



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión de cobranza y capacitación en el área de cuentas especiales de una
institución estatal, San Isidro, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Br. Sanchez Peña, Amparito del Carmen (ORCID: 0000-0003-1482-0205)

ASESORA:

Dra. Luna Gamarra, Magaly Ericka (ORCID: 0000-0002-7543-9275)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

Lima-Perú

2019

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi madre e hija ya ambas son mi fortaleza y siempre están ahí para recordarme que pese a las dificultades uno siempre tiene un motivo por el cual debe seguir adelante.

Amparito Sanchez P.

Agradecimiento

A Dios por sobre todas las cosas.
Agradecerle por la vida, por mi familia y
por poner a mucha gente buena en mi
camino los cuales fueron mi soporte en la
elaboración de este proyecto.

Página del Jurado

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : FG4-PP-PR-02.02
		Versión : 10
		Fecha : 25-02-2019
		Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don(ña)

..... *Amparito del Carmen Sanchez Peña*

cuyo título es: *Gestión de cobranza y capacitación en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019.*

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: *17* (número) *Diecisiete* (letras).

Los Olivos, 12 de 2019


.....
PRESIDENTE


.....
SECRETARIO


.....
VOCAL



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Amparito del Carmen Sánchez Peña con DNI N° 43703455, en la senda de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que los documentos que se adjuntan son fidedignos.

Asimismo, indico bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces. En el caso que hubiera falta, omisión o falsedad asumo los correspondientes procesos investigativos y sanciones de acuerdo a las normas internas de la Universidad.

En concordancia, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, con las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 09 de Diciembre del 2019.


Sánchez Peña Amparito del Carmen
D.N.I.43703455

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	1
II. Método	14
2.1 Tipo y diseño de la investigación	14
2.2 Operacionalización de las variables	15
2.3 Población y muestra muestreo.	16
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	16
2.5 Procedimiento	17
2.6 Métodos de análisis de datos	18
2.7 Aspectos éticos.	18
III. Resultados	19
3.1 Análisis descriptivo de la variable Gestión de Cobranza	19
3.2 Análisis descriptivo de la variable Capacitación	20
3.3 Contrastación de hipótesis	22
IV. Discusión	27
V. Conclusiones	31
VI. Recomendaciones	32
Referencias	33
Anexos	37

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre Gestión de cobranza y capacitación en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019.

El diseño del trabajo fue no experimental de corte transversal, el tipo de estudio fue aplicada, de nivel correlacional y con enfoque cuantitativo. Como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento se aplicó el cuestionario a través de 24 preguntas en escala de Likert. Se consideró como muestra la población total ya que estas ya que estas están constituidas por 31 personas los mismo que fueron trabajadores del área puesta en estudio, resumiendo se puede decir que la muestra fue censal.

Se concluyo que ambas variables puestas en estudio (Gestión de cobranza y capacitación), tuvieron una fuerte relación entre sí, ya que, si se desarrollan programas de capacitación de manera continua mejorara la gestión de cobranza y se obtendrán los objetivos que se ha trasado el área y en consecuencia la mejora de la institución.

Palabras clave: Diagnóstico de necesidades, criterios de negociación, habilidades específicas y valoración el aprendizaje.

Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between Collection Management and training in the area of special accounts of a state institution, San Isidro, 2019.

The design of the work was non-experimental cross-sectional, the type of study was applied, correlational level and quantitative approach. As a technique the survey was used and as an instrument the questionnaire was applied through 24 questions on the Likert scale. The total population was considered as it shows since these are made up of 31 people who were workers in the area under study, summarizing it can be said that the sample was census.

It was concluded that both variables put into study (Collection and training management), had a strong relationship with each other, since, if training programs are developed continuously, collection management will improve and the objectives that have been transferred will be obtained. area and consequently the improvement of the institution.

Keywords: Needs diagnosis, negotiation criteria, specific skills and assessment of learning.

I. Introducción

Según Morales y Morales en su Libro Crédito y cobranza menciona que en el siglo XXI surgió una crisis que fue producida por muchos elementos, por ejemplo, la forma en el otorgamiento de los créditos de los bancos a los usuarios relacionadas a las hipotecas en **EEUU**. Estos créditos poseían un alto peligro ya que los clientes podían solamente abonar el pago según sus cronogramas (pagos mensuales), en el año 2008 las tasas de interés llegaron a su máximo tope a consecuencia del incumplimiento del pago de crédito de los usuarios.

Apenas los bancos aumentaron la cartera de usuarios vencidos por la carencia de pagos, la quiebra de instituciones financieras, como la situación de los bancos, las empresas de seguros, y otras instituciones financieras disminuyeron su capital como resultado del incumplimiento de los usuarios en sus pagos y se multiplico el número de instituciones en inconvenientes, primero EEUU y más adelante en todo el mundo. Las causas de esta crisis se evidenciaron por la carencia de precaución en el desarrollo del otorgamiento de créditos.

El otorgamiento de créditos provoca que una empresa aumente sustancialmente sus ventas, porque los clientes se animan a adquirir algún crédito si las cuotas son muy cómodas y a un tiempo razonablemente extenso. Es por esto que el crédito es el mecanismo más especial que incrementa las ventas de las organizaciones, y cuando esto pasa las empresas incrementa las ventas de las compañías de materias primas y servicios necesarios para sus procesos de producción, y con ellos se muestra un efecto multiplicador en la economía porque las sociedades incrementan sus operaciones y con ello compra de materias primas, pagos de servicios distintos, pago de impuestos etcétera.

Los departamentos de crédito y cobranza brindan utilidades a las empresas para el incremento de sus ventas y del capital en sus ciclos financieros, pero es primordial que las acciones desarrolladas en el otorgamiento de los créditos sean exactas para que estos se logren cobrar, lo cual se consigue por medio de un examen minucioso de los solicitantes para así asegurarse si van a contar con los medios suficientes para liquidar lo que adeudan. Por otro lado, la cobranza es el trabajo de los gestores debe ser de una forma que no lastime la relajación comercial con el cliente, más que nada cuando deba reclamar los pagos vencidos, ya que no solo se trata de cobrar los créditos que se han otorgado sino

además fidelizar y sostener a los usuarios comprando siempre los productos de la compañía.

In Sight 26 - Mejores prácticas en estrategias de cobranza indican que **en el Perú** tener un portafolio de usuarios con atrasos o incobrables es parte del negocio financiero. El inconveniente se da cuando el porcentaje es superior a los límites que se espera, aunque considerado frecuentemente como el paso final del periodo en contexto de cobranza juega un papel muchísimo más importante en este desarrollo. En los años anteriores las instituciones de microfinanzas (IFMs), en vista de un nuevo ámbito de mercado cada vez más competitivo, han prestado más grande atención en el avance de tácticas y búsqueda de nuevos mecanismos de cobranza principalmente por dos razones: Mas grande concentración en ocupaciones de promoción y exámenes de crédito y el aumento de los escenarios de morosidad institucionales.

La investigación se realizó en una institución estatal donde se evidencio que la capacitación no es la adecuada para el personal porque no tiene un correcto diagnóstico de las necesidades lo que no permite identificar habilidades y por ende establecer objetivos asimismo su diseño educativo no contempla un adecuado uso de medios materiales y métodos, la validación no evidencia la efectividad de las capacitaciones para la ejecución de las mismas no hay una adecuada implementación y la evaluación solo evidencia los resultados teóricos mas no la valoración de lo aprendido. Lo que conlleva a que el personal no tenga alternativas en la toma decisión para una adecuada administración de cartera de cliente o la optimización de estrategias que permitan el cumplimiento de pago en la gestión de cobranza de la institución objeto de estudio.

A nivel internacional, Reyes y León (2018). Diseño manual de crédito y cobranza para asesores Quality Asp. Sa. Su principal objetivo fue diseñar un manual de políticas en créditos y cobranzas para el mejoramiento de la rentabilidad y la liquidez en la empresa estudiada. Se concluyó que debido a la falta de políticas y procedimientos que definan un buen otorgamiento en los créditos otorgados es lo que ha generado el incremento de las cuentas por cobrar. La aplicación de nuevos procedimientos, políticas y personal calificado permitirán que se genere un mejor criterio en la negociación con el cliente y con esto sea más factible recuperar dicha cartera y permita una mejor rentabilidad a la organización.

Según, Montaguano y Muentes (2017). Propuesta de mejora en el proceso de cobranza de la compañía Norelco Sa. Para prevenir la cartera vencida. Como objetivo tuvo el hecho de plantear un mejoramiento en el proceso de cobro para mitigar la cartera vencida. Se llegó a la conclusión de que la empresa cuenta con alto índice de morosidad debido a que no existe una buena estructura en la cobranza, así como la falta de estrategias mejor planteadas o definidas que hagan efecto de manera positiva en el cumplimiento del pago de los clientes.

Asimismo, Cortez y Burgos (2016). La gestión de cartera de créditos y el riesgo crediticio como determinante de morosidad o liquidez de las empresas comerciales, Ecuador. Como objetivo tuvo identificar aquellos factores que interactúan en el otorgamiento de un préstamo aparte de los riesgos que este conlleve. Se llegó a la conclusión de que el crecimiento económico influye fuertemente en las empresas financieras y estas en su afán de crecer en el mercado financiero involucra a que capten más clientes los cuales muchos de ellos en su afán de querer adquirir un producto o un servicio por medio del otorgamiento de un determinado crédito significara que la empresa obtenga altos niveles de morosidad más aún si estos no contaron con un filtro que se distinga quienes si deberían ser beneficiados y quiénes no.

Por lo tanto, según Izar y Ynzunza (2017). El Impacto del crédito y la Gestión de cobranza en las utilidades, Poliantea - México. Su objetivo fue realizar un análisis sobre los impactos de las diferentes variables sobre el crédito para la concepción de su utilidad máxima. Como conclusión tuvo establecer estrategia de cobranza, así como políticas donde se establezcan un análisis sobre las características del cliente sirve para determinar si son aptos al crédito asimismo el hecho de dar seguimiento a estos hará que la cartera nos sea tan elevado y nos perjudique los resultados financieros de la organización.

Por otro lado, Benavides (2016). Evaluación de la gestión de cobro de la empresa Econorte, en el departamento de Estelí, Managua - Nicaragua. Su objetivo fue evaluar la gestión de la empresa en estudio. Se concluye que las acciones que realizan los gestores en la cobranza son las correctas ya que se establecieron y aplicaron nuevas estrategias para el cumplimiento de las metas establecidas.

De igual modo; Castañeda, Hernández y Ramos (2016). Una práctica innovadora en la capacitación empresarial, La Habana – Cuba. Uruguay. Tuvo como objetivo proponer mejoras en el diseño y la implementación del proceso de capacitación de los trabajadores

de Cimex. Tuvo como conclusión que, al implementarse la concepción de una metodología en la capacitación consecutiva en trabajo, a través de las TIC y mediante el involucramiento de toda la organización (jefes y colaboradores) esto tendrá como resultado un aporte sumatorio en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Además, Engetou (2017). El impacto de la formación y el desarrollo en el desempeño organizacional, Kumba – Camerún. Su objetivo fue descubrir si el Banco nacional de crédito financiero tiene programas de capacitación y desarrollo para todos los empleados. Se concluyó que las necesidades de capacitación deben realizarse de manera más profesional por ejemplo saber identificar lo que falta y las actitudes que necesitan ser cambiadas. Además, los trabajadores deben ser aquellos que al menos tienen un conocimiento previo de la tecnología para no rehuir los programas educativos.

De igual manera, Idahosa (2016). Entrenamiento en el trabajo versus formación formal: Una evaluación de su impacto en el desempeño de los empleados, Dublin – Irlanda. Uruguay. El objetivo de esta investigación es evaluar el impacto de la capacitación en el trabajo versus la capacitación formal en el desempeño de los trabajadores Su objetivo fue descubrir si el Banco nacional de crédito financiero tiene programas de capacitación y desarrollo para todos los empleados. Se llegó a la conclusión que para mantenerse a la vanguardia en el mercado altamente competitivo es muy importante que los empleados reciban una técnica de capacitación efectiva y adecuada, ya que ahora es necesario que las organizaciones fortalezcan su capital humano al proporcionarles las habilidades adecuadas en el momento preciso. Sin capacitación los empleados no podrán desempeñarse al máximo de su capacidad, lo que puede hacer que se sientan frustrados y por lo tanto generar una rotación de empleados.

Al respecto, Parra-Penagos y Rodríguez-Fonseca (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas, Colombia. El objetivo fue realizar un estudio sobre la capacitación y su efecto en la calidad. La conclusión fue las organizaciones deben considerar la capacitación de manera continua y sistemática con la finalidad de que los colaboradores cuenten con las aptitudes y conocimientos necesarios para una mayor competitividad y productividad con la finalidad de lograr la satisfacción de las necesidades de los clientes internos. Por lo tanto, los procesos de formación del personal proporcionan la mejora de los conocimientos y habilidades y se trata de conseguir una mayor calidad del servicio al cliente, eficiencia y amoldarnos a las exigencias de estas.

Según, Bohórquez, Caro y Morales (2017). Impacto de la capacitación del personal en la productividad empresarial: Caso Hipermercado, Colombia. Se tomó como objeto de estudio el área de puntos de pago del hipermercado. Se concluye que con la capacitación se obtiene resultados a corto plazo por tal motivo es necesario que se realice de forma constante dentro de la organización un aspecto relevante es que la implementación se dé a través de herramientas tecnológicas ya que esto es un complemento de suma importancia para que la capacitación se evidencie en la productividad.

A nivel nacional, según, Bernilla y Mechan (2019), en su tesis Plan de estrategias para mejorar la Gestión de créditos y cobranzas en la empresa Soluciones Net Perú ARS, Pimentel. Su objetivo fue mejorar la gestión de cobranzas y crédito en la empresa puesta en estudio. Concluyó en que las en base a un diagnóstico de la cartera pesada se pueden aplicar estrategia de cobranza que ayuden a mejorar la recuperación de dicha cartera, así como mejorar establecer mejoras en la negociación de los clientes.

De tal modo, Aguirre (2017), en su tesis Plan de negocio de la empresa de cobranzas outsourcing solutions JR Sac, Lima. Tuvo como objetivo aumentar la recuperabilidad de la cartera castigada de dicha empresa. Una de sus conclusiones fue que toda empresa que se dedica al seguimiento de la cartera pesada es el de reforzar la negociación con los clientes por eso es recomendable que el personal que trabaje ahí cuente con el perfil adecuado ya que una cobranza efectiva hará que salga beneficiado tanto el cliente como la empresa.

Asimismo, Santillán y Gonzáles (2017), en su tesis Mejora de los sistemas de Gestión de cobranza a los usuarios de EPSEL S.A. Chiclayo. Su objetivo fue crear un plan de mejora de los sistemas de Gestión de cobranza. Concluyó en que las estrategias que se plantean mitigan los problemas antes de que estos se concreten. Anticiparse y capacitarse ayudan a que la organización logre obtener información y pueda gestionar de mejor manera el problema de una cartera morosa. Se establecieron estrategias con la finalidad de que los usuarios en un futuro mermen su posibilidad de endeudamiento en el sistema y se ha buscado posibilidades de que ellos (clientes) paguen a tiempo sus deudas mediante formas de pago. De tal manera se han establecido capacitaciones a los colaboradores con el fin de que se mejore el área de cobranza.

Por otro lado, Chávez (2017), en su tesis “Propuesta de mejora del proceso de créditos y cobranzas para optimizar la liquidez en la empresa Hellman worldwide logistics Sac”. Como objetivo tuvo proponer mejoras el proceso de créditos y cobranzas

para la optimización de la liquidez en dicha empresa. La investigación llegó a la conclusión que la gestión de cobranza no cuenta con políticas o estrategias que garanticen el pago oportuno del cliente, los procedimientos que se hacen no están sistematizados haciéndose que se apliquen de manera manual, los responsables del otorgamiento de los créditos y de la cobranza no cuentan con las capacidades suficientes o requeridas para el desempeño cabal de sus funciones.

De tal modo, Ruíz (2017), en su tesis “Propuesta de un plan de Gestión de cobranza para disminuir el índice de morosidad en los estudiantes del colegio particular Peruano Canadiense E.i.r.ltda Chiclayo. Como objetivo tuvo proponer un plan de mejora en la gestión de cobranza para que la empresa tenga mayor liquidez. La investigación llegó a la conclusión que el colegio debe establecer estrategias y políticas de cobranza ya que su alto índice de morosidad se debe a que no cuenta con ellos y que solo lo hacen de manera empírica.

Asimismo, Solorzano (2018). Capacitación y desempeño laboral en el área de distribución de la empresa Grupo Vega Sac, Lima. Tuvo como objetivo saber si existe relación entre capacitación y el desempeño laboral en dicha empresa. Llegando a la conclusión que el área de Recursos humanos debe interactuar más con los colaboradores mediante la capacitación de los mismos para que a través de diseños, materiales y métodos que se necesitan para que esta se lleve a cabo, potencie en ellos mayores aptitudes que conlleven a logro de los objetivos que la empresa se ha planteado.

Por lo tanto, Pérez (2017). Capacitación en liderazgo para mejorar las relaciones interpersonales en el personal que labora en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Enrique López Albújar Ferreñafe. Tuvo como objetivo establecer un modelo de liderazgo y capacitación dirigido a mejorar las relaciones interpersonales dentro de la institución. Llegando a la conclusión que la formulación de un modelo de capacitación llegó a establecerse como un instrumento de suma importancia el cual es validado por un grupo de expertos la misma que fue aceptada de manera positiva marcando la **validación** de la misma y quedando lista para su respectiva aplicación.

También, Porras (2017). Evaluación de las necesidades de capacitación de los inspectores de SUNAFIL, Lima. Tuvo como objetivo determinar el nivel de la **evaluación** de las necesidades de capacitación de SUNAFIL. Llegando a la conclusión de que existe la necesidad de materiales informáticos sobre materia laboral, seguridad y salud

ocupacional; por lo que la institución requiere que esto se implemente para el buen rendimiento del trabajador dentro de la empresa.

Asimismo, Escobedo y Cano (2016). *La Capacitación del Personal y su Influencia en la Calidad de las Instituciones Educativas del Distrito de Julcán*. El objetivo del estudio es determinar la certeza de un sistema de Capacitaciones al Personal en las Instituciones Educativas. Una de las conclusiones fue que dicha institución no cuenta con un programa de capacitación en el cual se pueda evaluar y hacer el seguimiento correspondiente en relación a la mejora de las habilidades y desempeño del personal. Asimismo, se observó la falta de proyección y establecimiento de objetivos que conlleven a la calidad de la educación.

Además, También. Vergara (2015). *Propuesta metodológica de indicadores del impacto de la capacitación en programas formativos por competencias en una organización de servicios, Lima*. Tuvo como objetivo trazar y emplear guías que permitan mediar el efecto de la capacitación en el desempeño de las personas. Llegando a la conclusión el desarrollo de las competencias se basan en un programa de capacitación y que la efectividad de estas son resultados que se dan en base a un aprendizaje real, por lo tanto, si las exposiciones son dinámicas y si estas se complementan con un material audiovisual pueden resultar más efectivas y calar más en los involucrados.

En el marco teórico de Gestión de cobranza, se considerará como teoría relacionada a esta el Capital de trabajo ya que según varios autores entre ellos L. Gitman (1986) define esta teoría como la desigualdad entre los activos y pasivos circulantes, la misma que hace referencia al destino del mismo. El capital de trabajo se compone por el efectivo, los valores negociables, las cuentas por cobrar y los inventarios. El capital de trabajo hace referencia a las cuentas por cobrar y esta a su vez trata de adquirir justicia legal al momento de ejercer el mismo. Ya que a cambio recibirá un efectivo o bien. Las cuentas por cobrar se clasifican de acuerdo a su origen. Para el caso puesto en estudio se abarcará las cuentas por cobrar provenientes de las ventas de un determinado producto, bienes o servicios. Estas se originan a través de la venta a crédito o a plazos las cuales están respaldados en su mayoría por la aceptación de un contrato, pagare, factura, etc y estas a su vez se conocen como cuentas por cobrar comercial o cuentas por cobrar a clientes.

Por otro lado, Brachfield (2012) establece que cuando hablamos de una compañía sustancial en el área, y tiene una enorme fuerza de negociación las opciones de cobrar

próximamente son superiores. De igual modo, es primordial comprender la dependencia del moroso por el producto o servicio brindado por el acreedor, debido a que varios usuarios tienen una dependencia por el producto comercializado y nos resultaría simple cambiar de suministrador. A más grande dependencia por el producto, más simple es hallar un convenio de pagos, debido a que el proveedor va a poder apretar al moroso con interrumpir el suministro. Caso contrario si el acreedor es una empresa chica o se incorporó hace poco en el mercado, tendrá que ser bastante más tolerante para cobrar a sus deudores. Sin embargo, Santandreu (2009) afirma que es entablar un rastreo consecuentemente relacionado a las ventas, cobro y de los atrasos que se logren establecer una vigilancia de manera continua de las ventas producir que al fin y al cabo es el efecto de la morosidad. Asimismo, Gitman (2012) indica que el tiempo promedio de cobro se compone de dos partes. La sección primera del tiempo promedio de cobro supone gestionar el crédito utilizable para los usuarios de la compañía, y la segunda parte supone cobrar y procesar los pagos. El propósito de la gestión de las cuentas por cobrar es cobrarlas tal ágil como se pueda, sin perder ventas gracias a técnicas de cobranza muy agresiva. Para RSM Global (2019) señala que la cobranza es un proceso que realiza una institución de manera formal, la cual se realiza el cobro de una cuenta por concepto de algún producto comprado o del pago de un servicio prestado, esto incluye algunos títulos valores que se emplean para las cobranzas, se dice que una buena gestión de cobranzas se genera por el pago por parte de los clientes, ah esto se considera una labor de cobranza de suma importancia para la administración de la institución.

Continuando con las **teorías de Capacitación**, está la Teoría neoclásica siendo uno de los precursores Peter Drucker, su valioso aporte contribuyó en el desarrollo de la gestión de manera considerable tuvo un enfoque humanista uno de sus aportes que más se ha destacado fue el planteamiento de la teoría de las funciones de la administración sustentando que los gerentes o directivos en las empresas son responsables de las actividades: a) Establecer metas u objetivos claros y concretos; b) Fijar estrategias que nos ayuden a conseguir los objetivos trazados; c) Gestionar cada una de las actividades que se realizan dentro de la organización; d) Incentivar a los trabajadores a fin de que mejoren su eficiencia y eficacia; e) Aumentar el rendimiento del personal desarrollando estrategias de mejora continua. Las escuelas humanistas de la administración se han esforzado en demostrar y resaltar propuestas sobre la importancia de las actividades en el

aprendizaje para el rendimiento del colaborador y crecimiento de las organizaciones. Sin embargo, el efecto en el desarrollo de las habilidades dependerá del enfoque que contemple la capacitación, una permanente retroalimentación y procesos estructurados de selección y capacitación y de esta manera favorecer el desempeño en el puesto de trabajo.

Asimismo, Robbins y Coulter (2014) indica que los colaboradores nuevos necesitan acomodarse a la cultura de la empresa, tomar la formación adecuada y alcanzar las nociones necesarias para hacer sus funciones de forma consciente con las metas de la empresa. Los colaboradores antiguos tendrían que realizar un sistema de capacitaciones para la actualización de sus actividades. Asimismo, Flippo (1970) citado en Chiavenato (2009) declara que la capacitación es el desarrollo educativo de corto periodo, aplicado de forma sistemática y estructurado a través de la cual la gente consigue conocimiento, desarrollan capacidades y competencias en funcionalidad de objetivos establecidos. La capacitación entraña la transmisión de entendimientos particulares relativos al trabajo, reacciones frente a puntos de la organización, de la labor y del ámbito, de esta forma como el avance de las capacidades y competencias. Sin embargo, Mondy (2010) indica que es una parte primordial que busca mejorar las aptitudes de todos los trabajadores dentro de la compañía, asimismo esta facilita las habilidades y el conocimiento que se necesitan para desempeñar de forma correcta las actividades diarias dentro de la empresa. Actualmente existen capacitaciones o programas que refuerzan lo aprendido y ayuda a contribuir al desarrollo de estas; muchas veces se contrata un personal sin que estos sepan a ciencia cierta qué es lo que deben hacer y es ahí donde entra a tallar la capacitación. Según Grados (2013) asegura que la capacitación no es novedosa, ya que las destrezas y los entendimientos necesarios para llevar a cabo un proceso de trabajo se han transmitido desde hace tiempo, aunque su forma y sus procedimientos hayan evolucionado. Para Silíceo (2004), menciona que la capacitación radica en una actividad planeada y fundamentada en pretensiones reales de una empresa u organización orientada hacia un cambio en los entendimientos, capacidades y reacciones del colaborador.

Marco conceptual, Morales y Morales (2014), menciona que la Gestión de cobranza es atinar de forma instantánea y acertada a la circunstancia que ya existe, para eso hay que tener una gestión impecable de cartera de usuarios y haber definido tácticas para las ocasiones en que los usuarios no cumplen con sus deudas, los cuales deben que ser firmes y correctas a la circunstancia en las que se desenvuelve el mercado, la economía y más

que nada a las características que presenta el cliente; todo lo mencionado es para asegurar una cobranza eficaz y oportuna. A continuación, se presenta las dimensiones que el autor lo define como factores: 1.- Administración de la cartera de clientes, Morales y Morales (2012) indican que para una correcta administración, es sustancial comprender a la clientela de la compañía, en sus adquisiciones como hábitos, a las reacciones de los estímulos y a los causantes que usan para saber medir compromisos y de qué forma se tienen la posibilidad de evadir los perjuicios en los resultados de la existencia de esos peligros en el desarrollo de cobranza. Siendo sus indicadores: Situaciones del mercado y economía, Características del cliente moroso. 2.- Estrategias para el cumplimiento de pago, al respecto, Morales y Morales (2012) menciona que para saber las tácticas es primordial dividir la cartera de usuarios, según las propiedades recurrentes de los usuarios, las cuentas, como, por ejemplo: el perfil del cliente, el producto, el monto, la ubicación del cliente, para que se sepa las tácticas que son correctas y saber que usuarios presentan inconvenientes semejantes. Las tácticas se establecen como manera de cobrar, los plazos, las condonaciones, los criterios de negociación los mismos que van a tener un efecto preciso para que los usuarios paguen sus cuentas a tiempo. Estableciendo como indicadores: Formas de Cobranza y criterios de negociación.

En lo concerniente a Capacitación, Dessler y Varela (2017) hace referencia que es ofrecer a los colaboradores nuevos o antiguos las capacidades que necesitan para llevar a cabo su trabajo, como exhibir a un nuevo gerente comercial la forma de vender el producto de su compañía. La capacitación tiene posibilidad de hacer solicitándole al trabajador en activo que explique al recién asalariado como es el puesto de trabajo. o bien, por medio de un desarrollo de numerosas semanas con clase en un salón o por internet. La capacitación es considerable inclusive los individuos con un prominente potencial van a tener que improvisar o dejaran de ser productivos, si no tienen idea que llevar a cabo o como llevarlos a cabo. Además, según un estimado, precisamente tres cuartas partes de los trabajadores de treinta y muchos años con un prominente potencial empiezan a buscar un nuevo empleo un año luego de ser contratados, comúnmente ya que se sienten insatisfechos gracias a una capacitación indebida. Para el autor contempla las dimensiones como procesos: 1.- Diagnóstico de las necesidades, Para Dessler y Varela (2017). Viene a ser el examen de puestos dentro de las organizaciones es de mucha consideración ya que tiene como función conseguir información de todos los puestos de

la compañía y además para tener una mejor organización de cada trabajador y para comprender cada aspecto de lo que el trabajador hace y los requisitos para todos los diferentes puestos dentro de ella. Es requisito indispensable usar este examen de puestos en las organizaciones puesto que parte importante del buen desempeño es por el grado y amoldación al que ya ocupa en la organización y cuando se pone en práctica la incorporación, elección y perfeccionamiento de alguna plaza vacante, este desarrollo se haga más fácil y se encuentre a la persona más ideal para esa plaza. Determinándose como indicadores: Identificación de habilidades específicas y Establecimiento de objetivos. 2.- Diseño Educativo: Dessler y Varela (2017) señala que el analista del puesto debe planear la composición de como catalogar la información necesaria de forma eficaz, y eficiente, La planeación del examen de puestos necesita algunos pasos de los cuales tienen la posibilidad de suprimirse en relación de la circunstancia en que este la definición de los puestos de la compañía. Los pasos de la planeación son: Determinación de los puestos que van a describirse, preparación del organigrama de puestos y de la posición respectiva de los puestos en el organigrama, ósea, la jerarquía de cada puesto de trabajo, preparación del cronograma del trabajo, selección de los métodos de examen que se van a aplicar por ejemplo los procedimientos más correctos se eligen según la naturaleza y las propiedades de los cargos que han de analizarse. La selección recaerá en los procedimientos que muestran las superiores virtudes o por lo menos las inferiores desventajas en funcionalidad de los puestos que van a analizarse, selección de los componentes de información que se utilizaran en el examen, Dimensionamiento de los componentes de informaciones. En conclusión, de mencionan los puntos importantes de estas: Reunir metas, técnicas, descripciones, modelos, y acciones. Organizarlos en el procedimiento de estudio. Certificar que los insumos, como las guías y manuales de los estudiantes y se unan en un programa de formación conjugado que consentido en metas determinadas. Siendo su indicador los métodos, medios y materiales. 3.- Validación: Dessler y Varela (2017) sostiene que trata de exhibir y aprobar la formación ante la audiencia distintiva. El examen final se funda en los efectos piloto para avalar la certeza del sistema, teniendo como indicador la efectividad del programa. 4.- Implementación: Dessler y Varela (2017) hace referencia que, de ser posible, utilizar un laboratorio que se centre en la exposición, la comprensión y las destrezas, asimismo del material de la formación para luego efectuarlo. Fijándose como indicador la ejecución del programa. 5.- Evaluación: Dessler y Varela (2017) sugiere que la experimentación denominada es el más destacable

procedimiento para utilizar en la evaluación de un programa de capacitación. Un ensayo controlado utiliza tanto un grupo de capacitación como un grupo de control. Los datos se consiguen antes y luego del esfuerzo de capacitación en el grupo expuesto a capacitar y antes y luego de un tiempo de trabajo correspondiente en el grupo de control. Asimismo, es viable saber el nivel en que algún cambio en desarrollo de grupo de capacitación fue resultado de la capacitación en sí, en lugar de algún cambio en toda la organización.

Se presentó el siguiente problema general, ¿Qué relación existe entre Gestión de cobranza y capacitación en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019? Seguidos de las específicas: a) ¿Qué relación existe entre Gestión de cobranza y diagnóstico de las necesidades en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019?; b) ¿Qué relación existe entre Gestión de cobranza y diseño educativo en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019?; c) ¿Qué relación existe entre Gestión de cobranza y validación en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019?; d) ¿Qué relación existe entre Gestión de cobranza e implementación en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019?; e) ¿Qué relación existe entre Gestión de cobranza y evaluación en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019?

El estudio se justifica teóricamente, de acuerdo a Saavedra (2017), menciona que, existe una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente. La presente investigación ha sido realizada de acuerdo a la información tomada de investigaciones, teorías de libros relacionados al tema, artículo científico, de índole nacional o internacional que sirven de sustento al presente trabajo. La misma que podrá servir como referencia en futuras investigaciones. Tenemos la justificación metodológica, de acuerdo a Saavedra (2017), la justificación metodológica se responde a la pregunta ¿el resultado de la investigación permite la validez por la aplicación de un cuestionario o software? Esta investigación, se encuentra sustentado mediante el instrumento de cuestionario, los mismos que deberán estar validados por los expertos. También está la Justificación práctica, de acuerdo a Saavedra (2017), ayuda a resolver un problema, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo. En cuanto a la justificación práctica, la presente investigación busca conocer la relación que existe entre Gestión de cobranza y evaluación en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019.

Se presentó la Hipótesis general, Existe relación entre Gestión de cobranza y capacitación en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019. Continuando con las específicas: a) Existe relación significativa entre Gestión de cobranza y diagnóstico de las necesidades en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019. b) Existe relación significativa entre Gestión de cobranza y diseño educativo en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019. c) Existe relación significativa entre Gestión de cobranza y validación en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019. d) Existe relación significativa entre Gestión de cobranza e implementación en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019. e) Existe relación significativa entre Gestión de cobranza y evaluación en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019.

Se planteó el Objetivo general: Determinar la relación entre Gestión de cobranza y capacitación en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019. Prosiguiendo con los específicos: a) Determinar la relación entre Gestión de cobranza y diagnóstico de las necesidades en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019. b) Determinar la relación entre Gestión de cobranza y diseño educativo en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019. c) Determinar la relación entre Gestión de cobranza y validación en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019. d) Determinar la relación entre Gestión de cobranza e implementación en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019. e) Determinar la relación entre Gestión de cobranza y evaluación en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019.

II. Método

2.1 Tipo y diseño de la investigación

Soto (2015) expresó que, al hacer referencia al tipo de estudio nos estamos refiriendo a la manera cómo se llevará a cabo el proceso total de la investigación. Es decir, cuáles serán las acciones que se realicen y con qué propósito se llevan a cabo. Desde este criterio la exploración es de tipo aplicada. Ya que se aplicarán teorías de autores que ya existen en el proyecto de investigación.

Hernández, Fernández & Baptista (2016) señalaron que describe la intención que tiene el investigador dentro del análisis de las variables que investiga. En ocasiones el investigador tiene la intención de manipular una o más variables, mientras que existen otras en las que la intención solo es analizar a in situ cada variable. El diseño de la investigación es de tipo no experimental de corte transversal; porque, la intención del estudio es no hacer ninguna clase de manipulación intencional sobre las variables de estudio y solo se restringe a medirlas en su estado natural.

Valderrama (2016) manifestó que dentro de los trabajos de investigación el enfoque cuantitativo corresponde al tipo de tratamiento que recibirán los datos, así como a los procesos que el investigador utilice para demostrar si las hipótesis son verdaderas o falsas. Esta investigación se orientó al uso del enfoque en mención, en vista de que las respuestas se categorizaron e interpretaron de forma estadística con el propósito de mostrar la validez de los teóricos.

Hernández, Fernández & Baptista (2016) definieron que, el nivel de investigación se relaciona con la intención que tiene el investigador en cuanto a los aspectos que espera abarcar en el proceso de recolección de información y el procesamiento de la misma. La exploración es de nivel correlacional, dado que su fin fue encontrar la relación entre Gestión de Cobranza y Capacitación. Con este fin se ha incluido dentro del estudio a todas sus dimensiones.

2.2 Operacionalización de las variables

TÍTULO: Gestión de cobranza y capacitación en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN	TÉCNICA DE INSTRUMENTO
VARIABLE 1: Gestión de Cobranza	Según Morales y Morales (2014), es la prevención, a través del conocimiento mejor de los clientes, y teniendo cuidado especial en el otorgamiento de créditos, para que la administración de la cobranza sea eficiente (p. 145)	La Gestión de Cobranza, contempla la administración de cartera de clientes, así como estrategias para el cumplimiento de pago, las mismas que serán evaluados a través de los objetos de medición mediante un cuestionario de preguntas cerradas.	Administración de cartera de clientes	Situación del mercado y economía	1-3	Escala de Likert	Encuesta/ Cuestionario
			Estratégicas para el cumplimiento de pago	Características del cliente (Tipo)	4-6		
				Formas de cobranza	7-9		
			Criterios de negociación (Plazos, condonaciones, etc)	10-12			
VARIABLE 2: Capacitación	Según Dessler y Varela (2017), Capacitación es ofrecer a los empleados nuevos o antiguos las habilidades que requieren para desempeñar su trabajo. (p. 154)	La Capacitación, incluye el diagnóstico de necesidades, diseño educativo, validación, implementación, así como su evaluación; las mismas que serán determinados a través de los objetos de medición mediante un cuestionario de preguntas cerradas.	Diagnóstico de necesidades	Identificar habilidades específicas	13-14	Escala de Likert	Encuesta/ Cuestionario
			Diseño educativo	Establecimiento de objetivos	15-16		
				Validación	Métodos, medios y materiales (contenidos)		
			Implementación		Efectividad del programa		
				Evaluación	Ejecución del programa		
	Valoración del aprendizaje, comportamiento y resultados	23-24					

2.3 Población y muestra muestreo.

La población estuvo conformada por 31 colaboradores en la empresa donde se realizó el estudio. Hernández (2014) indica que se trata de un conjunto de todos los elementos para llevar a cabo la investigación, por ende, los datos sirvieron para obtener los resultados.

La muestra fue censal, ya que se cuenta con toda la unidad de análisis. Ávila (1999) indica que la muestra es una pequeña parte de la población estudiada. La muestra debe caracterizarse por ser representativa de la población; por ello se aplicó el instrumento a los 31 trabajadores.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica utilizada fue la encuesta, a través de ellos permitirá obtener la información de los encuestados.

El instrumento de recolección de datos estuvo basado en el cuestionario como elemento principal, con una escala de tipo Likert, el mismo que consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir con cinco respuestas cerradas para validar el planteamiento de las hipótesis presentadas.

La validez se desarrolló mediante el método de juicio de expertos, fue pertinente, claro, conciso y relevante mediante la aplicación del certificado de validez de la Escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo sede Lima Norte los cuales validaron la pertinencia, notabilidad y claridad del cuestionario (instrumento).

Tabla 01 Validación del instrumento de las variables

Expertos	Instrumento
Dra. Magaly Ericka Luna Gamarra	Aplicable
Dr. Juan Vásquez Espinoza	Aplicable
Dr. Teodoro Carranza Estela	Aplicable
Dra. Fanny Zavala Alfaro	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El resultado de la validación de los instrumentos indica que son aplicables porque existe pertinencia, claridad y coherencia.

Confiabilidad del instrumento de investigación se logró a través de una encuesta piloto basada en 15 personas asociadas los cuales fueron procesados mediante el programa SPSS, utilizando el estadístico Alfa de Cronbach, lo cual sus valores se determinan entre 0 a 1 dicho esto se da para medir la confiabilidad de cada ítem establecido.

Tabla 02 Confiabilidad de la variable Gestión de cobranza

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,964	12

Fuente: resultado obtenidos del SPSS

Interpretación: El resultado de la prueba de fiabilidad de Gestión de cobranza de la presente tesis tuvo un valor de 0.964 lo que indica que el instrumento tiene confiabilidad con nivel muy alto.

Tabla 03 Confiabilidad de la variable Capacitación

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,994	12

Fuente: resultado obtenidos del SPSS

Interpretación: El resultado de la prueba de fiabilidad Capacitación, de la investigación realizada tuvo un valor de 0.994 lo que indica que el instrumento tiene confiabilidad con nivel muy alto.

2.5 Procedimiento

Primero se elaboró la base de datos para ambas variables con la información recaba en el instrumento. La recopilación de los datos se realizó mediante la técnica de la encuesta, asimismo, para el procesamiento de los resultados se ejecutó el programa estadístico SPSS v.25 con la finalidad de analizar e interpretar los resultados.

2.6 Métodos de análisis de datos

Se realizó un análisis descriptivo, se mostró las tablas en base a las frecuencias de las variables porque se van a contrastar las hipótesis. No obstante, se ejecutó el análisis e interpretación por medio de las tablas y gráficos, de los resultados de la estadística descriptiva inferencial obtenidos del programa SPSS v.24, se confirmaron tanto la hipótesis tanto la general como las específicas.

2.7 Aspectos éticos.

La investigación ha respetado los aspectos éticos señalados en el artículo 15, 16 y 17 del código de ética en investigación de la Universidad Cesar Vallejo que hace mención que no se puede utilizar una fuente y citarla como propio porque está tipificado con plagio por ello se debe citar a los diversos autores utilizados, respetando la propiedad intelectual de cada uno de ellos como hace mención el artículo 16 del código de ética, dicho código en su artículo 17 resalta la labor fundamental que cumple nuestro docente asesor para que el desarrollo de la investigación cumpla con los estándares y protocolos durante su ejecución.

III. Resultados

3.1 Análisis descriptivo de la variable Gestión de Cobranza

Tabla 04: frecuencia variable Gestión de cobranza

		Gestión de cobranza			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
valido	Nunca	12	38,7	38,7	38,7
	Casi Nunca	8	25,8	25,8	64,5
	A Veces	7	22,6	22,6	87,1
	Casi Siempre	2	6,5	6,5	93,5
	Siempre	2	6,5	6,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

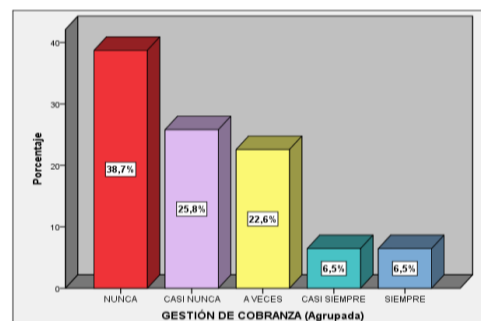


Figura 01. variable Gestión de cobranza
Fuente: diseño propio

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 04 y representados en la figura 01 se determinó que para dirección administrativa el 38.7% de los encuestados dieron como respuesta nunca, el 25.8% casi nunca, 22.6% A veces, 6.5% Casi Siempre y finalmente el 6.5% siempre.

Tabla 05: frecuencia Administración de cartera de clientes

		Administración de cartera de clientes			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
valido	Nunca	12	38,7	38,7	38,7
	Casi Nunca	8	25,8	25,8	64,5
	A Veces	8	25,8	25,8	90,3
	Casi Siempre	1	3,2	3,2	93,5
	Siempre	2	6,5	6,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

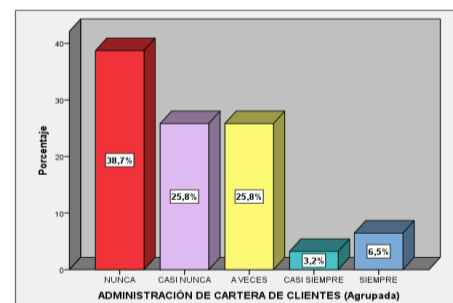


Figura 02. Administración de cartera de clientes

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 05 y representados en la figura 02 se determinó que para dirección administrativa el 38.7% de los encuestados dieron como respuesta nunca, el 25.8% casi nunca, 22.6% A veces, 6.5% Casi Siempre y finalmente el 6.5% siempre.

Tabla 06: frecuencia Estrategias para el cumplimiento de pago

Estrategias para el cumplimiento de pago				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
valido	Nunca	13	41,9	41,9
	Casi Nunca	9	29,0	71,0
	A Veces	4	12,9	83,9
	Casi Siempre	4	12,9	96,8
	Siempre	1	3,2	100,0
	Total	31	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia.

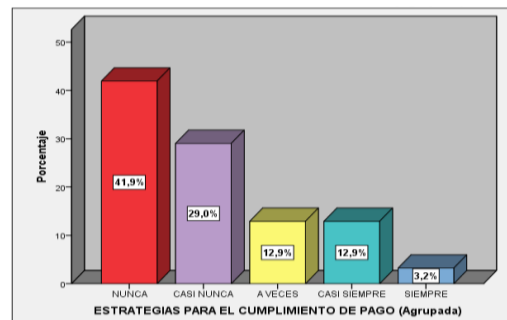


Figura 03. Estrategias para el cumplimiento de pago
Fuente: diseño propio

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 06 y representados en la figura 03 se determinó que para dirección administrativa el 41.9% de los encuestados dieron como respuesta nunca, el 29% casi nunca, 12.9% A veces, 12.9% Casi Siempre y finalmente el 3.2% siempre.

3.2 Análisis descriptivo de la variable Capacitación

Tabla 07: frecuencia variable Capacitación

Capacitación				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
valido	Nunca	16	51,6	51,6
	Casi Nunca	5	16,1	67,7
	A Veces	4	12,9	80,6
	Casi Siempre	3	9,7	90,3
	Siempre	3	9,7	100,0
	Total	31	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia.

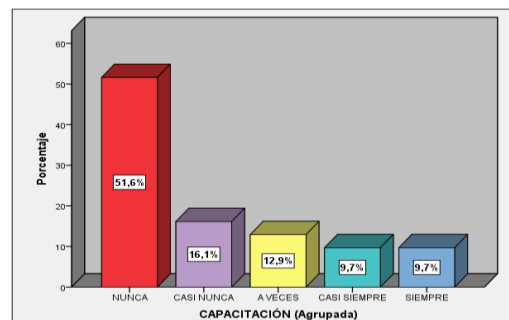


Figura 04. Variable Capacitación
Fuente: diseño propio

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 07 y representados en la figura 04 se determinó que para la variable capacitación el 51.6% de los encuestados dieron como respuesta nunca, el 16.1% casi nunca, 12.9% A veces, 9.7% Casi Siempre y finalmente el 9.7% siempre.

Tabla 08: frecuencia dimensión Diagnostico de necesidades

Diagnóstico de necesidades				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
valido	Nunca	16	51,6	51,6
	Casi Nunca	5	16,1	67,7
	A Veces	5	16,1	83,9
	Casi Siempre	2	6,5	90,3
	Siempre	3	9,7	100,0
	Total	31	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia.

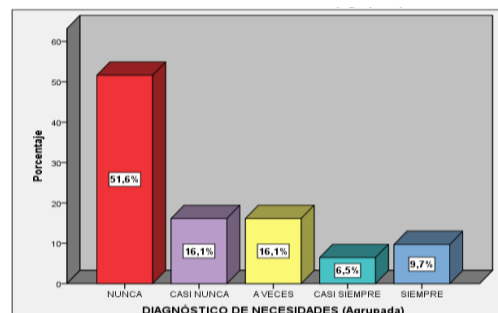


Figura 05. Dimensión Diagnostico de necesidades
Fuente: diseño propio

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 08 y representados en la figura 05 se determinó que para el diagnóstico de necesidades el 51.6% de los encuestados dieron como respuesta nunca, el 16.1% casi nunca, 16.1% A veces, 6.5% Casi Siempre y finalmente el 9.7% siempre.

Tabla 09: frecuencia dimensión Diseño educativo

		Diseño educativo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
valido	Nunca	19	61,3	61,3	61,3
	Casi Nunca	5	16,1	16,1	77,4
	A Veces	2	6,5	6,5	83,9
	Casi Siempre	3	9,7	9,7	93,5
	Siempre	2	6,5	6,5	100,0
	Siempre	2	6,5	6,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

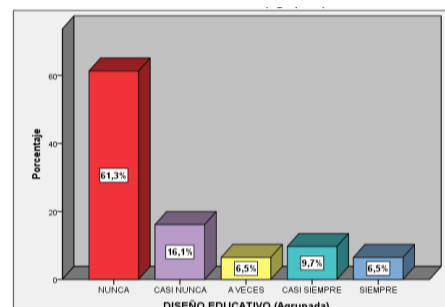


Figura 06. Dimensión Diseño educativo
Fuente: diseño propio

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 09 y representados en la figura 06 se determinó que para el Diseño educativo el 51.6% de los encuestados dieron como respuesta nunca, el 16.1% casi nunca, 16.1% A veces, 6.5% Casi Siempre y finalmente el 9.7% siempre.

Tabla 10: frecuencia dimensión Validación

		Validación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
valido	Nunca	18	58,1	58,1	58,1
	Casi Nunca	7	22,6	22,6	80,6
	A Veces	2	6,5	6,5	87,1
	Casi Siempre	2	6,5	6,5	93,5
	Siempre	2	6,5	6,5	100,0
	Siempre	2	6,5	6,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

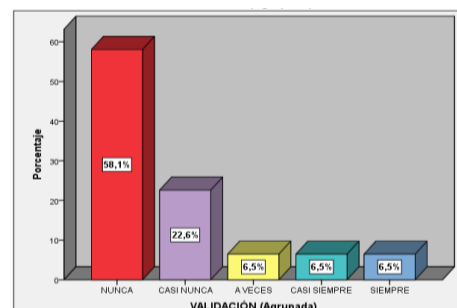


Figura 07. Dimensión Validación
Fuente: diseño propio

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 10 y representados en la figura 07 se determinó que para la Validación el 58.1% de los encuestados dieron como respuesta nunca, el 22.6% casi nunca, 6.5% A veces, 6.5% Casi Siempre y finalmente el 6.5% siempre.

Tabla 11: frecuencia dimensión Implementación

		Implementación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
valido	Nunca	19	61,3	61,3	61,3
	Casi Nunca	2	6,5	6,5	67,7
	A Veces	4	12,9	12,9	80,6
	Casi Siempre	4	12,9	12,9	93,5
	Siempre	2	6,5	6,5	100,0
	Siempre	2	6,5	6,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

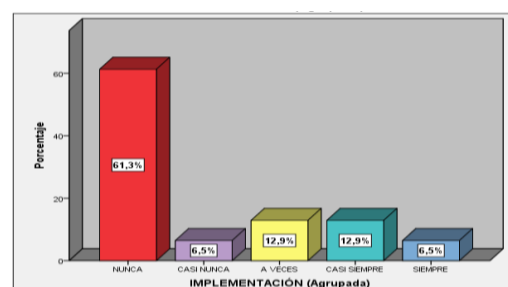


Figura 08. Dimensión Implementación
Fuente: diseño propio

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 11 y representados en la figura 08 se determinó que para la implementación el 61.3% de los encuestados dieron como respuesta nunca, el 6.5% casi nunca, 12.9% A veces, 12.9% Casi Siempre y finalmente el 6.5% siempre.

Tabla 12: frecuencia dimensión Evaluación

	Evaluación			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
valido	Nunca	21	67,7	67,7
	Casi Nunca	1	3,2	71,0
	A Veces	4	12,9	83,9
	Casi Siempre	3	9,7	93,5
	Siempre	2	6,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia.

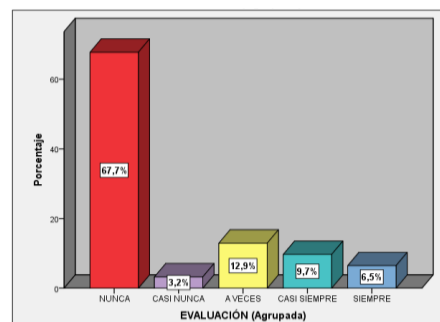


Figura 09. Dimensión Evaluación
Fuente: diseño propio

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 12 y representados en la figura 09 se determinó que para la evaluación el 67.7% de los encuestados dieron como respuesta nunca, el 3.2% casi nunca, 12.9% A veces, 9.7% Casi Siempre y finalmente el 6.5% siempre.

3.3 Contrastación de hipótesis

Prueba de Hipótesis general

H0: No existe relación entre Gestión de cobranza y capacitación en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019.

H1: Existe relación entre Gestión de cobranza y capacitación en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019.

Tabla 13

		Correlaciones		gestión de cobranza	CAPACITACIÓN	
Rho	de	GESTIÓN	DE	Coeficiente de correlación	1,000	,875**
Spearman		COBRANZA		Sig. (bilateral)	.	,000
				N	31	31
		CAPACITACIÓN		Coeficiente de correlación	,875**	1,000
				Sig. (bilateral)	,000	.
				N	31	31

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

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Habiéndose realizado la prueba Rho de Spearman, se aprecia que sí existe relación significativa entre Gestión de cobranza y capacitación con un nivel de

correlación de 0.875, la cual indica que la correlación es positiva alto y sig.= 0.000, siendo significativo, se rechaza la Hipótesis nula, y se acepta H1 por lo tanto existe relación entre Gestión de cobranza y capacitación en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019

Prueba de H. Específica 1

H0: No existe relación entre Gestión de cobranza y diagnóstico de las necesidades en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019.

H1: Existe relación entre Gestión de cobranza y diagnóstico de las necesidades en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019.

Tabla 14

		Correlaciones		gestión de cobranza	diagnóstico de las necesidades	
Rho	de	GESTIÓN	DE	Coefficiente de correlación	1,000	,871**
Spearman		COBRANZA		Sig. (bilateral)	.	,000
				N	31	31
		DIAGNÓSTICO		Coefficiente de correlación	,871**	1,000
		DE LAS		Sig. (bilateral)	,000	.
		NECESIDADES		N	31	31

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

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Habiéndose realizado la prueba Rho de Spearman, se aprecia que sí existe relación significativa entre Gestión de cobranza y diagnóstico de las necesidades, con un nivel de correlación de 0.871, la cual indica que la correlación es positiva alto y sig.= 0.000, siendo significativo, se rechaza la Hipótesis nula, y se acepta H1 por lo tanto existe relación entre Gestión de cobranza y diagnóstico de las necesidades en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019.

Prueba de H. Específica 2

H0: No existe relación entre Gestión de cobranza y diseño educativo en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019

H1: Si existe relación entre Gestión de cobranza y diseño educativo en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019

Tabla 15

		Correlaciones		Gestión de cobranza		diseño educativo	
Rho de Spearman	GESTIÓN DE COBRANZA	DE	Coefficiente de correlación	de	1,000		,868**
			Sig. (bilateral)		.		,000
			N		31		31
	DISEÑO EDUCATIVO		Coefficiente de correlación	de	,868**		1,000
			Sig. (bilateral)		,000		.
			N		31		31

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: Datos obtenidos del reporte SPPS

Interpretación: Habiéndose realizado la prueba Rho de Spearman, se aprecia que sí existe relación significativa entre Gestión de cobranza y diseño educativo con un nivel de correlación de 0.868, la cual indica que la correlación es positiva alto y sig.= 0.000, siendo significativo, se rechaza la Hipótesis nula, y se acepta H1 por lo tanto existe relación entre Gestión de cobranza y diseño educativo en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019

Prueba de H. Específica 3

H0: No existe relación entre Gestión de cobranza y validación en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019.

H1: Existe relación entre Gestión de cobranza y validación en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019.

Tabla 16

		Correlaciones		Gestión de cobranza		validación	
Rho de Spearman	GESTIÓN DE COBRANZA	DE	Coefficiente de correlación		1,000		,864**
			Sig. (bilateral)		.		,000
			N		31		31
	VALIDACIÓN		Coefficiente de correlación		,864**		1,000
			Sig. (bilateral)		,000		.
			N		31		31

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: Datos obtenidos del reporte SPPS

Interpretación: Habiéndose realizado la prueba Rho de Spearman, se aprecia que sí existe relación significativa entre Gestión de cobranza y validación, con un nivel de correlación de 0.864, la cual indica que la correlación es positiva alto y sig.= 0.000, siendo significativo, se rechaza la Hipótesis nula, y se acepta H1 por lo tanto existe relación entre Gestión de cobranza y validación en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019

Prueba de H. Específica 4

H0: No existe relación entre Gestión de cobranza e implementación en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019

H1: Existe relación entre Gestión de cobranza e implementación en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019

Tabla 17

		Correlaciones		Gestión de cobranza	Implementación	
Rho	de	GESTIÓN	DE	Coefficiente de correlación	1,000	,859**
Spearman		COBRANZA		Sig. (bilateral)	.	,000
				N	31	31
		IMPLEMENTACIÓN		Coefficiente de correlación	,859**	1,000
				Sig. (bilateral)	,000	.
				N	31	31

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

Fuente: Datos obtenidos del reporte SPPS

Interpretación: Habiéndose realizado la prueba Rho de Spearman, se aprecia que sí existe relación significativa entre Gestión de cobranza e implementación con un nivel de correlación de 0.859, la cual indica que la correlación es positiva alto y sig.= 0.000, siendo significativo, se rechaza la Hipótesis nula, y se acepta H1 por lo tanto existe relación entre Gestión de cobranza e implementación en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019

Prueba de H. Específica 5

H0: No existe relación entre Gestión de cobranza y evaluación en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019

H1: Existe relación entre Gestión de cobranza y evaluación en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019

Tabla 18

		Correlaciones		Gestión de cobranza	Evaluación	
Rho	de	GESTIÓN	DE	Coefficiente de correlación	1,000	,857**
Spearman		COBRANZA		Sig. (bilateral)	.	,000
				N	31	31
		EVALUACIÓN		Coefficiente de correlación	,857**	1,000
				Sig. (bilateral)	,000	.
				N	31	31

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

Fuente: Datos obtenidos del reporte SPPS

Interpretación: Habiéndose realizado la prueba Rho de Spearman, se aprecia que sí existe relación significativa entre Gestión de cobranza y evaluación con un nivel de correlación de 0.857, la cual indica que la correlación es positiva alto y sig.= 0.000, siendo significativo, se rechaza la Hipótesis nula, y se acepta H1 por lo tanto existe relación entre Gestión de cobranza y evaluación en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019

IV. Discusión

Se tuvo como objetivo general determinar la relación entre la Gestión de Cobranza y capacitación en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019 mediante la prueba Rho de Spearman se demostró tener un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, por ende se rechaza la hipótesis nula, además ambas variables poseen una correlación de 0.875, lo cual indica que es una influencia positiva alta, por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación indica que existe relación entre Gestión de cobranza y capacitación en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019.

Los resultados en mención tienen concordancia con la tesis de Santillán y Gonzáles (2017), en su tesis “Mejora de los sistemas de Gestión de cobranza a los usuarios de EPSEL S.A. Chiclayo. Concluyó en que las estrategias que se plantean mitigan los problemas antes de que estos se concreten. Anticiparse y capacitarse ayudan a que la organización logre obtener información y pueda gestionar de mejor manera el problema de una cartera morosa. Se establecieron estrategias con la finalidad de que los usuarios en un futuro mermen su posibilidad de endeudamiento en el sistema y se ha buscado posibilidades de que ellos (clientes) paguen a tiempo sus deudas mediante formas de pago. De tal manera se han establecido capacitaciones a los colaboradores con el fin de que se mejore el área de cobranza.

Entonces dentro de la teoría neoclásica de Capacitación, está la humanista de Peter Drucker, su valioso aporte contribuye en el desarrollo de la gestión de manera considerable tuvo un enfoque humanista uno de sus aportes que más se ha destacado fue el planteamiento de la teoría de las funciones de la administración sustentando que los gerentes o directivos en las empresas son responsables de las actividades, entonces la escuelas humanista de la administración se han esforzado en demostrar y resaltar propuestas sobre la importancia de las actividades en el aprendizaje para el rendimiento del colaborador y crecimiento de las organizaciones. Sin embargo, el efecto en el desarrollo de las habilidades dependerá del enfoque que contemple la capacitación, una permanente retroalimentación y procesos estructurados de selección y capacitación y de esta manera favorecer el desempeño en el puesto de trabajo.

De acuerdo al objetivo específico 1, es demostrar la relación entre Gestión de cobranza y diagnóstico de las necesidades en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019 mediante la prueba Rho de Spearman se demostró tener un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, por ende se rechaza la hipótesis nula, además ambas

variables poseen una correlación de 0,871, lo cual indica que es una influencia positiva alta, por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación indica que existe relación entre Gestión de cobranza y diagnóstico de las necesidades en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019.

Los resultados en mención tienen concordancia con la tesis de Escobedo y Cano (2016). La Capacitación del Personal y su Influencia en la Calidad de las Instituciones Educativas del Distrito de Julcán. El objetivo del estudio es determinar la certeza de un sistema de Capacitaciones al Personal en las Instituciones Educativas. Una de las conclusiones fue que dicha institución no cuenta con un programa de capacitación en el cual se pueda evaluar y hacer el seguimiento correspondiente en relación a la mejora de las habilidades y desempeño del personal. Asimismo, se observó la falta de proyección y establecimiento de objetivos que conlleven a la calidad de la educación.

De acuerdo al objetivo específico 2, es determinar la relación entre Gestión de cobranza y diseño educativo en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019 mediante la prueba Rho de Spearman se demostró tener un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, por ello se rechaza la hipótesis nula, además ambas variables poseen una correlación de 0,868, lo cual indica que es una influencia positiva alta, por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación indica que existe relación entre Gestión de cobranza y diseño educativo en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019.

Los resultados en mención tienen concordancia con la tesis de Vergara (2015). Propuesta metodológica de indicadores del impacto de la capacitación en programas formativos por competencias en una organización de servicios, Lima. Tuvo como objetivo trazar y emplear guías que permitan mediar el efecto de la capacitación en el desempeño de las personas. Llegando a la conclusión el desarrollo de las competencias se basan en un programa de capacitación y que la efectividad de estas son resultados que se dan en base a un aprendizaje real, por lo tanto, si las exposiciones son dinámicas y si estas se complementan con un material audiovisual pueden resultar más efectivas y calar más en los involucrados.

De acuerdo al objetivo específico 3, es determinar la relación entre Gestión de cobranza y validación en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019 mediante la prueba Rho de Spearman se demostró tener un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, en consecuencia se rechaza la hipótesis nula, además ambas

variables poseen una correlación de 0,864, lo cual indica que es una influencia positiva alta, por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación indica que existe relación entre Gestión de cobranza y validación en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019

Teniendo concordancia los resultados en mención con la tesis de Pérez (2017). Capacitación en liderazgo para mejorar las relaciones interpersonales en el personal que labora en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Enrique López Albújar Ferreñafe. Tuvo como objetivo establecer un modelo de liderazgo y capacitación dirigido a mejorar las relaciones interpersonales dentro de la institución. Llegando a la conclusión que la formulación de un modelo de capacitación llegó a establecerse como un instrumento de suma importancia el cual es validado por un grupo de expertos la misma que fue aceptada de manera positiva marcando la validación de la misma y quedando lista para su respectiva aplicación.

De acuerdo al objetivo específico 4, es determinar la relación entre Gestión de cobranza e implementación en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019 mediante la prueba Rho de Spearman se demostró tener un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula, además ambas variables poseen una correlación de 0,859, lo cual indica que es una influencia positiva alta, por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación indica que existe relación entre Gestión de cobranza e implementación en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019

Teniendo concordancia los resultados en mención con la tesis de Bohórquez, Caro y Morales (2017). Impacto de la capacitación del personal en la productividad empresarial: Caso Hipermercado, Colombia. Se tomó como objeto de estudio el área de puntos de pago del hipermercado. Se concluye que con la capacitación se obtiene resultados a corto plazo por tal motivo es necesario que se realice de forma constante dentro de la organización un aspecto relevante es que la implementación se dé a través de herramientas tecnológicas ya que esto es un complemento de suma importancia para que la capacitación se evidencie en la productividad.

De acuerdo al objetivo específico 5, es determinar la relación entre Gestión de cobranza y evaluación en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019 mediante la prueba Rho de Spearman se demostró tener un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula, además ambas variables

poseen una correlación de 0.857, lo cual indica que es una influencia positiva alta, por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación indica que existe relación entre Gestión de cobranza y evaluación en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019.

Teniendo concordancia los resultados en mención con la tesis de Porras (2017). Evaluación de las necesidades de capacitación de los inspectores de SUNAFIL, Lima. Tuvo como objetivo determinar el nivel de la evaluación de las necesidades de capacitación de SUNAFIL. Llegando a la conclusión de que existe la necesidad de materiales informáticos sobre materia laboral, seguridad y salud ocupacional; por lo que la institución requiere que esto se implemente para el buen rendimiento del trabajador dentro de la empresa.

V. Conclusiones

Primero

A través de la investigación se concluye que la Capacitación influye significativamente en la Gestión de cobranza en el área de Cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019. Según la relación que muestra Rho de Spearman 0,875; representa una correlación positiva alta; es decir que si aumenta el nivel de capacitación el nivel de la gestión de cobranza mejorará.

Segundo

Se evidencia relación alta entre gestión de cobranza y diagnóstico de necesidades. En los resultados un elevado porcentaje indica que las capacitaciones no se programan en función al diagnóstico de necesidades de los trabajadores para desarrollar habilidades específicas (ver pregunta 13).

Tercero

Se evidencia que la correlación entre gestión de cobranza y diseño educativo es alta. Un elevado porcentaje manifiesta que los procesos de capacitación no son desarrollados en base a diseños educativos con la utilización de métodos, medios y materiales. (Ver pregunta 17)

Cuarto

Se evidencia relación alta entre gestión de cobranza y validación. Un elevado porcentaje indica que los trabajadores que participan en el proceso de capacitación no son evaluados a fin de medir la efectividad del programa (ver pregunta 20)

Quinto

Se evidencia que la correlación entre gestión de cobranza e implementación es alta. Un porcentaje considerable manifiesta que la implementación y ejecución del programa considerado en el proceso de capacitación, no permite mejorar el desempeño de los trabajadores (ver pregunta 21)

Sexto

Se evidencia que la correlación entre gestión de cobranza y evaluación es alta. Un porcentaje considerable manifiesta que los trabajadores no son evaluados a fin de medir el aprendizaje adquirido en el proceso de capacitación. (ver pregunta 24)

VI. Recomendaciones

Primero

Se recomienda a la gerencia de cuentas especiales direccionar al área de recursos humanos el desarrollo de un plan de capacitación que permita no solo validar los temas y el desarrollo de los mismos, dichas capacitaciones deben contemplar su aplicabilidad en las labores habituales del personal que permita optimizar la gestión de cobranza.

Segundo

Se recomienda al área de recursos humanos que las capacitaciones se programen en función al diagnóstico de necesidades de los trabajadores para desarrollar habilidades en la gestión de cobranza.

Tercero

Se recomienda al área de recursos humanos los procesos de capacitación sean desarrollados en base a diseños educativos con la utilización de métodos, medios y materiales para que el contenido a transmitir a los colaboradores conlleve a mejorar sus actividades.

Cuarto

Se recomienda al área de recursos humanos conjuntamente con el ejecutivo de normalización de créditos evalúen a los trabajadores luego de haber participado en el proceso de capacitación a fin de medir la efectividad del programa.

Quinto

Se recomienda al área de recursos humanos conjuntamente con el ejecutivo de normalización de créditos, evalúen la implementación y ejecución del programa considerado en el proceso de capacitación, que permite mejorar el desempeño de los trabajadores.

Sexto

Se recomienda al área de recursos humanos, luego de realizar las capacitaciones, los trabajadores sean evaluados a fin de medir el aprendizaje adquirido en el proceso de capacitación.

Referencias

- Aguirre (2017). *Plan de negocio de la empresa de cobranzas outsourcing solutions JR Sac, Lima.* (tesis de post grado) Recuperado de: file:///G:/X_Ciclo/DPI/Antecedentes/Gestión%20de%20cobranza/Nacional/Aguirre_2017_Lima.pdf
- Ávila (1999). *Introducción a la metodología de la investigación.* Edición electrónica.
- Benavides (2016). *Evaluación de la gestión de cobro de la empresa Econorte.* (Artículo científico). Nicaragua. Revista Científica de FAREM-Estelí. Recuperado de: file:///G:/X_Ciclo/DPI/Antecedentes/Gestión%20de%20cobranza/Internacional/Benavides_2016_Nicaragua.pdf
- Bernilla y Mechan (2019). *Plan de estrategias para mejorar la Gestión de créditos y cobranzas en la empresa Soluciones Net Perú ARS EIRL Jaen 2017.* (tesis de pregrado). Perú. recuperado de: file:///G:/X_Ciclo/DPI/Antecedentes/Gestión%20de%20cobranza/Nacional/Bernilla_y_Mechan_Pimentel_2019.pdf
- Bohórquez, Caro y Morales (2017). *Impacto de la capacitación del personal en la productividad empresarial: caso hipermercado.* (artículo científico). Colombia. Recuperado de: file:///G:/X_Ciclo/DPI/Antecedentes/Capacitación/Internacional/Bohorquez_Caro_y_Morales_2017_Colombia.pdf
- Brachfield (2012). *Gestión del crédito y cobro.* México, Profit.
- Castañeda, Hernández y Ramos (2016). *Una práctica innovadora en la capacitación empresarial.*
- Chiavenato I. (2009). *Administración de Recursos Humanos.* México. McGraw Hill Education
- Cortez y Burgos (2016). *La gestión de cartera de créditos y el riesgo crediticio como determinante de morosidad o liquidez de las empresas comerciales.*
- Dessler y Varela. (2017). *Administración de Recursos Humanos.* México, Pearson

- Engetou (2017). *The impact of training and development on organizational performance. Case study: National Financial Credit Bank Kumba.*
- Escobedo y Cano (2016). *La Capacitación del Personal y su Influencia en la Calidad de las Instituciones Educativas del Distrito de Julcán.*
- Gitman (1986), *Fundamentos de administración financiera.* Cuba. Edición especial. Ministerio de Educación Superior.
- Gitman (2012). *Principios de administración financiera.* México. Pearson
- Grados (2013). *Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal.* México, Manual moderno.
- Hernández (2014) *Metodología de la investigación,* Mexico. MCgraw Hill Education
- Hernández, Fernández & Baptista (2016) *Metodología de la investigación,* México. MCgraw Hill Education
- <https://marcandoanálisis.com/2015/05/05/las-funciones-de-la-administracion-segun-peter-drucker/>
- <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/en-que-consiste-la-gestion-de-cobranzas>
- https://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools_and_Resources/IS26SP.pdf
- Idahosa (2016). *on-the-job training versus formal training: an evaluation of its impact on employee performance-* Irlanda. Dublín.
- Izar y Ynzunza (2017). *El Impacto del crédito y la Gestión de cobranza en las utilidades.*
- Mondey (2010). *Administración de Recursos Humanos.* México, Pearson
- Montaguano y Muentes (2017). *Propuesta de mejora en el proceso de cobranza de la compañía Norelco Sa. Para prevenir la cartera vencida.* Ecuador. Guayaquil.
Recuperado de:
file:///G:/X_Ciclo/DPI/Antecedentes/Gestión%20de%20cobranza/Internacional/Montaguano_y_Muentes_2017.pdf
- Morales y Morales (2014). *Crédito y Cobranza.* México, Editorial Patria

Parra-Penagos y Rodríguez-Fonseca, F. (2016). *La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas*. (artículo científico). Colombia. Recuperado de:

file:///G:/X_Ciclo/DPI/Antecedentes/Capacitación/Internacional/Parra_y_Rodriguez_2016_Colombia.pdf

Pérez (2017). *Capacitación en liderazgo para mejorar las relaciones interpersonales en el personal que labora en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Enrique López Albújar Ferreñafe*. (artículo científico). Recuperado de:

file:///G:/X_Ciclo/DPI/Antecedentes/Capacitación/Nacional/Solorzano_2018_Lima.pdf

Porras (2017). *Evaluación de las necesidades de capacitación de los inspectores de SUNAFIL, Lima*.

Reyes y León (2018). *Diseño manual de crédito y cobranza asesores Quality Asp*.

Robbins y Coulter (2014). *Administración*. México, Pearson

Ruíz (2017). *Propuesta de un plan de Gestión de cobranza para disminuir el índice de morosidad en los estudiantes del colegio particular Peruano Canadiense E.i.r.ltda Chiclayo* (tesis de pregrado). Perú. Pimentel. Recuperado de: file:///G:/X_Ciclo/DPI/Antecedentes/Gestión%20de%20cobranza/Nacional/Ruiz_2017_Pimentel.pdf

Santillán y Gonzáles (2017). *Mejora de los sistemas de Gestión de cobranza a los usuarios de EPSEL S.A.* (tesis de pregrado). Perú. Chiclayo. Recuperado de:

file:///G:/X_Ciclo/DPI/Antecedentes/Gestión%20de%20cobranza/Nacional/Santillan_y_Gonzales_2017_Chiclayo.pdf

Siliceo (2004). *Capacitación y desarrollo de personal*. México. Limusa

Solorzano (2018). *Capacitación y desempeño laboral en el área de distribución de la empresa Grupo Vega Sac*. (Tesis de pregrado) Perú. Comas. Recuperado de: file:///G:/X_Ciclo/DPI/Antecedentes/Capacitación/Nacional/Solorzano_2018_Lima.pdf

Vergara (2015). *Propuesta metodológica de indicadores del impacto de la capacitación en programas formativos por competencias en una organización de servicios*. (tesis de post grado) Perú Lima. Recuperado de: file:///G:/X_Ciclo/DPI/Antecedentes/Capacitación/Nacional/Vergara_2015_Lima.pdf

Anexos

Análisis inferencial

Prueba de normalidad para la Hipótesis General

H0: Los datos siguen una distribución normal

H1: Los datos no siguen una distribución normal

Regla de decisión:

Si Valor $p > 0.05$ en ambos casos, se acepta la Hipótesis Nula (H0)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H0). Y se acepta H1

Tabla 43: Prueba de normalidad de gestión de cobranza y capacitación.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN DE COBRANZA	,125	31	,200 [*]	,919	31	,022
CAPACITACIÓN	,198	31	,003	,835	31	,000

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Datos obtenidos del reporte SPSS

Los datos evaluados muestran un comportamiento no normal ya que el resultado nos da un nivel de significancia de 0.022 para la gestión de cobranza, el cual es menor a 0.05 en la prueba de Shapiro-Wilk, se le considera porque el tamaño de la muestra no es mayor a 50 personas. De la misma forma la capacitación se halló un valor de significancia de 0.000. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta H1 porque las variables cobranza y capacitación provienen de una distribución no normal.

Prueba de Normalidad de la H. Específica 1

H0: Los datos siguen una distribución normal

H1: Los datos no siguen una distribución normal

Tabla 44: Prueba de normalidad de gestión de cobranza y diagnóstico de necesidades.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN DE COBRANZA	,125	31	,200 [*]	,919	31	,022
DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES	,229	31	,000	,829	31	,000

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Datos obtenidos del reporte SPSS

Los datos analizados muestran un comportamiento no normal debido a que el resultado nos da un nivel de significancia de 0.022 para gestión de cobranza y 0.000 para diagnóstico de necesidades que es menor a 0.05 en la prueba de Shapiro-Wilk debido a que el tamaño de la muestra no es mayor a 50 personas.

Prueba de Normalidad de la H. Específica 2

H0: Los datos siguen una distribución normal

H1: Los datos no siguen una distribución normal

Tabla 45: Prueba de normalidad de gestión de cobranza y diseño educativo

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN DE COBRANZA	,125	31	,200 [*]	,919	31	,022
DISEÑO EDUCATIVO	,259	31	,000	,821	31	,000

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Los datos analizados muestran un comportamiento no normal debido a que el resultado nos da un nivel de significancia de 0.022 para gestión de cobranza y 0.000 para diseño educativo que es menor a 0.05 en la prueba de Shapiro-Wilk debido a que el tamaño de la muestra no es mayor a 50 personas.

Prueba de Normalidad de la H. Específica 3

H0: Los datos siguen una distribución normal

H1: Los datos no siguen una distribución normal

Tabla 46: Prueba de normalidad de gestión de cobranza e validación

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN DE COBRANZA	,125	31	,200*	,919	31	,022
VALIDACIÓN	,234	31	,000	,828	31	,000

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Los datos analizados muestran un comportamiento no normal debido a que el resultado nos da un nivel de significancia de 0.022 para gestión de cobranza y 0.000 para validación que es menor a 0.05 en la prueba de Shapiro-Wilk debido a que el tamaño de la muestra no es mayor a 50 personas.

Prueba de Normalidad de la H. Específica 4

H0: Los datos siguen una distribución normal

H1: Los datos no siguen una distribución normal

Tabla 47: Prueba de normalidad de gestión de cobranza e implementación

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN DE COBRANZA	,125	31	,200*	,919	31	,022
IMPLEMENTACIÓN	,285	31	,000	,804	31	,000

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Los datos analizados muestran un comportamiento no normal debido a que el resultado nos da un nivel de significancia de 0.022 para gestión de cobranza y 0.000 para implementación que es menor a 0.05 en la prueba de Shapiro-Wilk debido a que el tamaño de la muestra no es mayor a 50 personas.

Prueba de Normalidad de la H. Específica 5

H0: Los datos siguen una distribución normal

H1: Los datos no siguen una distribución normal

Tabla 48: Prueba de normalidad de gestión de cobranza y evaluación

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN DE COBRANZA	,125	31	,200*	,919	31	,022
EVALUACIÓN	,213	31	,001	,827	31	,000

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Los datos analizados muestran un comportamiento no normal debido a que el resultado nos da un nivel de significancia de 0.022 para gestión de cobranza y 0.000 para evaluación que es menor a 0.05 en la prueba de Shapiro-Wilk debido a que el tamaño de la muestra no es mayor a 50 personas.

Análisis descriptivos de los ítems del cuestionario

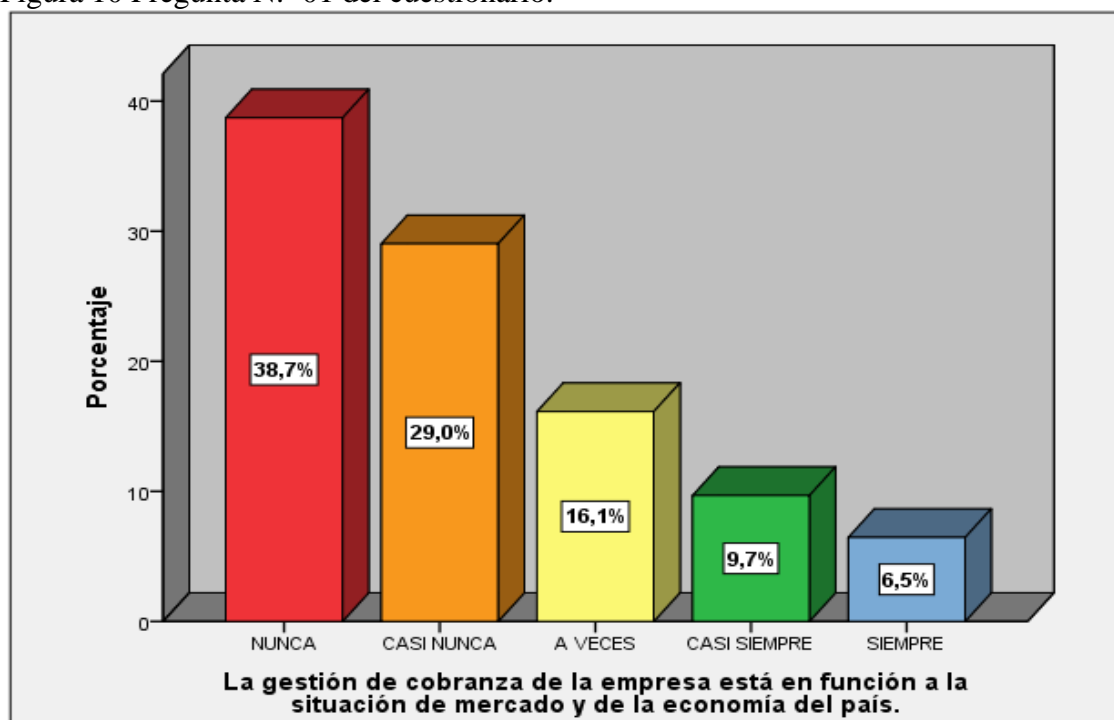
Frecuencia ítem N.º 01

La gestión de cobranza de la empresa está en función a la situación de mercado y de la economía del país.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	12	38,7	38,7	38,7
	CASI NUNCA	9	29,0	29,0	67,7
	A VECES	5	16,1	16,1	83,9
	CASI SIEMPRE	3	9,7	9,7	93,5
	SIEMPRE	2	6,5	6,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.24

Figura 10 Pregunta N.º 01 del cuestionario.



Fuente: Tabla 19

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 19 y representados en la figura 10 se determinó que la gestión de cobranza de la empresa está en función a la situación de mercado y de la economía del país: El 38.7% de los encuestados dieron como respuesta nunca, el 29% casi nunca, 16.1% A veces, 9.7% Casi Siempre y finalmente el 6.5% siempre.

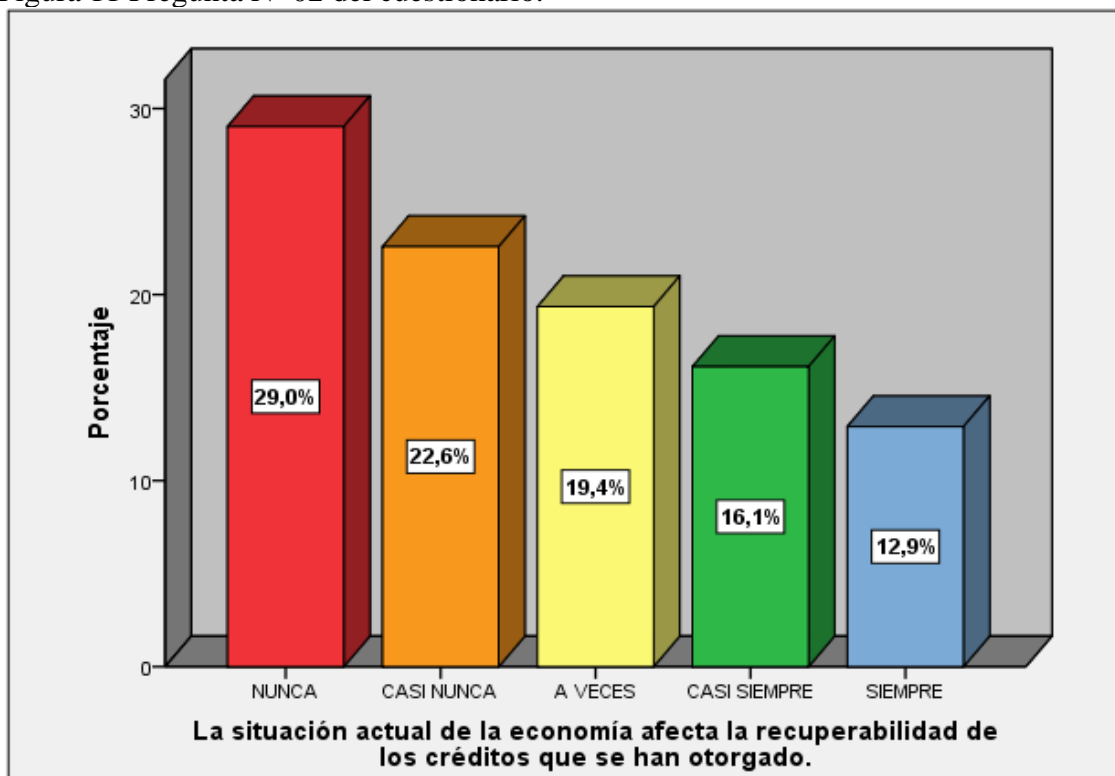
Frecuencia ítem N.º 02

La situación actual de la economía afecta la recuperabilidad de los créditos que se han otorgado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	9	29,0	29,0	29,0
	CASI NUNCA	7	22,6	22,6	51,6
	A VECES	6	19,4	19,4	71,0
	CASI SIEMPRE	5	16,1	16,1	87,1
	SIEMPRE	4	12,9	12,9	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.24

Figura 11 Pregunta N° 02 del cuestionario.



Fuente: Tabla 20

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 20 y representados en la figura 11 se determinó que La situación actual de la economía afecta la recuperabilidad de los créditos que se han otorgado: El 29% de los encuestados dieron como respuesta nunca, el 22.6% casi nunca, 19.4% A veces, 16.1% Casi Siempre y finalmente el 12.9% siempre.

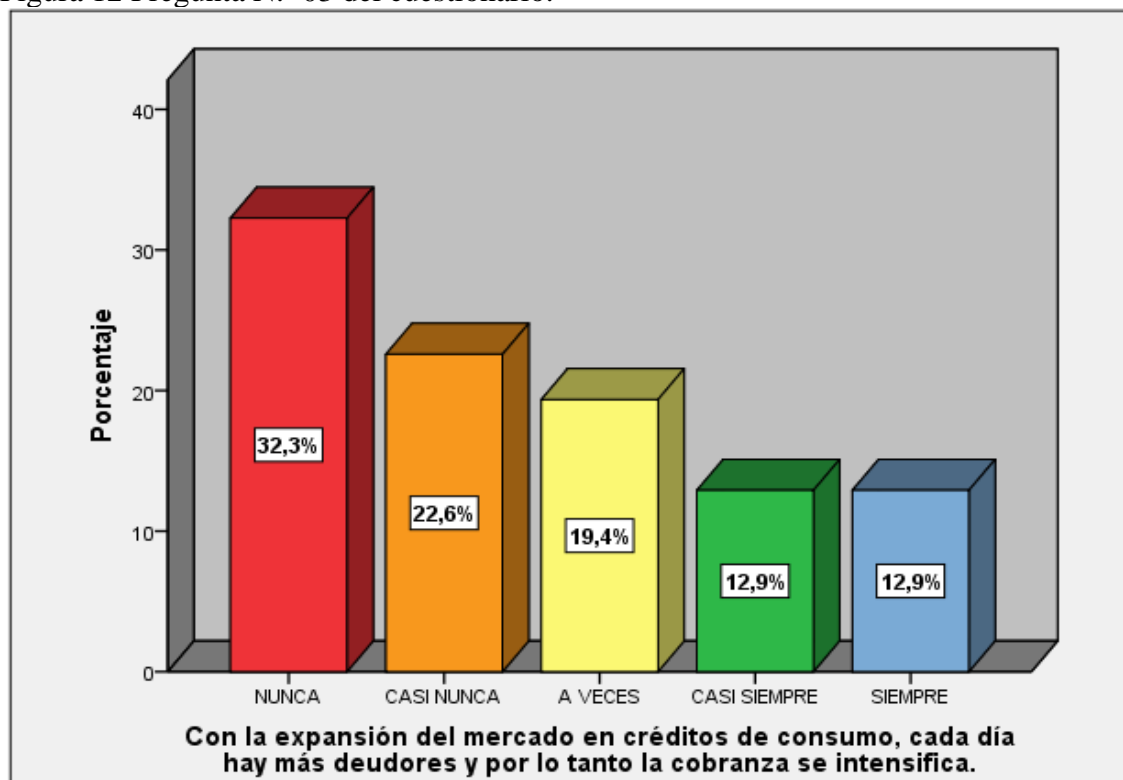
Frecuencia ítem N.º 03

Con la expansión del mercado en créditos de consumo, cada día hay más deudores y por lo tanto la cobranza se intensifica.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	10	32,3	32,3	32,3
	CASI NUNCA	7	22,6	22,6	54,8
	A VECES	6	19,4	19,4	74,2
	CASI SIEMPRE	4	12,9	12,9	87,1
	SIEMPRE	4	12,9	12,9	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.24

Figura 12 Pregunta N.º 03 del cuestionario.



Fuente: Tabla 21

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 21 y representados en la figura 12 se determinó que, con la expansión del mercado en créditos de consumo, cada día hay más deudores y por lo tanto la cobranza se intensifica: El 32.3% de los encuestados dieron como respuesta nunca, el 22.6% casi nunca, 19.4% A veces, 12.9% Casi Siempre y finalmente el 12.9% siempre.

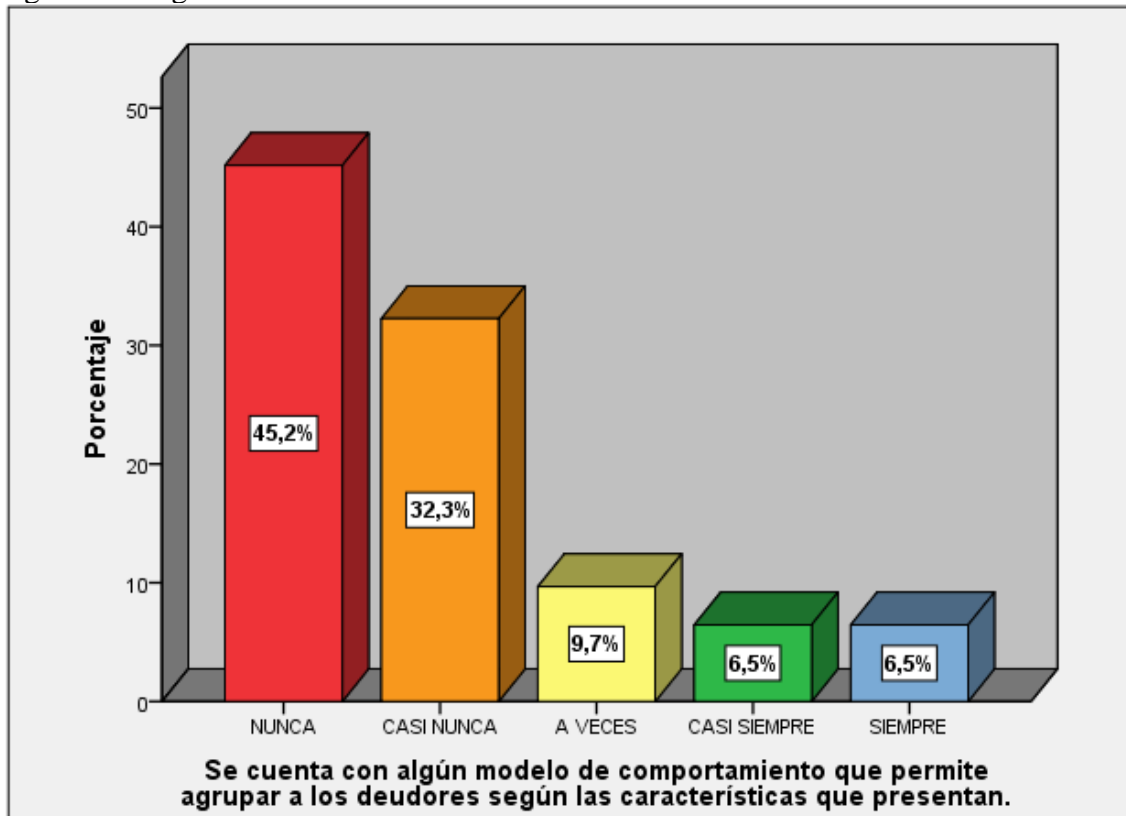
Frecuencia ítem N.º 04

Se cuenta con algún modelo de comportamiento que permite agrupar a los deudores según las características que presentan.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	14	45,2	45,2	45,2
	CASI NUNCA	10	32,3	32,3	77,4
	A VECES	3	9,7	9,7	87,1
	CASI SIEMPRE	2	6,5	6,5	93,5
	SIEMPRE	2	6,5	6,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.24

Figura 13 Pregunta N.º 04 del cuestionario.



Fuente: Tabla 22

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 22 y representados en la figura 13 se determinó que, se cuenta con algún modelo de comportamiento que permite agrupar a los deudores según las características que presentan: El 45.2% de los encuestados dieron como respuesta nunca, el 32.3% casi nunca, 9.7% A veces, 6.5% Casi Siempre y finalmente el 6.5% siempre.

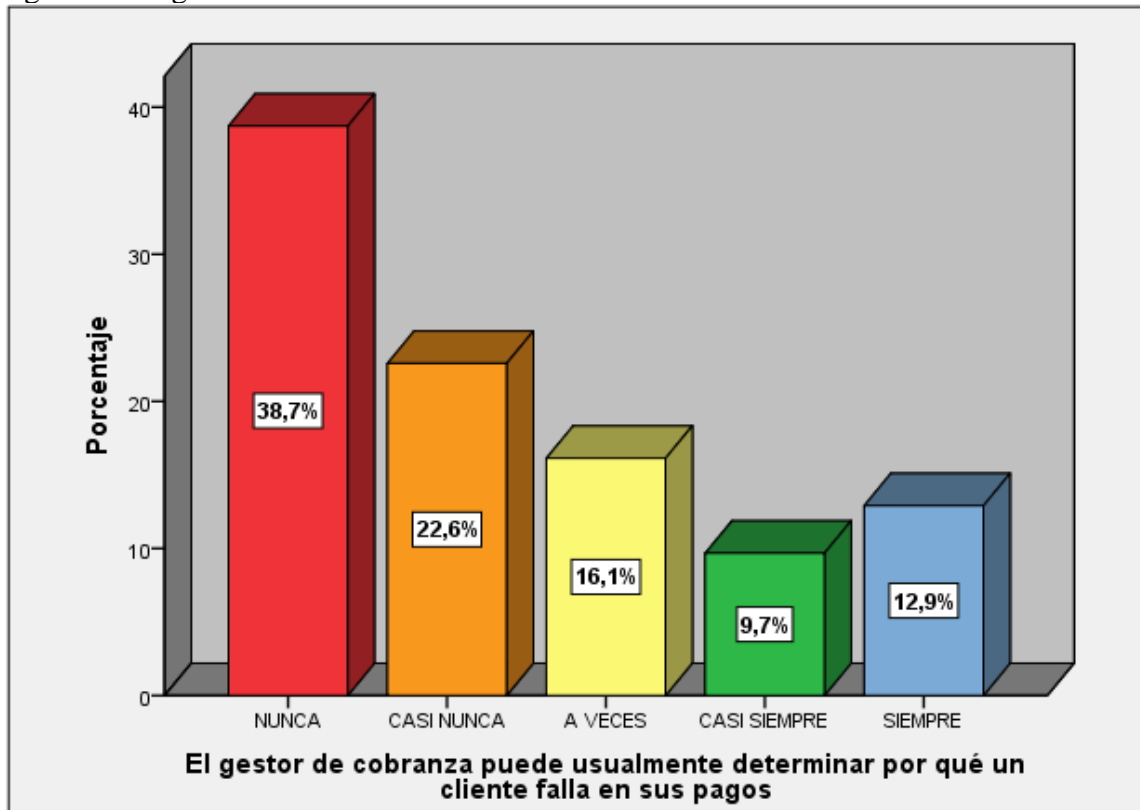
Frecuencia ítem N.º 05

El gestor de cobranza puede usualmente determinar por qué un cliente falla en sus pagos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	12	38,7	38,7	38,7
	CASI NUNCA	7	22,6	22,6	61,3
	A VECES	5	16,1	16,1	77,4
	CASI SIEMPRE	3	9,7	9,7	87,1
	SIEMPRE	4	12,9	12,9	100,0
	Total		31	100,0	100,0

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.24

Figura 14 Pregunta N.º 05 del cuestionario.



Fuente: Tabla 23

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 23 y representados en la figura 14 se determinó que, el gestor de cobranza puede usualmente determinar por qué un cliente falla en sus pagos: El 38.7% de los encuestados dieron como respuesta nunca, el 22.6% casi nunca, 14.1% A veces, 9.7% Casi Siempre y finalmente el 12.9% siempre.

Frecuencia ítem N.º 06

Se realiza una gestión de cobranza idónea a utilizar según la tipología del deudor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	13	41,9	41,9	41,9
	CASI NUNCA	8	25,8	25,8	67,7
	A VECES	5	16,1	16,1	83,9
	CASI SIEMPRE	3	9,7	9,7	93,5
	SIEMPRE	2	6,5	6,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.24

Figura 15 Pregunta N.º 06 del cuestionario.



Fuente: Tabla 24

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 24 y representados en la figura 15 se determinó que, se realiza una gestión de cobranza idónea a utilizar según la tipología del deudor: El 41.9% de los encuestados dieron como respuesta nunca, el 25.8% casi nunca, 16.1% A veces, 9.7% Casi Siempre y finalmente el 6.5% siempre.

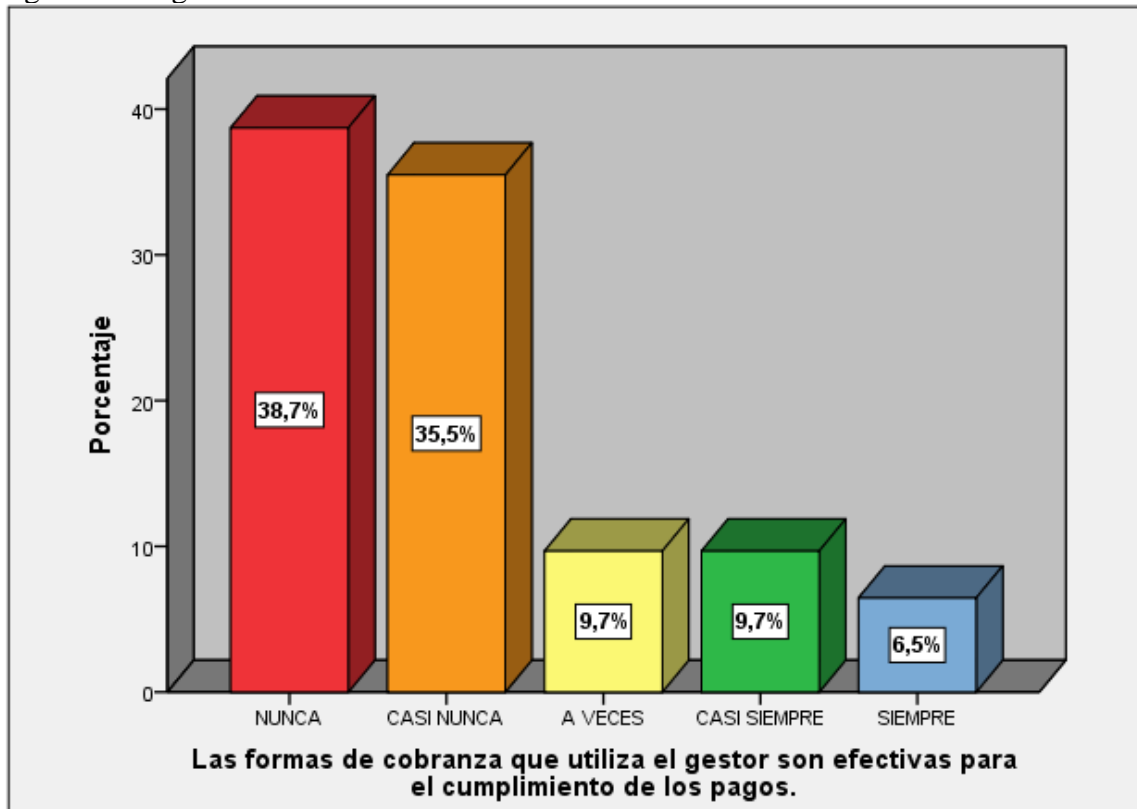
Frecuencia ítem N.º 07

Las formas de cobranza que utiliza el gestor son efectivas para el cumplimiento de los pagos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	12	38,7	38,7	38,7
	CASI NUNCA	11	35,5	35,5	74,2
	A VECES	3	9,7	9,7	83,9
	CASI SIEMPRE	3	9,7	9,7	93,5
	SIEMPRE	2	6,5	6,5	100,0
	Total		31	100,0	100,0

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.24

Figura 16 Pregunta N.º 07 del cuestionario.



Fuente: Tabla 25

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 25 y representados en la figura 16 se determinó que, las formas de cobranza que utiliza el gestor son efectivas para el cumplimiento de los pagos: El 38.7% de los encuestados dieron como respuesta nunca, el 35.5% casi nunca, 9.7% A veces, 9.7% Casi Siempre y finalmente el 6.5% siempre.

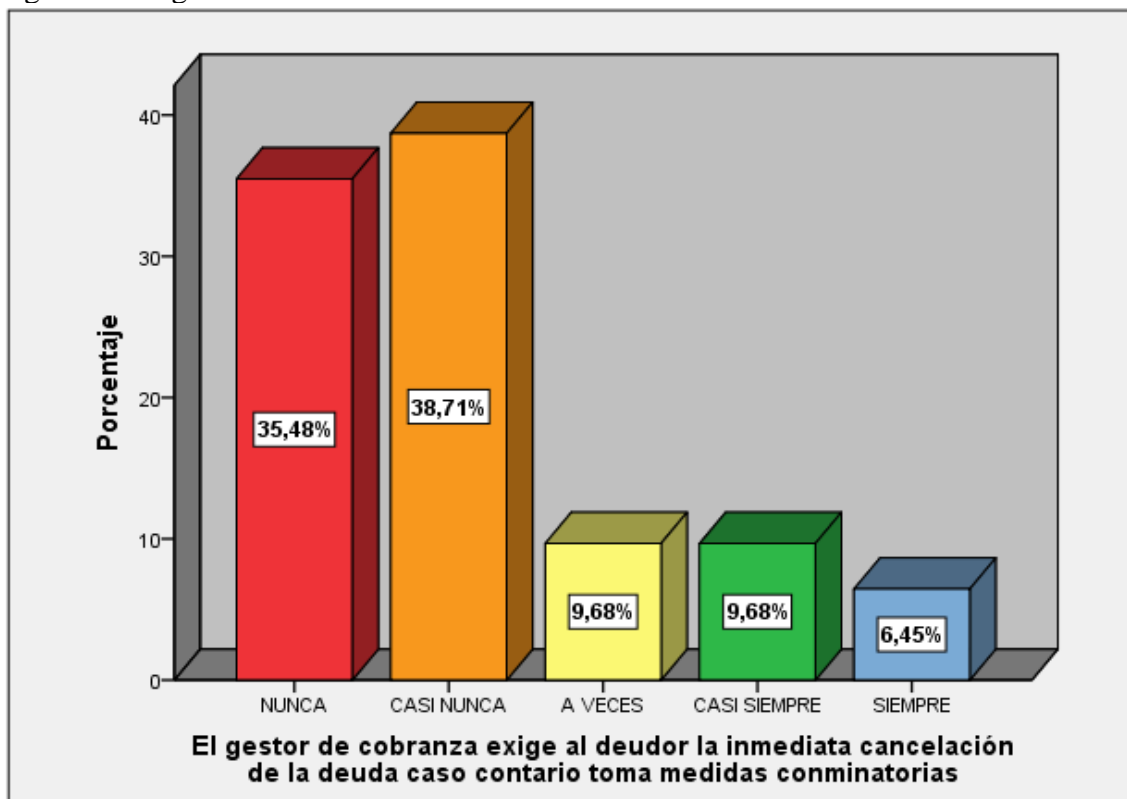
Frecuencia ítem N.º 08

El gestor de cobranza exige al deudor la inmediata cancelación de la deuda caso contrario toma medidas conminatorias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	11	35,5	35,5	35,5
	CASI NUNCA	12	38,7	38,7	74,2
	A VECES	3	9,7	9,7	83,9
	CASI SIEMPRE	3	9,7	9,7	93,5
	SIEMPRE	2	6,5	6,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.24

Figura 17 Pregunta N.º 08 del cuestionario.



Fuente: Tabla 26

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 26 y representados en la figura 17 se determinó que, el gestor de cobranza exige al deudor la inmediata cancelación de la deuda, caso contrario toma medidas conminatorias: El 35.48% de los encuestados dieron como respuesta nunca, el 38.71% casi nunca, 9.68% A veces, 9.68% Casi Siempre y finalmente el 6.45% siempre.

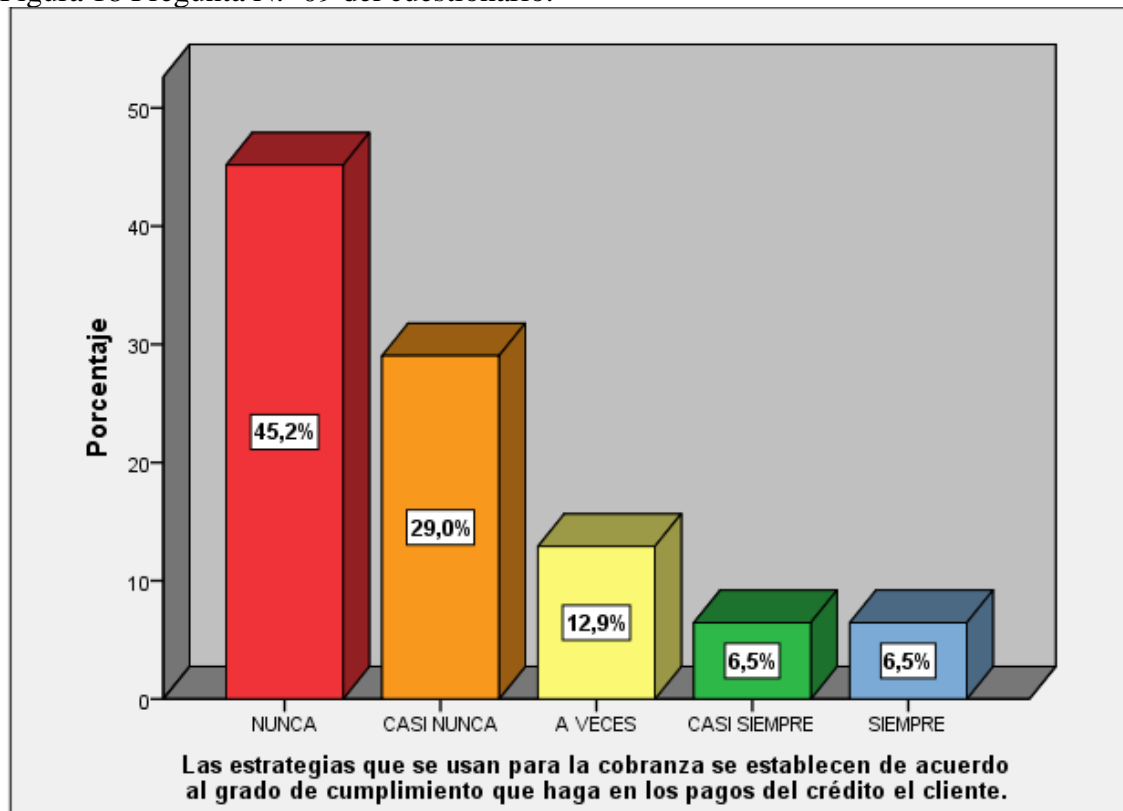
Frecuencia ítem N.º 09

Las estrategias que se usan para la cobranza se establecen de acuerdo al grado de cumplimiento que haga en los pagos del crédito el cliente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	14	45,2	45,2	45,2
	CASI NUNCA	9	29,0	29,0	74,2
	A VECES	4	12,9	12,9	87,1
	CASI SIEMPRE	2	6,5	6,5	93,5
	SIEMPRE	2	6,5	6,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.24

Figura 18 Pregunta N.º 09 del cuestionario.



Fuente: Tabla 27

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 27 y representados en la figura 18 se determinó que, las estrategias que se usan para la cobranza se establecen de acuerdo al grado de cumplimiento que haga en los pagos del crédito el cliente: El 45.2% de los encuestados dieron como respuesta nunca, el 29% casi nunca, 12.9.% A veces, 6.5% Casi Siempre y finalmente el 6.5% siempre.

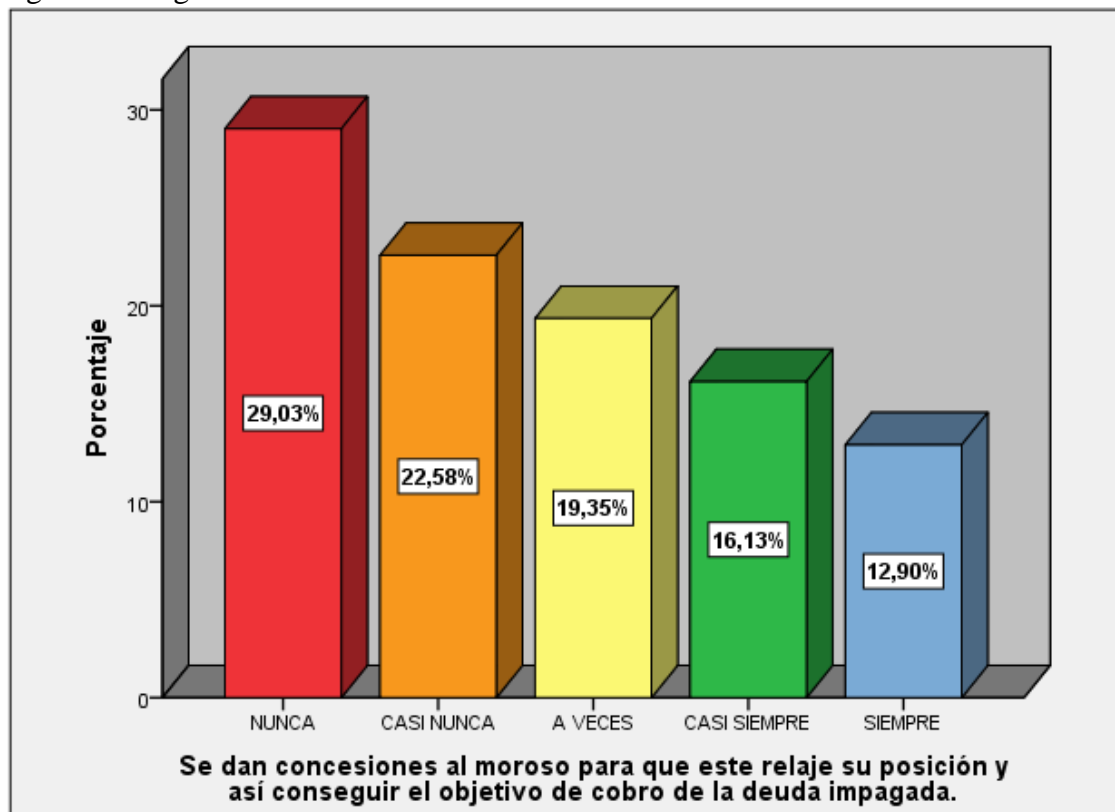
Frecuencia ítem N.º 10

Se dan concesiones al moroso para que este relaje su posición y así conseguir el objetivo de cobro de la deuda impagada.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	9	29,0	29,0	29,0
	CASI NUNCA	7	22,6	22,6	51,6
	A VECES	6	19,4	19,4	71,0
	CASI SIEMPRE	5	16,1	16,1	87,1
	SIEMPRE	4	12,9	12,9	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.24

Figura 19 Pregunta N.º 10 del cuestionario.



Fuente: Tabla 28

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 28 y representados en la figura 19 se determinó que, se dan concesiones al moroso para este relaje su posición y así conseguir el objetivo de cobro de la deuda impagada: El 29.03% de los encuestados dieron como respuesta nunca, el 22.58% casi nunca, 19.35% A veces, 16.13% Casi Siempre y finalmente el 12.9% siempre.

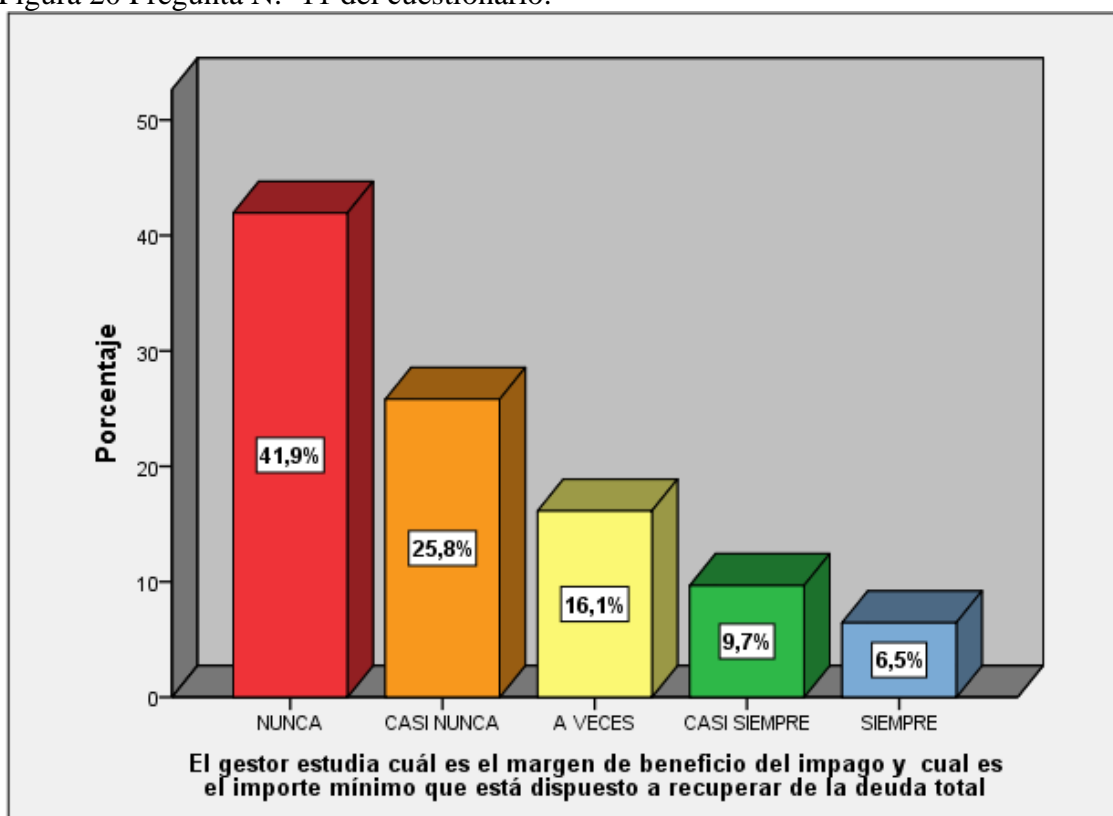
Frecuencia ítem N.º 11

El gestor estudia cuál es el margen de beneficio del impago y cuál es el importe mínimo que está dispuesto a recuperar de la deuda total

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	13	41,9	41,9	41,9
	CASI NUNCA	8	25,8	25,8	67,7
	A VECES	5	16,1	16,1	83,9
	CASI SIEMPRE	3	9,7	9,7	93,5
	SIEMPRE	2	6,5	6,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.24

Figura 20 Pregunta N.º 11 del cuestionario.



Fuente: Tabla 29

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 29 y representados en la figura 20 se determinó que, el gestor estudia cuál es el margen de beneficio del impago y cuál es el importe mínimo que está dispuesto a recuperar de la deuda total: El 41.9% de los encuestados dieron como respuesta nunca, el 25.8% casi nunca, 16.1% A veces, 9.7% Casi Siempre y finalmente el 6.5% siempre.

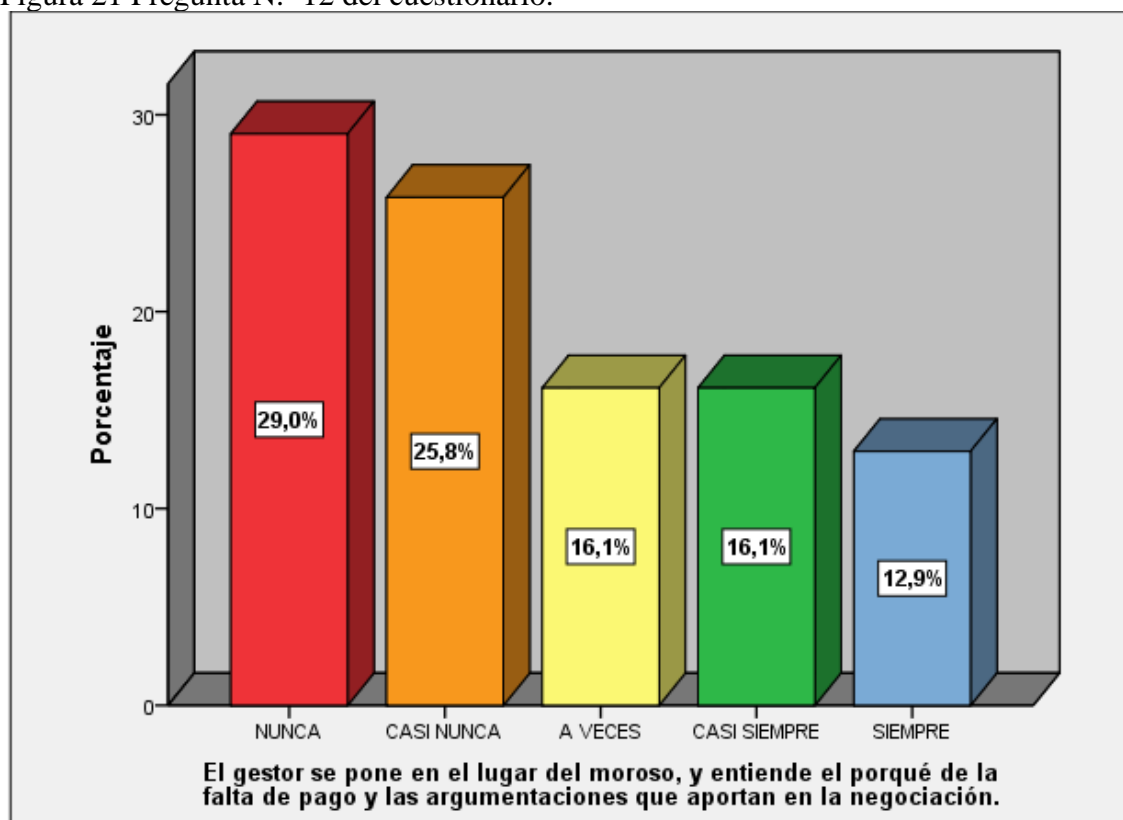
Frecuencia ítem N.º 12

El gestor se pone en el lugar del moroso, y entiende el porqué de la falta de pago y las argumentaciones que aportan en la negociación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	9	29,0	29,0	29,0
	CASI NUNCA	8	25,8	25,8	54,8
	A VECES	5	16,1	16,1	71,0
	CASI SIEMPRE	5	16,1	16,1	87,1
	SIEMPRE	4	12,9	12,9	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.24

Figura 21 Pregunta N.º 12 del cuestionario.



Fuente: Tabla 30

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 30 y representados en la figura 21 se determinó que, el gestor se pone en el lugar del moroso, y entiende el porqué de la falta de pago y las argumentaciones que aportan a la negociación: El 29% de los encuestados dieron como respuesta nunca, el 25.8% casi nunca, 16.1% A veces, 16.1% Casi Siempre y finalmente el 12.9% siempre.

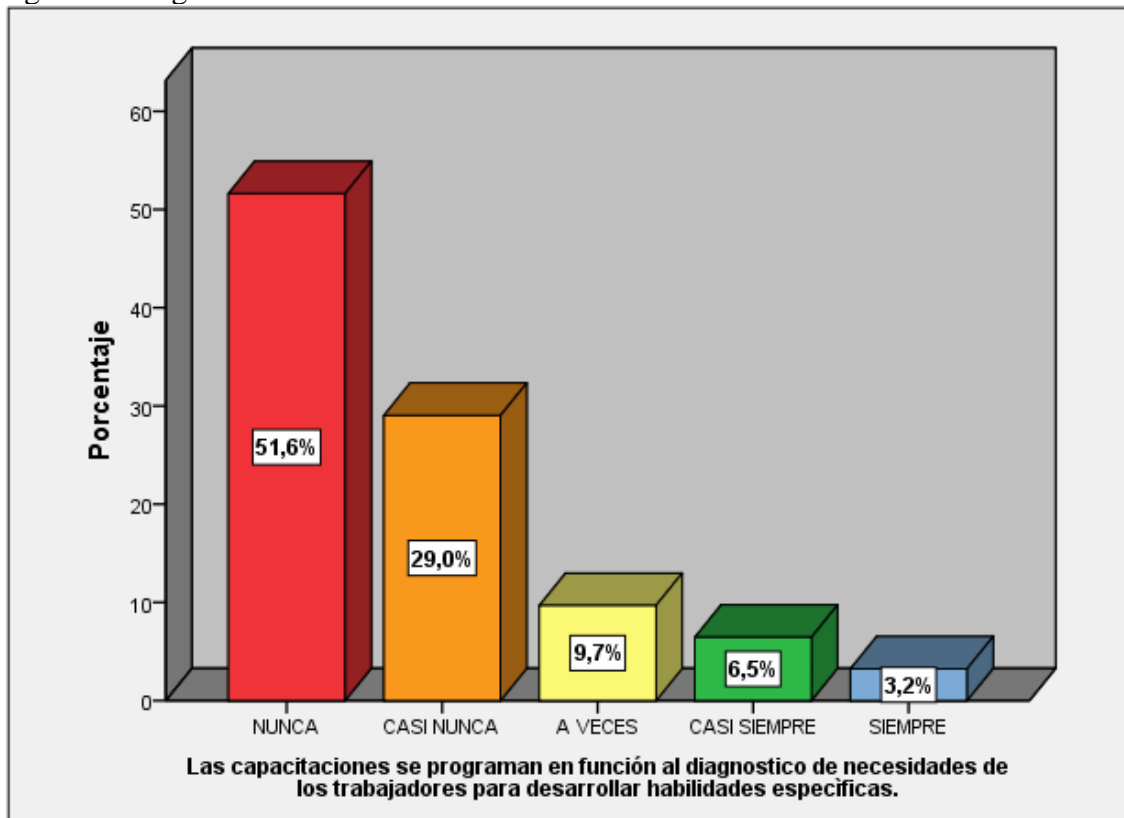
Frecuencia ítem N.º 13

Las capacitaciones se programan en función al diagnóstico de necesidades de los trabajadores para desarrollar habilidades específicas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	16	51,6	51,6	51,6
	CASI NUNCA	9	29,0	29,0	80,6
	A VECES	3	9,7	9,7	90,3
	CASI SIEMPRE	2	6,5	6,5	96,8
	SIEMPRE	1	3,2	3,2	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.24

Figura 22 Pregunta N.º 13 del cuestionario.



Fuente: Tabla 31

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 31 y representados en la figura 22 se determinó que, las capacitaciones se programan en función al diagnóstico de necesidades de los trabajadores para desarrollar habilidades específicas: El 51.6% de los encuestados dieron como respuesta nunca, el 29% casi nunca, 9.7% A veces, 6.5% Casi Siempre y finalmente el 3.2% siempre.

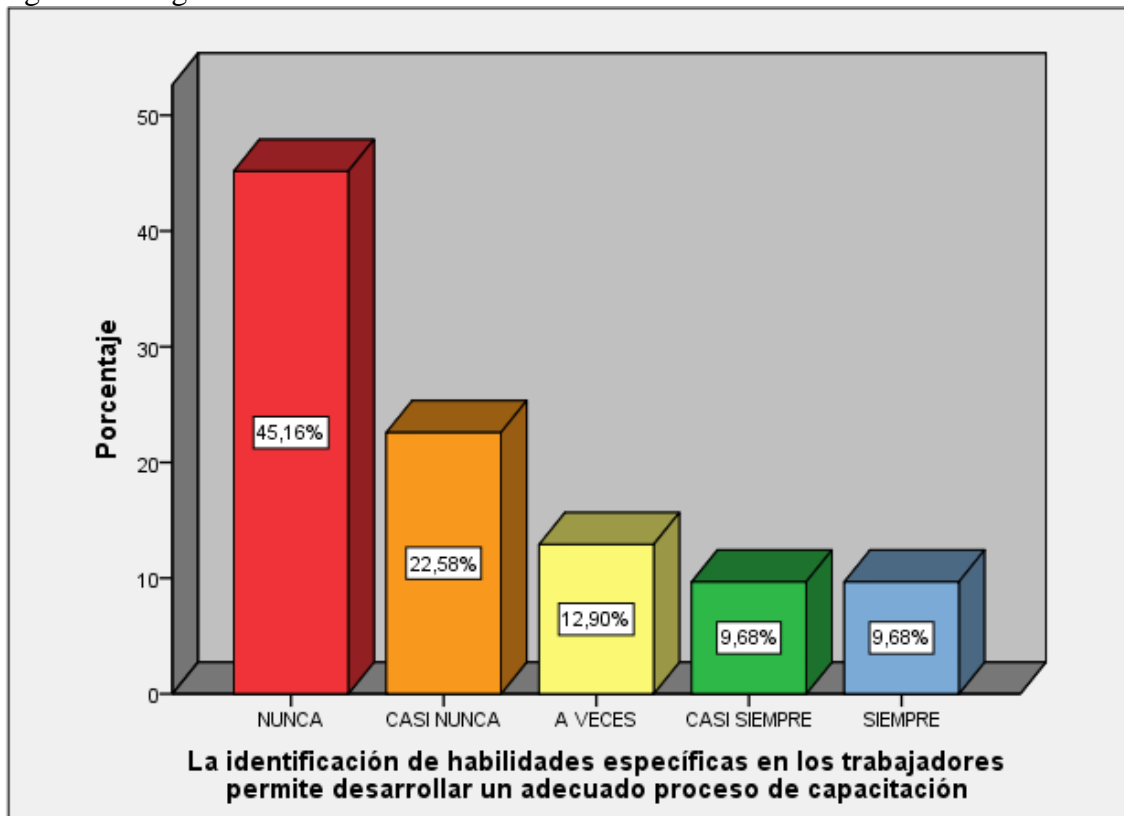
Frecuencia ítem N.º 14

La identificación de habilidades específicas en los trabajadores permite desarrollar un adecuado proceso de capacitación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	14	45,2	45,2	45,2
	CASI NUNCA	7	22,6	22,6	67,7
	A VECES	4	12,9	12,9	80,6
	CASI SIEMPRE	3	9,7	9,7	90,3
	SIEMPRE	3	9,7	9,7	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.24

Figura 23 Pregunta N.º 14 del cuestionario.



Fuente: Tabla 32

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 32 y representados en la figura 23 se determinó que, la identificación de habilidades específicas en los trabajadores permite desarrollar un adecuado proceso de capacitación: El 45.16% de los encuestados dieron como respuesta nunca, el 22.58% casi nunca, 12.9% A veces, 9.68% Casi Siempre y finalmente el 9.68% siempre.

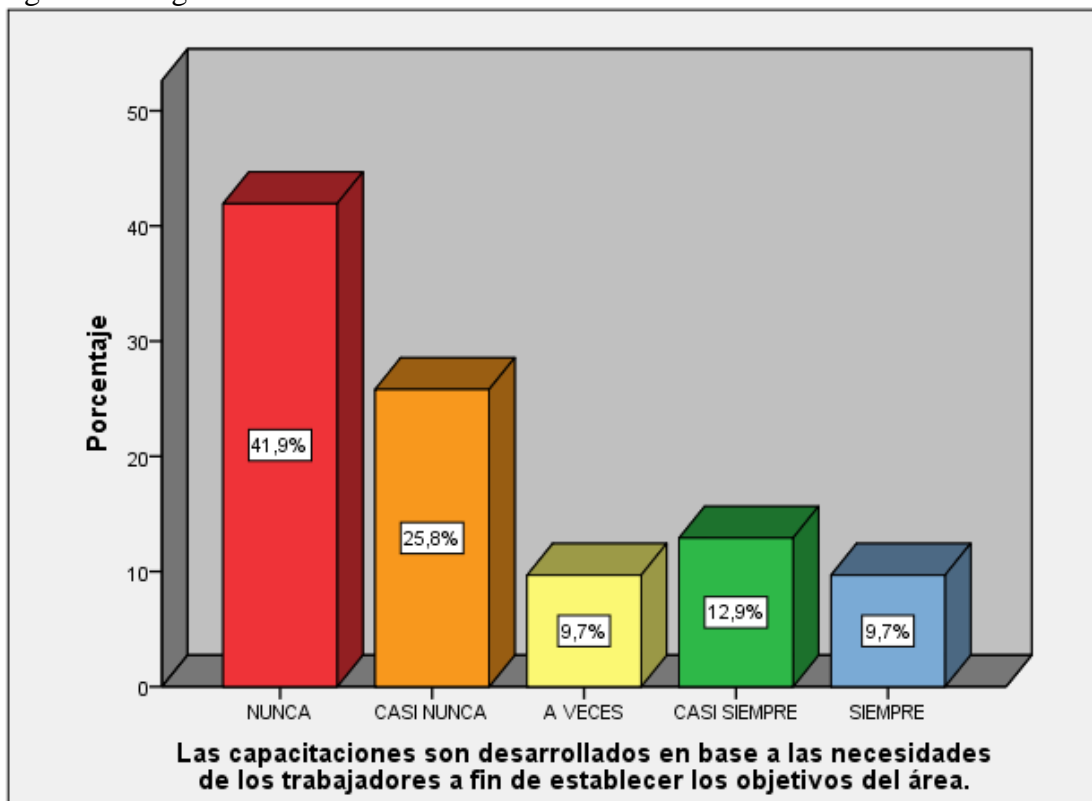
Frecuencia ítem N.º 15

Las capacitaciones son desarrolladas en base a las necesidades de los trabajadores a fin de establecer los objetivos del área.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	13	41,9	41,9	41,9
	CASI NUNCA	8	25,8	25,8	67,7
	A VECES	3	9,7	9,7	77,4
	CASI SIEMPRE	4	12,9	12,9	90,3
	SIEMPRE	3	9,7	9,7	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.24

Figura 24 Pregunta N.º 15 del cuestionario.



Fuente: Tabla 33

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 33 y representados en la figura 24 se determinó que, las capacitaciones son desarrolladas en base a las necesidades de los trabajadores a fin de establecer los objetivos del área: El 41.9% de los encuestados dieron como respuesta nunca, el 25.8% casi nunca, 9.7% A veces, 12.9% Casi Siempre y finalmente el 9.7% siempre.

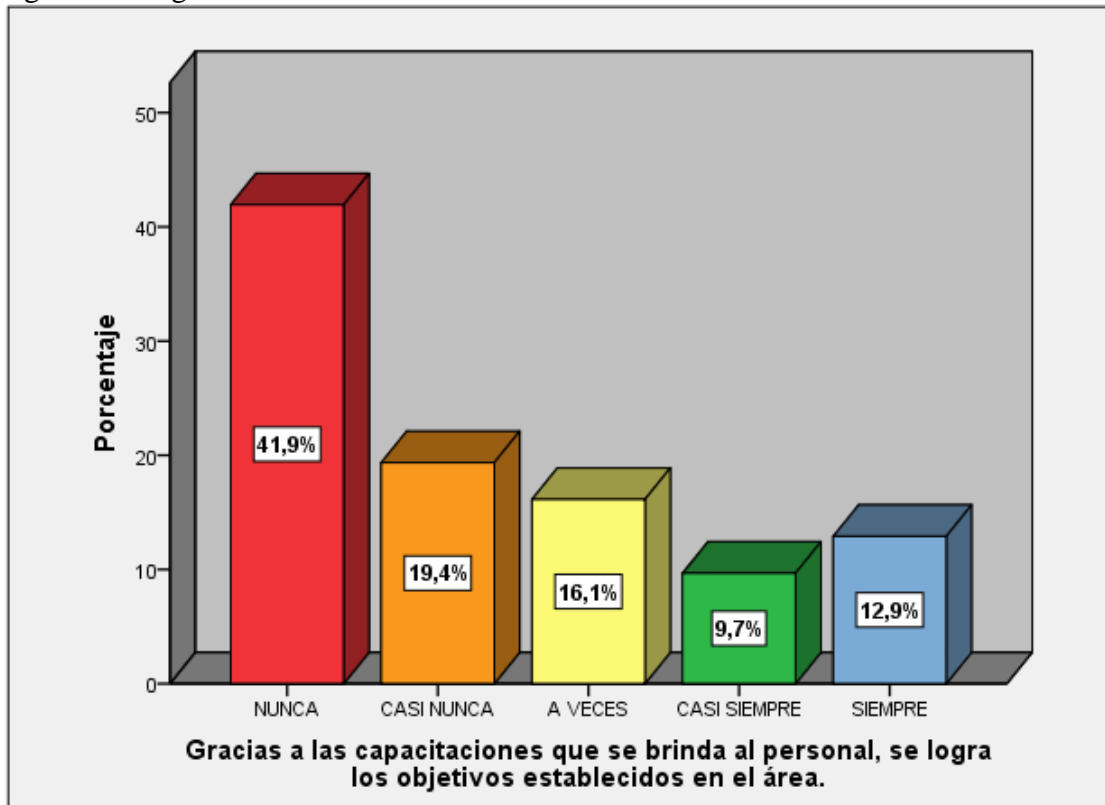
Frecuencia ítem N.º 16

Gracias a las capacitaciones que se brinda al personal, se logra los objetivos establecidos en el área.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	13	41,9	41,9	41,9
	CASI NUNCA	6	19,4	19,4	61,3
	A VECES	5	16,1	16,1	77,4
	CASI SIEMPRE	3	9,7	9,7	87,1
	SIEMPRE	4	12,9	12,9	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.24

Figura 25 Pregunta N.º 16 del cuestionario.



Fuente: Tabla 34

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 34 y representados en la figura 25 se determinó que, gracias a las capacitaciones que se brinda al personal, se logra los objetivos establecidos en el área: El 41.9% de los encuestados dieron como respuesta nunca, el 19.4% casi nunca, 16.1% A veces, 9.7% Casi Siempre y finalmente el 12.9% siempre.

Frecuencia ítem N.º 17

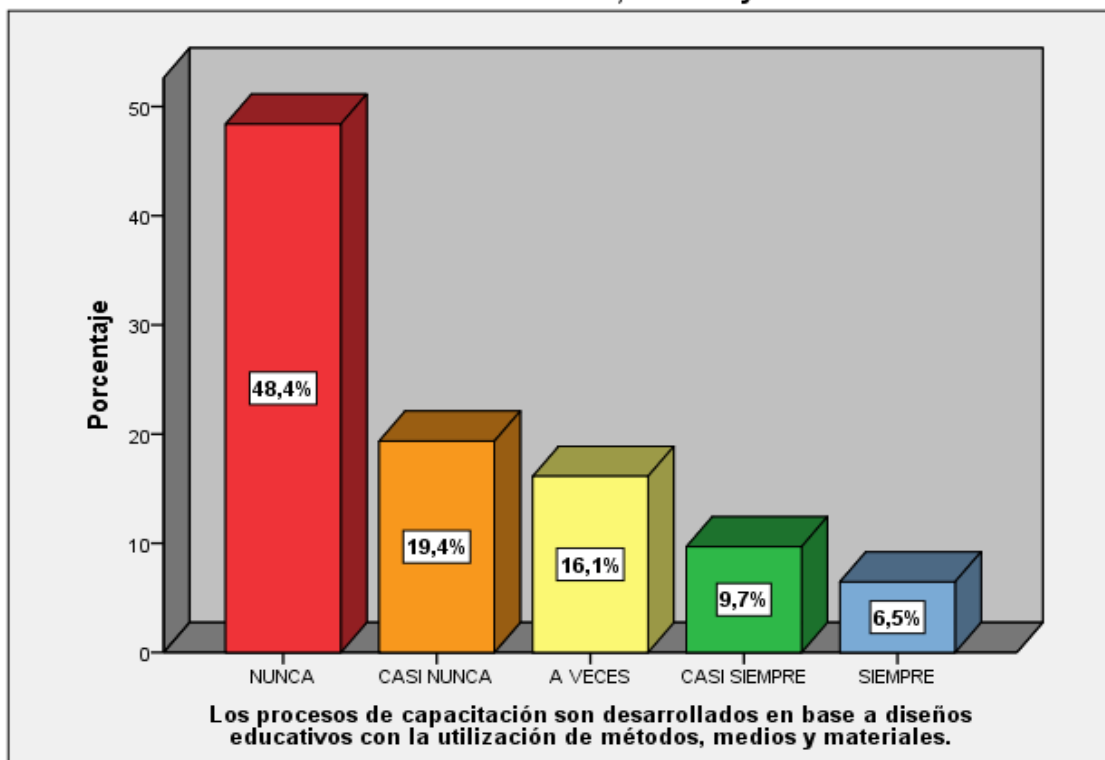
Los procesos de capacitación son desarrollados en base a diseños educativos con la utilización de métodos, medios y materiales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	15	48,4	48,4	48,4
	CASI NUNCA	6	19,4	19,4	67,7
	A VECES	5	16,1	16,1	83,9
	CASI SIEMPRE	3	9,7	9,7	93,5
	SIEMPRE	2	6,5	6,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.24

Figura 26 Pregunta N.º 17 del cuestionario.

Los procesos de capacitación son desarrollados en base a diseños educativos con la utilización de métodos, medios y materiales.



Fuente: Tabla 35

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 35 y representados en la figura 26 se determinó que, los procesos de capacitación son desarrollados en base a diseños educativos con la utilización de métodos, medios y materiales: El 48.4% de los encuestados dieron como respuesta nunca, el 19.4% casi nunca, 16.1% A veces, 9.7% Casi Siempre y finalmente el 6.5% siempre.

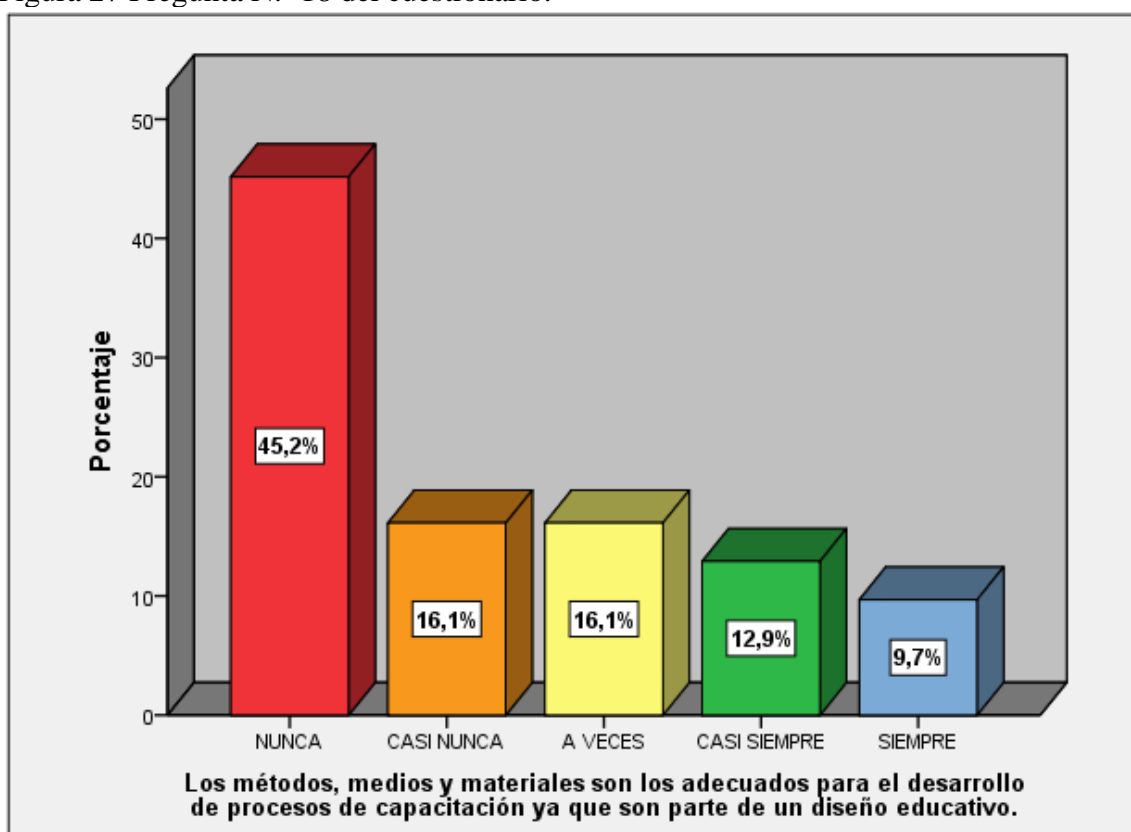
Frecuencia ítem N.º 18

Los métodos, medios y materiales son los adecuados para el desarrollo de procesos de capacitación ya que son parte de un diseño educativo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	14	45,2	45,2	45,2
	CASI NUNCA	5	16,1	16,1	61,3
	A VECES	5	16,1	16,1	77,4
	CASI SIEMPRE	4	12,9	12,9	90,3
	SIEMPRE	3	9,7	9,7	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.24

Figura 27 Pregunta N.º 18 del cuestionario.



Fuente: Tabla 36

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 36 y representados en la figura 27 se determinó que, los métodos, medios y materiales son los adecuados para el desarrollo de procesos de capacitación ya que son parte de un diseño educativo: El 45.2% de los encuestados dieron como respuesta nunca, el 16.1% casi nunca, 16.1% A veces, 12.9% Casi Siempre y finalmente el 9.7% siempre.

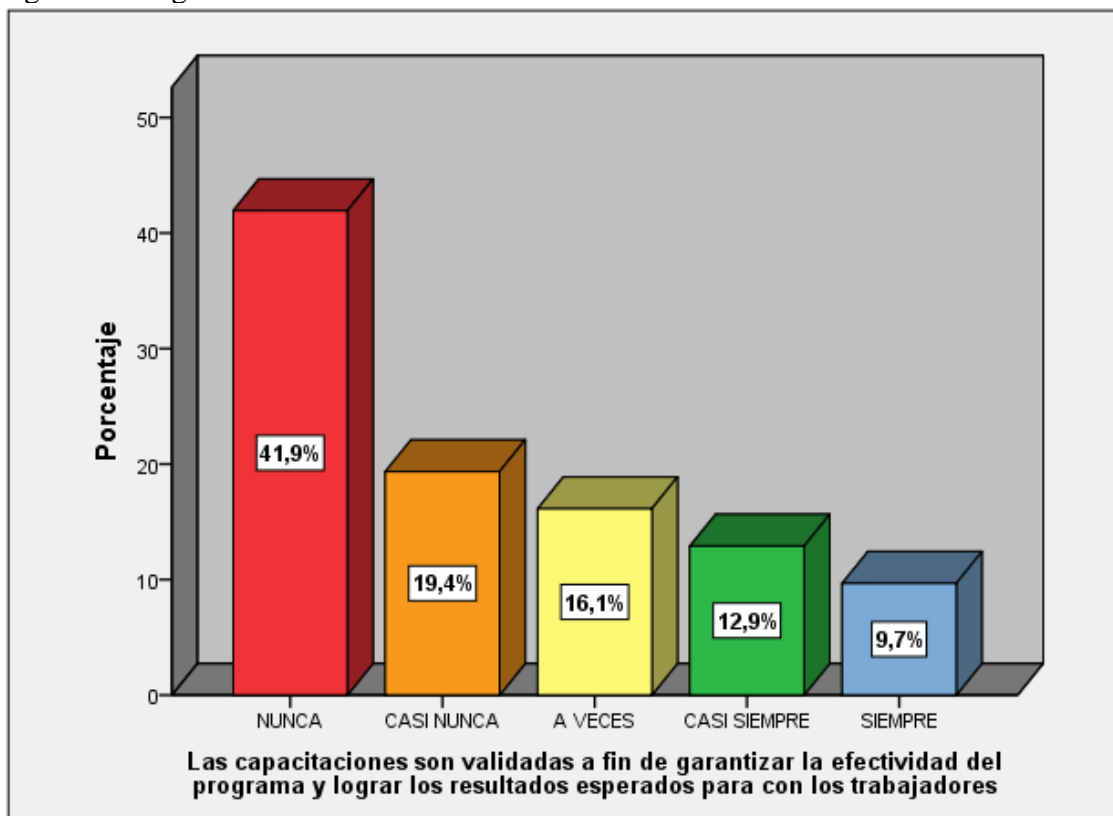
Frecuencia ítem N.º 19

Las capacitaciones son validadas a fin de garantizar la efectividad del programa y lograr los resultados esperados para con los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	13	41,9	41,9	41,9
	CASI NUNCA	6	19,4	19,4	61,3
	A VECES	5	16,1	16,1	77,4
	CASI SIEMPRE	4	12,9	12,9	90,3
	SIEMPRE	3	9,7	9,7	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.24

Figura 28 Pregunta N.º 19 del cuestionario.



Fuente: Tabla 37

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 37 y representados en la figura 28 se determinó que, las capacitaciones son validadas a fin de garantizar la efectividad del programa y lograr los resultados esperados para con los trabajadores: El 41.9% de los encuestados dieron como respuesta nunca, el 19.4% casi nunca, 16.1% A veces, 12.9% Casi Siempre y finalmente el 9.7% siempre.

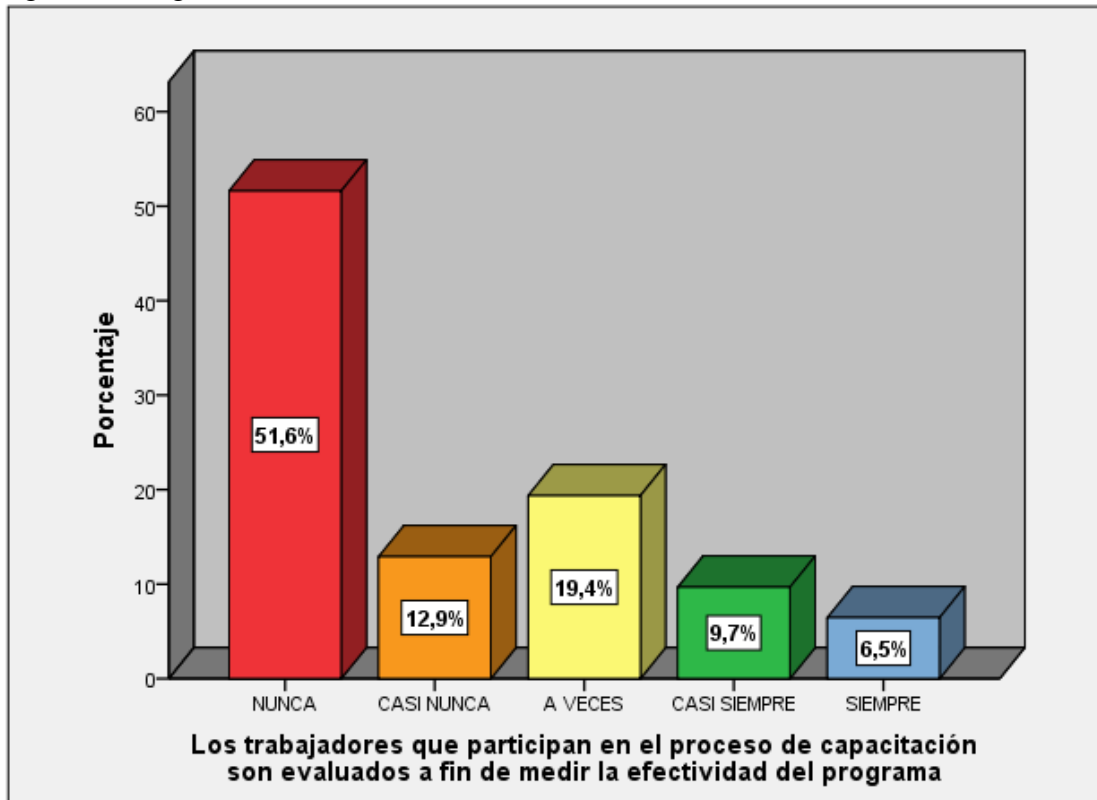
Frecuencia ítem N.º 20

Los trabajadores que participan en el proceso de capacitación son evaluados a fin de medir la efectividad del programa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
NUNCA	16	51,6	51,6	51,6
CASI NUNCA	4	12,9	12,9	64,5
A VECES	6	19,4	19,4	83,9
CASI SIEMPRE	3	9,7	9,7	93,5
SIEMPRE	2	6,5	6,5	100,0
Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.24

Figura 29 Pregunta N.º 20 del cuestionario.



Fuente: Tabla 38

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 38 y representados en la figura 29 se determinó que, los trabajadores que participan en el proceso de capacitación son evaluados a fin de medir la efectividad del programa: El 51.6% de los encuestados dieron como respuesta nunca, el 12.9% casi nunca, 19.4% A veces, 9.7% Casi Siempre y finalmente el 6.5% siempre.

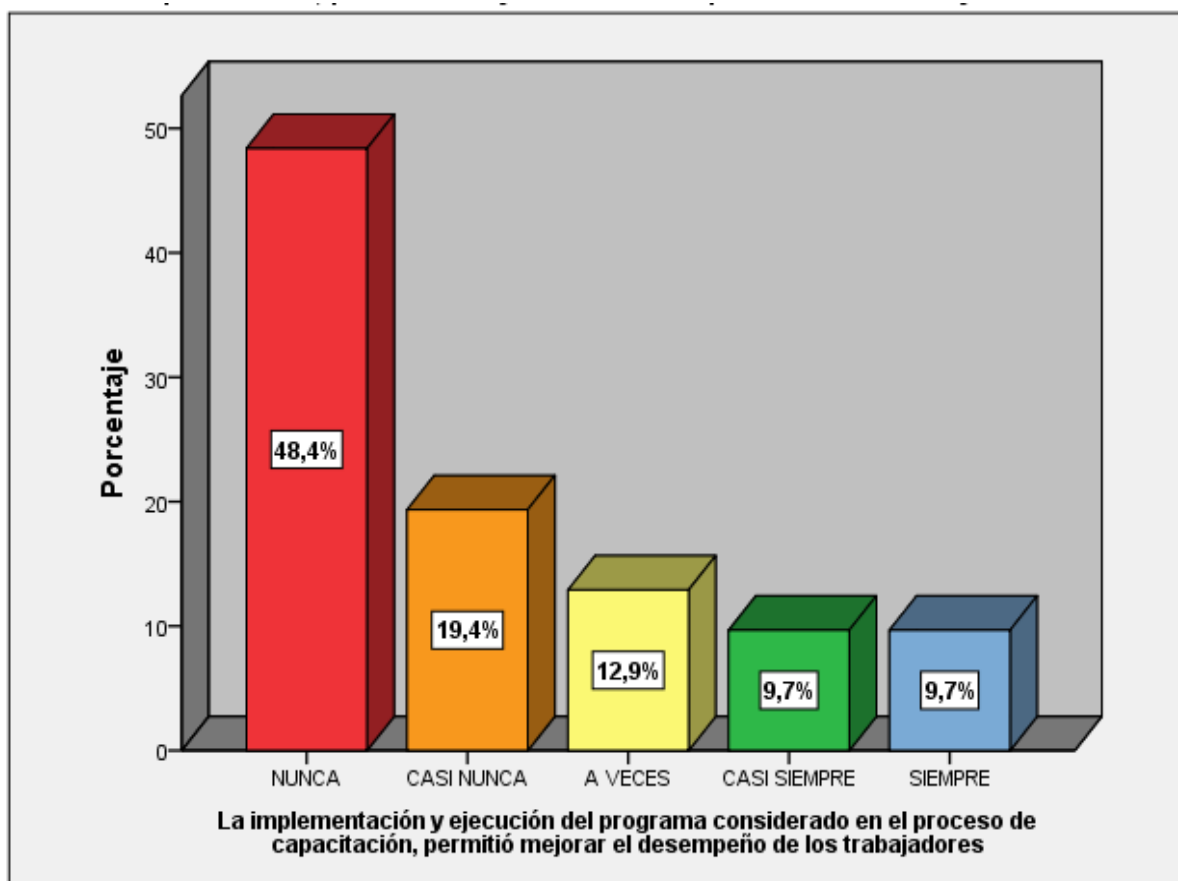
Frecuencia ítem N.º 21

La implementación y ejecución del programa considerado en el proceso de capacitación, permitió mejorar el desempeño de los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	15	48,4	48,4	48,4
	CASI NUNCA	6	19,4	19,4	67,7
	A VECES	4	12,9	12,9	80,6
	CASI SIEMPRE	3	9,7	9,7	90,3
	SIEMPRE	3	9,7	9,7	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.24

Figura 30 Pregunta N.º 21 del cuestionario.



Fuente: Tabla 39

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 39 y representados en la figura 30 se determinó que, la implementación y ejecución del programa considerado en el proceso de capacitación, permitió mejorar el desempeño de los trabajadores: El 48.4% de los encuestados dieron como respuesta nunca, el 19.4% casi nunca, 12.9% A veces, 9.7% Casi Siempre y finalmente el 9.7% siempre.

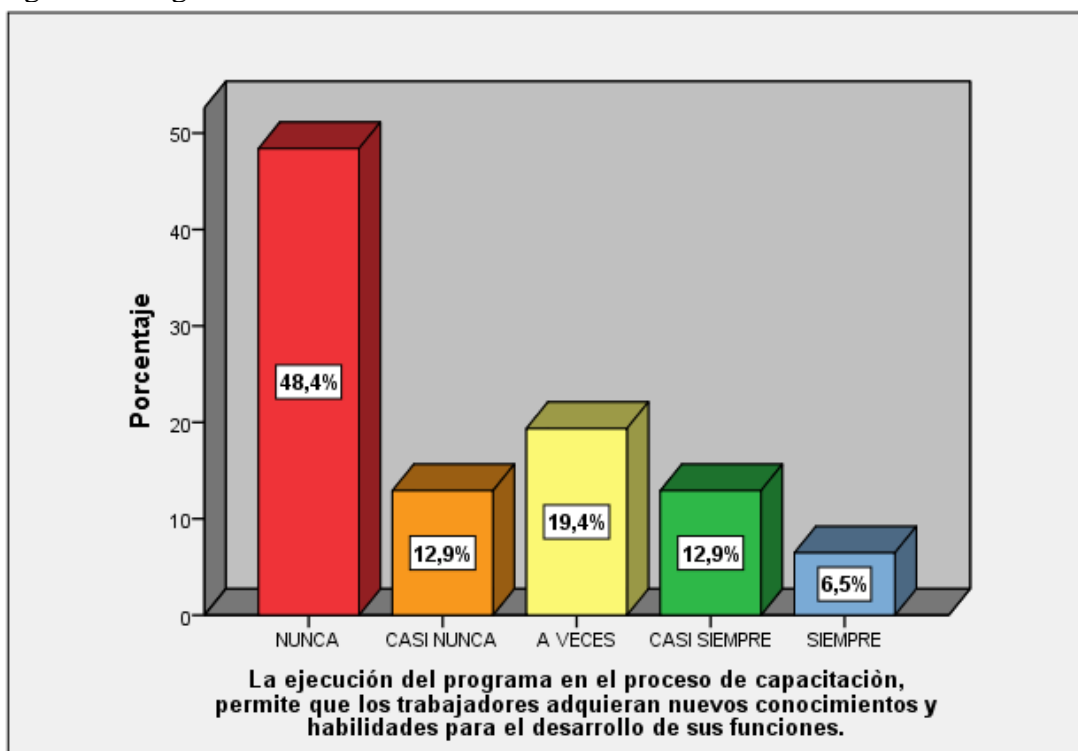
Frecuencia ítem N.º 22

La ejecución del programa en el proceso de capacitación, permite que los trabajadores adquieran nuevos conocimientos y habilidades para el desarrollo de sus funciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	15	48,4	48,4	48,4
	CASI NUNCA	4	12,9	12,9	61,3
	A VECES	6	19,4	19,4	80,6
	CASI SIEMPRE	4	12,9	12,9	93,5
	SIEMPRE	2	6,5	6,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.24

Figura 31 Pregunta N.º 22 del cuestionario.



Fuente: Tabla 40

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 40 representados en la figura 31 se determinó que, la ejecución del programa en el proceso de capacitación, permite que los trabajadores adquieran nuevos conocimientos y habilidades para el desarrollo de sus funciones: El 48.4% de los encuestados dieron como respuesta nunca, el 12.9% casi nunca, 19.4% A veces, 12.9% Casi Siempre y finalmente el 6.5% siempre.

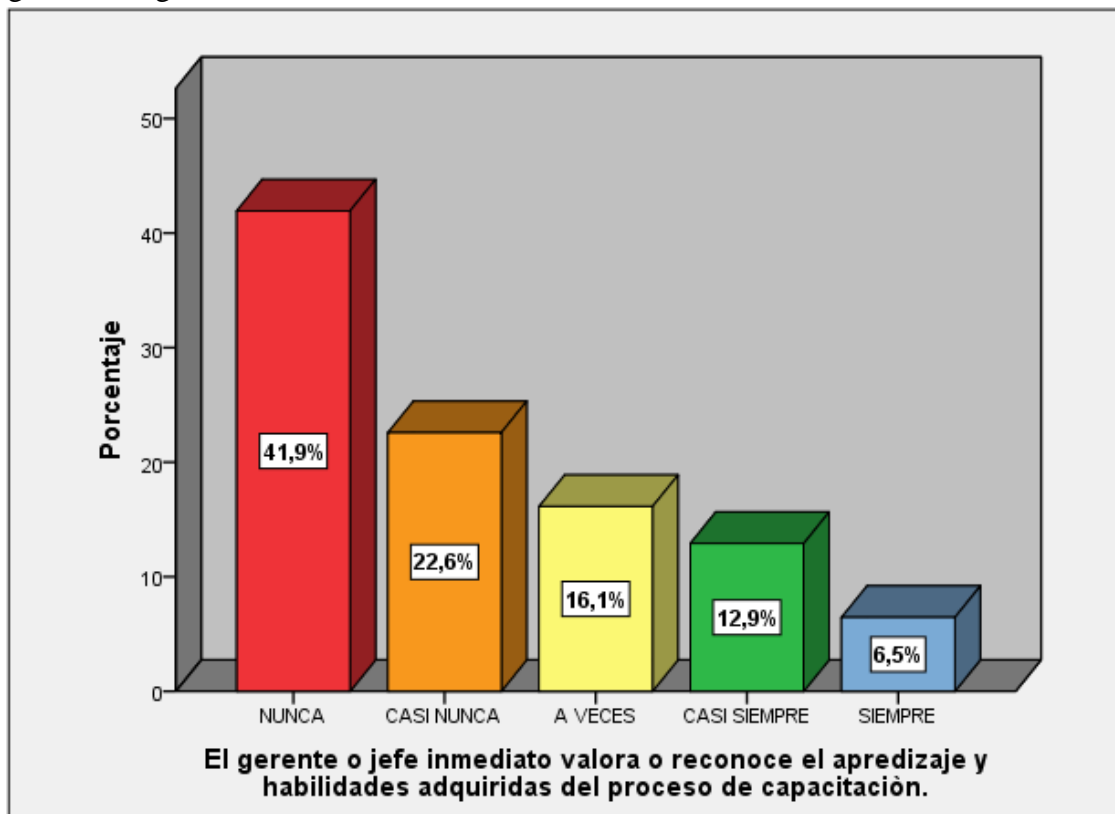
Frecuencia ítem N.º 23

El gerente o jefe inmediato valora o reconoce el aprendizaje y habilidades adquiridas del proceso de capacitación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	13	41,9	41,9	41,9
	CASI NUNCA	7	22,6	22,6	64,5
	A VECES	5	16,1	16,1	80,6
	CASI SIEMPRE	4	12,9	12,9	93,5
	SIEMPRE	2	6,5	6,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.24

Figura 32 Pregunta N.º 23 del cuestionario.



Fuente: Tabla 41

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 41 y representados en la figura 32 se determinó que, el gerente o jefe inmediato valora o reconoce al aprendizaje y habilidades adquiridas del proceso de capacitación: El 41.9% de los encuestados dieron como respuesta nunca, el 22.6% casi nunca, 16.1% A veces, 12.9% Casi Siempre y finalmente el 6.5% siempre.

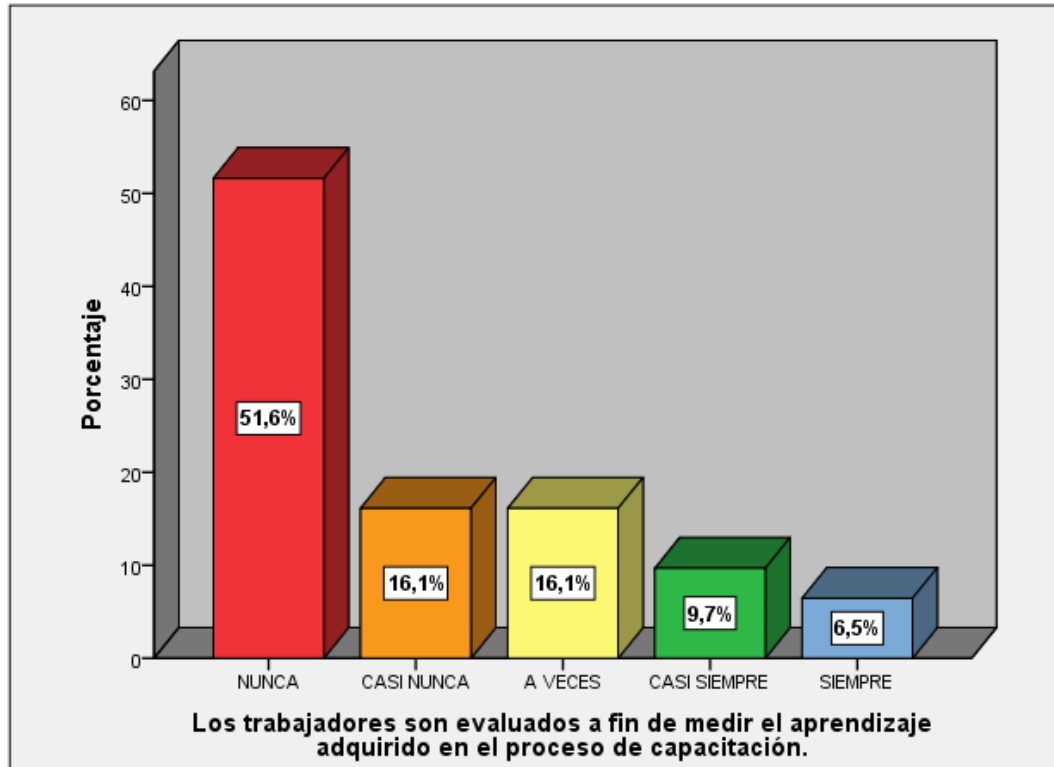
Frecuencia ítem N.º 24

Los trabajadores son evaluados a fin de medir el aprendizaje adquirido en el proceso de capacitación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	16	51,6	51,6	51,6
	CASI NUNCA	5	16,1	16,1	67,7
	A VECES	5	16,1	16,1	83,9
	CASI SIEMPRE	3	9,7	9,7	93,5
	SIEMPRE	2	6,5	6,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	


Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.24

Figura 33 Pregunta N.º 24 del cuestionario.



Fuente: Tabla 42

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 42 y representados en la figura 33 se determinó que, los trabajadores son evaluados a fin de medir el aprendizaje adquirido en el proceso de capacitación: El 51.6% de los encuestados dieron como respuesta nunca, el 16.1% casi nunca, 16.1% A veces, 9.7% Casi Siempre y finalmente el 6.5% siempre.

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F05-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-05-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Magaly Ericka Luna Gamarra docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, revisora de la tesis titulada **GESTIÓN DE COBRANZA Y CAPACITACIÓN EN EL ÁREA DE CUENTAS ESPECIALES DE UNA INSTITUCIÓN ESTATAL, SAN ISIDRO, 2019**, del estudiante **SANCHEZ PEÑA, AMPARITO DEL CARMEN**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 28% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.



Magaly Ericka Luna Gamarra
DNI: 09620458

Elaboró	Dirección de investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02
		Versión : 10
		Fecha : 25-02-2019
		Página : 1 de 1

Yo **Amparito del Carmen Sanchez Peña**, identificado con DNI N° 43703455, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "GESTIÓN DE COBRANZA Y CAPACITACIÓN EN EL ÁREA DE CUENTAS ESPECIALES DE UNA INSTITUCIÓN ESTATAL, SAN ISIDRO, 2019" ; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


 FIRMA
 DNI: 43703455



FECHA: 09 de Diciembre del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

La Escuela de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Amparito del Carmen Sanchez Peña

INFORME TITULADO:

Gestión de Cobranza y Capacitación en el Área de Ventas
Especiales de una Institución Estatal, San Isidro, 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 09/12/2019

NOTA O MENCIÓN: 17


FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN