de crédito (Agrupada)	1,000	,192
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	.	,445
	N	18	18
Capacitación (Agrupada)	Condiciones de crédito (Agrupada)	,192	1,000
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,445	.
	N	18	18

Nota. Según los resultados alcanzados para comprobar la hipótesis específica 2 se ha obtenido que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, tiene el valor de 0.192 y el sigma (bilateral) es de 0,445 el mismo que es mayor al parámetro teórico de 0,05 lo que nos permite afirmar que la hipótesis nula se cumple entonces: No existe relación significativa entre las condiciones de crédito y la capacitación de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018.

4.3.4 Contraste de la hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre las políticas de cobranza y la capacitación de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018.

Ha: Existe relación significativa entre las políticas de cobranza y la capacitación de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018.

Tabla 20

Coefficiente de Correlación de Spearman entre la dimensión políticas de cobro y la variable 2 capacitación

			Políticas de cobro (Agrupada)	Capacitación (Agrupada)
Rho de Spearman	Políticas de cobro (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,590*
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	18	18
	Capacitación (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,590*	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	18	18

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: Según los resultados alcanzados para comprobar la hipótesis específica 3 se ha obtenido que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, tiene el valor de 0.590 y el sigma (bilateral) es de 0,001 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 lo que nos permite afirmar que la hipótesis alternativa se cumple entonces: Existe relación significativa entre las políticas de cobranza y la capacitación de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En la presente tesis, la variable 1 planteada denominada gestión de créditos tiene como sustento teórico al autor (Pavés, 2011 citado por López, 2018) que señala que la gestión de créditos da como resultado las cuentas por cobrar que normalmente incluyen condiciones de créditos que estipulan el pago en un plazo de días. De ahí se definen aspectos de análisis para una valoración cualitativa y cuantitativa de estos activos, como son: Las políticas de créditos, condiciones de créditos y las políticas de cobro y la variable 2 denominado capacitación tiene como sustento teórico en la variable, dimensiones e indicadores a los autores (De la Garza, 2006) y (Dessler y Varela, 2017). El método de la tesis fue el hipotético deductivo porque las hipótesis se plantearon según la experiencia del investigador y la teoría que ya existe, a su vez se utilizó el enfoque mixto siguiendo el procedimiento científico según (Hernández et al., 2014), el tipo de investigación es correlacional y sustentado con los autores referentes (Hernández et al., 2017) y (Bernal, 2016) con quien se coincide que no se pretendió conocer relaciones causales o influencia entre las variables propuestas. La investigación es de corte transversal porque el instrumento (cuestionario) se ejecutó en el mes de octubre 2018 a 18 profesionales del departamento de crédito y cobranzas de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018 y la entrevista a profundidad a 2 especialistas en el ámbito financiero y administrativo en cooperativas.

La primera discusión guarda relación con la hipótesis general que fue planteada de la siguiente manera: Existe relación significativa entre la gestión de créditos y la capacitación de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018, los resultados confirmaron la hipótesis alternativa con un coeficiente de (Rho= 0,891) y un valor $p = 0,000 < 0.05$), comparando resultado con la investigación de (Caruajulca y Castillo, 2018)

concluye que la incidencia de la Gestión de Créditos y Cobranzas en el Remanente de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Nuestra Señora del Rosario, arrojaron como efectos, debilidades en los procesos de análisis, aprobación, seguimiento y recuperación de créditos; lo cual, no le ha permitido incrementar su remanente; al contrario, ha generado su disminución para el periodo 2017, también se tiene similitud en resultados con la investigación de Espinoza (2016) quien sugiere diseñar y aplicar programas de capacitación relacionado a las necesidades del personal de la cooperativa sobre finanzas, créditos, riesgos de crédito, y así contribuir a la mejora de la gestión en la cooperativa.

La segunda discusión guarda relación con la primera hipótesis específica que fue planteada de la siguiente manera: Existe relación significativa entre la política de créditos y la capacitación de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018, los resultados confirmaron la hipótesis alternativa con un coeficiente de ($Rho = 0,649$) y un valor $p = 0,000 < 0.05$), comparando resultado con la investigación de (López, 2016) quien concluyó que el procedimiento de otorgar crédito al cliente no es óptimo y no están dentro de los lineamientos regulados, todo ello genera que el nivel de morosidad aumente

La tercera discusión guarda relación con la segunda hipótesis específica que fue planteada de la siguiente manera: No existe relación significativa entre las condiciones de crédito y la capacitación de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018, los resultados confirmaron la hipótesis nula con un coeficiente de ($Rho = 0,192$) y un valor $p = 0,445 > 0.05$), comparando resultado con la investigación de (Kalu et al., 2018) quienes concluyeron 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.

La cuarta discusión guarda relación con la tercera hipótesis específica que fue planteada de la siguiente manera: Existe relación significativa entre las políticas de cobranza y la capacitación de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018, los resultados confirmaron la hipótesis alternativa con un coeficiente de (Rho= 0,590) y un valor $p = 0,000 < 0.05$), comparando resultado con la investigación de (Pereda, 2016) quien concluye que en la actualidad existe un deficiente proceso de evaluación de crédito donde se otorga créditos a clientes morosos en otras entidades financieras, por lo tanto se tiene que tomar medidas correctivas al respecto.

VI. CONCLUSIONES

- Primera. Se concluye que según la correlación de Spearman entre las variables gestión de créditos y la capacitación, se tiene un 0,891 y un valor p de $0,000 < 0.05$, por consecuencia se acepta la hipótesis (H_a), que señala que existe relación significativa entre la gestión de créditos y la capacitación de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018. Finalmente, el 50% del personal señala que nunca los capacitan. La capacitación al personal de créditos y cobranzas debe ser permanente, para así elevar sus conocimientos y aportar en la actualización de sus documentos normativos.
- Segunda. Se concluye que según la correlación de Spearman entre la dimensión política de créditos y la variable 2 capacitación, se tiene un 0,649 y el valor p de $0,000 < 0.05$, por consecuencia se acepta la hipótesis (H_a), que señala que existe relación entre la dimensión política de créditos de la variable 1 denominada gestión de créditos y la variable 2 denominada capacitación de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018, existe una relación directa entre las políticas de crédito con la capacitación, debido a que las políticas crediticias sufren cambios constantes. Sin embargo, si estas no se comunican o transmiten adecuadamente al personal de créditos y, no se va a conseguir los objetivos planteados en dichas modificaciones. Finalmente, el 44% indica que casi nunca se cumplen los objetivos de las políticas de crédito, pero un 33% indica que casi siempre se cumplen los objetivos, existiendo una clara contradicción. Los directivos, funcionarios y trabajadores, deben tener conocimiento de su plan estratégico y operativo. Debido a que, en función de los objetivos planteados, se realizan las modificaciones de las políticas crediticias y de cobranzas.

- Tercera. Se concluye que según la correlación de Spearman entre la dimensión condiciones de crédito y la variable 2 capacitación, se tiene un $0,192$ y el valor p de $0,445 > 0,05$, por consecuencia se acepta la hipótesis (H_a), que señala que no existe relación entre la dimensión condiciones de crédito de la variable 1 denominada gestión de créditos y la variable 2 denominada capacitación de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018. Finalmente, las políticas y procedimientos de créditos y cobranzas deben ser revisados permanentemente, debido a los cambios constantes ya sea por factores externos como internos.
- Cuarta. Se concluye que según la correlación de Spearman entre la dimensión políticas de cobranza y la variable 2 capacitación, se tiene un $0,590$ y el valor p de $0,000 < 0,05$, por consecuencia se acepta la hipótesis (H_a), que señala que existe relación entre la dimensión políticas de cobranza de la variable 1 denominada gestión de créditos y la variable 2 denominada capacitación de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018, existe una relación directa entre las políticas de cobranzas con la capacitación, porque las políticas de cobranzas tienen cambios de forma constante. Por lo tanto, si no se informan de manera adecuada al personal de cobranzas, no se podrá conseguir las metas planteadas en los mencionados cambios.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera. Se recomienda al presidente de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018, realizar programas de capacitación para los trabajadores de las COOPAC, en cada una de las áreas que corresponda; toda vez que resultaría muy beneficioso, tanto para la entidad como para el trabajador, lo cual se vería reflejado en un aumento sustancial de la productividad, el mismo que implicaría un desarrollo en el aprendizaje de nuevas formas de trabajo y un mayor rendimiento de su trabajo.
- Segunda. Se recomienda una vez aprobado las modificaciones de las políticas de créditos y cobranzas por el Consejo de Administración, se debe realizar capacitaciones al personal y entregar un ejemplar de las políticas actualizadas. Se debe recabar las firmas de asistencia al evento y cargo de entrega del documento. Finalmente, los directivos, funcionarios y trabajadores deben participar en la elaboración y actualización del plan estratégico y plan operativo.
- Tercera. Se recomienda en el programa de capacitación programar eventos especializados al personal de créditos y cobranzas. Asimismo, la asistencia de sus funcionarios a eventos externos, pero con la réplica respectiva a su personal. El personal nuevo de créditos y cobranzas debe pasar por un proceso de inducción para así tenga un conocimiento inicial del funcionamiento de la cooperativa.
- Cuarta. Se recomienda, por lo menos una vez al año, debe realizarse reuniones de los funcionarios y personal del área, para revisar las políticas y procedimientos de créditos y cobranzas.

VIII. 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). Universidad Central del Ecuador.
- Alles, M. (2015). *Dirección estratégica de Recursos Humanos, volumen I* (3 ed.). 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). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Alvear, S. (2008). *Sistemas Financiero Nacional*. U ediciones .
- Andía, W. (2017). *Manual de investigación universitaria*. Ediciones arte y pluma.
- Anzola, S. (2010). *Administración de Pequeñas Empresas*. Mc Graw Hill.
- Aranda, K., & Sangolqui, E. (2010). *La administración de cuentas por cobrar en la Empresa Comercial Vivar*. (Tesis de grado). Universidad de Uzuay.
- Arbaiza, L. (2013). *Como elaborar una tesis de grado*. Esan ediciones.
- Bahillo, E., Perez, C., & Escribano, G. (2016). *Gestión financiera*. Ediciones Paraninfo.
- 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). Universidad Cesar Vallejo
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Pearson.
- Bernal, C., & Sierra, H. (2013). *Proceso Administrativo* (2a ed.). Pearson.
- Blas, E. (2014). *Diccionario de administración y finanzas*. Editorial Palibrio LLC.
- Brachfield, P. (2009). *Gestión de créditos y cobranzas*. Bresca editorial.
- Bravo, E. (2017). *Perfil profesional y desempeño de los locadores de servicios de las Elecciones Regionales y Municipales 2014*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Valejo.
- Brealey , R., Myers, S., & Marcus, A. (2004). *Fundamentos de finanzas corporativas*. 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). Universidad Nacional Federico Villareal.
- Chacaltana, J. (2016). *Formalización en el Peru. Tendencias y políticas a inicios del Siglo 21*. (Tesis doctoral). 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). Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote.
- Chiavenato , I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Mc. Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos* (5 ed.). Mc. Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Administracion de recursos humanos*. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I., & Sapiro, A. (2011). *Planeacion estrategica*. Mc Graw Hill.

- De la Garza, J., Morales, B., & Gonzalez, B. (2013). *Analisis estadistico multivariante*. Mc Graw Hill education.
- De La Torre, C., & Accostupa, Y. (2013). *Estadística inferencial*. Editorial Moshera.
- De Lara, A. (2013). *Medición y control de riesgos financieros* (3 ed.). 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). *Gestión 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). Universidad Cesar Vallejo.
- Del Valle , E. (2005). *Créditos y Cobranzas*. Universidad Nacional Autónoma de México: http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf
- Dessler, G., & Varela, R. (2017). *Administracion de recursos humanos* (6 ed.). Pearson educacion.
- 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. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/03/cooperativas-segmento4.html>.
- Fernández, J. (2005). *Estadística descriptiva* . Fondo editorial del Pedagogico 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*. 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). 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*. Pearson educación.
- Gitman, L. (2003). *Principio de Administración Financiera* (10 ed.). Pearson.
- Gonzalez, M. (2006). *Habilidades directivas*. Antakira Grafic.
- Gutierrez, H. (2014). *Calidad y productividad*. (4ta. ed.). Mc Graw Hill.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). Mc Graw Hill education.
- Hernandez, R., Mendez, S., Mendoza, C., & Cuevas , A. (2017). *Fundamentos de investigación*. Mc Graw Hill education.
- Huamán, G. (2017). *Capacitación empresarial y percepción del desempeño laboral de los trabajadores del CONCYTEC, Miraflores 2017*. (Tesis de maestría), Peru: Universidad Cesar Vallejo.
- Ibañez, M. (2010). *Administración de recursos humanos en la empresa*. Editorial San Marcos.
- Ibañez, M. (2011). *Gestión del talento humano*. Editorial San Marcos.
- Ibañez, M. (2011). *Gestión del talento humano en la empresa*. 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). 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). 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). Universidad Cesar Vallejo.
- Martinez, C. (2012). *Estadística y muestreo*. 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 maestria). 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). Universidad Cesar Vallejo.

- Monserrat, J. (2013). *La financiación de la empresa. Cómo optimizar las decisiones de financiación para crear valor*. Profit.
- Montenegro, L. (2012). *Metodología de la investigación en ciencias de la salud* (3 ed.). 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). Universidad Cesar Vallejo.
- Ochoa, G., & Saldivar, R. (2012). *Administración Financiera*. 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). 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). Universidad Técnica 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). 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). Universidad Nacional Federico Villareal.
- Porret, M. (2013). *Gestión de Personas, manual para la Gestión del capital humano en las organizaciones* (5 ed.). ESIC Editorial.

- Preve, L. (2011). *Gestion de riesgo*. Editorial Temas.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Adminsitracion* (10 ed.). Pearson educacion.
- Robbins, S., & DeCenzo, D. (2013). *Fundamentos de Administración* . Pearson .
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. Mc Graw Hill.
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional* (17 ed.). Pearson.
- Rodriguez, G. (2015). *Programa de capacitación para el desarrollo de competencias en el personal administrativo. Caso: servicio autónomo instituto de altos estudios Dr. Arnaldo Gabaldon*. (Tesis de maestria). 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.
- Santandreu, E. (2002). *Manual Para la Gestión del Crédito a Clientes*. 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). 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). Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.
- Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. 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*. Universidad San Martín de Porres.
- Vara, A. (2012). *7 pasos para una tesis exitosa*. Universidad de San Martín de Porres.
- Vásconez, D. (2016). *Aplicación de Contabilidad en Instituciones financieras*.
<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*. Trillas.
- Walsh, C. (2001). *Ratios Fundamentales de Gestión Empresarial*. Pearson Educación S.A.
- Werther, W., & Davis , K. (2000). *Administración de personal y recursos humanos*. Mc. Graw Hill.
- Yamakawa, P., & Ostos, J. (2011). Relación entre innovación organizacional y desempeño organizacional. *Revista Universidad & Empresa*, 93-115.

IX. Anexos

Anexo A. Matriz de consistencia

GESTION DE CREDITOS Y CAPACITACION DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE SUB OFICIALES DE LA PNP SANTA ROSA DE LIMA LTDA., AÑO 2018.																																																				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES																																																	
<p>Problema General ¿Qué relación existe entre la gestión de créditos y la capacitación de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018?</p> <p>Problemas específicos ¿Qué relación existe entre la política de créditos y la capacitación de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018? ¿Qué relación existe entre las condiciones de crédito y la capacitación de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018? ¿Qué relación existe entre las políticas de cobranza y la capacitación de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación que existe entre la gestión de créditos y la capacitación de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018.</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación que existe entre la política de créditos y la capacitación de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018. Determinar la relación que existe entre las condiciones de crédito y la capacitación de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018. Determinar la relación que existe entre las políticas de cobranza y la capacitación de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018.</p>	<p>Hipótesis General Existe relación significativa entre la gestión de créditos y la capacitación de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018.</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación significativa entre la política de créditos y la capacitación de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018. Existe relación significativa entre las condiciones de crédito y la capacitación de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018. Existe relación significativa entre las políticas de cobranza y la capacitación de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018.</p>	<p>Variable 1. Gestión de créditos</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala/ valores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Política de créditos</td> <td>Factores de orden externo</td> <td>1, 2, 3, 4</td> <td rowspan="4">Escala: ordinal. Valores: 1 = nunca. 2= casi nunca. 3= a veces. 4= casi siempre. 5= siempre.</td> </tr> <tr> <td>Factores de orden interno</td> <td>5, 6, 7, 8</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Condiciones de crédito</td> <td>Factores de evaluación del riesgo</td> <td>9, 10, 11</td> </tr> <tr> <td>Limitación del crédito</td> <td>12, 13, 14</td> </tr> <tr> <td>Organización del crédito y la cobranza</td> <td>15, 16, 17</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Políticas de cobranza</td> <td>Restrictivas</td> <td>18, 19, 10</td> </tr> <tr> <td>Liberales</td> <td>21, 22, 23</td> </tr> <tr> <td>Racionales</td> <td>24, 25, 26</td> </tr> </tbody> </table> <p>Variable 2. Capacitación</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala/ valores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Capacitación en el puesto</td> <td>Inducción en el puesto de trabajo</td> <td>1, 2, 3</td> <td rowspan="6">Escala: ordinal. Valores: 1 = nunca. 2= casi nunca. 3= a veces. 4= casi siempre. 5= siempre.</td> </tr> <tr> <td>Cursos de capacitación para el trabajo</td> <td>4, 5, 6</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Capacitación por aprendizaje</td> <td>Trabajadores hábiles en el puesto</td> <td>7, 8, 9</td> </tr> <tr> <td>Soporte técnico del jefe directo en el trabajo</td> <td>10, 11, 12</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Capacitaciones por instrucciones en el puesto</td> <td>Manual de procedimientos para cada trabajador</td> <td>13, 14, 15</td> </tr> <tr> <td>Conferencias para capacitación del personal</td> <td>16, 17, 18</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Habilidades interpersonales</td> <td>Equipos de trabajo</td> <td>19, 20, 21</td> </tr> <tr> <td>Comunicación en el entorno del trabajo</td> <td>22, 23, 24</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/ valores	Política de créditos	Factores de orden externo	1, 2, 3, 4	Escala: ordinal. Valores: 1 = nunca. 2= casi nunca. 3= a veces. 4= casi siempre. 5= siempre.	Factores de orden interno	5, 6, 7, 8	Condiciones de crédito	Factores de evaluación del riesgo	9, 10, 11	Limitación del crédito	12, 13, 14	Organización del crédito y la cobranza	15, 16, 17	Políticas de cobranza	Restrictivas	18, 19, 10	Liberales	21, 22, 23	Racionales	24, 25, 26	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/ valores	Capacitación en el puesto	Inducción en el puesto de trabajo	1, 2, 3	Escala: ordinal. Valores: 1 = nunca. 2= casi nunca. 3= a veces. 4= casi siempre. 5= siempre.	Cursos de capacitación para el trabajo	4, 5, 6	Capacitación por aprendizaje	Trabajadores hábiles en el puesto	7, 8, 9	Soporte técnico del jefe directo en el trabajo	10, 11, 12	Capacitaciones por instrucciones en el puesto	Manual de procedimientos para cada trabajador	13, 14, 15	Conferencias para capacitación del personal	16, 17, 18	Habilidades interpersonales	Equipos de trabajo	19, 20, 21	Comunicación en el entorno del trabajo	22, 23, 24
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/ valores																																																	
Política de créditos	Factores de orden externo	1, 2, 3, 4	Escala: ordinal. Valores: 1 = nunca. 2= casi nunca. 3= a veces. 4= casi siempre. 5= siempre.																																																	
	Factores de orden interno	5, 6, 7, 8																																																		
Condiciones de crédito	Factores de evaluación del riesgo	9, 10, 11																																																		
	Limitación del crédito	12, 13, 14																																																		
	Organización del crédito y la cobranza	15, 16, 17																																																		
Políticas de cobranza	Restrictivas	18, 19, 10																																																		
	Liberales	21, 22, 23																																																		
	Racionales	24, 25, 26																																																		
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/ valores																																																	
Capacitación en el puesto	Inducción en el puesto de trabajo	1, 2, 3	Escala: ordinal. Valores: 1 = nunca. 2= casi nunca. 3= a veces. 4= casi siempre. 5= siempre.																																																	
	Cursos de capacitación para el trabajo	4, 5, 6																																																		
Capacitación por aprendizaje	Trabajadores hábiles en el puesto	7, 8, 9																																																		
	Soporte técnico del jefe directo en el trabajo	10, 11, 12																																																		
Capacitaciones por instrucciones en el puesto	Manual de procedimientos para cada trabajador	13, 14, 15																																																		
	Conferencias para capacitación del personal	16, 17, 18																																																		
Habilidades interpersonales	Equipos de trabajo	19, 20, 21																																																		
	Comunicación en el entorno del trabajo	22, 23, 24																																																		
<p>Metodología: Alcance: correlacional Diseño no experimental Muestra: 30 profesionales</p>																																																				

Anexo B. Instrumento de medición

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

Cuestionario de la variable 1. Gestión de créditos

Nº	Gestión de créditos	1	2	3	4	5
Dimensión. Políticas de crédito						
01	Las políticas de créditos cumplen con los objetivos de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda.					
02	Existe políticas de créditos formalmente establecidas en el Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda.					
03	Se implementan adecuadamente las políticas de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda.					
04	Se realiza procedimientos ágiles y competitivos al administrar los créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda.					
05	Esta el personal involucrado con los lineamientos de las políticas de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda.					
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.					
Dimensión. Condiciones de créditos						
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 a 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?					
Dimensión. Políticas de cobro						
18	Se aplica adecuadamente una política de cobranza en la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda.					
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 sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda.					
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 deservicio.					
26	Considera usted que la política racional conceden créditos según las características de los clientes.					

Cuestionario de la variable 2. Capacitación

VARIABLE 1: CAPACITACION		1	2	3	4	5
Dimensión. Capacitación en el puesto						
01	¿Se recibe capacitación en el puesto de trabajo cuando se ingresa a la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda.?					
02	¿Existe una política de capacitación mediante la inducción en la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda.?					
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 sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda. 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 sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda.?					

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.					
Dimensión. Capacitación por aprendizaje						
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 sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda.?					
09	¿Con el aprendizaje formal que brinda la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda. 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 sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda.?					
Dimensión. Capacitaciones por instrucciones en el puesto						
13	¿Se le brinda un manual de procedimientos por cada trabajador en la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda.?					
14	¿Se actualiza anualmente el manual de procedimientos en la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda.?					
15	¿Usted cree que el manual de procedimientos de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., contribuye a direccionar su labor con eficiencia?					
16	¿En la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., se realiza conferencias de capacitación para el personal?					
17	¿Los temas de capacitación en la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., se brindan a todo el personal?					
18	¿Cree usted que los temas de capacitación en la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda. deben ser específicos según la necesidad de cada área o especialización?					
Dimensión. Habilidades interpersonales						
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 sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda.?					

21	¿Recibe apoyo de sus compañeros de otras áreas para optimizar sus funciones en la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda.?					
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?					

Anexo C. Certificado de Validación de Instrumentos

Tabla 21

Expertos durante la evaluación de los instrumentos de la variable gestión de créditos

Experto			Dominio	Decisión
Dr. Segundo Sanchez Sotomayor			Tematico	si existe suficiencia
Mag. Mario Sanchez Camargo			Estadistico-metodologia	si existe suficiencia

Tabla 22

Expertos durante la evaluación de los instrumentos de la variable capacitación

Experto			Dominio	Decisión
Dr. Segundo Sanchez Sotomayor			Tematico	si existe suficiencia
Mag. Mario Sanchez Camargo			Estadistico-metodologia	si existe suficiencia

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 1. Gestión de créditos

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 1. Gestión de créditos

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
01	Las políticas de créditos cumplen con los objetivos de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda.	X		X		X		
02	Existe políticas de créditos formalmente establecidas en el Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda.	X		X		X		
03	Se implementan adecuadamente las políticas de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda.	X		X		X		
04	Se realiza procedimientos ágiles y competitivos al administrar los créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda.	X		X		X		
05	Esta el personal involucrado con los lineamientos de las políticas de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda.	X		X		X		
06	Se capacita al personal del área sobre el manejo de otorgamientos de créditos.	X		X		X		
07	Se realiza un control de los resultados para verificar si las políticas están contribuyendo al logro de los objetivos.	X		X		X		
08	Se aplica medidas correctivas a fin de que se cumplan con los objetivos.	X		X		X		
	Dimensión. Condiciones de créditos	Si	No	Si	No	Si	No	
09	Se establece un sistema de autoprotección contra los índices de inflación.	X		X		X		
10	Se analiza cuidadosamente los riesgos crediticios antes de estructurar los costos de venta.	X		X		X		
11	Se analizan los riesgos de liquidez al momento de otorgar créditos.	X		X		X		
12	La efectividad en la cobranza repercute en la obtención del efectivo.	X		X		X		
13	Se conceden los créditos de acuerdo a los criterios de capital	X		X		X		

14	¿Se mantendrá un registro actualizado del origen de los créditos?	X		X		X		
15	¿Existe asesorías de finanzas con las instituciones externas para el otorgamiento de créditos?	X		X		X		
16	¿Se realizan las supervisiones de los créditos por el responsable del área?	X		X		X		
17	¿Se especifica el periodo del cual se extiende el crédito?	X		X		X		
	Dimensión. Políticas de cobro	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Se aplica adecuadamente una política de cobranza en la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda.	X		X		X		
19	Los periodos del otorgamiento de créditos son muy restrictivos.	X		X		X		
20	Los cronogramas de pagos de crédito los considera a corto plazo	X		X		X		
21	Se considera la competencia del mercado al otorgar los créditos.	X		X		X		
22	Están establecidas las actividades específicas de cobranza en la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda.	X		X		X		
23	Considera usted que la política liberal de créditos, ocasiona aumento de las cuentas por cobrar.	X		X		X		
24	Se aplica una política racional para lograr producir un flujo normal de créditos	X		X		X		
25	La política racional busca maximizar el rendimiento sobre la prestación de servicio.	X		X		X		
26	Considera usted que la política racional conceden créditos según las características de los clientes.	X		X		X		

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2. Capacitación

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ¹		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión. Capacitación en el puesto							
01	¿Se recibe capacitación en el puesto de trabajo cuando se ingresa a la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda.?	X		X		X		
02	¿Existe una política de capacitación mediante la inducción en la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda.?	X		X		X		
03	¿Mediante la capacitación en el puesto de trabajo la institución pretende mejor sus funciones mientras lo lleva a cabo?	X		X		X		
04	¿La Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda. Cuenta con un programa, anual, semestral o trimestral de capacitación?	X		X		X		
05	¿Se busca actualizar los temas de programas de capacitación en la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda.?	X		X		X		
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.	X		X		X		
	Dimensión. Capacitación por aprendizaje							
		Si	No	Si	No	Si	No	
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?	X		X		X		
08	¿Asiste usted a los programas de capacitación efectuados por la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda.?	X		X		X		
09	¿Con el aprendizaje formal que brinda la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda. Mejora sus conocimientos y habilidades en su puesto de trabajo?	X		X		X		
10	¿Su jefe directo le indica las funciones que debe hacer en su puesto de trabajo?	X		X		X		
11	¿El mensaje que le transmite a usted su jefe directo es sencillo y fácil de entender?	X		X		X		

12	¿La capacitación en la práctica durante el proceso de la función es buena en la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda.?	✓		✓		✓	
Dimensión. Capacitaciones por instrucciones en el puesto.		Si	No	Si	No	Si	No
13	¿Se le brinda un manual de procedimientos por cada trabajador en la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda.?	✓		✓		✓	
14	¿Se actualiza anualmente el manual de procedimientos en la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda.?	✓		✓		✓	
15	¿Usted cree que el manual de procedimientos de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., contribuye a direccionar su labor con eficiencia?	✓		✓		✓	
16	¿En la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., se realiza conferencias de capacitación para el personal?	✓		✓		✓	
17	¿Los temas de capacitación en la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., se brindan a todo el personal?	✓		✓		✓	
18	¿Cree usted que los temas de capacitación en la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda. Deben ser específicos según la necesidad de cada área o especialización?	✓		✓		✓	
Dimensión. Habilidades Interpersonales		Si	No	Si	No	Si	No
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 sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda.?	✓		✓		✓	
21	¿Recibe apoyo de sus compañeros de otras áreas para optimizar sus funciones en la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda.?	✓		✓		✓	
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	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador:

DR. SANCHEZ SOTOMAYOR, SEGUNDO R.

Especialidad del validador:

ESTADISTICO (UNFU)

20 de *09* del *2018*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

[Firma]

Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Sánchez Camargo Mario Roberto

Especialidad del validador: Metodología - Temático

.....20 de 09 del 2018

Mario Sánchez Camargo
Firma del Experto Informante. D.N.I 40286394

Mag. Mario R. Sánchez Camargo
- ESPECIALISTA EN METODOLOGÍA - ESTADÍSTICA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Anexo D. Confiabilidad del instrumento

Tabla 23

Variable 1 Gestión de créditos-Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,922	,918	26

Nota. Según la tabla 23, se aprecia un alfa de Cronbach de 0.922, se tiene una excelente confiabilidad que los resultados obtenidos del instrumentó aplicado es fiable.

Tabla 24

Variable 2 Capacitación-Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,893	,888	24

Nota. Según la tabla 24, se aprecia un alfa de Cronbach de 0.922, se tiene una excelente confiabilidad que los resultados obtenidos del instrumentó aplicado es fiable.

Anexo E. Entrevista a profundidad
Entrevista a especialista en cooperativa

1-¿Cree usted que la gestión de créditos en las cooperativas a nivel nacional son óptimas, porque?

.....
.....
.....
.....
.....

2-Cree usted que en la actualidad se necesita realizar cambios en la políticas de créditos en las cooperativas a nivel nacional, sí o no ¿Por qué?

.....
.....
.....
.....
.....

3-Cree usted que en la actualidad se necesita realizar cambios en las condiciones de crédito en las cooperativas a nivel nacional, sí o no ¿Por qué?

.....
.....

.....
.....
.....

4-Cree usted que en la actualidad se necesita realizar cambios en las políticas de cobranza en las cooperativas a nivel nacional, sí o no ¿Por qué?

.....
.....
.....
.....
.....

5-¿Cree usted que en la actualidad se necesita realizar programas de capacitación para cada área de la cooperativa para la mejora de sus funciones y calidad de servicio hacia sus clientes?

.....
.....
.....
.....
.....

**Entrevista a subgerente de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP
Santa Rosa de Lima Ltda**

1-¿En la actualidad cree usted que la gestión de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda. Es buena, si o no ¿Por qué?

.....
.....
.....
.....
.....

2-¿Cree usted que en la actualidad la políticas de créditos que maneja las cooperativas necesita hacer cambios para su mejora?

.....
.....
.....
.....
.....

3-Cree usted que en la actualidad se necesita realizar cambios en las condiciones de crédito en las cooperativas a nivel nacional, sí o no ¿Por qué?

.....
.....

.....
.....
.....

4-Cree usted que en la actualidad se necesita realizar cambios en las políticas de cobranza en las cooperativas a nivel nacional, sí o no ¿Por qué?

.....
.....
.....
.....
.....

5-¿Cree usted que en la actualidad se necesita realizar programas de capacitación para cada área de la Cooperativa de ahorro y crédito de sub oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima Ltda., año 2018 para la mejora de sus funciones y calidad de servicio hacia sus clientes?

.....
.....
.....
.....

Anexo F. Data del instrumento

Data del instrumento de la variable 1. Gestión de créditos

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26
1	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	2
2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	1	3	2
3	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	2	1
4	5	4	1	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	1	2	2	4	4	2	5	2	3	2	1	5	4
5	3	2	1	1	2	2	1	4	3	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	3	2
6	4	1	3	1	2	2	2	4	4	5	1	2	2	4	5	4	4	4	2	5	1	2	2	1	4	1
7	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	5	5	3	3	4	3	4	2
8	4	1	3	4	5	1	3	1	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	1	1	4	1
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	5	1	3	1	5	3	4	1	3	5	1	1	3	4	5	5	3	4	4	5	1	1	3	1	5	1
11	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2
12	4	3	3	3	2	2	2	1	2	3	1	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	2	2	2	4	3
13	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1
14	4	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	4	2
15	4	2	2	2	2	2	2	4	4	5	1	2	4	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2	4	2

Data del instrumento de la variable 2. Capacitación

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3
2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3
3	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	2	3
4	1	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	1	5	4	1	1	4	4	2	1	4	4	1	4
5	1	1	2	2	1	4	3	1	1	2	2	2	3	2	1	1	2	2	1	4	3	1	1	2

6	3	1	2	2	2	4	4	5	1	2	2	4	4	1	3	1	2	2	2	4	4	5	1	2
7	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
8	3	4	5	1	3	1	5	5	1	1	5	5	4	1	3	4	5	1	3	1	5	5	4	5
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	3	1	5	3	4	1	3	5	1	1	3	4	5	1	3	1	5	3	4	1	3	5	1	5
11	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2
12	3	3	2	2	2	1	2	3	1	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	2
13	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2
14	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	3	4	4	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	3
15	2	2	2	2	2	4	4	5	1	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	5	2	2