



**ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**

**CAPACITACION Y LA GESTIÓN DE CRÉDITOS EN LA COOPERATIVA DE  
AHORRO Y CRÉDITO CREDINNOVA, AÑO 2019**

**Línea de investigación:**

**Finanzas, modelación financiera, finanzas en PYMES**

Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gerencia de Proyectos  
Empresariales

**Autora:**

Quiboy Camargo, Cynthia

**Asesor:**

Sánchez Camargo, Mario Rodolfo

(ORCID: ORCID- 0000-0002-3368-9102)

**Jurado:**

Pajuelo Camones, Carlos Heraclides

Reyna Dávila de Berrospi, Silvia

Riveros Cuellar, Alipio

**Lima - Perú**

**2023**





ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO  
CAPACITACION Y LA GESTIÓN DE CRÉDITOS EN LA COOPERATIVA  
DE AHORRO Y CRÉDITO CREDINNOVA, AÑO 2019

Línea de investigación:  
Finanzas, modelación financiera, finanzas en PYMES

Tesis para optar el Grado Académico de  
Maestra en Gerencia de Proyectos Empresariales

Autora:  
Quiboy Camargo, Cynthia

Asesor:  
Sánchez Camargo, Mario Rodolfo  
(ORCID: 0000-0002-3368-9102)

Jurado:  
Pajuelo Camones, Carlos Heraclides  
Reyna Dávila de Berrospi, Silvia  
Riveros Cuellar, Alipio

**Lima – Perú**  
**2019**

## ÍNDICE

Resumen.....	6
Abstract.....	7
I. Introducción.....	8
1.1. Planteamiento del problema.....	8
1.2. Descripción del problema.....	8
1.3. Formulación del problema.....	10
1.4. Antecedentes.....	10
1.5. Justificación de la investigación.....	14
1.6. Limitaciones.....	15
1.7. Objetivos.....	16
1.8. Hipótesis.....	16
II. Marco teórico.....	18
2.1. Marco conceptual.....	18
III. Método.....	29
3.1. Tipo de investigación.....	29
3.2. Población y muestra.....	29
3.3. Operacionalización de variables.....	30
3.4. Instrumentos.....	32
3.5. Procedimientos.....	32
3.6. Análisis de datos.....	33
IV. Resultados.....	34
4.1. Contraste de Hipótesis.....	34
4.2. Análisis e interpretación.....	38
V. Discusión de resultados.....	43
VI. Conclusiones.....	44
VII. Recomendaciones.....	45
VIII. Referencias.....	46
IX. Anexos.....	49

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable 1. Capacitación.....	31
Tabla 2 Operacionalización de la variable 1. Capacitación.....	32
Tabla 3 Correlación y contraste de hipótesis general. ....	34
Tabla 4 Correlación y contraste de la primera hipótesis específica.....	35
Tabla 5 Correlación y contraste de la segunda hipótesis específica. ....	36
Tabla 6 Correlación y contraste de la tercera hipótesis específica. ....	37
Tabla 7 Distribución de la frecuencia de la variable capacitación.....	38
Tabla 8 Distribución de la frecuencia de la dimensión: habilidades cognitivas. ....	39
Tabla 9 Distribución de la frecuencia de la dimensión: habilidades operativas. ....	40
Tabla 10 Distribución de la frecuencia de la dimensión: habilidades interpersonales. ....	41
Tabla 11 Distribución de la frecuencia de la variable gestión del crédito. ....	42

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Proceso de capacitación.....	20
Figura 2 Diagrama de barras de la variable capacitación. ....	38
Figura 3 Diagrama de barras de la dimensión: habilidades cognitivas.....	39
Figura 4 Diagrama de barras de la dimensión: habilidades operativas.....	40
Figura 5 Diagrama de barras de la dimensión: habilidades interpersonales.....	41
Figura 6 Diagrama de barras de la variable gestión del crédito.....	42

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia.....	50
Anexo 2. Hoja de validación.....	51
Anexo 3. Confiabilidad del instrumento.....	55
Anexo 4. Instrumento de medición.....	57

## Resumen

La tesis tuvo como objetivo general establecer la relación entre la capacitación y la gestión de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito Credinnova, año 2019. La metodología está relacionada con el tipo correlacional, de diseño no experimental. La población de estudio fueron 14 trabajadores del área de crédito, la muestra se determinó en la totalidad de la población de estudio. El instrumento de medición fue de 27 ítems relacionado con la variable 1 capacitación y 14 ítems relacionado a la variable 2 gestión del crédito, los instrumentos fueron validados por juicio de expertos y comprobados su confiabilidad. Finalmente se concluye que según el coeficiente de correlación de Spearman estadísticamente significativo de 0,949 y un valor  $p = 0,000 < 0.05$ , entonces, se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación significativa entre la capacitación y la gestión de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito Credinnova, año 2019.

***Palabras Clave:*** Capacitación, gestión del crédito.

### **Abstract**

The general objective of the thesis was to establish the relationship between training and credit management at the Credinnova Savings and Credit Cooperative, 2019. The methodology is related to the correlational type, which is not experimental in design. The study population was 14 workers in the credit area, the sample was determined in the entire study population. The measuring instrument was 27 items related to the variable 1 training and 14 items related to the variable 2 credit management, the instruments were validated by expert judgment and their reliability verified. Finally, it is concluded that according to the statistically significant correlation coefficient of Spearman of 0.949 and a value  $p = 0.000 < 0.05$ , then the alternative hypothesis is accepted: There is a significant relationship between training and credit management in the Savings and Credit Cooperative Credinnova, year 2019.

**Keywords:** training, creditmanagement.

## **I. Introducción**

### **1.1. Planteamiento del problema**

El estudio de la capacitación representa un factor que influye de manera determinante en el funcionamiento de las organizaciones, las cuales necesitan de recursos humanos capaces de adaptarse con celeridad a las tecnologías modernas, con una visión profunda sobre la gestión empresarial y con las competencias profesionales necesarias para enfrentar problemas complejos, a partir del trabajo en equipos interdisciplinarios.

En Cuba, resulta de vital importancia en el contexto de la economía cubana actual, el logro de un camino hacia un proceso de capacitación sui géneris, que promueva cambios sustanciales en los modos de actuar y de proyectarse, en función de una gestión eficiente y eficaz que a su vez fortalezca y haga florecer los más altos valores ético-profesionales. No se trata solo de formar competencias, sino también de la capacidad de liderazgo, de cooperación, cultura de trabajo en equipo; en síntesis, de una cultura organizacional en correspondencia con los principios de la sociedad socialista próspera y sostenible que nos proponemos crear.

La Capacitación es un factor de éxito importante en cualquier organización, porque ayuda a fortalecer las principales deficiencias de conocimientos, técnicas que requiere un profesional en una organización; permite que los trabajadores desarrollen mejores aportes en su puesto de trabajo ya que es un proceso constante, hacia obtener mejor productividad en sus objetivos y metas trazadas.

### **1.2. Descripción 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.

Actualmente el nivel de endeudamiento ha aumentado en las diversas organizaciones, generando inconvenientes en la liquidez, y uno de los principales gestores del endeudamiento empresarial es la inadecuada gestión de los créditos, por ello es necesario que toda organización realice un control y gestione eficientemente sus cuentas por cobrar, con el fin de recuperarlas en el menor tiempo posible, evitando pérdidas de liquidez.

García (2017) en su estudio sobre la gestión de créditos, afirma que el crédito debe otorgarse en función a la capacidad de pago del cliente. “La capacidad de pago del comprador se determina a través de su situación económico-financiera y de su flujo de caja, así como de sus antecedentes crediticios” (p. 2). Estos aspectos indicarán si el cliente cuenta y podrá seguir contando con capacidad y voluntad de pago.

La Cooperativa de ahorro y crédito Credinnova ubicada en el distrito de Carabayllo presenta inconvenientes en el otorgamiento de créditos porque muchas veces no se realiza una evaluación adecuada al cliente, porque se prioriza más llegar a la meta mensual de asignación de créditos quedando en un corto plazo clientes morosos, por lo tanto se observa que una de las posibles soluciones es la capacitación a los empleados, para poder así mejorar los conocimientos aprendidos y sus habilidades en beneficio de la organización, la presente tesis establecerá la percepción de los trabajadores del área de crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito Credinnova sobre la capacitación y la gestión del crédito.

### **1.3. Formulación del problema**

#### ***1.3.1. Problema general***

¿Qué relación existe entre la capacitación y la gestión de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito Credinnova, año 2019?

#### ***1.3.2. Problemas específicos***

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre las habilidades cognitivas y la gestión de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito Credinnova, año 2019?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre las habilidades operativas y la gestión de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito Credinnova, año 2019?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre las habilidades interpersonales y la gestión de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito Credinnova, año 2019?

### **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. 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.

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.

Roldán (2015), Ecuador. En su tesis “Titularización de cartera de crédito como fuente alternativa de liquidez para el sector cooperativista en Cuenca”, tuvo como objetivo central de la investigación realizar un análisis de la cartera de crédito como una fuente alternativa para mejorar la liquidez del sector de la zona en estudio. La metodología se fundamenta en un estudio de tipo descriptivo analítico, considerando un diseño no experimental, los trabajadores en total son 26 por lo cual formaron parte de la muestra y para recolectar información de ellos se les aplicó un cuestionario. Los resultados de la investigación muestran que actualmente el nivel de liquidez de la empresa se ha reducido en un 25% respecto al año anterior, y su nivel de endeudamiento ha aumentado en un 29%, según los trabajadores, las ventas realizadas al crédito no se controlan, además el 85% menciona que las entidades del sector cooperativista de la zona, en su mayoría no cuentan con un área de recuperación de créditos, sino es el mismo vendedor quien debería de hacerlo. El estudio concluye que la titularización de cartera de crédito es una alternativa de liquidez que generara grandes beneficios a las entidades del sector.

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.

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.

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.

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***

Tiene justificación metodológica porque el estudio se fundamenta en un diseño no experimental, de tipo correlacional, considerando la estadística inferencial como método de análisis de datos, además se considera un instrumento de recolección de datos aprobado y validado por expertos y el software estadístico SPSS V. 25 que garantiza su confiabilidad sirviendo de modelo para futuras investigaciones.

### ***1.5.2. Justificación teórica***

Tiene justificación teórica porque el estudio se fundamenta en la teoría de Brachfield (2015), quien define la variable gestión de crédito como una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado, además el estudio se respalda la variable capacitación en la teoría de Díaz (2013).

### ***1.5.3. Justificación practica***

Tiene justificación práctica, porque en el presente estudio se presenta un conjunto de acciones estratégicas en relación a la gestión de créditos, con la finalidad de mejorarlo en la cooperativa de ahorro y crédito Credinnova, además los resultados obtenidos servirán como base para futuras investigaciones que se realicen considerando las mismas variables y un escenario similar al de la organización en estudio.

### ***1.5.4. Importancia***

El presente trabajo de investigación es importante porque le permite a la Cooperativa tomar medidas proactivas a la hora de tomar decisiones financieras y saber la importancia de contar con programas de capacitación enfocados a la gestión del crédito, para así el trabajador tenga herramientas de gestión y pueda mejorar su desempeño hacia el otorgamiento de crédito al cliente.

## **1.6. Limitaciones**

Entre las principales limitaciones encontradas se presentan las siguientes: El tiempo y disposición del personal para levantar información a través del instrumento de medición de variables; así mismo, se tiene como limitación la muestra, la cual aun siendo la totalidad de población, este es un número bastante reducido.

## **1.7. Objetivos**

### ***1.7.1. Objetivo General***

Establecer la relación entre la capacitación y la gestión de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito Credinnova, año 2019.

### ***1.7.2. Objetivos Específicos***

Objetivo específico 1.

Determinar la relación entre las habilidades cognitivas y la gestión de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito Credinnova, año 2019.

Objetivo específico 2.

Determinar la relación entre las habilidades operativas y la gestión de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito Credinnova, año 2019.

Objetivo específico 3.

Determinar la relación entre las habilidades interpersonales y la gestión de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito Credinnova, año 2019.

## **1.8. Hipótesis**

### ***1.8.1. Hipótesis General***

Existe relación significativa entre la capacitación y la gestión de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito Credinnova, año 2019.

### ***1.8.2. Hipótesis específicas***

Hipótesis específica 1.

Existe relación significativa entre las habilidades cognitivas y la gestión de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito Credinnova, año 2019.

Hipótesis específica 2.

Existe relación significativa entre las habilidades operativas y la gestión de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito Credinnova, año 2019.

Hipótesis específica 3.

Existe relación significativa entre las habilidades interpersonales y la gestión de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito Credinnova, año 2019.

## **II. Marco teórico**

### **2.1. Marco conceptual**

#### ***2.1.1. Teoría de la capacitación***

**2.1.1.1. Teoría según Peter Drucker.** De acuerdo a Sutton (2011) citado por Charca (2015):

Según Peter Drucker en el trabajo que realizo nos dice: 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. (p. 34)

**2.1.1.2. Teoría de la inversión respecto al potencial humano.** De acuerdo a Leuven (2001) citado por Charca (2015) señala:

La teoría inicia con las investigaciones del autor referente Becker (1964), que 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. (pp. 35-36)

#### **2.1.1.3. Teoría estándar capacitación en condiciones de competencia perfecta.**

Según Chacaltana (2016) señala lo siguiente:

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. (p. 37)

### ***2.1.2. Definición de la capacitación***

De acuerdo a Robbins y DeCenzo (2013), es una experiencia de aprendizaje porque pretende producir cambios relativamente permanentes en los empleados, de modo que mejore su capacidad para desempeñar el trabajo. Por lo tanto la capacitación implica cambiar las habilidades, los conocimientos, las actitudes o el comportamiento.

Cuando un empleado es seleccionado para un puesto de trabajo se han tenido en cuenta su capacidad para desarrollar el trabajo (puede), sus conocimientos teóricos y prácticos (sabe), sus motivaciones (quiere) y su personalidad (es). Pero también ha sido seleccionado por su capacidad de crecer en su puesto de trabajo, pudiendo desempeñar con el tiempo tareas de mayor responsabilidad. (Martinez, 2013)

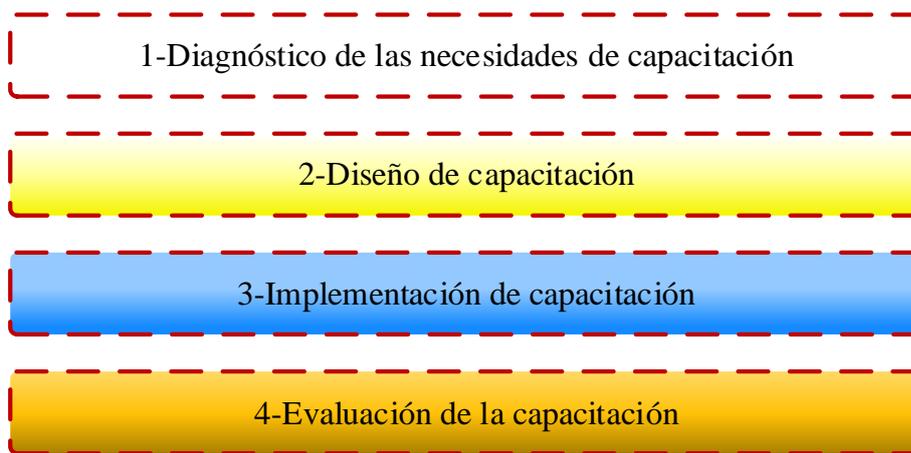
Según Louffat (2013), la capacitación es el proceso técnico, sistemático y permanente de la administración del potencial humano que se encarga de ofrecer las condiciones para que el personal desarrolle sus niveles de competencias profesionales y personales a corto, mediano y largo plazo. Además la capacitación se correlaciona con conocimientos, porque implica conocer nuevos saberes sobre un mismo tema o sobre temas diversos.

De acuerdo a Chiavenato (2011), la capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.

La capacitación y los programas de desarrollo formales están vigentes pero gran parte del aprendizaje en el sitio de trabajo se realiza mediante la capacitación informal no estructurada, no planeada y que se adapta con facilidad a las situaciones y a los individuos. (Robbins y Judge, 2017, p. 574)

### Figura 1

*Proceso de capacitación.*



*Nota.* Proceso de la capacitación sugerido en cuatro pasos por (Louffat, 2013, p. 136).

#### 2.1.3. Contenido de la capacitación

Según Chiavenato (2011) indica que la capacitación contiene lo siguientes componentes:

- **Transmisión de información**

Aumento del conocimiento de las personas. Información sobre la organización, sus clientes, productos y servicios, políticas y directrices, reglas y reglamentos.

- **Desarrollo de habilidades**

Mejora de habilidades y destrezas. Habilitar a las personas para la realización y la operación de las tareas, manejo de equipo, máquinas y herramientas.

**- Desarrollo de actitudes**

Desarrollo o modificación de conducta. Cambiar actitudes negativas por favorables, adquirir conciencia de las relaciones y mejorar la sensibilidad hacia las personas, como clientes internos y externos.

**- Desarrollo de conceptos**

Elevar el nivel de abstracción. Desarrollar ideas y conceptos para ayudar a las personas a pensar en términos globales y estratégicos. (p. 323)

#### ***2.1.4. Definición de conocimientos***

Díaz (2013), define que es la “capacidad del individuo para identificar, reconocer, describir y relacionar objetos -concretos o abstractos- en el ámbito de su trabajo. Dicho conocimiento está construido a partir del bagaje de conceptos e imágenes que ha acumulado la memoria” (p. 44).

Existe diferencias entre tener conocimiento y saber utilizar el conocimiento, el primero solo está referido a la condición del raciocinio y comprensión de los objetos, sin embargo, el segundo está direccionado hacia la utilización de la misma lo que se considera como la capacidad de operativizar los conceptos traducirlos hacia hechos concretos, así como con la determinación de las condiciones de ejecución de nuevos conceptos frente a la realidad. (Guimaraes, 2015 citado por Yllesca, 2018)

Huerta (2008), desarrolló un concepto respecto al nivel de Habilidades intelectuales, definiendo que es la “capacidad del individuo para aplicar los conocimientos y el juicio en la ejecución de sus funciones y la solución de los problemas del trabajo. Las habilidades intelectuales se refieren al saber hacer, en otras palabras, son el conocimiento en acción” (p. 61).

### ***2.1.5. Definición de habilidades operativas***

Por su parte, Díaz (2013) define que es la “capacidad del individuo para realizar movimientos rápidos, seguros y precisos en el trabajo, mediante una acción combinada de facultades físicas, sensoriales y mentales” (p. 139).

En la pirámide del desarrollo cognitivo asocia que los procedimientos se vinculan con el dominio técnico y operativo de las herramientas con el propósito de transformar el objeto dentro de las metas establecidas para la producción para ello, indica que el saber conocer y saber concebir se cumple con la capacidad de manejo y transformación de ese concepto. (Miller, 2005 citado por Yllesca, 2018)

Díaz (2013) señala que las acciones motrices o habilidades procedimentales están directamente relacionadas con el conocimiento y con la transformación y uso de la misma, de tal manera que “la simbiosis de la acción parte de un conocimiento estructurado y funcional, de este modo el manejo de los procedimientos es la acción técnica específica de concreción del saber humano” (p. 78).

### ***2.1.6. Definición de habilidades interpersonales***

Díaz (2013) define a las habilidades interpersonales como “la capacidad del individuo para interactuar con otras personas en el trabajo, a fin de comunicarse, persuadir, entretener, supervisar, enseñar, negociar o aconsejar” (p. 187).

Estas acciones de gestión del talento humano es el desarrollo de la personalidad, en la cual se reviste de importancia de la condición de los valores en las cuales el trato, el respeto, así como de las relaciones funcionales son parte de la capacidad de trabajo la misma que se fomenta desde la inducción de la capacidad interactiva en la organización. (Guimaraes, 2015 citado por Yllesca, 2018)

### ***2.1.7. Teoría de la gestión de crédito***

**2.1.7.1. Teoría de la Financiación.** De acuerdo a 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. (p. 22)

**2.1.7.2 Teoría de Modigliani y Miller M&M.** Según Charca (2015) supone 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.

**2.1.7.3. Teoría de la jerarquía financiera.** Respecto a la teoría de la jerarquía financiera Myers y Majluf publicado en el año 1984; 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. (pp. 19-20)

**2.1.7.4. Teoría de la jerarquía de preferencias (PeckingOrder).** Esta teoría de financiamiento en relación a (PeckingOrder) y 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. (p. 20).

**2.1.7.5. Teoría deBrealey.**

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. (Brealey et al., 2004)

### **2.1.8. Principios de la gestión de créditos**

Mendoza (2017) afirma que una de las razones para que la gestión de créditos pueda ser cumplida con éxito es que la misma tienen que contar con principios:

- **Objetividad:** “Los análisis de las solicitudes de crédito deben ser evaluados y calificados en forma justa y objetiva, sin considerar prejuicios, simpatías, ni presiones externas; no importa la Raza, Credo, Pensamiento, etc.”.
- **Garantía:** “Los créditos concedidos deben estar ampliamente respaldados por la constitución de garantías reales más que ideales a favor de la empresa, a fin de salvaguardar el patrimonio de la misma”.
- **Función:** “Un sistema de crédito bien implementado debe ser compatible con la función específica de la gestión financiera y la estrategia de ventas de la empresa”. **Innovación:** “Todos los sistemas de crédito tienen un periodo de vigencia en el mercado, por lo tanto, los procesos son susceptibles de revisión y mejora en forma permanente”.
- **Competitividad:** “La implementación de políticas, procedimientos y medios de servicio de atención al cliente, mediante el sistema de créditos, debe considerar el objetivo específico de alcanzar una posición de liderazgo en el mercado”.
- **Control:** “El sistema de créditos es susceptible de ser amenazado por elementos que premeditadamente puedan hacer un uso indebido de su beneficio, tanto dentro como fuera de la organización”. (pp. 29-32)

### **2.1.9. Definición de gestión de créditos**

Brachfield (2015) señala que: “Es el conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de estructurar y manejar un organismo social; es la técnica de la coordinación que busca resultados de máxima eficiencia en una empresa” (p. 22).

Por su parte, Peña y Rivera (2016) indican que “La gestión comprende determinadas funciones y actividades laborales que los gestores deben llevar a cabo, a fin de lograr los objetivos de la Institución, en la gestión, los directivos utilizan ciertos principios que les sirven de guía en este proceso” (p.30).

Por otro lado, Arnal (2014) señala que “Una gestión de créditos eficaz es importante, tanto para el logro como para el mantenimiento de las ventajas competitivas, incluye que la gestión y los gestores deben dar un enfoque ético a la competencia entre empresas” (p.15).

### **2.1.10. El crédito según los términos o plazos de pago**

Al respecto, Escribano (2014) afirma que el crédito según los términos o plazos de pago puede dividirse en:

- Crédito normal. “Es aquel usado generalmente dentro del sistema de crédito comercial o mercantil, en él las transacciones se pactan en un plazo definido, partiendo de la fecha y compra o facturación”.
- Créditos a plazos. “Como su nombre lo indica, es aquel en el cual la suma adeudada se desdobra en varias cuotas, partes o pagos, tienen fechas de vencimiento distintas y distanciadas entre sí por períodos generalmente iguales”.

- Crédito rotativo. “Este tipo de crédito, denominado también de límite renovable, consiste en fijar al cliente un límite en el monto de sus compras, una vez cubierto este tope o límite, no podrá hacer más compras hasta pagar una cuota”.
- Crédito garantizado. “Cuando el crédito concedido tiene una garantía hasta por el límite autorizado, si la deuda supera el monto de la garantía, él o los fiadores responderán solo por el monto que expresamente garantizaron”. (pp. 20-24)

### **III. Método**

#### **3.1. Tipo de investigación**

Del alcance dependerá el método o estrategia de investigación, incluido el diseño, los procesamientos y otros de sus componentes. La tesis es de tipo correlacional, las investigaciones correlacionales generan las investigaciones explicativas, asimismo pretenden asociar conceptos, fenómenos, hechos o variables, miden las variables y su relación en términos estadísticos. (Hernández y Mendoza, 2018)

#### **3.2. Población y muestra**

##### ***3.2.1. Población***

La población es definida o al menos perfilado desde el planteamiento del problema, La población es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones, las poblaciones deben situarse de manera concreta por sus características de contenido, lugar y tiempo, así como accesibilidad. (Hernández y Mendoza, 2018)

La población de estudio son 14 trabajadores del área de crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito Credinnova, año 2019.

##### ***3.2.2. Muestra***

La muestra es un subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta, si se desean generalizar los resultados. (Hernández y Mendoza, 2018)

La muestra de estudio se determinó en el total de la población de estudio, es decir 14 trabajadores del área de crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito Credinnova, año 2019.

### **3.2.3. Muestreo**

La presente investigación es de muestreo no probabilístico o dirigida porque es un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación, aquí el procedimiento no es mecánico o electrónico, ni con base en fórmulas de probabilidad sino que depende del proceso de toma de decisiones del investigador. (Hernández y Mendoza, 2018,p. 200)

## **3.3. Operacionalización de variables**

### **3.3.1. Definición conceptual de la variable 1. Capacitación**

#### **Definición conceptual**

Se tiene a Díaz (2013) quien indica que: la capacitación “Es el programa que se desarrolla de manera inductiva hacia un conjunto de personas con el objetivo de mejorar el desempeño y lograr un alto rendimiento dentro del campo laboral para la cual se destina” (p. 56).

#### **Definición operacional**

La variable capacitación se define operativamente según las dimensiones planteadas que son habilidades cognitivas, habilidades operativas y habilidades interpersonales.

**Tabla 1**

*Operacionalización de la variable 1. Capacitación.*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Habilidades cognitivas	Nuevos conocimientos	1, 2, 3	Ordinal: (5) Totalmente de acuerdo.
	Información actualizada	4, 5, 6	
	Reformulación de conceptos	7, 8, 9	
Habilidades operativas	Simulación de intervención directa	10, 11, 12	(4) De acuerdo
	Operacionalización documentaria	13, 14, 15	(3) Indiferente
	Elaboración de esquemas	16, 17, 18	(2) En desacuerdo
Habilidades interpersonales	Reconocimiento de sus capacidades	19, 20, 21	(1) Totalmente en desacuerdo
	Fomento de relaciones humanas	22, 23, 24	
	Reconocimiento de valores	25, 26, 27	

*Nota.* Realizado de acuerdo a las variables, dimensiones estudiadas y obtenido de (Yllesca, 2018, p. 69), adaptado por (Quiboy, 2019).

### **3.3.2. Definición conceptual de la variable 2. Gestión de créditos**

#### **Definición conceptual**

Santandreu (2002) señala que la Gestión de créditos tiene una relación directa con dar inicio a las operaciones de ventas y créditos de una empresa, identificar seleccionar rigurosamente el crédito.

#### **Definición operacional**

La variable gestión del crédito se define operativamente según las dimensiones planteadas que son proceso y cobranza.

**Tabla 2**

*Operacionalización de la variable 1. Capacitación.*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
	Planificación	1, 2	
	Ejecución	3, 4	Ordinal:
Proceso	Metas de otorgamiento de crédito	5, 6	(5) Totalmente de acuerdo.
	Recursos	7, 8	(4) De acuerdo
	Demanda	9, 10	(3) Indiferente
Cobranza	Seguimiento del crédito otorgado	11, 12	(2) En desacuerdo
	Recuperación de cuentas	13, 14	(1) Totalmente en desacuerdo

*Nota.* Realizado de acuerdo a las variables, dimensiones estudiadas y obtenido de (Polo, 2018, p. 30) adaptado por (Quiboy, 2019).

### 3.4. Instrumentos

El cuestionario es el conjunto de preguntas elaboradas acerca de una o más variables con el fin de generar datos para alcanzar los objetivos de la investigación. Además debe ser coherente con el problema e hipótesis. (Hernández et al., 2014)

### 3.5 Procedimientos

El procedimiento del contraste de hipótesis es el siguiente:

- Se ingresa los resultados de la encuesta al SPSS en su versión 25.

- Con las rutas correspondientes se determina el valor p calculado o sig. Bilateral calculado, que serán contrastados con el valor p teórico o sig. Bilateral teórico que es igual a 0.005, por lo tanto si el sig. Bilateral calculado es menor se acepta la hipótesis alternativa, pero si el sig. Bilateral calculado es igual o mayor se acepta la hipótesis nula.

### **3.6 Análisis de datos**

Las técnicas estadísticas que serán utilizadas en la investigación son:

- Distribución de frecuencias. Es un conjunto de puntuaciones de una variable ordenada en sus respectivas categorías (Hernández y Mendoza, 2018, p. 328).
- El coeficiente Rho de Spearman es una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal (ambas), de tal modo que los individuos, casos o unidades de análisis de la muestra pueden ordenarse por rangos (jerarquías), es utilizado para relacionar estadísticamente escalas tipo Likert por aquellos investigadores que las consideren ordinales. (Hernández y Mendoza, 2018)

## IV. Resultados

### 4.1. Contraste de Hipótesis

#### 4.1.1. Hipótesis general

**Ho:  $r_{XY} = 0$**

**Hipótesis nula**

No existe relación significativa entre la capacitación y la gestión de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito Credinnova, año 2019.

**Ha:  $r_{XY} \neq 0$**

**Hipótesis alternativa**

Existe relación significativa entre la capacitación y la gestión de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito Credinnova, año 2019.

**Tabla 3**

*Correlación y contraste de hipótesis general.*

			Capacitación (Agrupada)	Gestión del crédito (Agrupada)
Rho de Spearman	Capacitación (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,949**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	14	14
	Gestión del crédito (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,949**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	14	14

*Nota.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Obtenido de SPSS.

De acuerdo a los resultados se aprecia en la tabla 3 un coeficiente de Correlación de Spearman estadísticamente significativo de 0,949 y un valor  $p = 0,000 < 0,05$ , entonces, se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación significativa entre la capacitación y la gestión de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito Credinnova, año 2019 y por consiguiente se rechaza la hipótesis nula.

#### 4.1.2. Hipótesis específica 1

**Ho:  $r_{XY} = 0$**

**Hipótesis nula**

No existe relación significativa entre las habilidades cognitivas y la gestión de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito Credinnova, año 2019.

**Ha:  $r_{XY} \neq 0$**

**Hipótesis alternativa**

Existe relación significativa entre las habilidades cognitivas y la gestión de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito Credinnova, año 2019.

**Tabla 4**

*Correlación y contraste de la primera hipótesis específica.*

			Habilidades cognitivas (Agrupada)	Gestión del crédito (Agrupada)
Rho de Spearman	Habilidades cognitivas (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,921**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	14	14
	Gestión del crédito (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,921**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	14	14

*Nota.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Obtenido de SPSS.

De acuerdo a los resultados se aprecia en la tabla 4 un coeficiente de Correlación de Spearman estadísticamente significativo de 0,921 y un valor  $p = 0,000 < 0.05$ , entonces, se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación significativa entre las habilidades cognitivas y la gestión de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito Credinnova, año 2019 y por consiguiente se rechaza la hipótesis nula.

#### 4.1.3. Hipótesis específica 2

**Ho:  $r_{XY} = 0$**

**Hipótesis nula**

No existe relación significativa entre las habilidades operativas y la gestión de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito Credinnova, año 2019.

**Ha:  $r_{XY} \neq 0$**

**Hipótesis alternativa**

Existe relación significativa entre las habilidades operativas y la gestión de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito Credinnova, año 2019.

**Tabla 5**

*Correlación y contraste de la segunda hipótesis específica.*

			Habilidades operativas (Agrupada)	Gestión del crédito (Agrupada)
Rho de Spearman	Habilidades operativas (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,969**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	14	14
	Gestión del crédito (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,969**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	14	14

*Nota.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Obtenido de SPSS.

De acuerdo a los resultados se aprecia en la tabla 5 un coeficiente de Correlación de Spearman estadísticamente significativo de 0,969 y un valor  $p = 0,000 < 0,05$ , entonces, se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación significativa entre las habilidades operativas y la gestión de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito Credinnova, año 2019 y por consiguiente se rechaza la hipótesis nula.

#### 4.1.4. Hipótesis específica 3

**Ho:  $r_{XY} = 0$**

**Hipótesis nula**

No existe relación significativa entre las habilidades interpersonales y la gestión de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito Credinnova, año 2019.

**Ha:  $r_{XY} \neq 0$**

**Hipótesis alternativa**

Existe relación significativa entre las habilidades interpersonales y la gestión de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito Credinnova, año 2019.

**Tabla 6**

*Correlación y contraste de la tercera hipótesis específica.*

			Habilidades interpersonales (Agrupada)	Gestión del crédito (Agrupada)
Rho de Spearman	Habilidades interpersonales (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,661*
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	14	14
	Gestión del crédito (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,661*	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	14	14

*Nota.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Obtenido de SPSS.

De acuerdo a los resultados se aprecia en la tabla 6 un coeficiente de Correlación de Spearman estadísticamente significativo de 0,661 y un valor  $p = 0,000 < 0.05$ , entonces, se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación significativa entre las habilidades interpersonales y la gestión de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito Credinnova, año 2019 y por consiguiente se rechaza la hipótesis nula.

## 4.2. Análisis e interpretación

**Tabla 7**

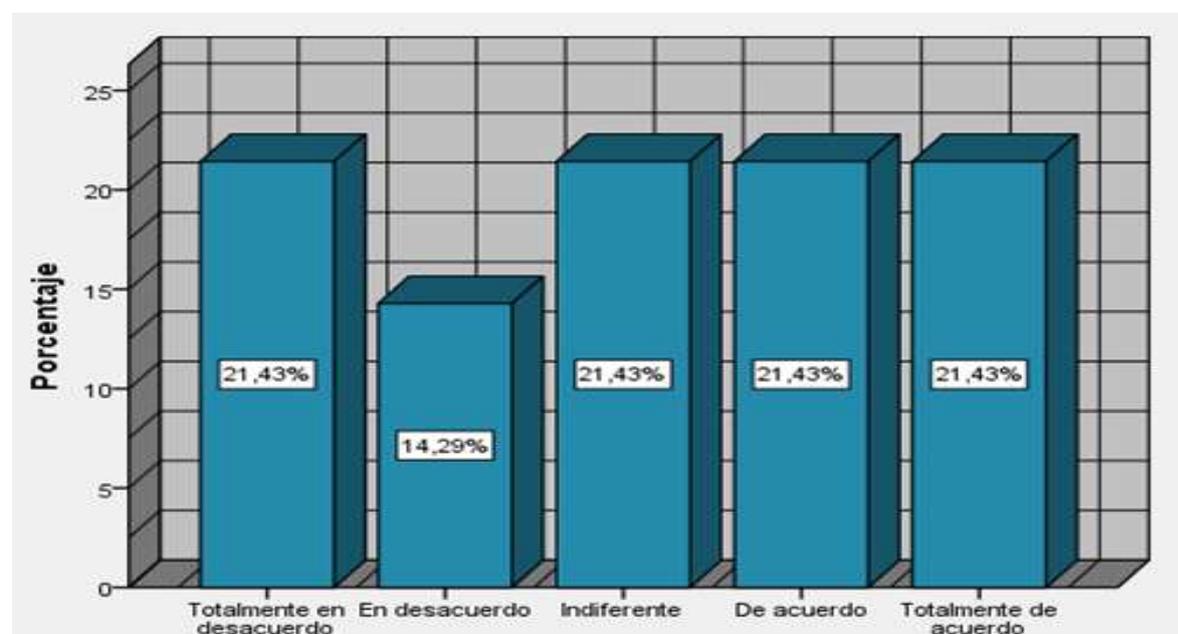
*Distribución de la frecuencia de la variable capacitación.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	21,4
	En desacuerdo	2	14,3
	Indiferente	3	21,4
	De acuerdo	3	21,4
	Totalmente de acuerdo	3	21,4
	Total	14	100,0

*Nota.* Resultado de frecuencias Obtenido de SPSS.

**Figura 2**

*Diagrama de barras de la variable capacitación.*



*Nota.* Resultado de frecuencias en barras, obtenido de SPSS.

Según la tabla 7 y la figura 2 se aprecia que el 21.4 % de personas encuestadas señalan estar totalmente de acuerdo que la capacitación es muy importante para todo el personal de la cooperativa Credinnova, porque permitirá mejorar los conocimientos y habilidades en relación a su función en la entidad.

**Tabla 8**

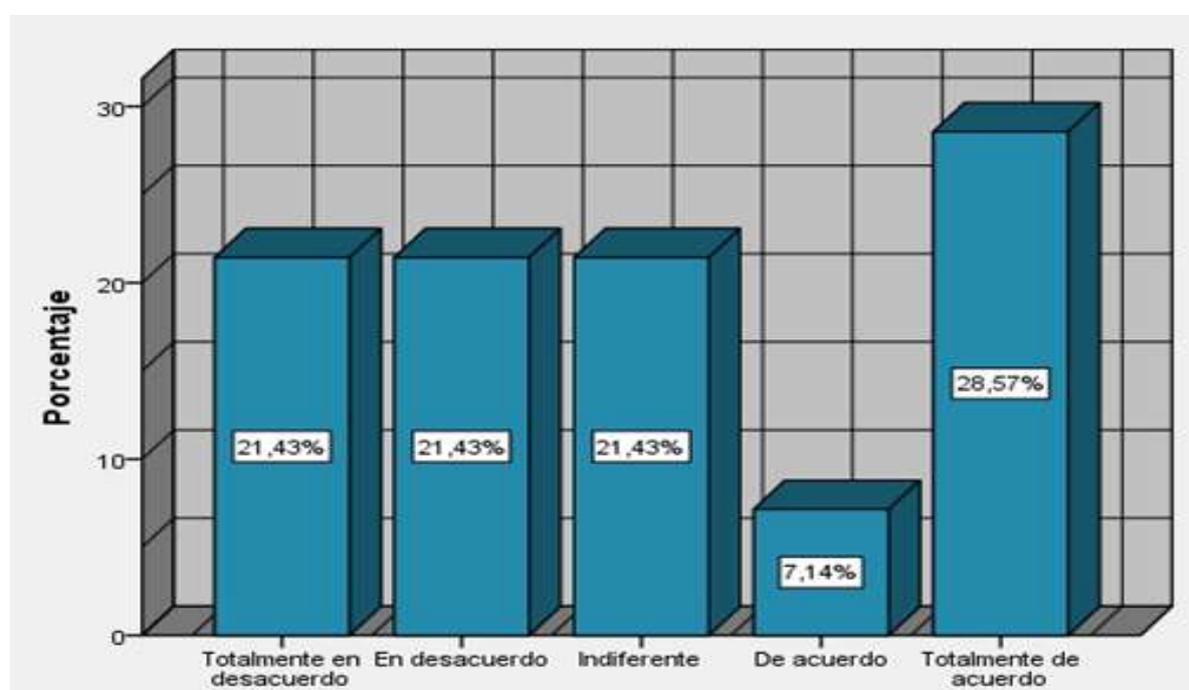
*Distribución de la frecuencia de la dimensión: habilidades cognitivas.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	21,4
	En desacuerdo	3	21,4
	Indiferente	3	21,4
	De acuerdo	1	7,1
	Totalmente de acuerdo	4	28,6
	Total	14	100,0

*Nota.* Resultado de frecuencias Obtenido de SPSS.

**Figura 3**

*Diagrama de barras de la dimensión: habilidades cognitivas.*



*Nota.* Resultado de frecuencias en barras, obtenido de SPSS.

Según la tabla 8 y la figura 3 se aprecia que el 28,6 % de personas encuestadas señalan estar totalmente de acuerdo que las habilidades cognitivas se deben reforzar en relación a la obtención de nuevos conocimientos, información actualizada y reformulación de nuevos conceptos en finanzas.

**Tabla 9**

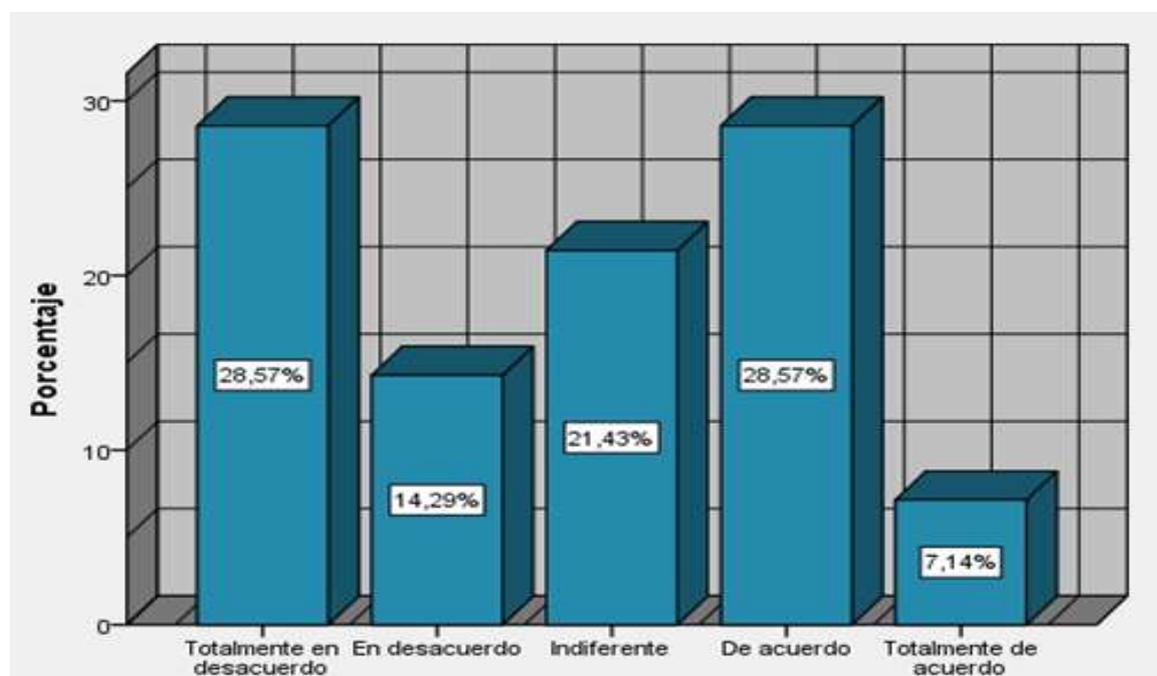
*Distribución de la frecuencia de la dimensión: habilidades operativas.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	28,6
	En desacuerdo	2	14,3
	Indiferente	3	21,4
	De acuerdo	4	28,6
	Totalmente de acuerdo	1	7,1
	Total	14	100,0

*Nota.* Resultado de frecuencias Obtenido de SPSS

**Figura 4**

*Diagrama de barras de la dimensión: habilidades operativas.*



*Nota.* Resultado de frecuencias en barras, obtenido de SPSS.

Según la tabla 9 y la figura 4 se aprecia que el 28.6 % de personas encuestadas señalan estar de acuerdo que las habilidades operativas deben de contar con clases prácticas de simulación respecto al proceso de otorgamiento de crédito, manejo de documentación y mejorar la elaboración de esquemas financieros.

**Tabla 10**

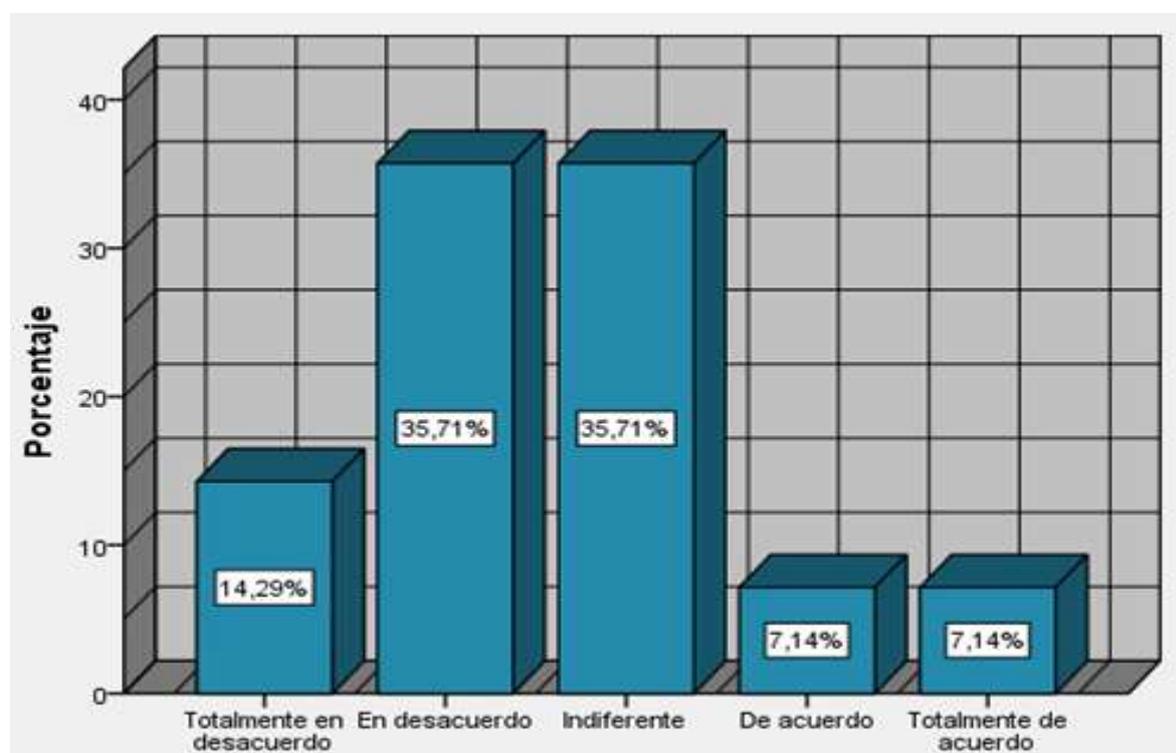
*Distribución de la frecuencia de la dimensión: habilidades interpersonales.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	14,3
	En desacuerdo	5	35,7
	Indiferente	5	35,7
	De acuerdo	1	7,1
	Totalmente de acuerdo	1	7,1
	Total	14	100,0

*Nota.* Resultado de frecuencias Obtenido de SPSS

**Figura 5**

*Diagrama de barras de la dimensión: habilidades interpersonales.*



*Nota.* Resultado de frecuencias en barras, obtenido de SPSS.

Según la tabla 10 y la figura 5 se aprecia que el 7.1 % de personas encuestadas señalan estar de acuerdo que las habilidades interpersonales deben mejorar para la integración del personal de crédito y de toda la entidad en general.

**Tabla 11**

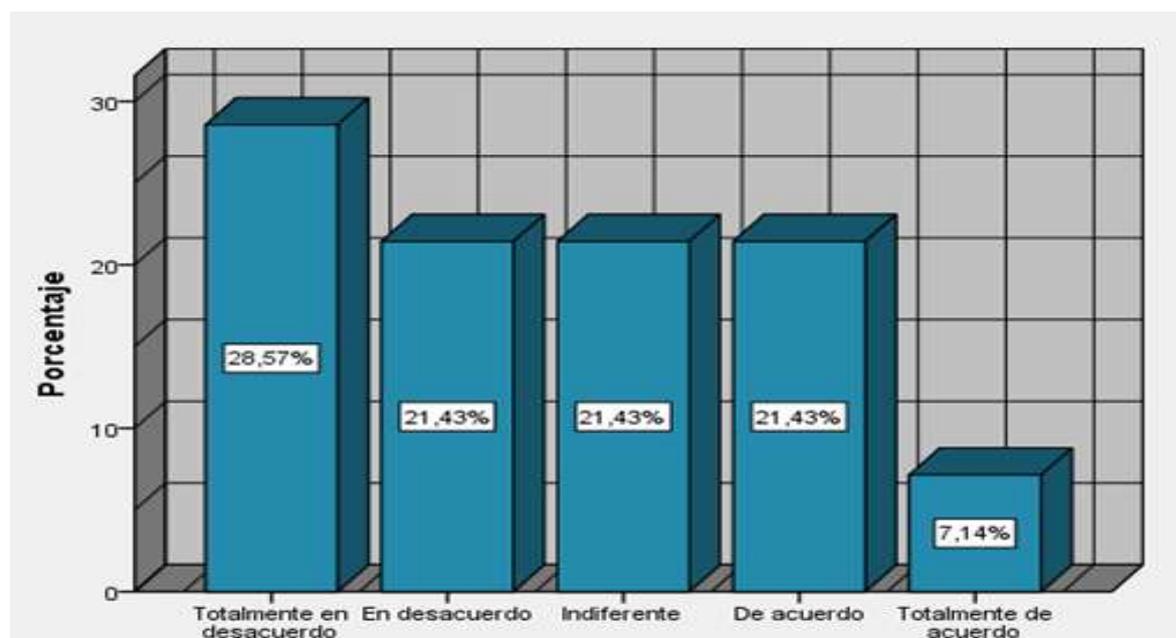
*Distribución de la frecuencia de la variable gestión del crédito.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	28,6
	En desacuerdo	3	21,4
	Indiferente	3	21,4
	De acuerdo	3	21,4
	Totalmente de acuerdo	1	7,1
Total		14	100,0

*Nota.* Resultado de frecuencias Obtenido de SPSS

**Figura 6**

*Diagrama de barras de la variable gestión del crédito.*



*Nota.* Resultado de frecuencias en barras, obtenido de SPSS.

Según la tabla 11 y la figura 6 se aprecia que el 28.6 % de personas encuestadas señalan estar totalmente en desacuerdo que la gestión del crédito en la cooperativa Credinnova es eficiente.

## V. Discusión de resultados

La variable 1 capacitación se relaciona con el enfoque teórico de la inversión respecto al potencial humano porque la capacitación es muy valiosa y debe ser percibida como una inversión de parte de la empresa y del trabajador, con la finalidad de mejorar la eficiencia en el trabajo.

La variable 2 gestión del crédito se relaciona con el enfoque teórico de la jerarquía financiera, porque hoy en día las empresas relacionadas a prestar dinero deben conocer bien al posible cliente sea persona jurídica o natural, para sí lograr generar un otorgamiento de crédito seguro y confiable para ambas partes.

La tesis tiene similitud de resultados con la investigación de Kalu et al. (2018) quienes sugirieron que la gestión del crédito, la dirección debería tomar medidas para mejorar la suficiencia de capital, calidad de activos, eficiencia de gestión, ganancias y liquidez. Además, finalmente capacitar a sus empleados para así aumentar su productividad. También la investigación de Paredes (2014) 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, reducir la 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.

En la investigación 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.

## VI. Conclusiones

6.1 En relación a la hipótesis general se concluye, según el coeficiente de Correlación de Spearman estadísticamente significativo de 0,949 y un valor  $p = 0,000 < 0.05$ , entonces, se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación significativa entre la capacitación y la gestión de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito Credinnova, año 2019.

6.2 En relación a la primera hipótesis específica se concluye, según el coeficiente de Correlación de Spearman estadísticamente significativo de 0,921 y un valor  $p = 0,000 < 0.05$ , entonces, se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación significativa entre las habilidades cognitivas y la gestión de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito Credinnova, año 2019.

6.3 En relación a la segunda hipótesis específica se concluye, según el coeficiente de Correlación de Spearman estadísticamente significativo de 0,969 y un valor  $p = 0,000 < 0.05$ , entonces, se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación significativa entre las habilidades operativas y la gestión de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito Credinnova, año 2019.

6.4 En relación a la tercera hipótesis específica se concluye, según el coeficiente de Correlación de Spearman estadísticamente significativo de 0,661 y un valor  $p = 0,000 < 0.05$ , entonces, se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación significativa entre las habilidades interpersonales y la gestión de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito Credinnova, año 2019.

## **VII. Recomendaciones**

7.1 Se recomienda a la Cooperativa de ahorro y crédito Credinnova diseñar y ejecutar programas de capacitación para el área de crédito y demás áreas de la entidad, en la actualidad es muy importante que el trabajador esté capacitado con nuevas herramientas de gestión y más aún en un área de crédito.

7.2 Se recomienda a la Cooperativa de ahorro y crédito Credinnova evaluar nuevamente las políticas de crédito y la inclusión en los equipos de trabajo, metas y objetivos definidos que permita medir sus resultados, además realizar una supervisión periódica de las cuentas por cobrar, para que los responsables del crédito den seguimiento al cliente y logren recuperar el pago vencido, y además realizar notificaciones mensuales antes de la fecha de vencimiento de pagos de los créditos otorgados.

7.3 Se recomienda a la Cooperativa de ahorro y crédito Credinnova, formalizar las funciones que debe cumplir cada trabajador del área de crédito, y que incluya un registro formal de las cobranzas realizadas y las pendientes.

7.4 Se recomienda a la Cooperativa de ahorro y crédito Credinnova, promover actividades recreativas en la entidad con el fin de fortalecer las relaciones interpersonales entre todos los trabajadores.

### VIII. Referencias

- Arnal, S. (2014). *Manual de presupuestos y contabilidad de las corporaciones locales* (9 ed.). Madrid: Pearson Ediciones.
- Barus, J. (2017). Effect of management efficiency on financial performance of savings and credit societies in Kenya. *Journal of Strategic Management*, 92-104.
- Brachfield, P. (2015). *Gestión del crédito y cobro*. Barcelona: PROFIT Editorial.
- Brealey , R., Myers, S., y Marcus, A. (2004). *Fundamentos de finanzas corporativas*. España: Mc Graw Hill.
- Caruajulca, K., y Castillo , Y. (2018). *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*. (Tesis de grado) , Cajamarca , Perú : Universidad Privada del Norte .
- Chacaltana, J. (2016). *Formalización en el Perú. Tendencias y políticas a inicios del Siglo 21*. (Tesis doctoral), Lima, Perú: Universidad Pontificia Católica del Perú.
- Charca, Z. (2015). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro agencias de aduana del distrito de Desaguadero provincia de Chucuito, periodo 2013-2014*. (Tesis de grado), Peri: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos* (9 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Cobián , E. (2017). *Riesgo crediticio y las causas que influyen la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito nuestra señora del Rosario de Cajabamba año – 2016*. (Tesis de grado), Chiclayo, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Escribano, G. (2014). *Gestión Financiera. Administración y finanzas* (3 ed.). Madrid: Ediciones Paraninfo.
- 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 .
- García, A. (2017). *Criterios básicos para la gestión de créditos y cobranzas*. Obtenido de <http://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/08/criterios-basicos-para-la->

<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/08/criterios-basicos-para-la-gestion-de-creditos-y-cobranzas/>

- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). México: Mc Graw Hill educación.
- Jeres, E. (2018). *Sistema de mejora continua y su incidencia en los procesos crediticios del sector cooperativo perteneciente al segmento 2, del cantón Ambato*. (Tesis de grado), Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Kalu, E., Shieler, B., y Amu, C. (2018). Credit risk management and financial performance of microfinance institutions in Kampala, Uganda. *Independent journal of management and production*, 153-169.
- Louffat, E. (2013). *Administración del Potencial Humano*. (2da. ed.) Argentina: Cengage Learning.
- Martinez, M. (2013). *La gestión empresarial, equilibrando objetivos y valores*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos.
- Mogollón, M. (2016). *Gestión de Riesgos de Crédito y su incidencia en la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII de Trujillo año 2015*. (Tesis de grado), Perú : Universidad Cesar Vallejo .
- 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), Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Paredes, V. (2014). *Análisis de riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito Frandesc Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo*. (Tesis de grado), Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Peña, J., y Rivera, I. (2016). *La gestión de riesgos financieros de mercado y crédito* (3 ed.). Madrid: Pearson Educación.

- Polo, R. (2018). *La gestión de créditos y su incidencia en la liquidez de la empresa Caxamarca gas S.A. - Cajamarca 2017*. (Tesis de grado), Lima, Perú : Universidad Cesar Vallejo .
- Robbins, S., y DeCenzo, D. (2013). *Fundamentos de Administración* . México: Pearson .
- Robbins, S., y Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional* (17 ed.). México : Pearson.
- Roldán, D. (2015). *Titularización de cartera de crédito como fuente alternativa de liquidez para el sector cooperativista en Cuenca*. (Tesis de grado), Cuenca , Ecuador: Universidad de Cuenca.
- Santandreu, E. (2002). *Manual Para la Gestión del Crédito a Clientes*. España: Editorial: Deusto S.A.
- Torres, Y. (2016). *Caracterización del financiamiento y la capacitación de las Mype turísticas- rubro hospedajes, distrito Sullana, año 2016*. (Tesis de grado), Perú : Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Yllesca, G. (2018). *Capacitación laboral y desarrollo de competencias en el personal de enfermería del Hospital de Vitarte - 2017*. (Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión de los servicios de la Salud), Lima, Perú : Universidad Cesar Vallejo

## **IX. Anexos**

## Anexo 1. Matriz de Consistencia.

CAPACITACION Y LA GESTIÓN DE CRÉDITOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDINNOVA, AÑO 2019.																																																		
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES																																															
<p><b>Problema General</b> ¿Qué relación existe entre la capacitación y la gestión de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito Credinnova, año 2019?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Qué relación existe entre las habilidades cognitivas y la gestión de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito Credinnova, año 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre las habilidades operativas y la gestión de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito Credinnova, año 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre las habilidades interpersonales y la gestión de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito Credinnova, año 2019?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Establecer la relación entre la capacitación y la gestión de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito Credinnova, año 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Determinar la relación entre las habilidades cognitivas y la gestión de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito Credinnova, año 2019.</p> <p>Determinar la relación entre las habilidades operativas y la gestión de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito Credinnova, año 2019.</p> <p>Determinar la relación entre las habilidades interpersonales y la gestión de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito Credinnova, año 2019.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Existe relación significativa entre la capacitación y la gestión de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito Credinnova, año 2019.</p> <p><b>Hipótesis específicos</b> Existe relación significativa entre las habilidades cognitivas y la gestión de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito Credinnova, año 2019.</p> <p>Existe relación significativa entre las habilidades operativas y la gestión de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito Credinnova, año 2019.</p> <p>Existe relación significativa entre las habilidades interpersonales y la gestión de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito Credinnova, año 2019.</p>	<p><b>Variable 1. Capacitación</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Habilidades cognitivas</td> <td>Nuevos conocimientos</td> <td>1, 2, 3</td> <td rowspan="9">Ordinal: (5) Totalmente de acuerdo. (4) De acuerdo (3) Indiferente (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo</td> </tr> <tr> <td>Información actualizada</td> <td>4, 5, 6</td> </tr> <tr> <td>Reformulación de conceptos</td> <td>7, 8, 9</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Habilidades operativas</td> <td>Simulación de intervención directa</td> <td>10, 11, 12</td> </tr> <tr> <td>Operacionalización documentaria</td> <td>13, 14, 15</td> </tr> <tr> <td>Elaboración de esquemas</td> <td>16, 17, 18</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Habilidades interpersonales</td> <td>Reconocimiento de sus capacidades</td> <td>19, 20, 21</td> </tr> <tr> <td>Fomento de relaciones humanas</td> <td>22, 23, 24</td> </tr> <tr> <td>Reconocimiento de valores</td> <td>25, 26, 27</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Variable 2. Gestión de créditos</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Proceso</td> <td>Planificación</td> <td>1, 2</td> <td rowspan="8">Ordinal: (5) Totalmente de acuerdo. (4) De acuerdo (3) Indiferente (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo</td> </tr> <tr> <td>Ejecución</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Metas de otorgamiento de crédito</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Recursos</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Cobranza</td> <td>Demanda</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Seguimiento del crédito otorgado</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Recuperación de cuentas</td> <td>8</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Habilidades cognitivas	Nuevos conocimientos	1, 2, 3	Ordinal: (5) Totalmente de acuerdo. (4) De acuerdo (3) Indiferente (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo	Información actualizada	4, 5, 6	Reformulación de conceptos	7, 8, 9	Habilidades operativas	Simulación de intervención directa	10, 11, 12	Operacionalización documentaria	13, 14, 15	Elaboración de esquemas	16, 17, 18	Habilidades interpersonales	Reconocimiento de sus capacidades	19, 20, 21	Fomento de relaciones humanas	22, 23, 24	Reconocimiento de valores	25, 26, 27	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Proceso	Planificación	1, 2	Ordinal: (5) Totalmente de acuerdo. (4) De acuerdo (3) Indiferente (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo	Ejecución	3	Metas de otorgamiento de crédito	4	Recursos	5	Cobranza	Demanda	6	Seguimiento del crédito otorgado	7	Recuperación de cuentas	8
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala																																															
Habilidades cognitivas	Nuevos conocimientos	1, 2, 3	Ordinal: (5) Totalmente de acuerdo. (4) De acuerdo (3) Indiferente (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo																																															
	Información actualizada	4, 5, 6																																																
	Reformulación de conceptos	7, 8, 9																																																
Habilidades operativas	Simulación de intervención directa	10, 11, 12																																																
	Operacionalización documentaria	13, 14, 15																																																
	Elaboración de esquemas	16, 17, 18																																																
Habilidades interpersonales	Reconocimiento de sus capacidades	19, 20, 21																																																
	Fomento de relaciones humanas	22, 23, 24																																																
	Reconocimiento de valores	25, 26, 27																																																
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala																																															
Proceso	Planificación	1, 2	Ordinal: (5) Totalmente de acuerdo. (4) De acuerdo (3) Indiferente (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo																																															
	Ejecución	3																																																
	Metas de otorgamiento de crédito	4																																																
	Recursos	5																																																
Cobranza	Demanda	6																																																
	Seguimiento del crédito otorgado	7																																																
	Recuperación de cuentas	8																																																
<p><b>METODOLOGÍA</b>            Tipo de investigación. Correlacional            Diseño: No experimental – transversal            Población: 14 trabajadores del área de crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito Credinnova.            Muestra: 14 trabajadores del área de crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito Credinnova.            Muestreo: No Probabilístico</p>																																																		

Fuente: Elaboración propia.

## Anexo 2. Hoja de validación.

Validez. Es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir. Se logra cuando se demuestra que el instrumento refleja el concepto abstracto a través de sus indicadores empíricos (Hernández & Mendoza, 2018, p. 229).

La validez de expertos se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable de interés, de acuerdo con expertos en el tema (Hernández & Mendoza, 2018, p. 229).

### *Expertos de los instrumentos de la variable capacitación*

<b>Experto</b>			<b>Dominio</b>	<b>Decisión</b>
Dr.	Segundo	Sánchez	Estadístico – Metodólogo	sí existe suficiencia
Sotomayor				
Mag.	Mario	Sánchez	Metodólogo -Temático	sí existe suficiencia
Camargo				

### *Expertos de los instrumentos de la variable gestión de créditos*

<b>Experto</b>			<b>Dominio</b>	<b>Decisión</b>
Dr.	Segundo	Sánchez	Estadístico – Metodólogo	sí existe suficiencia
Sotomayor				
Mag.	Mario	Sánchez	Metodólogo -Temático	sí existe suficiencia
Camargo				

## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 1. Capacitación

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

N°	DIMENSIONES / ítem	Pertinencia*		Relevancia*		Claridad*		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
01	La información entregada a los trabajadores antes del inicio de la capacitación es actualizada	X		X		X		
02	El cumplimiento del método de la acción de capacitación, sea acorde a los objetivos, contenidos y métodos pedagógicos	X		X		X		
03	La calidad del material didáctico (en texto y otros medios de apoyo) fueron entregados a los participantes en su totalidad	X		X		X		
04	El uso de los recursos metodológicos de apoyo, visuales, de audio o audiovisuales fueron pertinentes	X		X		X		
05	La información entregada a los participantes, antes del inicio del programa, facilitada el tiempo de intercambio de información	X		X		X		
06	El contenido temático del programa en general respondió a mis expectativas	X		X		X		
07	Los trabajadores del programa mostraron un buen dominio del tema	X		X		X		
08	Los trabajadores facilitaban la comprensión de los conceptos aplicados a la práctica	X		X		X		
09	El método de enseñanza y los recursos didácticos usados fueron adecuados para la reformulación de conceptos relacionados a la práctica	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN: Habilidades Operativas</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	En resumen, el programa fue de buena calidad dado que se organizaron prácticas intensivas	X		X		X		
11	Las instalaciones y el equipamiento fueron adecuados para la aplicación de la práctica (grupos)	X		X		X		
12	El contenido del curso tuvo pertinencia y profundidad de los temas tratados en la práctica	X		X		X		
13	En la capacitación se seleccionó los materiales aplicando concordancias entre las especificaciones de los materiales y las normas técnicas y de seguridad de la especialidad	X		X		X		
14	La utilidad de los materiales del curso facilitaron la organización de futuras esquemas de intervención en la práctica	X		X		X		
15	Los apuntes y textos del curso tienen relación con las actividades laborales diarias	X		X		X		
16	La calidad profesional del trabajador, en términos de su dominio del tema, sus actitudes frente a los participantes, y su formalidad permitieron reformular esquemas de procedimientos	X		X		X		

17	La capacidad del trabajador para exponer la materia con claridad facilitaron la elaboración de esquemas de actividades laborales	X		X		X		
18	En la capacitación el participante debe ser capaz de preparar y evaluar un plan, seleccionando los medios adecuados para mejorar su función laboral	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN: Habilidades Interpersonales</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	En la capacitación se implementó el periodo de cumplimiento con los parámetros o requerimientos impuestos por la organización	X		X		X		
20	En la capacitación las relaciones humanas fueron tratadas como el medio más importante del servicio de la organización	X		X		X		
21	En la capacitación se enfocó la necesidad de desarrollar habilidades sociales para el servicio laboral	X		X		X		
22	La capacitación promovió las acciones de integración en grupos de trabajo para solucionar problemas de manera colegiada	X		X		X		
23	El proceso de gestión de créditos representa el trabajo que realiza el personal de créditos para que el cliente alcance un crédito según para que pueda invertir de la mejor forma	X		X		X		
24	Las habilidades comunicativas y organizacionales fueron reforzadas en la capacitación para ser aplicadas a la práctica laboral	X		X		X		
25	Las actividades de la capacitación se promovió el reconocimiento de las habilidades propias para el buen trato con los demás	X		X		X		
26	En la capacitación se desarrollaron los procedimientos de respeto a las normas del servicio y de la responsabilidad frente al cliente	X		X		X		
27	El personal constituye el principal activo de la organización	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: JANEZ SOTOMAYOR, SEGUNDO RAMIRO

Especialidad del validador: ESTADISTICO METODOLOGO

04 de SETIEMBRE de 2019

[Firma]  
Firma del Experto Informante.

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

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

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 1. Capacitación**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
21	La información entregada a los trabajadores antes del inicio de la capacitación es actualizada	X		X		X		
22	El cumplimiento del método de la acción de capacitación, sea acorde a los objetivos, contenidos y recursos didácticos	X		X		X		
23	La calidad del material didáctico (en texto y otros medios de apoyo) fueron entregados a los participantes en su totalidad	X		X		X		
24	El uso de los recursos metodológicos de apoyo, visuales, de audio o audiovisuales fueron pertinentes	X		X		X		
25	La información entregada a los participantes, antes del inicio del programa, facilitaba el tiempo de intercambio de información	X		X		X		
26	El contenido temático del programa en general respondió a mis expectativas	X		X		X		
27	Los trabajadores del programa mostraron un buen dominio del tema	X		X		X		
28	Los trabajadores facilitaban la comprensión de los conceptos aplicados a la práctica	X		X		X		
29	El método de enseñanza y los recursos didácticos usados fueron adecuados para la reformulación de conceptos relacionados a la práctica	X		X		X		
	<b>DIMENSION: Habilidades Operativas</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
30	En resumen, el programa fue de buena calidad dado que se organizaba prácticas intensivas	X		X		X		
31	Las instalaciones y el equipamiento fueron adecuados para la simulación de la práctica dirigida	X		X		X		
32	El contenido del curso tuvo pertinencia y profundidad de los temas tratados en la práctica	X		X		X		
33	En la capacitación se seleccionó los materiales aplicando conocimientos sobre las especificaciones de los materiales y las normas técnicas y de seguridad de la especialidad	X		X		X		
34	La utilidad de los materiales del curso facilitaron la organización de nuevos esquemas de intervención en la práctica	X		X		X		
35	Los apuntes y textos del curso fueron relación con las actividades laborales dadas	X		X		X		
36	La calidad profesional del trabajador, en términos de su dominio del tema, sus actitudes frente a los participantes, y su formalidad permitieron reformular esquemas de procedimientos	X		X		X		

17	La capacidad del trabajador para exponer la materia con claridad facilitan la elaboración de documentos de actividades laborales	X		X		X		
18	En la capacitación el participante debe ser capaz de preparar y evaluar un plan, seleccionando los medios adecuados para mejorar su función laboral	X		X		X		
	<b>DIMENSION: Habilidades Interpersonales</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
19	En la capacitación se implementó el protocolo de cumplimiento con los parámetros e lineamientos impuestos por la organización	X		X		X		
20	En la capacitación las relaciones humanas fueron tratadas como el punto más importante del servicio de la organización	X		X		X		
21	En la capacitación se reconoció la necesidad de desarrollar habilidades sociales para el servicio laboral	X		X		X		
22	La capacitación promovió las acciones de integración en grupos de trabajo para solucionar problemas de manera conjunta	X		X		X		
23	El proceso de gestión de créditos representa al trabajo que realiza el personal de crédito para que el cliente obtenga un crédito seguro para que pueda mejorar de la mejor forma	X		X		X		
24	Las habilidades comunicativas y organizacionales fueron reforzadas en la capacitación para ser aplicadas a la práctica laboral	X		X		X		
25	Las actividades de la capacitación se promovió el reconocimiento de las habilidades propias para el buen trato con los demás	X		X		X		
26	En la capacitación se desarrollaron los procedimientos de respeto a las normas del servicio y de la responsabilidad frente al cliente	X		X		X		
27	El personal constituye el principal activo de la organización	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Sánchez George Mario  
Especialidad del validador: Psicología - Tomador

25 de 09 del 2019

*[Firma]*  
Firma del Experto Informante.

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

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2. Gestión de créditos

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2. Gestión de créditos**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia*		Relevancia*		Claridad*		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
01	¿Considera usted que la cooperativa realiza una adecuada planificación de la gestión de los créditos?	X		X		X		
02	¿En la cooperativa se encuentran claramente separadas las funciones de crédito y cobranzas?	X		X		X		
03	¿La cooperativa pone en práctica las políticas de crédito antes de realizar un préstamo a un cliente?	X		X		X		
04	Se realiza un control de los resultados para verificar si las políticas están contribuyendo al logro de los objetivos.	X		X		X		
05	¿Todos los trabajadores en la cooperativa tienen establecidas metas de otorgamiento de créditos?	X		X		X		
06	¿Se realizan las supervisiones de los créditos por el responsable del área?	X		X		X		
07	¿La cooperativa prevé a los trabajadores los recursos necesarios para facilitar cumplir las metas relacionado a préstamos?	X		X		X		
08	Se capacita al personal del área sobre el manejo de otorgamiento de créditos	X		X		X		
<b>DIMENSION: Cobranzas</b>								
09	¿En relación al período anterior (2018), considera que la cooperativa incrementó sus préstamos?	X	No	X	No	X	No	
10	Se considera la competencia del mercado al otorgar los créditos.	X		X		X		
11	¿En la cooperativa se da seguimiento al incumplimiento del pago del cliente?	X		X		X		
12	Considera usted que la política liberal de créditos, ocasiona aumento de las cuentas por cobrar.	X		X		X		
13	¿En la cooperativa existe una adecuada recuperación de las cuentas por cobrar a los clientes?	X		X		X		
14	Están establecidas las actividades específicas de cobranzas en la Cooperativa creditiva.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: SANCHEZ SOTOMAYOR, SEGUNDO ROBERTO

Especialidad del validador: ESTADISTICO METODOLOGICO

RY de Secretaría 25 / 9

*[Firma]*  
Firma del Experto Informante

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2. Gestión de créditos**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia*		Relevancia*		Claridad*		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
01	¿Considera usted que la cooperativa realiza una adecuada planificación de la gestión de los créditos?	X		X		X		
02	¿En la cooperativa se encuentran claramente separadas las funciones de crédito y cobranzas?	X		X		X		
03	¿La cooperativa pone en práctica las políticas de crédito antes de realizar un préstamo a un cliente?	X		X		X		
04	Se realiza un control de los resultados para verificar si las políticas están contribuyendo al logro de los objetivos.	X		X		X		
05	¿Todos los trabajadores en la cooperativa tienen establecidas metas de otorgamiento de créditos?	X		X		X		
06	¿Se realizan las supervisiones de los créditos por el responsable del área?	X		X		X		
07	¿La cooperativa prevé a los trabajadores los recursos necesarios para facilitar cumplir las metas relacionado a préstamos?	X		X		X		
08	Se capacita al personal del área sobre el manejo de otorgamiento de créditos	X	No	X	No	X	No	
<b>DIMENSION: Cobranzas</b>								
09	¿En relación al período anterior (2018), considera que la cooperativa incrementó sus préstamos?	X		X		X		
10	Se considera la competencia del mercado al otorgar los créditos.	X		X		X		
11	¿En la cooperativa se da seguimiento al incumplimiento del pago del cliente?	X		X		X		
12	Considera usted que la política liberal de créditos, ocasiona aumento de las cuentas por cobrar.	X		X		X		
13	¿En la cooperativa existe una adecuada recuperación de las cuentas por cobrar a los clientes?	X		X		X		
14	Están establecidas las actividades específicas de cobranzas en la Cooperativa creditiva.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Sánchez Gamargo Mario Roberto

Especialidad del validador: Metodología 2 Temático

25 de 09 del 2019

*[Firma]*  
Firma del Experto Informante

### Anexo 3. Confiabilidad del instrumento

Confiabilidad. Es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes en la muestra o casos (Hernández & Mendoza, 2018, p. 229).

#### *Rangos de Confiabilidad*

Intervalos	Interpretación
De 01 a 20	Poca Confiabilidad
De 21 a 40	Baja Confiabilidad
De 41 a 60	Regular Confiabilidad
De 61 a 80	Alta Confiabilidad
De 81 a 100	Excelente Confiabilidad

#### *Confiabilidad del instrumento-Alfa de Cronbach-Variable 1*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,908	,898	27

Aplicando el alfa de Cronbach por ser un instrumento politómico, se obtuvo mediante el SPSS versión 25 un coeficiente de fiabilidad 0.908, de la variable 1 capacitación, según la tabla 14 se interpreta como una excelente confiabilidad.

***Confiabilidad del instrumento-Alfa de Cronbach-Variable 2***

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,836	,818	14

Aplicando el alfa de Cronbach por ser un instrumento politómico, se obtuvo mediante el SPSS versión 25 un coeficiente de fiabilidad 0.836, de la variable 2gestión del crédito, según la tabla 14 se interpreta como una excelente confiabilidad.

#### Anexo 4. 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
Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Indiferente	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

#### Cuestionario de la variable 1. Decisiones financieras

	Variable 1	1	2	3	4	5
	<b>DIMENSION: Habilidades cognitivas</b>					
01	La información entregada a los trabajadores antes del inicio de la capacitación es actualizada					
02	El cumplimiento del método de la acción de capacitación, era acorde a los objetivos, contenidos y métodos didácticos					
03	La calidad del material didáctico (en texto y otros medios de apoyo) fueron entregados a los participantes en su totalidad					
04	El uso de los recursos metodológico de apoyo, visuales, de audio o audiovisuales fueron pertinentes					
05	La información entregada a los participantes, antes del inicio del programa, facilitaba el tiempo de intercambio de información					
06	El contenido temático del programa en general respondió a mis expectativas					
07	Los trabajadores del programa mostraron un buen dominio del tema					
08	Los trabajadores facilitaban la comprensión de los conceptos aplicadas a la practica					
09	El método de enseñanza y los recursos didácticos usados fueron adecuados para la reformulación de conceptos relacionados a la practica					
	<b>DIMENSIÓN: Habilidades Operativas</b>					
10	En resumen, el programa fue de buena calidad dado que se organizaba practicas intensivas					
11	Las instalaciones y el equipamiento fueron adecuados para la simulación de la práctica dirigida					
12	El contenido del curso tuvo pertinencia y profundidad de los temas tratados en la práctica					
13	En la capacitación se seleccionó los materiales aplicando conocimientos sobre					

	las especificaciones de los materiales y las normas técnicas y de seguridad de la especialidad					
14	La utilidad de las materias del curso facilitó la organización de nuevos esquemas de intervención en la practica					
15	Los apuntes y textos del curso tienen relación con las actividades laborales diarias					
16	La calidad profesional del trabajador, en términos de su dominio del tema, sus actitudes frente a los participantes, y su formalidad permitieron reformular esquemas de procedimientos					
17	La capacidad del trabajador para exponer la materia con claridad facilitó la elaboración de secuencias de actividades laborales					
18	En la capacitación el participante debe ser capaz de preparar y evaluar un plan, seleccionando los medios adecuados para mejorar su función laboral					
	<b>DIMENSION: Habilidades interpersonales</b>					
19	En la capacitación se implementó el protocolo de cumplimiento con los parámetros o lineamientos impuestos por la organización.					
20	En la capacitación las relaciones humanas fueron tratadas como el medio más importante del servicio de la organización.					
21	En la capacitación se encontró la necesidad de desarrollar habilidades sociales para el servicio laboral					
22	La capacitación promovió las acciones de integración en grupos de trabajo para solucionar problemas de manera colegiada					
23	El proceso de gestión de créditos representa el trabajo que realiza el personal de créditos para que el cliente alcance un crédito seguro para que pueda invertirlo de la mejor forma.					
24	Las habilidades comunicativas y organizacionales fueron reorganizadas en la capacitación para ser aplicadas a la práctica laboral.					
25	Las actividades de la capacitación se promovió el reconocimiento de las habilidades propias para el buen trato con los demás					
26	En la capacitación se desarrollaron los procedimientos de respeto a las normas del servicio y de la responsabilidad frente al cliente.					
27	El personal constituye el principal activo de la organización.					

	<b>Variable 1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>DIMENSION: planificación</b>					
01	¿Considera usted que la cooperativa realiza una adecuada planificación de la gestión de los créditos?					
02	¿En la cooperativa se encuentran claramente separadas las funciones de crédito y cobranzas?					
03	¿La cooperativa pone en práctica las políticas de crédito antes de realizar un préstamo a un cliente?					
04	Se realiza un control de los resultados para verificar si las políticas están contribuyendo al logro de los objetivos.					
05	¿Todos los trabajadores en la cooperativa tienen establecidas metas de otorgamiento de crédito?					
06	¿Se realizan las supervisiones de los créditos por el responsable del área?					
07	¿La cooperativa prevé a los trabajadores los recursos necesarios para facilitar cumplir las metas relacionado a préstamos?					
08	Se capacita al personal del área sobre el manejo de otorgamientos de créditos					
	<b>DIMENSION: Cobranza</b>					
09	¿En relación al periodo anterior (2018), considera que la cooperativa incrementó sus préstamos?					
10	Se considera la competencia del mercado al otorgar los créditos.					
11	¿En la cooperativa se da seguimiento al incumpliendo del pago del cliente?					
12	Considera usted que la política liberal de créditos, ocasiona aumento de las cuentas por cobrar.					
13	¿En la cooperativa existe una adecuada recuperación de las cuentas por cobrar a los clientes?					
14	Están establecidas las actividades específicas de cobranza en la Cooperativa credinnova.					