

FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración

“PERCEPCIÓN DE LA TOMA DE DECISIONES EN LA COLOCACIÓN DE PRÉSTAMOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE AGOSTO PNP LTDA. 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autor:

Cecilia Maribel Pradera Alcoser

Asesor:

Mg. Lupe Yovani Gallardo Pastor

Lima - Perú

2019

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO Marcador no definido.	¡Error!
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	28
CAPÍTULO III: RESULTADOS	38
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	45
REFERENCIAS	49
ANEXOS	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población y Muestra	30
Tabla 2. Técnicas e instrumentos utilizados	30
Tabla 3. Instrumento de Encuesta de Opinión.....	32
Tabla 4. Matriz de Operacionalización de la Variable	36
Tabla 5. Resultado Estadística de Fiabilidad	38
Tabla 6. Matriz de Consistencia	53
Tabla 7. Check List	55
Tabla 8. Lista de Cotejo	56
Tabla 9. Resultado de la Encuesta de Opinión.....	58
Tabla 10. Enunciado 1.....	59
Tabla 11. Enunciado 2.....	60
Tabla 12. Enunciado 3.....	61
Tabla 13. Enunciado 4.....	62
Tabla 14. Enunciado 5.....	63
Tabla 15. Enunciado 6.....	64
Tabla 16. Enunciado 7.....	65
Tabla 17. Enunciado 8.....	66
Tabla 18. Enunciado 9.....	67
Tabla 19. Enunciado 10.....	68
Tabla 20. Enunciado 11.....	69
Tabla 21. Enunciado 12.....	70

Tabla 22. Enunciado 13.....	71
Tabla 23. Enunciado 14.....	72
Tabla 24. Evaluación de Expertos Mg. Chocobar Reyes	73
Tabla 25. Evaluación de Expertos Mg. Giles Castañeda	74
Tabla 26. Evaluación de Expertos Lic. Acosta Cashu	75
Tabla 27. Encuesta de opinión	76

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Flujograma de toma de decisiones.....	14
Figura 2. Flujograma secuencia de la colocación de préstamo.....	57
Figura 3. Enunciado 1.....	59
Figura 4. Enunciado 2.....	60
Figura 5. Enunciado 3.....	61
Figura 6. Enunciado 4.....	62
Figura 7. Enunciado 5.....	63
Figura 8. Enunciado 6.....	64
Figura 9. Enunciado 7.....	65
Figura 10. Enunciado 8.....	66
Figura 11. Enunciado 9.....	67
Figura 12. Enunciado 10.....	68
Figura 13. Enunciado 11.....	69
Figura 14. Enunciado 12.....	70
Figura 15. Enunciado 13.....	71
Figura 16. Enunciado 14.....	72

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo conocer cuál es la percepción sobre la toma de decisiones en la colocación de préstamos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de agosto” de la PNP Ltda., se inicia el estudio detectando el problema mediante el análisis documental, se identificaron otros estudios que anteceden al presente y se abordan las teorías analizando el contexto sobre el tema trabajado.

El enfoque del estudio es cuantitativo, el diseño no experimental de corte transversal y el tipo de investigación desarrollada es descriptiva, así mismo se utilizó la técnica del análisis documental con una lista de cotejo para el diagnóstico; para los resultados, se aplicó una encuesta con catorce ítems a la población-muestra, conformada por 27 colaboradores utilizando la técnica del cuestionario.

Después de la validación y aplicación del instrumento, se procesaron los resultados estadísticos respecto a las cuatro dimensiones sobre la percepción de la toma de decisiones en la colocación de préstamos en la cooperativa y finalmente se sometieron los resultados a una evaluación de confiabilidad mediante el programa SPSS.

Palabras clave: Toma de decisiones, Colocación de Préstamos, Cooperativas de Ahorro y Crédito.

ABSTRACT

The present investigation has as an objective know what the perception is about taking decisions in loan placement in the Credit Union “29 de Agosto” of the PNP Ltda., the study begins detecting the problem through the documentary analysis, other studies that predate the present were identified and theories are addressed by analyzing the context on the subject worked.

The study’s focus is quantitative, the no experimental design of transversal cut and the type of research developed is descriptive, likewise, the technique of the documentary analysis was used with a comparison list for the diagnosis; for the results, a fourteen item survey was applied to the sample population, made up by 27 collaborators using the questionnaire technique.

After the validation and application of the instrument, the statistical results regarding the four dimensions on the perception of decision-making in the placement of loans in the cooperative were processed and finally the results were submitted to a reliability evaluation through the SPSS program.

Keywords: Decision-making, Loan Colocation, Credit Union.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

- Acuña Suarez, S. y Fernández Otoya, M. (2019). *Gestión de Riesgo Crediticio y Operativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Verónica Ltda.* Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Perú.
- Apaza Meza, M. y Quispe Ramos, R. (2002). *Diccionario Empresarial. Instituto de Investigación del Pacífico.* España.
- Asobancaria (2019). *Que es la Capacidad de Pago o Endeudamiento.* <https://www.sabermassermas.com/razones-por-las-que-hay-que-fijarse-en-el-limite-de-endeudamiento/>
- Bernaldo Faustino, C. (2019). *Aplicación de un Sistema de Control Interno y la Eficacia de la Toma de Decisiones en Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Perú.* Universidad Federico Villarreal. Lima. Perú.
- Cáceres Chasipanta, C. (2019). *Indicadores De Gestión Financiera y su Incidencia en La Toma de Decisiones del Área de Crédito de La Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC. Ltda.* Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba. Ecuador.
- Fredik F. García V. *Administración Cooperativa.* España.
- Funding Circle (2018). *Tipos de Préstamos.* <https://www.fundingcircle.com/es/diccionario-financiero/tipos-de-prestamos>
- Gómez Roca, Y. (2018). *Implementación de Mecanismos de Control en las Líneas de Crédito y La Prevención al Riesgo Crediticio de La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortaleza de Ayacucho, 2017.* Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Ayacucho. Perú.

- Koontz, Weihrich, Cannice, (2012), *Administración una Perspectiva Global y Empresarial*, México, 14ª edición,
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptistas, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México. 5ta. Edición.
- Idalberto Chiavenato, (2001). *Administración Proceso Administrativo*. Colombia. 3era. Edición.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) (2016). *Censo Nacional de Cooperativas*.
- La Voz de Houston 2018. *La diferencia entre un periodo de descuento y un periodo de crédito*. <https://pyme.lavoztx.com/la-diferencia-entre-un-periodo-de-descuento-y-un-periodo-de-crédito-11159.html>
- Lligalo R. y Vayas A,(2019). *La Percepción de la Calidad de Servicio y su Impacto en la Gestión Financiera, Caso de estudio aplicado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda*. Universidad Técnica de Ambato. Ambato. Ecuador
- Naranjo Tapia, A. (2017). *La Administración de Riesgo Operativo y La Cartera Vencida en Microcrédito de Las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento Uno de la Provincia de Tungurahua*. Universidad Técnica de Ambato. Ambato. Ecuador.
- Oscar Luis Ortiz Soto, (2001). *El Dinero, La Teoría, La Política y las instituciones*. México. 1era. Edición.
- Pérez Porto J. y Merino M. (2010). *Definiciones . DE*. Venezuela.
- RAE (2019). *Percepción*. <https://dle.rae.es/?w=percepci%C3%B3n&m=form>
- Rosemberg Jerry M. (1999). *Diccionario de Administración y Finanzas*. Editorial Oceano Group. España.

- Senador Suárez, K. (2018). *Modelo De Gestión De Cobranzas Para Mejorar La Liquidez De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Red Únicas De Lambayeque* 2017. Pimentel. Perú.
- Soler F, y Melian A. (2012). *Cooperativas de Crédito y Banca Social: Viejas y Nuevas Respuestas Éticas y Solidarias a Problemas de Siempre*. España. Revista de Estudio REVESCO.
- Robbins, P. y Coulter, M. (2005). *Administración*. México. 8va. Edición.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) Ley N°. 30822 y su Reglamento (Resolución SBS N°. 4977-2018) (2018).
- Oviedo, G. (2004). *La definición del concepto de Percepción en Psicología con base en la teoría Gestalt*. Revista de Estudios Sociales. Scielo.
- Westley Glenn D. y Branch Brian, (2000). *Dinero Seguro Desarrollo de Cooperativas de Ahorro y Crédito*. Whashington D.C.
- Zúñiga Chavarría, L. (1987). *Crédito Cooperativo*. San José. Costa Rica. Editorial Universal.