

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

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, a mis hijos Sebastián y Jimena que son mi motor para seguir adelante, a mi esposo que es mi apoyo incondicional, a mis padres Bernardo y Juana que me ayudaron para ser una mejor persona y a los docentes, de los cuales he aprendido de sus enseñanzas.

AGRADECIMIENTO

A Dios por estar en mi camino, a mis padres por su apoyo incondicional, a mi esposo y a mis hijos que son mi motor para seguir adelante.

A mi asesora Mg. Lupe Yovani Gallardo Pastor, por su gran apoyo profesional.

Al Lic. En Estadística Dr. Augusto F. Mendiburu Rojas, por el soporte estadístico.

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.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En América, se inicia la expansión del cooperativismo a mediados del siglo XVIII, teniendo su origen en Estados Unidos, en el año de 1750, en donde surge la primera ley cooperativa en el año de 1865, y organizándose la primera unión de cooperativas en el año 1915. Más adelante, países como Argentina (1898), Brasil (1900) Chile (1938) fundan cooperativas organizadas de diferentes tipos. (Dr. Fredrik F. García V.).

Las Cooperativas de Ahorro y crédito son importantes en América Latina por tres razones, primero, son en gran medida la fuente de crédito semiformal o formal más importante para las microempresas, las cuales a su vez constituyen un componente de considerable magnitud dentro de la economía de la región. Segundo, las Cooperativas de Ahorro y Crédito poseen un enorme potencial de expansión y crecimiento y tercero las cooperativas llegan a grandes cantidades de personas de bajos recursos. (Glenn D. Westley y Brian Branch).

Asimismo, las Cooperativas de Ahorro y Crédito son entidades crediticias sin fines de lucro, siendo su objetivo social y principal otorgar servicios financieros a sus asociados. Son reguladas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) quienes, a partir de enero de este año, supervisa el funcionamiento de las COOPAC, conforme lo indica La Ley N°. 30822 y su Reglamento (Resolución SBS N°. 4977-2018). Las COOPAC tienen que estar registradas para poder operar.

El Ministerio de la Producción (PRODUCE) en coordinación con el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) y en el marco del Convenio Específico

de Cooperación Interinstitucional suscrito entre ambas instituciones, realizaron el 04 de abril al 31 de mayo del 2016 el Censo Nacional de Cooperativas, registrándose 1,245 cooperativas a nivel nacional. A nivel nacional el 29.7% (395) de las cooperativas son agrarias, le siguen las de ahorro y crédito 26.1% (347), luego servicios múltiples 11% (155), servicios especiales 9.9% (132), entre otros. En Lima y Callao concentran el 34.9% de cooperativas, seguidos por Junín (7.6%), Cusco (6.7%), Puno (6.7%), Cajamarca (6%) y Arequipa (5.1%). Éstas suelen tener una mayor penetración en las zonas donde la banca tradicional no está muy presente.

En la actualidad, se han registrado en la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 422 Cooperativas de Ahorro y Crédito a nivel nacional, concentrándose la mayor cantidad en Lima Metropolitana que llega a 135 COOPACS. En el transcurrir del tiempo las Cooperativas de Ahorro y Crédito ha mantenido la respuesta institucional a las demandas individuales de los socios; no obstante, también ha producido la elección democrática de directores que traen conocimientos empresariales limitados al Consejo de Administración y se observa que los socios arriesgan muy poco de sus patrimonios debido a que sus aportes mínimos.

Por otro lado, las leyes, los estatutos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito y las regulaciones son demasiado débiles como para proporcionar una clara distinción entre las responsabilidades de toma de decisiones operativas por parte de la administración y las responsabilidades de supervisión de las decisiones por parte del Consejo de Administración. La falta de reglas claras en materia de toma de decisiones puede llevar a intromisiones del Consejo de Administración en la gestión cotidiana, a demoras en las decisiones operativas, a incapacidad de la Cooperativa de

atraer gerentes competitivos y a la irresponsabilidad fiduciaria por parte del Consejo de Administración. Westley, G. y Branch B. (2000).

Con relación a las microfinanzas en el Perú se han expandido aceleradamente en las décadas recientes, en especial en los últimos años, tal como lo indican las estadísticas y como ha sido reconocido dentro y fuera del país. Específicamente el microcrédito, entendido como el crédito a microempresas, se ha multiplicado, en términos del creciente número de colocaciones, el volumen de préstamos y la mayor infraestructura, reflejando cada vez mayor actividad micro crediticia. A ello parecen haber contribuido las decisiones de múltiples instituciones microfinancieras, reguladas y no reguladas encontrándose entre ellas las Cooperativas que, bajo distintas perspectivas, recursos y arreglos organizacionales, y en contextos muchas veces adversos en décadas atrás, han consolidado sus actividades en el mercado micro financiero peruano. También el marco institucional y regulatorio prudencial hacia la actividad microfinanciera ha jugado un rol fundamental en el fortalecimiento de las instituciones microfinancieras reguladas peruanas, tal como ha sido reconocido por agentes y autoridades locales, así como por la cooperación internacional y autoridades foráneas de política, al destacar lecciones de la experiencia peruana.

Dentro de este contexto se encuentra la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de agosto” PNP Ltda., la misma que está registrada en la SBS., es una Cooperativa de carácter cerrada, que solo asocia a personal de la PNP, su sede central está en la ciudad de Lima – Perú, ubicada en Av. Paraguay N°. 461-465 Cercado de Lima, a la fecha tiene 9600 asociados. Su capital social es variable e ilimitado, constituido por las aportaciones de los socios. Los Órganos de gobierno de la COOPAC se eligen cada año por mandato de Asamblea General Ordinaria de delegados; razón por la

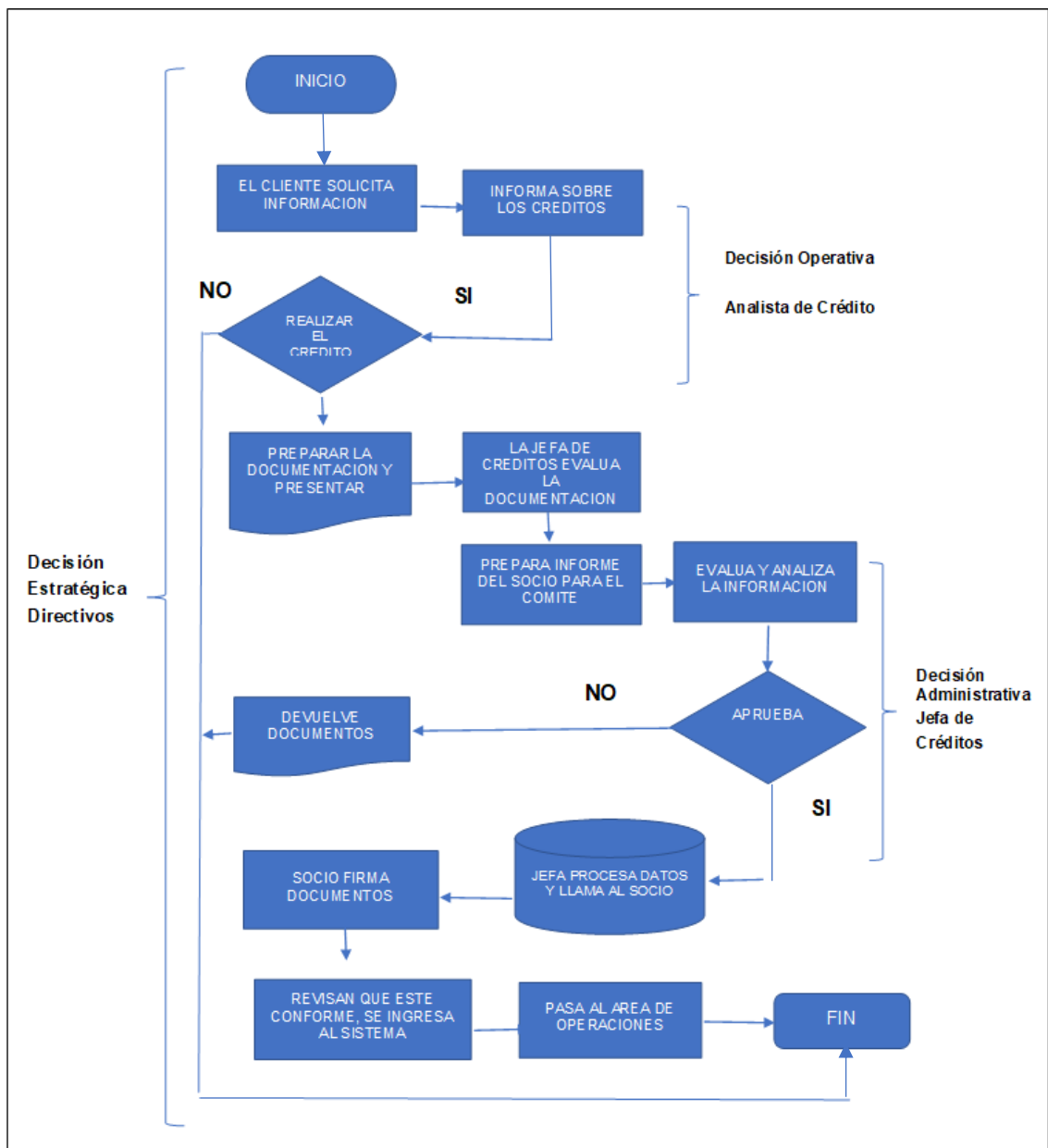
cual, cada órgano que ingresa tiene criterios diferentes en trabajar y en la toma de decisiones, así como en la experiencia y preparación, lo que puede afectar en el manejo de la institución, debido a que las decisiones que puedan tomar no sean las acertadas.

Para conocer esta realidad problemática se realizó la observación plasmada en un Check List (ver anexo 2) y la revisión documental con la aplicación de una Lista de Cotejo (Ver anexo 2), de la que se desprenden las siguientes situaciones: la documentación que acompaña a la solicitud de préstamos de los asociados presenta observaciones, siendo las más frecuentes sobre los requisitos, la capacidad de pago de los asociados, préstamos autorizados sin cumplir con todos los requisitos, etc. Además, existen expedientes con deudas atrasadas en otras entidades financieras, otras que presentan estados de cuenta de haber amortizado cuotas endeudadas en otras entidades financieras; también se observan casos de asociados que tienen descuentos judiciales y que son prioridad frente a la deuda con la cooperativa; así mismo, no se han encontrado evidencias o registros de las llamadas por teléfono que debieron efectuarse en los casos con retrasos de pagos en el primer mes.

De los resultados se desprende que en cada procedimiento, para la colocación de préstamos, arroja que muchas veces se procede a la aprobación de los préstamos a pesar que los solicitantes no cumplen con ciertos requisitos, como: no contar con garantes, estar reportados en la central de riesgos, no tener capacidad para aplicar los descuentos por planillas, tener descuentos judiciales, tener deudas en otras entidades financieras, etc., de acuerdo al recojo de información esto se debe principalmente a la flexibilidad e inadecuada toma de decisiones en algunas de las etapas de evaluación, según el criterio de las instancias de aprobación ya sea administrativa, estratégica u

operativa. De acuerdo con esta realidad presentada, los procedimientos y la intervención de la toma de decisiones se pueden apreciar en el siguiente flujograma:

Figura 1: Flujograma de la toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Agosto” PNP Ltda.



Fuente: Elaboración propia

En consecuencia, el presente estudio busca establecer cuál es la percepción de los colaboradores en la toma de decisiones para la colocación de préstamos, considerando a las 4 áreas involucradas de la cooperativa, a saber, el área de Crédito, área de Recuperaciones, área de Operaciones y área de Riesgos; este diagnóstico en proyección, posibilitará una mejor toma de decisiones para optimizar la atención y los resultados en el área de créditos.

Los antecedentes del presente estudio que nos permite analizar el contexto, identificar situaciones empíricas similares y validar el presente trabajo son:

Bernaldo, C. (2019) presentó su tesis en la Universidad Federico Villarreal, Perú, titulada “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”, en su problemática se detectó la carencia de información por parte de las diversas áreas que hay dentro de la cooperativa ya que no cuentan con reglamentos, manuales de funciones que cada área o responsable que tome el criterio de aplicar un Sistema de Control Interno y que a través del empleo de papeles de trabajo sustenten la opinión debidamente respaldado; tuvo por objetivo demostrar la aplicación de un Sistema de Control Interno que influya en la eficacia de la toma de decisiones en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Perú; los métodos de investigación que se utilizó fue el inductivo, deductivo, análisis descriptivo y abstracción y de tipo experimental, utilizando como herramienta la encuesta. intentando resaltar la importancia del sistema de control interno y la Sistematización de los Procesos Contables con la finalidad de optimizar los controles internos de la documentación contable y la eficacia, eficiencia y prontitud de la toma de decisiones.

Por otro lado, Naranjo, A. (2017), presentó su tesis en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, titulada “Administración de Riesgo Operativo y La Cartera Vencida en Microcrédito de Las Cooperativas de Ahorro y Crédito”, presenta su problemática al tener inconvenientes en cuanto a la gestión de sus riesgos, se debe a que no se le da la importancia necesaria al riesgo operativo; es decir, se prioriza el control del riesgo de crédito y de liquidez, lo cual se ha convertido en un aspecto generalizado; el objetivo fue determinar la incidencia de la gestión del riesgo operativo para reducir el porcentaje de cartera vencida y en base a los resultados se pudo determinar que es necesario la frecuencia de reuniones para el análisis de la cartera vencida donde se detalla la información de las cuentas por cobrar, el número de clientes, los montos atrasados, las fechas de vencimiento de dichas cuentas y su evolución, el método utilizado es cualitativo y cuantitativo, la técnica realizada fue la observación y el instrumento una encuesta; concluyeron que el control interno a las operaciones de microcrédito es la clave para el mejoramiento financiero y operativo, ya que contribuye a perfeccionar los procedimientos de crédito de la entidad, brindando confiabilidad de la información generada y ayudar en la toma de decisiones.

Según Gómez, Y. (2017), quien presentó su tesis en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Chimbote, titulada “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, siendo su problemática su falta de mecanismos de control en las líneas de crédito y conciencia financiera en los riesgos crediticios, tuvo por objetivo determinar y describir la implementación de mecanismos de control en las líneas de crédito previene el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortaleza de Ayacucho, 2017, para lo cual se utiliza

la metodología diseño no experimental, bibliográfico, documental y de caso, siendo la técnica utilizada la entrevista ; y concluye que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortaleza el cumplimiento de estándares de transparencia como práctica de buen gobierno corporativo es nulo. Se demostró que en dicha cooperativa no existe una comunicación regular y honesta con los socios ni público en general; así mismo no cuenta con información financiera actualizada, y cuando ésta es requerida no es brindada. A ello se debe agregar que las actividades de los órganos de gobierno no son difundidas de manera idónea.

Asimismo, Acuña, S. y Fernández, M.(2019), quienes presentaron su tesis en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo titulada Gestión de Riesgo Crediticio y Operativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Verónica Ltda., siendo su problemática reflejar un proceso de crédito burocrático y complejo, sin estandarización de funciones; personal poco capacitado, un sistema sin actualizaciones y poco uso de la tecnología en sus procesos. Tuvo como resultado la carencia de programas orientados al compromiso con el socio y trabajador, específicamente en carga de trabajo, seguridad, entre otros. En la gestión de riesgo, se deduce la existencia de relevantes brechas, tanto crediticia como operativa, haciendo énfasis en la “Gestión democrática por parte de los miembros”, se utiliza la metodología del enfoque cuantitativo de carácter no experimental – transversal, el tipo de investigación es descriptiva, utilizando la técnica de encuesta, se concluye que El riesgo operativo es el más significativo en la gestión y La aprobación de crédito se ve determinada por la Centralización, debido a que la decisión de aprobación recae en el gerente, no existe delegación de responsabilidades.

También podemos decir que Senador, K. (2018), quien presentó su tesis Modelo De Gestión De Cobranzas Para Mejorar La Liquidez De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Red Únicas De Lambayeque, su problemática era el otorgamiento de créditos sin el debido análisis a los socios, así como el procedimiento de recuperación era deficiente, conllevando a que la liquidez disminuya, ocasionando que la cooperativa no pueda cumplir con sus obligaciones a corto plazo; tuvo como objetivo general fue determinar que el modelo de gestión de cobranzas mejora la liquidez de la empresa en estudio, se tuvo como resultado que al aplicar el instrumento fueron analizados e interpretados, determinando que es posible recuperar la cartera de créditos si se sigue aplicando el modelo de gestión de cobranzas, el tipo de investigación es cuantitativa y también es aplicada, Las técnicas de recolección de datos empleadas en esta investigación son análisis documental, donde se revisaron los estados financieros, encuesta a los socios deudores de la cooperativa y entrevista al gerente general, concluyendo que aplicando el modelo de gestión de cobranzas la liquidez de la cooperativa mejora.

Y Cáceres, C. (2019), quien presentó su tesis sobre 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., de la Ciudad de Ambato, tiene como problemática el no contar con personal capacitado en colocación de créditos, conlleva a realizar actividades de forma empírica, sin un adecuado control del producto o servicio a otorgarse provocando potenciales equivocaciones en la recuperación de cartera vencida y por ende una disminución en las utilidades, al no contar con indicadores de gestión se provoca controles dispersos y la unidad de negocio se torna vulnerable. siendo su principal objetivo fue definir los indicadores de gestión financiera que contribuyan a la toma de decisiones oportunamente, debido

a que surgió la necesidad de estructurar indicadores de gestión financiera para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., pues dicha entidad se ha venido manejando de manera rutinaria lo cual ha afectado a sus operaciones, se tuvo como resultado al evaluar la información financiera se determinó falencias en el manejo financiero de la cooperativa, el principal hallazgo es la disminución patrimonial que en el 2016, se aplicó la metodología para la construcción de Cuadro de Mando Integral, el tipo de investigación es cuantitativa y cualitativa, se aplicó la herramienta de la encuesta y se concluye la importancia de dicha gestión basada en herramientas de análisis para la toma de decisiones y un control interno óptimo, que permita reflejar mejores resultados de la gestión crediticia del caso de estudio.

También, Lligalo R. y Vayas A,(2019), presentaron su Tesis “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.” de la ciudad de Ambato – Ecuador , su problemática actual es que al abrir más oficinas para llegar a cubrir las necesidades a nivel nacional, descuide la atención efectiva al asociado, su principal objetivo Analizar el impacto de la percepción de la calidad de servicio en la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MUSHUC RUNA Ltda.; al respecto, se determinó que la percepción de la calidad del servicio ofertado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. ha sido buena, la atención del personal de la cooperativa presenta ciertas falencias. Conforme a ello se recomienda realizar un estudio detallado de la premura con que se llevan los procesos en los diferentes servicios que oferta la 103 cooperativa, de manera que se pueda realizar un diagnóstico y se eliminen ciertas etapas dentro de dichos procesos que puedan ser innecesarias.; se aplicó el tipo de investigación cualitativa de tipo descriptiva, siendo el instrumento utilizado la encuestas.

Por último, Soler F, y Melian A. (2012), quienes presentaron su artículo “Cooperativas de Crédito y Banca Social: Viejas y Nuevas Respuestas Éticas y Solidarias a Problemas de Siempre” de la ciudad de España, Revista de Estudio REVERSCO, su problemática de las cooperativas de crédito y la nueva “banca social” median unos cien años, en los que los sistemas bancarios han sufrido una transformación extraordinaria, las necesidades han cobrado protagonismo con la actual crisis financiera, económica y social, en la que se aprecia un deterioro de los valores elementales y, en consecuencia, una extensión del descrédito de las entidades bancarias. El objetivo de este trabajo es reflexionar sobre la importancia de los valores de ética y de responsabilidad entre las entidades de crédito, en especial, entre las cooperativas, que precisamente tienen en ellos su razón de ser. La necesidad de revalorizarlos se ha puesto de manifiesto a lo largo de la gestación y eclosión de la crisis, tomando fuerza, como respuesta, nuevas experiencias que tienen como elemento definitorio esos mismos valores.

A continuación, se aborda el sustento teórico relacionado al presente estudio: Toma de decisiones.

La toma de decisiones es un factor muy importante en toda organización por cuanto con ello se busca aplicar decisiones acertadas que ayude a un crecimiento económico y social en la empresa que, de acuerdo con lo indicado por Chiavenato, I. (2001), refiere que es el núcleo de la responsabilidad administrativa, debiendo el administrador decidir constantemente qué hacer, quién debe hacerlo, cuándo y dónde hacerlo. Sea al establecer objetivos, asignar recursos o resolver problemas que surgen sobre la marcha, el administrador debe sopesar los efectos de la decisión de hoy en las oportunidades de mañana.

Por su parte Koontz, H. Weihrich, H. y Cannice, M. (2012), indica que la toma de decisiones es la selección de un curso de acción entre varias alternativas; sin embargo, Robbins, S. y Coulter, M (2005), manifiestan que, aunque la toma de decisiones se considera habitualmente una “elección entre alternativas”, la idea es demasiado simplista. ¿Por qué? Porque la toma de decisiones es un proceso completo, no sólo el acto de escoger entre opciones. Incluso en algo tan sencillo de como decidir dónde comer.

Para este caso abordamos cuatro dimensiones en base a Chiavenato, I (2001), sobre la toma de decisiones que son las siguientes:

- a. Decisiones estratégicas, en la que refiere a las relaciones entre la empresa y el medio ambiente; guían y dirigen el comportamiento de la empresa, en especial cuando ésta se expande y modifica su posición producto y mercado. Se toman en el nivel institucional.

Al respecto, se puede mencionar que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Agosto” PNP Ltda., las personas que toman las decisiones son los órganos de gobierno es decir los directivos del Consejo de Administración y el Gerente General quien se encarga de ejecutar las decisiones tomadas por el directorio.

- b. Decisiones administrativas, lo relacionan con la estructura y configuración organizacional de la empresa, y la asignación y distribución de recursos, esto se toman en el nivel intermedio.

En este caso los que toman las decisiones administrativas en la COOPAC son los Jefes de Áreas quienes son los encargados de transmitir las decisiones con el personal que están a su cargo, los jefes de áreas son los que tienen trato directo con el Gerente General y es el encargado de impartir las decisiones tomadas, así como son responsables de cualquier trámite que realicen en sus áreas.

- c. Decisiones operacionales, lo relaciona con la selección y orientación del nivel operacional encargado de realizar la tarea técnica.

Son los analistas de créditos y gestores de riesgos quienes son los encargados de otorgar préstamos a los asociados, previa evaluación de la documentación y capacidad de pago, haciéndose responsables de que todo este conforme.

- d. Decisiones no programables, constituyen novedades y tienden a ser tomadas dentro de juicios improvisados que exigen esfuerzos de definición y diagnóstico del problema o la situación, a partir de la recolección de los hechos y datos, búsqueda de soluciones alternativas, análisis y comparación de estas alternativas, y selección y elección de la mejor alternativa como plan de acción. Se toman en el nivel intermedio de las empresas. En general, las decisiones no programadas se toman en el nivel intermedio de las empresas, mientras que las decisiones programadas se remiten al nivel operacional.

En este caso son los Jefes de Áreas quienes toman decisiones no programables cuando se les presenta alguna dificultad o algo imprevisto con el fin de dar solución y que no se vea afectada la Cooperativa y mucho menos el asociado.

Sobre los préstamos, Zúñiga, L, (1987), explica que el crédito como expresión de un negocio jurídico es polisémico, sujetas sus expresiones contractuales en muchos casos a una tipicidad social o negocial, sin embargo, otras expresiones de mayor uso no se encuentran exentas de un análisis a priori sobre las mismas. El mutuo que es el préstamo de uso por excelencia, presenta como subespecie el préstamo de dinero; asimismo, refiere que el crédito es la entrega en el presente de algo tangible o intangible que tiene valor, con la condición de devolverlo en el futuro.

Etapas de un proceso de atención para la colocación de préstamos:

La colocación de préstamos requiere de una serie de pasos: primero el socio se acerca a un analista de créditos para su evaluación, el analista evalúa y verifica si el socio tiene la capacidad económica de descuento en la boleta de pago, si cuenta con los requisitos conforme indica el Reglamento de Créditos, se ingresa la información al sistema previa conformidad del jefe del área de créditos. El expediente pasa al área de operaciones, donde se verifica que todo este conforme con los requisitos, en especial con el número de cuenta que corresponda al socio y se proceda a la transferencia del dinero. Una vez realizado el desembolso se inicia el seguimiento de los descuentos por planilla y en el caso de atrasos en los pagos, el área de cobranzas solicita el expediente del socio para proceder a la verificación de la información y realizar la cobranza respectiva. Como parte importante de la optimización en la atención a los clientes, sea para un préstamo u otros servicios. (Ver anexo 3).

Según Morales, J y Morales, C (2014) recomiendan: “Cuando se otorga un crédito, se realiza un análisis de la capacidad de pago del solicitante, el análisis incluye un perfil que permita apreciar que el crédito, con sus respectivos intereses (costo del crédito), se va a restituir en el tiempo pactado. El análisis depende del monto que se otorgue. La mayor parte de la literatura sobre el crédito sugiere/exige que el estudio sea cualitativo y cuantitativo, por lo cual, también la garantía puede ser moral (cualidades personales, honradez, trabajo) o real (bienes muebles o inmuebles)”.

De acuerdo con Zúñiga L. (1987) los elementos de una transacción financiera implican ciertos elementos comunes y esenciales al crédito.

- a. Créditos: “Se entiende la entrega en el presente de algo tangible o intangible que tiene valor, con la condición de devolverlo en el futuro”.
- b. Interés, representa para el deudor el costo de obtener y usar en el tiempo un capital determinado, es decir cuanto mayor sea el tiempo que el capital este prestado, mayor será la suma por concepto de intereses que tendrá que pagar el deudor, y mayor también la que percibirá en acreedor por el mismo concepto a su vencimiento.
- c. Valor, manifiesta que las cosas que se conviene ceder en un crédito y el compromiso de devolverlas tienen un valor económico determinado para las partes. Como medida de este valor, el crédito generalmente está referido a términos monetarios.
- d. Transferencia, que es el importe del crédito que llega a ser propiedad del deudor por la transmisión de dominio, pero no como capital propio, sino que permanece como capital prestado (ajeno).

Definiciones conceptuales relacionadas al estudio:

Tipos de préstamos. – El préstamo o crédito es un dinero que se solicita a una entidad bancaria o similar. A la hora de devolver el préstamo, hay que hacerlo, por lo general, abonando intereses, cada entidad financiera ofrecen diferentes tipos de préstamos con tasas de interés que beneficien a sus clientes y por ende a la empresa. Fundicing Circle (2018).

Tasas de interés. - Es el porcentaje que se aplica a una cantidad monetaria que denominamos capital, y que equivale al monto que debe cobrarse o pagarse por prestar o pedir prestado dinero. (Ortiz O, 2001).

Periodo de descuentos de los préstamos. - Es el tiempo efectivo para la cancelación de la deuda. Expresa el número de cuotas, servicios o pagos. La Voz de Houston (2018).

Capacidad de pago. - Es la capacidad que se tiene para endeudarse sin caer en la morosidad y atendiendo las necesidades del hogar. Para estimar dicha capacidad de pago, es necesario determinar el ingreso mensual y restarle todos los gastos, de manera que el resultado sean los ingresos libres de cualquier obligación. Asobancaria (2019).

Consejo Administrativo. - Órgano colegiado que dirige la marcha de una empresa supervisando y guiando la actuación de la dirección. Sus componentes son nombrados o rectificadas por la junta general de accionistas. Grupo de personas elegidos por los accionistas para dirigir la empresa. Rosemberg, J. (1999).

Crédito. - Operación de préstamo de recursos financieros por confianza y análisis a un sujeto o empresa disponible contra una promesa de pago. Conceder un crédito significa, bien adelantar fondos o bien conceder un plazo para un pago exigible. Apaza M. y Quispe R. (2000).

Cooperativa. - Es una asociación autónoma de personas agrupadas voluntariamente para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales por medio de una empresa que se posee en conjunto y se controla democráticamente. Una cooperativa opera en teoría en equilibrio, pues no deben tener ni pérdidas ni ganancias. Apaza M. y Quispe R. (2000).

Depósitos. - Un depósito consiste en entregar dinero al Banco o Institución financiera a cambio de un interés, disponiendo el cliente de este dinero de acuerdo a las condiciones establecidas. Pérez J. y Merino M. (2010) en “Definiciones .DE”

Percepción. - Sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos. RAE (2019).

Se define la Percepción como una tendencia al orden mental. Inicialmente, la percepción determina la entrada de información; y en segundo lugar, garantiza que la información retomada del ambiente permita la formación de abstracciones (juicios, categorías, conceptos, etc.). Teoría de Gestalt. Oviedo, G. (2004) Artículo Scielo.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la percepción sobre la toma decisiones en la colocación de préstamos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de agosto” de la PNP Ltda., en el año 2019?

1.2.1 Problemas Específicos

- ¿Cuál es la percepción de la toma decisiones estratégicas en colocación de préstamos en la Cooperativa de Ahorro y crédito “29 de Agosto” PNP Ltda. de Lima, 2019?
- ¿Cuál es la percepción sobre las decisiones administrativas en colocación de préstamos en la Cooperativa de Ahorro y crédito “29 de Agosto” PNP Ltda. de Lima, 2019?
- ¿Cuál es la percepción sobre las decisiones operacionales en colocación de préstamos en la Cooperativa de Ahorro y crédito “29 de Agosto” PNP Ltda. de Lima, 2019?
- ¿Cuál es la percepción sobre las decisiones no programables en colocación de préstamos en la Cooperativa de Ahorro y crédito “29 de Agosto” PNP Ltda. de Lima, 2019?

1.3. Objetivo general

Conocer cuál es la percepción sobre la toma decisiones en la colocación de préstamos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de agosto” de la PNP Ltda., en el año 2019.

1.3.1. Objetivos específicos

- Conocer cuál es la percepción de la toma decisiones estratégicas en colocación de préstamos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Agosto” PNP Ltda. de Lima, 2019.
- Conocer cuál es la percepción sobre las decisiones administrativas en la colocación de préstamos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Agosto” PNP Ltda. de Lima, 2019.
- Conocer cuál es la percepción sobre las decisiones operacionales en la colocación de préstamos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Agosto” PNP Ltda. de Lima, 2019.
- Conocer cuál es la percepción sobre las decisiones no programables en colocación de préstamos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Agosto” PNP Ltda. de Lima, 2019.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación según el nivel es descriptivo, ya que de acuerdo a Sampieri (1998), los estudios descriptivos permiten detallar situaciones y eventos, es decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. En consecuencia, el presente estudio recoge información tal cual se presenta actualmente en la Cooperativa, respecto a la toma de decisiones en los procedimientos de colocación de préstamos que, de acuerdo al mismo autor, nos precisa sobre el valor del estudio cuando afirma que “los estudios descriptivos son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación”. Así mismo, en este caso se desarrolla la investigación con una sola variable, por lo tanto, no se requiere de hipótesis, ya que Sampieri nos precisa que en los estudios descriptivos “Sólo se formulan hipótesis cuando se pronostica un hecho o dato” (pág. 104)

Por otro lado, el enfoque es cuantitativo, ya que se recoge la información a través de un cuestionario y se procesan los resultados estadísticamente a partir de la encuesta tomada al 100% de los colaboradores involucrados en el estudio. En consecuencia, la presente investigación pretende conocer cuál es la percepción de la toma de decisiones en el otorgamiento de préstamos, tomando en cuenta las dimensiones: decisiones estratégicas (nivel institucional), decisiones administrativas (nivel de jefaturas), decisiones operativas (nivel analistas de créditos) y decisiones no programables (a nivel administrativo), los resultados se obtuvieron mediante la

aplicación de una encuesta a los colaboradores en las áreas involucradas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Agosto”

El diseño de investigación es no Experimental según Hernández, Fernández y Baptistas (2010) “Describen este tipo como los estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. Este tipo de investigación no se manipula ni se realiza al azar, se realiza sin manipular variables”. Finalmente, el diseño de investigación es Transversal porque los datos se recolectaron en un solo momento.

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

Según Hernández citado en Castro (2003), expresa que “si la población es menor a (50) individuos, la población es igual a la muestra”.

2.2.1 Población: Se trabajó con el universo completo, debido a que la población es reducida, siendo está conformada por 27 personas que corresponden a la parte de los órganos de gobierno, Personal ejecutivo y trabajadores de la COOPAC.

2.2.2 Muestra: La muestra a utilizar es la misma que la Población por ser reducida la cantidad de personas que trabajan en la cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Agosto” PNP Ltda.

Tabla 1. Población y Muestra

POBLACION Y MUESTRA		
PERSONAL QUE LABORA EN LA COOPAC	POBLACION	MUESTRA
Gerente General	1	1
Jefe de Riesgos	1	1
Jefe de Operaciones	1	1
Jefe de Créditos	1	1
Jefe de Recuperaciones	1	1
Analistas de Créditos	5	5
Gestores de Recuperaciones	4	4
Directivos del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Educación y Electoral.	13	13
Total	27	27

Fuente: Elaboración Propia

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Tabla 2. Las técnicas e instrumentos utilizados fueron los siguientes:

ETAPAS	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Diagnóstico	Observación	Check List
	Revisión documental	Lista de Cotejo
Recojo de información	Encuesta	Cuestionario

Fuente: Elaboración Propia

Para conocer la realidad problemática y dadas las características del estudio, fue pertinente realizar la observación y la revisión documental que nos permitió conocer las principales observaciones y deficiencias producto de la toma de decisiones en cada etapa, en la colocación de préstamos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Agosto” de la PNP Ltda.

Respecto al recojo de información sobre la percepción de los colaboradores de las áreas involucradas, en la toma de decisiones para la colocación de préstamos, se aplicó una encuesta a los directivos, gerente, jefes de áreas, analistas de créditos y gestores de cobranzas.

Asimismo, se procedió a la validación del instrumento por tres expertos, docentes de investigación de la Universidad Privada del Norte y posteriormente se aplicó el programa SPSS (Statistical Product and Service Solutions), midiendo el nivel de confiabilidad del instrumento para finalmente realizar el análisis estadístico correspondiente, obteniéndose los resultados que se presentan más adelante.

A continuación, se detalla el instrumento de encuesta a utilizar en el presente trabajo.

Tabla N°. 3. Instrumento Encuesta de Opinión




































ENCUESTA DE OPINIÓN A DIRECTIVOS, GERENTE, JEFES DE AREAS, ANALISTAS DE CREDITO Y GESTORES DE COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE AGOSTO PNP LTDA.

El objetivo de la encuesta de opinión de los directivos, gerente, jefes de áreas, analistas de crédito y gestores de cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Agosto” PNP Ltda., es conocer la percepción acerca de la toma de decisiones en cada proceso en la colocación de préstamos.

Por lo tanto, es importante su colaboración marcando según corresponda por cada ítem con la mayor objetividad posible, lo cual contribuirá con el presente estudio.

Cada pregunta está seguida de cinco alternativas, por lo que deberá marcar solo una por ítem.

	ÍTEMS	T.A.= totalmente de acuerdo	A.= de acuerdo en ciertos aspectos.	I.= indeciso.	D.= en desacuer do en ciertos aspectos.	T. D. = totalmente en desacuerd o
01	Cree que la cantidad de créditos colocados durante los primeros seis meses del presente año cubren las expectativas de la Cooperativa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
02	Considera que la adecuada toma de decisiones favorece el retorno óptimo de los capitales invertidos en préstamos por parte de la cooperativa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
03	Considera que el personal está capacitado adecuadamente respecto a la normatividad de la SBS.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
04	Considera las actuales decisiones en la cooperativa permiten que esta se vea atractiva para nuevos asociados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
05	Cree que el número de préstamos colocados por el área de créditos no han cubierto las metas programadas de la institución en el primer semestre del año.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
06	Considera que la toma de decisiones respecto a la organización y asignación de funciones internas favorece la colocación de préstamos en el área de créditos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
07	Considera que la toma de decisiones respecto a los procedimientos y etapas de evaluación documentaria internas favorece la colocación de préstamos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

08	Considera que la información brindada al asociado solicitante de un préstamo es la pertinente.					
09	Considera que el tiempo de verificación y conformidad de la documentación presentada por los asociados que solicitan un préstamo es adecuada.					
10	Considera que la evaluación crediticia por parte de la institución es la adecuada.					
11	Considera que la información ingresada al sistema respecto a los trámites de solicitud de préstamos son los indicados.					
12	Considera que la institución usa adecuados filtros para verificar y validar la información presentada por los asociados.					
13	Cree que la institución no cuenta con medidas preventivas para afrontar situaciones no previstas en los créditos colocados.					
14	Considera que la política institucional brinda un tratamiento específico respecto a las deudas atrasadas por los asociados.					

Fuente: Elaboración Propia

Procedimientos

Para conocer los detalles respecto a los problemas de la toma de decisiones en la colocación de préstamos de la cooperativa de ahorro y crédito “29 de Agosto” PNP Ltda.; en primer lugar, se procedió a la observación y a la revisión documental de diferentes expedientes ya procesados, como: solicitudes de préstamos, reportes de la central de riesgos, reporte de envío y retorno de descuento de la Dirección de Economía, así mismo, también se revisó la cartera de créditos, de los cuales se ha podido conocer la situación actual sobre los procedimientos efectuados en el área de créditos, esta información fue contrastada con el Reglamento Interno del Área de Créditos y se evidencia errores y/o no cumplimiento de los procedimientos en la toma de decisiones, según dicho reglamento. El instrumento utilizado en este caso fue una lista de cotejo y un check list que nos permitió recoger la información mencionada.

A partir del análisis de la realidad observada, se procedió a identificar otros estudios empíricos y conocer las teorías, respecto a la toma de decisiones, de la cual se desprendieron cuatro dimensiones que nos permitió conocer la percepción de los involucrados en las áreas de Créditos, Recuperaciones, Operaciones y Riesgos, siendo en este caso la misma población y muestra, siendo en total 27 colaboradores entre el gerente, directivos, jefes de áreas, analistas de créditos y gestores de cobranzas.

Antes de la aplicación del instrumento se procedió a la validación por tres expertos docentes especialistas de la Universidad Privada del Norte y posterior a su aplicación se aplicó el Programa SPSS para la evaluación de confiabilidad correspondiente. Una vez obtenido los resultados, se procedió a su interpretación estadística.

2.4. Aspectos éticos

En primer lugar, se ha tenido el cuidado en el uso de fuentes primarias válidas y confiables, obtenidas en bases de datos como. Google Académico, Scielo, Redalyc, etc., así mismo se ha sometido el instrumento a la validación por tres expertos y se ha medido la confiabilidad del método de Alfa de Cronbach aplicando el programa SPSS.

En el presente trabajo de investigación se ha tenido limitaciones para la obtención de la información respecto a la colocación de préstamos y sus actuales resultados, debido a que la Cooperativa trabaja en la atención de los asociados colocando préstamos y beneficios para ellos, por lo demás se ha podido tener acceso a información por parte del Consejo de Administración y los permisos necesarios para la aplicación de los instrumentos.

Se ha utilizado el manual APA como norma básica con la finalidad de cumplir con el formato adecuado para el proyecto científico que se está realizando.

Tabla 4.: Matriz de Operacionalización de la Variable

VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL DE LAS VARIABLES	DIMENSIONES DEFINICION	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO										
VI. Toma de Decisiones	<p>La Toma de Decisiones. - Es el núcleo de la responsabilidad administrativa. El administrador debe decidir constantemente qué hacer, quién debe hacerlo, cuándo y dónde hacerlo. Sea al establecer objetivos, asignar recursos o resolver problemas que surgen sobre la marcha, el administrador debe sopesar los efectos de la decisión de hoy en las oportunidades de mañana. Decidir es optar o seleccionar, entre varias alternativas de cursos de acción, aquel que parezca más adecuado. (Chiavenato I., 2001).</p>	<p>Decisiones estratégicas: “Se refieren a las relaciones entre la empresa y el medio ambiente; guían y dirigen el comportamiento de la empresa, en especial cuando ésta se expande y modifica su posición producto y mercado. Se toman en el nivel institucional”. (Chiavenato, 2001. Pág. 173).</p>	Expectativas institucionales	Cree que la cantidad de créditos colocados durante los primeros seis meses del presente año cubren las expectativas de la Cooperativa	<p>Técnica: cuestionario Instrumento: encuesta</p> <p>Escala de valoración likert</p> <table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>Totalmente de acuerdo</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>De acuerdo en ciertos aspectos</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Indeciso</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>En desacuerdo en ciertos aspectos</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Totalmente en desacuerdo</td> </tr> </table>	1	Totalmente de acuerdo	2	De acuerdo en ciertos aspectos	3	Indeciso	4	En desacuerdo en ciertos aspectos	5	Totalmente en desacuerdo
				1		Totalmente de acuerdo									
			2	De acuerdo en ciertos aspectos											
			3	Indeciso											
		4	En desacuerdo en ciertos aspectos												
		5	Totalmente en desacuerdo												
		Considera que la adecuada toma de decisiones favorece el retorno óptimo de los capitales invertidos en préstamos por parte de la cooperativa													
		Conocimiento y aplicación de normas vigentes.	Considera que el personal está capacitado adecuadamente respecto a la normatividad de la SBS												
		Prestigio / imagen institucional	Considera las actuales decisiones en la cooperativa permiten que esta se vea atractiva para nuevos asociados												
		Toma de decisiones para la colocación de préstamos	<p>Decisiones administrativas: “Se relacionan con la estructura y configuración organizacional de la empresa, y la asignación y distribución de recursos. Se toman en el nivel intermedio”. (Chiavenato, 2001, Pág. 174).</p>	Cree que el número de préstamos colocados por el área de créditos no han cubierto las metas programadas de la institución en el primer semestre del año		Considera que la toma de decisiones respecto a la organización y asignación de funciones internas favorece la colocación de préstamos en el área de créditos									
Considera que la toma de decisiones respecto a los procedimientos y etapas de evaluación documentaria internas favorece la colocación de préstamos															
Considera que la información brindada al asociado solicitante de un préstamo es la pertinente															
Procedimientos en el otorgamiento de préstamos	<p>Decisiones operacionales: “Relacionadas con la selección y orientación del nivel operacional encargado de realizar la tarea técnica”. (Chiavenato, 2001, Pág. 174).</p>	Considera que el tiempo de verificación y conformidad de la documentación presentada por los asociados que solicitan un préstamo es adecuada	Considera que la evaluación crediticia por parte de la institución es la adecuada												

VI. Toma de Decisiones				Considera que la información ingresada al sistema respecto a los trámites de solicitud de préstamos son los indicados	
				Considera que la institución usa adecuados filtros para verificar y validar la información presentada por los asociados	
		Decisiones no programables , “Son aquellas que constituyen novedades y tienden a ser tomadas dentro de juicios improvisados que exigen esfuerzos de definición y diagnóstico del problema o la situación, a partir de la recolección de los hechos y datos, búsqueda de soluciones alternativas, análisis y comparación de estas alternativas, y selección y elección de la mejor alternativa como plan de acción. (Chiavenato, 2001, Pág. 176).	Decisiones frente a situaciones no previstas	Cree que la institución no cuenta con medidas preventivas para afrontar situaciones no previstas en los créditos colocados	
				Considera que la política institucional brinda un tratamiento específico respecto a las deudas atrasadas por los asociados	

Fuente: Elaboración Propia

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Respecto a la validación del instrumento, consistente en una encuesta tipo Escala Likert, después de haber sido sometida a tres expertos de la Universidad Privada del Norte, fue aprobada por unanimidad, donde se afirma que si cumplen con los ítems de dicha evaluación.

Luego de la aplicación de dicha encuesta en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Agosto” PNP Ltda. a los 27 colaboradores que son la población y muestra del presente estudio, se sometió a los procedimientos de confiabilidad del instrumento, aplicando el método de Alfa de Cronbach y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 5.: Resultado de Estadística de Fiabilidad.

Resultado de Estadística de Fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad				
Alfa de Cronbach	N de elementos			
.816	14			

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	47.1481	40.131	.619	.792
VAR00002	46.8148	43.772	.351	.810
VAR00003	47.3333	42.000	.332	.814
VAR00004	47.3333	43.231	.332	.812
VAR00005	48.5926	40.174	.446	.805
VAR00006	47.2963	41.832	.349	.812
VAR00007	47.3333	38.462	.654	.787
VAR00008	47.0000	41.154	.593	.795
VAR00009	47.2222	41.026	.506	.800
VAR00010	47.1111	42.410	.315	.815
VAR00011	46.8148	43.772	.351	.810
VAR00012	47.7407	40.584	.494	.800
VAR00013	48.1852	41.464	.475	.802
VAR00014	47.5556	41.487	.426	.805

Se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad y validez del instrumento de recojo de información realizado, esto con la finalidad de medir la consistencia interna de los ítems. Como se puede apreciar en la tabla, el resultado arroja un puntaje de 0.816, que de acuerdo a George y Mallery (2003, p. 231) sobre los valores de los coeficientes, este puntaje es considerado como bueno, lo cual garantiza los resultados del estudio como reales y objetivos sobre la percepción de los encuestados acerca de la toma de decisiones en las cuatro dimensiones evaluadas.

Así mismo, de acuerdo a Hernández Sampieri (2003, p 118) la validez se refiere al grado en que el instrumento mide la variable en estudio que, en este caso, está enfocado en la toma de decisiones en la colocación de préstamos. Así mismo, cabe remarcar que, a mayor valor de Alfa, mayor fiabilidad, siendo el mayor valor teórico de Alfa 1, y en general 0.80 se considera un valor bueno y por lo tanto es aceptable.

Análisis e interpretación de los resultados estadísticos a partir de la encuesta

Los resultados tienen como fuente principal la encuesta de opinión realizado a los directivos, gerente, jefes de áreas, analistas de créditos y gestores de cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Agosto” PNP Ltda. Para conocer la percepción de la toma de decisiones en la colocación de préstamos en la COOPAC.

Respecto al primer objetivo de conocer cuál es la percepción de la toma de decisiones estratégicas, en la colocación de préstamos en la Cooperativa de Ahorro y crédito “29 de Agosto” PNP Ltda. de Lima, 2019, (ver anexo 6.1) tenemos los siguientes resultados:

- En el primer enunciado: “ Cree que la cantidad de créditos colocados durante los primeros seis meses del presente año cubren las expectativas de la Cooperativa, los

resultados expresan que el 51.9% indican que si cubre la expectativa la cantidad de créditos colocados los seis primeros meses y el 7.4% manifiestan que no cubren las expectativas de préstamos colocados los seis primeros meses; con relación al segundo enunciado “ Considera que la adecuada toma de decisiones favorece el retorno óptimo de los capitales invertidos en préstamos por parte de la cooperativa”, los resultados expresan que el 48.1% indican que considera adecuada la toma de decisiones favorece el retorno óptimo de los capitales invertidos en préstamos y el 14.8% se manifiestan indecisos si considerar adecuada la toma de decisiones para el retorno óptimo de los capitales invertidos; así también se tiene en el enunciado 3 “ Considera que el personal está capacitado adecuadamente respecto a la normatividad de la SBS”, los resultados expresan que el 55.6% considera estar de acuerdo que el personal está capacitado respecto a las normativas de la SBS y el 22.2% manifiestan no estar capacitado. Y por últimos, en el enunciado 4 “Considera las actuales decisiones en la cooperativa permiten que esta se vea atractiva para nuevos asociados”, los resultados expresan que el 48.1% considera estar de acuerdo que las decisiones actuales permiten a la cooperativa ser atractiva y atraer nuevos socios y el 7.4% manifiestan en desacuerdo que decisiones tomadas no es un factor que determine atraer nuevos socios.

Al respecto, se puede concluir que en la dimensión de decisiones estratégicas los resultados son más alentadores, porque un alto % de los encuestados expresan que la Cooperativa si cubre las expectativas en la colocación de préstamos a sus asociados.

Con relación al segundo objetivo: Conocer cuál es la percepción sobre las decisiones administrativas en la colocación de préstamos en la Cooperativa de Ahorro y crédito “29 de Agosto” PNP Ltda. de Lima, 2019, ver anexo (6.2) se tiene los siguientes resultados:

- Se puede apreciar que en el enunciado N°. 5. “ Cree que el número de préstamos colocados por el área de créditos no han cubierto las metas programadas de la institución en el primer semestre del año”, los resultados expresan que el 33.3% están en desacuerdo que la cantidad de préstamos colocados por el área de crédito no cumplen las metas programadas en el primer semestre del año, un 22.2% están de acuerdo y totalmente de acuerdo que si se han cumplido las metas y un 22% se encuentran indecisos respecto al cumplimiento de las metas, sobre el enunciado 6 “Considera que la toma de decisiones respecto a la organización y asignación de funciones internas favorece la colocación de préstamos en el área de créditos”, los resultados expresan que el 33.3% se muestra indeciso frente a la premisa que la toma de decisiones de la organización y asignar funciones internas favorece la colocación de préstamos y sólo un 11.1% manifiestan estar en desacuerdo con esta premisa; así también tenemos en el enunciado 7 “ Considera que la toma de decisiones respecto a los procedimientos y etapas de evaluación documentaria internas favorece la colocación de préstamos”, los resultados expresan que el 40% indican que están de acuerdo que la toma de decisiones respecto a los procedimientos y evaluaciones documentarias internas si favorece la colocación de préstamos y el 14.8% manifiestan estar en desacuerdo.

Se concluye respecto a este objetivo, que las decisiones administrativas no son las más acertadas en la colocación de préstamos, por cuanto existen falencias que se tienen que superar para beneficio de la Cooperativa.

Sobre el tercer objetivo que es conocer cuál es la percepción sobre las decisiones operacionales en la colocación de préstamos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Agosto” PNP Ltda. de Lima, 2019, (ver anexo 6.3) tenemos los siguientes resultados:

- El enunciado N°. 8 “ Considera que la información brindada al asociado solicitante de un préstamo es la pertinente”, los resultados expresan que el 44.4% está de acuerdo que la información brindada al socio solicitante de préstamo es pertinente y el 25.9% manifiestan estar indeciso; respecto al enunciado 9 “Considera que el tiempo de verificación y conformidad de la documentación presentada por los asociados que solicitan un préstamo es adecuada”, los resultados expresan que el 44.4% están de acuerdo que el tiempo de verificación y conformidad de la documentación presentada por el asociado para solicitar un préstamo es la adecuada y el 7.4% manifiestan estar en desacuerdo y con relación al enunciado 10 “ Considera que la evaluación crediticia por parte de la institución es la adecuada”, expresan que el 37% están de acuerdo con la evaluación crediticia efectuada por la institución es la adecuada y el 11.1% manifiestan estar en desacuerdo, mientras que en el enunciado 11 “Considera que la información ingresada al sistema respecto a los trámites de solicitud de préstamos son los indicados”, los resultados expresan que el 48.1% están de acuerdo que la información ingresada al sistema respecto a la solicitud de préstamo es la indicada y el 14.8% manifiestan estar indecisos respecto al procedimiento. Y por último, podemos decir que en el enunciado 12 “Considera que la institución usa adecuados filtros para verificar y validar la información presentada por los asociados”, los resultados expresan que el 7.4% y el 40.7% se muestran totalmente de acuerdo y de acuerdo, respectivamente, que la institución usa filtros adecuados para verificar y validar la información presentada por los asociados y el 25.9% se muestran indecisos y en desacuerdo con los filtros de validación.

Respecto a este nivel de toma de decisiones operacionales, podemos decir que existen muchas falencias en esta etapa operativa, tanto en la verificación, evaluación y el

debido registro en el sistema, por parte de los analistas en el proceso inicial para el otorgamiento de préstamo a los asociados, toda vez que esto es determinante para la cooperativa y se espera que se aplique de manera óptima el Reglamento.

Por último, en el cuarto objetivo: Conocer cuál es la percepción sobre las decisiones no programables en la colocación de préstamos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Agosto” PNP Ltda. de Lima, 2019, (ver anexo 6.4) tenemos los siguientes resultados:

- Al respecto, se puede indicar que en el enunciado N° 13 “Cree que la institución no cuenta con medidas preventivas para afrontar situaciones no previstas en los créditos colocados”, los resultados expresan que el 44.4% están en desacuerdo que la institución no cuenta con medidas preventivas para afrontar situaciones no previstas los créditos otorgados y el 25,9% manifiestan indeciso, por lo tanto, si se cree que cuenta con medidas preventivas. Así como los resultados en el enunciado 14 “Considera que la política institucional brinda un tratamiento específico respecto a las deudas atrasadas por los asociados”, expresan que el 44.4% y el 11.1% están de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente, si considera que la política de la empresa brinda un tratamiento específico respecto a las deudas atrasadas y un 18.5% manifiestan estar en desacuerdo.

Sobre lo antes indicado podemos concluir que las decisiones no programables se dan esporádicamente en la Cooperativa y cuentan con medidas que prevean esos casos.

Asimismo, de acuerdo a la revisión documental y la observación se pudo determinar que de acuerdo a los resultados se desprende que en cada procedimiento, para

la colocación de préstamos, arroja que muchas veces se procede a la aprobación de los préstamos a pesar que los solicitantes no cumplen con ciertos requisitos, como: no contar con garantes, estar reportados en la central de riesgos, no tener capacidad para aplicar los descuentos por planillas, tener descuentos judiciales, tener deudas en otras entidades financieras, etc., de acuerdo al recojo de información esto se debe principalmente a la flexibilidad e inadecuada toma de decisiones en algunas de las etapas de evaluación, según el criterio de las instancias de aprobación ya sea administrativa, estratégica u operativa. De acuerdo con esta realidad presentada.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusión

Al realizar la contrastación entre el estudio presentado por Bernaldo, C. (2019) sobre la “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”, precisa como principal problemática la carencia de información por parte de las diversas áreas ya que no cuentan con reglamentos, manuales de funciones, por lo que su objetivo fue demostrar la aplicación de un Sistema de Control Interno que influya en la eficacia de la toma de decisiones en esa cooperativa, a diferencia de este estudio donde si existe un Reglamento Interno del Área de Créditos, sin embargo, se producen deficiencias al momento de la aprobación de los préstamos, lo cual indica que no necesariamente las normas son rigurosamente cumplidas por los analistas de créditos, entonces, en este caso, como proyección se tendría que contemplar el factor de un Sistema de Control Interno para la eficacia de la toma de decisiones durante los procedimientos en la colocación de préstamos.

Respecto a las comparaciones realizadas con la Tesis “Modelo De Gestión De Cobranzas Para Mejorar La Liquidez De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Red Únicas De Lambayeque” presentado por Senador, K. (2018), donde su problemática fue el otorgamiento de créditos, sin el debido análisis a los socios, así como su procedimiento de recuperación deficiente, conllevando a que la liquidez disminuya, utilizaron la técnica del análisis documentario, revisando los estados financieros y concluyen que aplicando el modelo de gestión de cobranzas, la liquidez de la cooperativa mejora; en este caso, también se procedió al análisis documental y se

determinó que igualmente se colocan préstamos sin el debido análisis a los socios y coinciden igualmente en deficiencias de recuperación del capital otorgado.

Así también, sobre lo indicado por Y Cáceres, C.(2019), respecto a su tesis 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., de la Ciudad de Ambato, tienen su problemática el no contar con personal capacitado en colocación de créditos, conlleva a realizar actividades de forma empírica, sin un adecuado control del producto o servicio a otorgarse provocando potenciales equivocaciones en la recuperación de cartera vencida y por ende una disminución en las utilidades, se concluye la importancia de utilizar herramientas de análisis para la toma de decisiones y un control interno óptimo, que permita reflejar mejores resultados de la gestión crediticia; respecto al caso de estudio si tiene personal capacitado para la atención de préstamos; sin embargo, carecen de un adecuado control interno respecto a la colocación de préstamos lo que conlleva a que en el futuro el socio entre en morosidad al no efectuarse el descuento.

Por último, la Tesis “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.” de la ciudad de Ambato – Ecuador, realizado por Lligalo R. y Vayas A,(2019), su objetivo fue analizar el impacto de la percepción de la calidad de servicio en la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MUSHUC RUNA Ltda.; al respecto, se determinó que la percepción de la calidad del servicio ofertado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. ha sido buena, sin embargo, la atención del personal de la cooperativa presenta ciertas falencias en el trato adecuado a los asociados lo que puede repercutir de forma

negativa en la Cooperativa al quererse expandir en otros lugares, para lo cual utilizó la investigación cualitativa de tipo descriptiva y el instrumento que es la encuesta; caso contrario surge con el caso en estudio, debido a que el trato del personal que atiende al asociado es adecuado, sin embargo presentan limitaciones cuando se les presenta algún caso que no puedan absolver en el momento.

4.2 Conclusiones

La presente investigación descriptiva, nos permitió conocer la percepción de los colaboradores, sobre la toma decisiones en la colocación de préstamos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de agosto” de la PNP Ltda., precisados en cada una de las dimensiones trabajadas en el presente estudio.

1. Se concluye que, respecto a las decisiones estratégicas, los resultados son más alentadores, porque un alto % de los encuestados expresan que la Cooperativa si cubren las expectativas en el otorgamiento de préstamos a sus asociados, por ejemplo, el 51.9% precisan que si cubre la expectativa la cantidad de créditos colocados los seis primeros meses.
2. Con relación a las decisiones administrativas se concluye que, los resultados no son tan favorables, debido a que un % de los encuestado manifiestan estar indeciso en las decisiones que toman por cuanto no son las más acertadas para el otorgamiento de préstamo debido a que existen falencias que se tienen que superar para beneficio de la Cooperativa, conforme se puede apreciar en el ejemplo siguiente en el cual expresan que el 33.3% se muestra indeciso frente

a la premisa que la toma de decisiones de la organización y asignar funciones internas favorece la colocación de préstamos.

3. Respecto a este nivel de toma de decisiones operacionales, podemos decir que existen muchas falencias en esta etapa operativa, tanto en la verificación, evaluación y el debido registro en el sistema, por parte de los analistas en el proceso inicial para el otorgamiento de préstamo a los asociados, toda vez que esto es determinante para la cooperativa y se espera que se aplique de manera óptima el Reglamento, así por ejemplo apenas el 44.4% está de acuerdo que la información brindada al socio solicitante de préstamo es pertinente.
4. Respecto a las decisiones no programables, se concluye que en el otorgamiento de préstamos un % de los encuestados manifiestan que, si cuentan con medidas que prevean casos imprevistos, pese a que son poco frecuentes que ocurran en la Cooperativa.

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.lavotx.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.

ANEXOS

Anexo 1

Tabla 6: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Variable e Indicadores														
<p>Problema Principal: ¿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., en el año 2019?</p> <p>Problema Secundario 1 ¿Cuál es la percepción de la toma de decisiones estratégicas en la colocación de préstamos en la Cooperativa de Ahorro y crédito “29 de Agosto” PNP Ltda. de Lima, 2019?</p> <p>Problema Secundario 2 ¿Cuál es la percepción sobre las decisiones administrativas en la colocación de préstamos en la Cooperativa de Ahorro y crédito “29 de Agosto” PNP Ltda. de Lima, 2019?</p>	<p>Objetivo General: 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., en el año 2019.</p> <p>Objetivo Especifico 1 Conocer cuál es la percepción de la toma de decisiones estratégicas en la colocación de préstamos en la Cooperativa de Ahorro y crédito “29 de Agosto” PNP Ltda. de Lima, 2019.</p> <p>Objetivo Especifico 2 Conocer cuál es la percepción sobre las decisiones administrativas en la colocación de préstamos en la Cooperativa de Ahorro y crédito “29 de Agosto” PNP Ltda. de Lima, 2019.</p>	Variable 1: Toma de Decisiones														
		Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Instrumento										
		Decisiones estratégicas	Expectativas institucionales	Del 1 al 14	<p>ESCALA DE VALORACIÓN LIKERT DONDE:</p> <table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>Totalmente de acuerdo</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>De acuerdo en ciertos aspectos</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Indeciso</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>En desacuerdo en ciertos aspectos</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Totalmente en desacuerdo</td> </tr> </table>	1	Totalmente de acuerdo	2	De acuerdo en ciertos aspectos	3	Indeciso	4	En desacuerdo en ciertos aspectos	5	Totalmente en desacuerdo	Cuestionario de Encuesta
			1			Totalmente de acuerdo										
			2			De acuerdo en ciertos aspectos										
3	Indeciso															
4	En desacuerdo en ciertos aspectos															
5	Totalmente en desacuerdo															
Conocimiento y aplicación de normas vigentes.																
Prestigio / imagen institucional.																
Decisiones administrativas	Toma de decisiones para la colocación de préstamos.															
Decisiones operacionales	Procedimientos en la colocación de préstamos															

<p>Problema Secundario 3 ¿Cuál es la percepción sobre las decisiones operacionales en la colocación de préstamos en la Cooperativa de Ahorro y crédito “29 de Agosto” PNP Ltda. de Lima, 2019?</p> <p>Problema Secundario 4 ¿Cuál es la percepción sobre las decisiones no programables en la colocación de préstamos en la Cooperativa de Ahorro y crédito “29 de Agosto” PNP Ltda. de Lima, 2019?</p>	<p>Objetivo Especifico 3 Conocer cuál es la percepción sobre las decisiones operacionales en la colocación de préstamos en la Cooperativa de Ahorro y crédito “29 de Agosto” PNP Ltda. de Lima, 2019.</p> <p>Objetivo Especifico 4 Conocer cuál es la percepción sobre las decisiones no programables en la colocación de préstamos en la Cooperativa de Ahorro y crédito “29 de Agosto” PNP Ltda. de Lima, 2019.</p>	<p>Decisiones no programables</p>	<p>Decisiones frente a situaciones no previstas</p>			
<p>Tipo y diseño de Investigación</p>	<p>Población y Muestra</p>	<p>Técnicas e Instrumentos</p>	<p>Estadística por utilizar</p>			
<p>Enfoque de Investigación: Cuantitativo.</p> <p>Diseño de Investigación: No Experimental de corte Transversal.</p> <p>Tipo de Investigación: Descriptiva</p>	<p>Población La Coopac está conformada por colaboradores y directivos, siendo la Población de 27 personas.</p> <p>Muestra: Va ser la misma de la Población por ser una cantidad de personas reducida.</p>	<p>Variable 1: Toma de Decisiones</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento de Recopilación de Información: Cuestionario.</p> <p>Empresa: Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Agosto” PNP LTda.</p>	<p>Técnica e Instrumentos de Procedimientos y análisis de información.</p> <p>Descriptiva : Variable 1: Toma de Decisiones</p> <p>Coeficiente de Spearman-Brown</p> <p>Inferencial: Programa Estadístico SSP.</p>			

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 2

Tabla 7: Check List

CHECK LIST				
Observación sobre la problemática encontrada en la toma de decisiones en el otorgamiento de préstamos de dinero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Agosto” PNP Ltda.				
	MOTIVO	SI	NO	OBSERVACION
	Cumplimiento de las tareas y procedimiento por parte de los evaluadores de créditos.		X	Se ha podido evidenciar que carece de cumplimiento de tareas y procedimientos por los evaluadores de créditos
	Atraso en la recuperación de la deuda.	X		Se ha detectado el sobre endeudamiento de los asociados en otras entidades financieras, así como los descuentos judiciales que tienen prioridad en los descuentos.
	Retorno de capital y ganancias		X	Se ha evidenciado que el incremento de morosidad y retrasos de pagos por los asociados, disminuye el retorno del capital y ganancias
	Control de los expedientes de créditos.		X	Se ha verificado que existe un ineficiente control de los expedientes de préstamos por parte del área de créditos.
	Correcto llenado de los formularios de préstamos por parte de los socios, firmas claras e impresiones digitales legibles.		X	Se ha detectado que existe un inadecuado llenado de los formatos de préstamos, impresiones no legibles y deficiencias en la verificación de firmas
	Recuperación total del capital otorgado		X	Se ha determinado que un % de no recuperación del 100% del capital otorgado, determina pérdidas
	Capacitación del personal sobre la Ley de Protección de Datos Personales Ley N° 29733 y su Reglamento.		X	Se ha detectado la inexistencia de capacitación del personal sobre la Ley de Protección de Datos Personales Ley N° 29733 y su Reglamento.

Fuente: Elaboración Propia

Anexo N°. 3

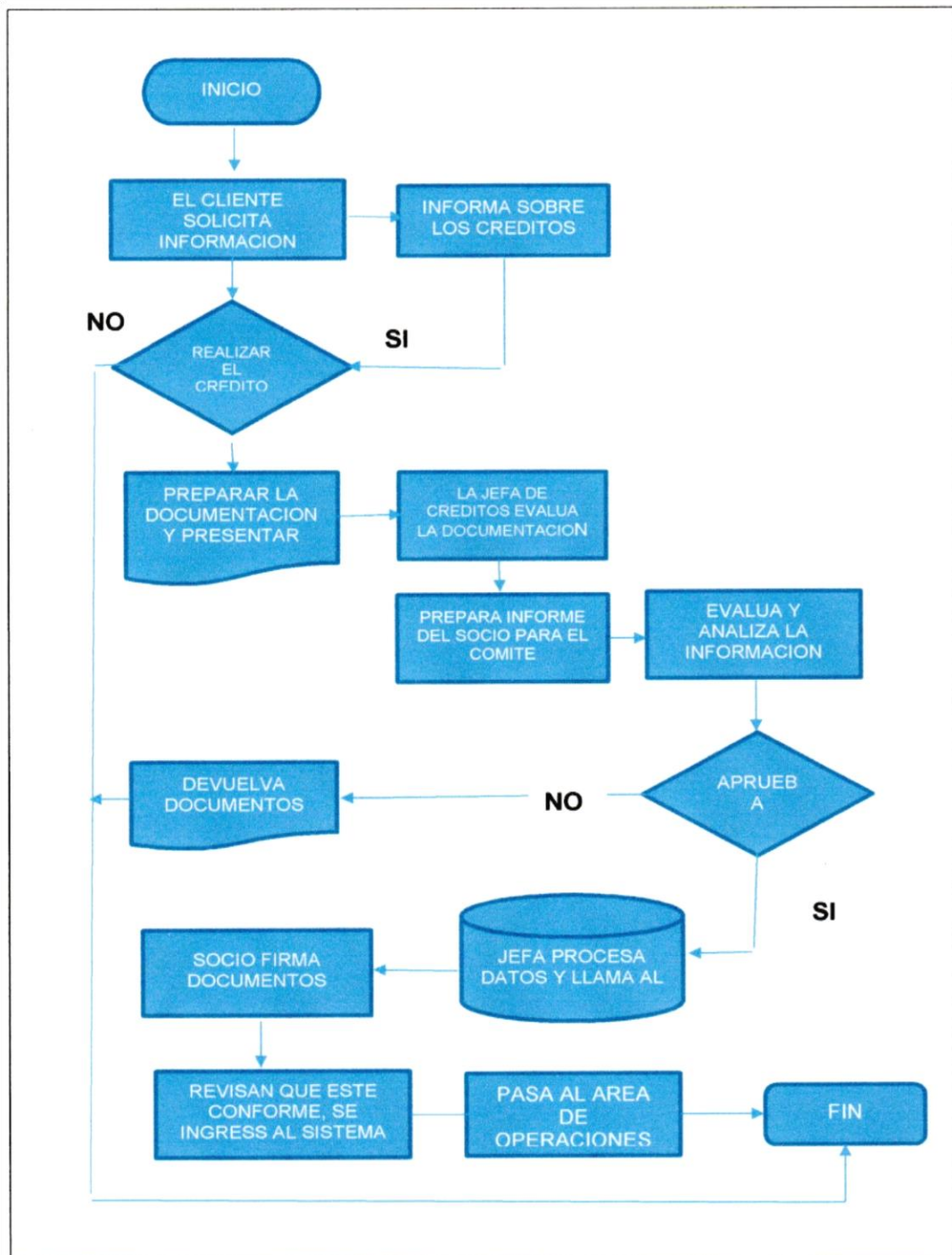
Tabla 8: Lista de Cotejo

LISTA DE COTEJO PARA LA VERIFICACIÓN DOCUMENTAL					
Lugar		: Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Agosto” PNP Ltda.			
Área		: De créditos			
Fecha de aplicación		: 5 de noviembre del 2019			
Responsable		: Cecilia Maribel PRADERA ALCOSER			
PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS	DOCUMENTOS	ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
	Solicitudes de préstamo del mes de octubre	1.La documentación que acompaña a la solicitud de préstamos por los asociados presenta observaciones.	X		El 50% de las solicitudes presentan observaciones.
		2.La observación más frecuente se refiere a los requisitos	X		Inexistencia de recibos de servicios con el cual se coteja la dirección.
		3.La observación más frecuente está en relación con la capacidad de pago de los asociados.	X		Tienen asignación judicial que es prioridad en el descuento.
		4.la decisión si hablan con el Gerente o los Órganos de gobiernos que son los directivos.	X		Autorizan sin cumplir con los requisitos.
	Reporte de Central de Riesgo	5.La observación frecuente es endeudamiento en otras entidades financieras	X		Sus deudas de pago están atrasadas en otras entidades financieras.
		6.La observación frecuente es cuando presentan estado de cuenta de haber amortizado cuota endeudada en otra entidad financiera.	X		Adjuntan un estado de cuenta simple de otra entidad en donde tienen deuda.
	Reporte de envío y retorno de descuentos	7.La observación constante cuando se envía la cuota completa del asociado para descuento y solo retorna parte o la mitad de lo enviado.	X		Por falta de capacidad de descuento.
		8.La observación constante se da cuando el asociado tiene descuento judicial por tal motivo no le ingresa el descuento por Cooperativa.	X		Tiene prioridad de descuento.
	Cartera de Créditos	9. La observación respecto a los socios que en el primer mes de descuento ya se encuentran de normal a CPP.	X		Se endeudan a la par con otra entidad financiera.
10. La observación se da que en el primer mes de atraso no se le a efectuado una llamada de teléfono indicando que no le ha ingresado completo el descuento.		X		Falta de control en los descuentos.	
Al realizar la contrastación de la información recogida con el Reglamento Interno del Área de Créditos, se pudo evidenciar errores y/o no cumplimiento de los procedimientos durante la toma de decisiones en las diferentes etapas y/o procedimientos en el otorgamiento de préstamos realizados en los últimos meses.					

Fuente: Elaboración Propia

Anexo N°. 4:

Figura 2: Flujograma de la secuencia de la colocación de préstamos



Fuente: Elaboración Propia

Anexo N° 5:

Tabla 9: Resultados de la encuesta de Opinión.

Encuestados	Item 01	Item 02	Item 03	Item 04	Item 05	Item 06	Item 07	Item 08	Item 09	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14
1	5	4	5	4	2	3	5	4	5	4	5	4	3	4
2	4	4	4	5	1	4	4	5	4	5	4	5	2	4
3	2	3	5	4	2	5	3	4	5	3	4	3	3	5
4	5	4	2	4	2	4	5	3	3	4	5	4	2	4
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	2	3
6	4	4	5	4	3	5	3	4	4	3	4	2	3	4
7	4	5	4	4	2	3	4	4	5	4	5	3	4	5
8	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4
9	3	5	2	4	2	3	2	3	2	4	5	4	2	3
10	4	4	4	3	3	5	4	4	3	3	4	2	2	3
11	5	4	4	4	1	2	5	3	5	4	5	4	3	4
12	4	5	2	4	4	4	4	5	3	2	4	2	2	5
13	4	5	4	3	2	3	4	4	4	5	4	4	3	4
14	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	3	2	2
15	4	4	5	4	2	2	4	4	4	4	5	4	4	3
16	3	5	5	4	4	3	3	5	3	3	3	3	2	4
17	4	3	2	4	1	4	3	4	4	5	4	4	4	2
18	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4
19	2	3	2	2	1	3	2	3	4	5	3	2	2	3
20	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
21	3	4	4	3	1	3	3	4	3	2	3	2	2	2
22	5	5	4	2	3	4	2	4	5	4	5	4	3	4
23	4	5	4	3	2	4	4	5	4	5	4	3	4	4
24	3	4	4	3	2	2	3	3	2	2	4	3	2	3
25	4	4	3	4	3	5	4	4	4	5	5	2	4	3
26	3	3	2	3	1	3	2	3	3	3	4	2	2	2
27	4	5	4	3	3	3	4	4	3	5	5	3	4	2

Fuente: Elaboración Propia

Anexo N° 6: Resultados estadísticos

6.1. Respecto a la toma de decisiones estratégicas:

Enunciado 1

Cree que la cantidad de créditos colocados durante los primeros seis meses del presente año cubren las expectativas de la Cooperativa.

Estadísticos

Tabla 10: Enunciado 1

N		Válido	27			
		Perdidos	0			
			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	D		2	7.4	7.4	7.4
	INDECISO		5	18.5	18.5	25.9
	A		14	51.9	51.9	77.8
	TA		6	22.2	22.2	100.0
	Total		27	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

1.- Cree qué la cantidad de créditos colocados durante los primeros seis meses del presente año cubren las expectativas de la Cooperativa

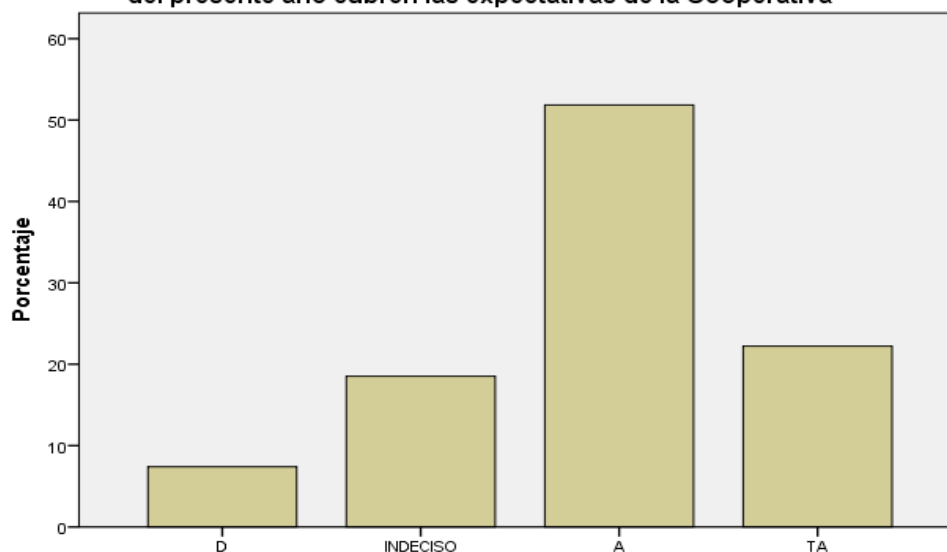


Figura 3: Enunciado 1

Fuente: Elaboración Propia

Los resultados expresan que el 51.9% indican que si cubre la expectativa la cantidad de créditos colocados los seis primeros meses y el 7.4% manifiestan que no cubren las expectativas de préstamos colocados los seis primeros meses.

Enunciado 2

Considera que la adecuada toma de decisiones favorece el retorno óptimo de los capitales invertidos en préstamos por parte de la cooperativa

Estadísticos

Tabla 11: Enunciado 2

N		Válido	27			
		Perdidos	0			
			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDECISO		4	14.8	14.8	14.8
	A		13	48.1	48.1	63.0
	TA		10	37.0	37.0	100.0
	Total		27	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

2.- Considera que la adecuada toma de decisiones favorece el retorno óptimo de los capitales invertidos en préstamos por parte de la cooperativa

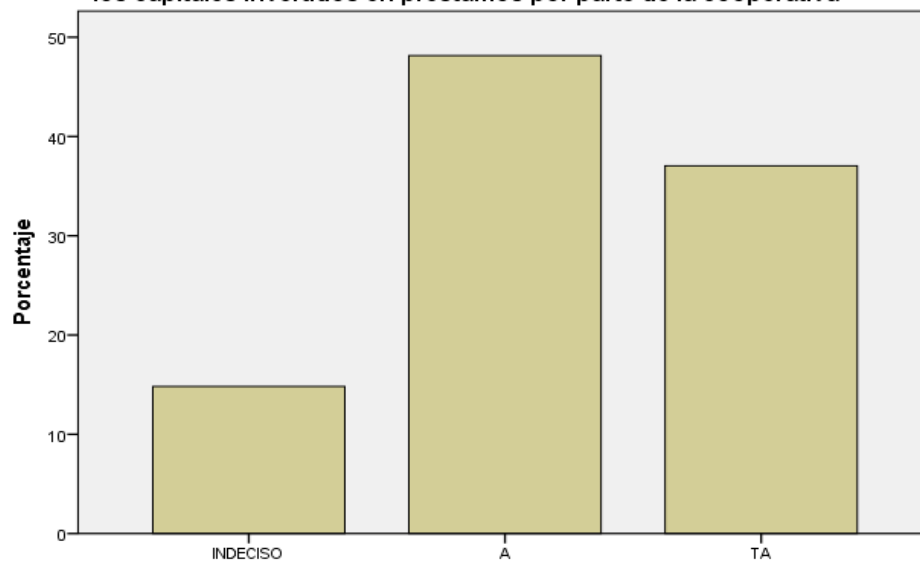


Figura 4: Enunciado 2

Fuente: Elaboración Propia

Los resultados expresan que el 48.1% indican que considera adecuada la toma de decisiones favorece el retorno óptimo de los capitales invertidos en préstamos y el 14.8% se manifiestan indecisos si considerar adecuada la toma de decisiones para el retorno óptimo de los capitales invertidos.

Enunciado 3

Considera que el personal está capacitado adecuadamente respecto a la normatividad de la SBS

Estadísticos

Tabla 12: Enunciado 3

N		Válido	27			
		Perdidos	0			
			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	D		6	22.2	22.2	22.2
	INDECISO		1	3.7	3.7	25.9
	A		15	55.6	55.6	81.5
	TA		5	18.5	18.5	100.0
	Total		27	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

3.- Considera que el personal está capacitado adecuadamente respecto a la normatividad de la SBS

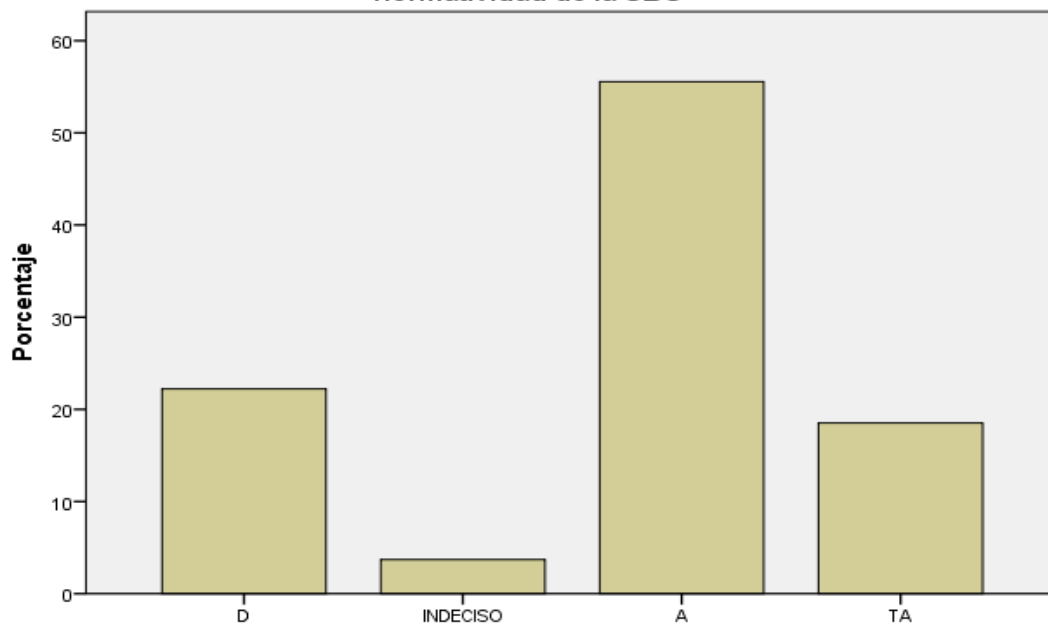


Figura 5: Enunciado 3

Fuente: Elaboración Propia

Los resultados expresan que el 55.6% considera de acuerdo que el personal está capacitado de acuerdo con las normativas de la SBS y el 22.2% manifiestan no estar capacitado.

Enunciado 4

Considera las actuales decisiones en la cooperativa permiten que esta se vea atractiva para nuevos asociados.

Estadísticos

Tabla 13: Enunciado 4

N		Válido	27			
		Perdidos	0			
			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	D		2	7.4	7.4	7.4
	INDECISO		8	29.6	29.6	37.0
	A		13	48.1	48.1	85.2
	TA		4	14.8	14.8	100.0
	Total		27	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

4.- Considera las actuales decisiones en la cooperativa permiten que esta se vea atractiva para nuevos asociados

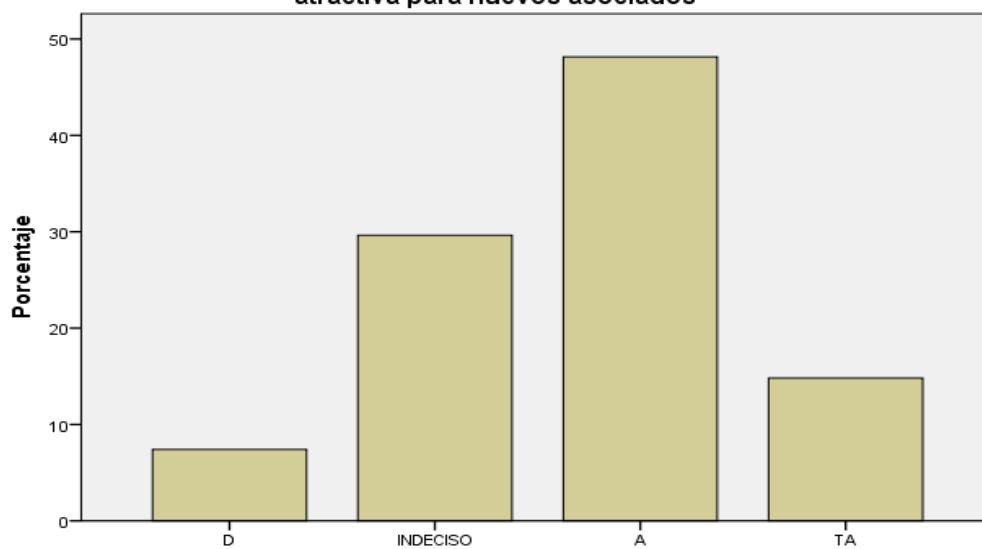


Figura 6: Enunciado 4

Fuente: Elaboración Propia

Los resultados expresan que el 48.1% considera estar de acuerdo que las decisiones actuales permiten a la cooperativa ser atractiva y atraer nuevos socios y el 7.4% manifiestan en desacuerdo que decisiones tomadas no es un factor que determine atraen nuevos socios.

6.2. Respecto a la toma de decisiones administrativas:

Enunciado 5: Cree que el número de préstamos colocados por el área de créditos no han cubierto las metas programadas de la institución en el primer semestre del año.

Estadísticos

Tabla 14: Enunciado 5

N		Válido	27			
		Perdidos	0			
			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TD		6	22.2	22.2	22.2
	D		9	33.3	33.3	55.6
	INDECISO		6	22.2	22.2	77.8
	A		6	22.2	22.2	100.0

Fuente: Elaboración Propia

5.- Cree que el número de préstamos colocados por el área de créditos no han cubierto las metas programadas de la institución en el primer semestre del año

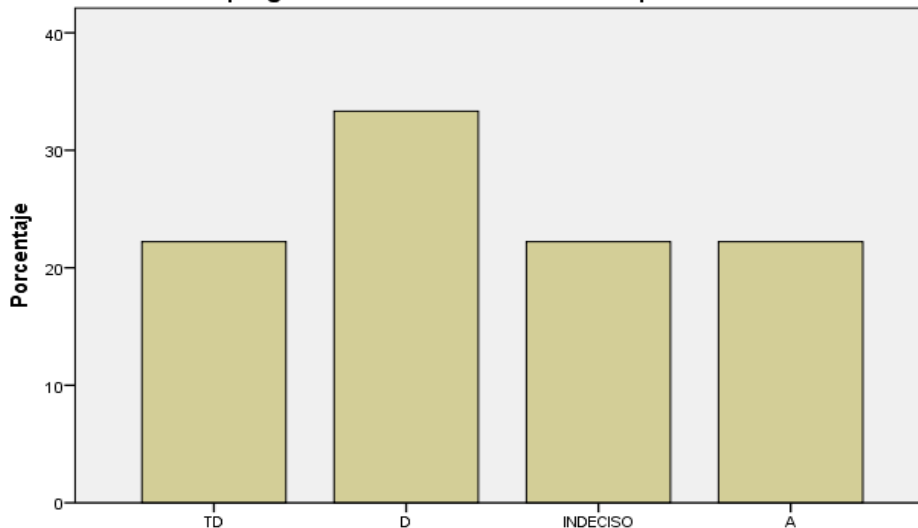


Figura 7: Enunciado 5

Fuente: Elaboración Propia

Los resultados expresan que el 33.3% están en desacuerdo que la cantidad de préstamos colocados por el área de crédito no cumplen las metas programadas en el primer semestre del año, un 22.2% están de acuerdo y totalmente de acuerdo que si se han cumplido las metas y un 22% se encuentran indecisos respecto al cumplimiento de las metas. Considera que si se ha cumplido con las metas programadas.

Enunciado 6

Considera que la toma de decisiones respecto a la organización y asignación de funciones internas favorece la colocación de préstamos en el área de créditos.

Estadísticos

Tabla 15: Enunciado 6

N		Válido	27			
		Perdidos	0			
Válido			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		D	3	11.1	11.1	11.1
		INDECISO	9	33.3	33.3	44.4
		A	7	25.9	25.9	70.4
		TA	8	29.6	29.6	100.0
	Total	27	100.0	100.0		

Fuente: Elaboración Propia



Figura 8: Enunciado 6

Fuente: Elaboración Propia

Los resultados expresan que el 33.3% se muestra indeciso frente a la premisa que la toma de decisiones de la organización y asignar funciones internas favorece la colocación de préstamos y solo un 11.1% manifiestan estar en desacuerdo con esta premisa.

Enunciado 7

Considera que la toma de decisiones respecto a los procedimientos y etapas de evaluación documentaria internas favorece la colocación de préstamos.

Estadísticos

Tabla 16: Enunciado 7

N	Válido	27			
	Perdidos	0			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	D	4	14.8	14.8	14.8
	INDECISO	6	22.2	22.2	37.0
	A	11	40.7	40.7	77.8
	TA	6	Válido	22.2	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

7.- Considera que la toma de decisiones respecto a los procedimientos y etapas de evaluación documentaria internas favorece la colocación de préstamos

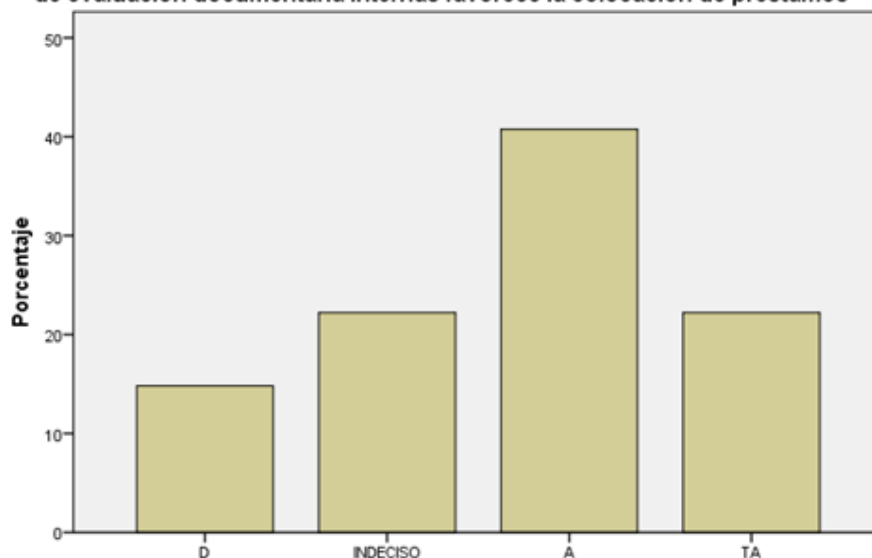


Figura 9: Enunciado 7

Fuente: Elaboración Propia

Los resultados expresan que el 40% indican que están de acuerdo que la toma de decisiones respecto a los procedimientos y evaluaciones documentarias internas si favorece la colocación de préstamos y el 14.8% manifiestan estar en desacuerdo.

6.3. Respecto a la toma de decisiones operacionales

Enunciado 8 : Considera que la información brindada al asociado solicitante de un préstamo es la pertinente.

Estadísticos

Tabla 17: Enunciado 8

N		Válido	27			
		Perdidos	0			
			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDECISO		7	25.9	25.9	25.9
	A		12	44.4	44.4	70.4
	TA		8	29.6	29.6	100.0
	Total		27	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

8.- Considera que la información brindada al asociado solicitante de un préstamo es la pertinente

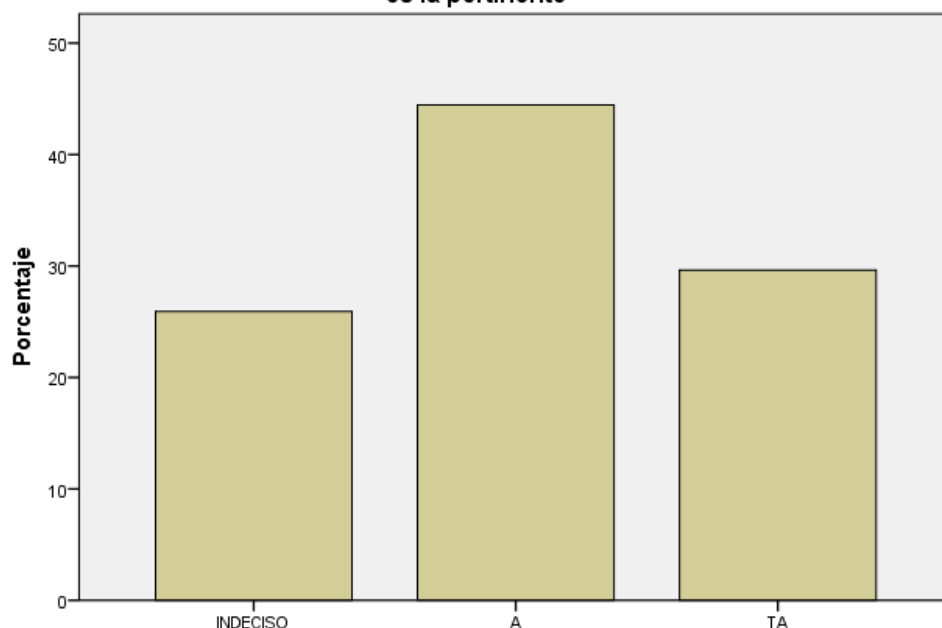


Figura 10: Enunciado 8

Fuente: Elaboración Propia

Los resultados expresan que el 44.4% está de acuerdo que la información brindada al socio solicitante de préstamo es pertinente y el 25.9% manifiestan estar indeciso.

Enunciado 9

Considera que el tiempo de verificación y conformidad de la documentación presentada por los asociados que solicitan un préstamo es adecuada.

Estadísticos

Tabla 18: Enunciado 9

N		Válido	27			
		Perdidos	0			
			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	D		2	7.4	7.4	7.4
	INDECISO		7	25.9	25.9	33.3
	A		12	44.4	44.4	77.8
	TA		6	22.2	22.2	100.0
	Total		27	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

9.- Considera que el tiempo de verificación y conformidad de la documentación presentada por los asociados que solicitan un préstamo es adecuada

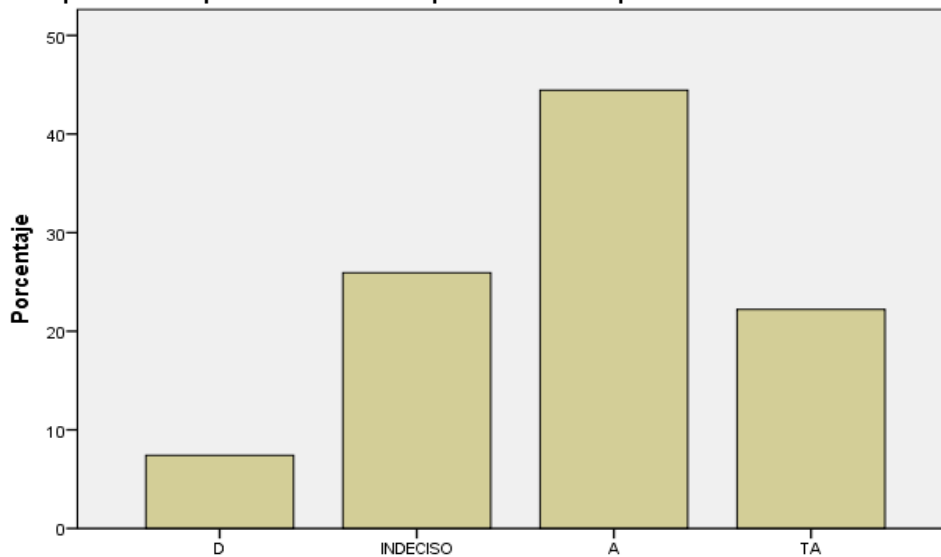


Figura 11: Enunciado 9

Fuente: Elaboración Propia

Los resultados expresan que el 44.4% están de acuerdo que el tiempo de verificación y conformidad de la documentación presentada por el asociado para solicitar un préstamo es la adecuada y el 7.4% manifiestan estar en desacuerdo.

Enunciado 10

Considera que la evaluación crediticia por parte de la institución es la adecuada.

Estadísticos

Tabla 19: Enunciado 10

N		Válido	27			
		Perdidos	0			
			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	D		3	11.1	11.1	11.1
	INDECISO		5	18.5	18.5	29.6
	A		10	37.0	37.0	66.7
	TA		9	33.3	33.3	100.0
	Total		27	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

10.- Considera que la evaluación crediticia por parte de la institución es la adecuada

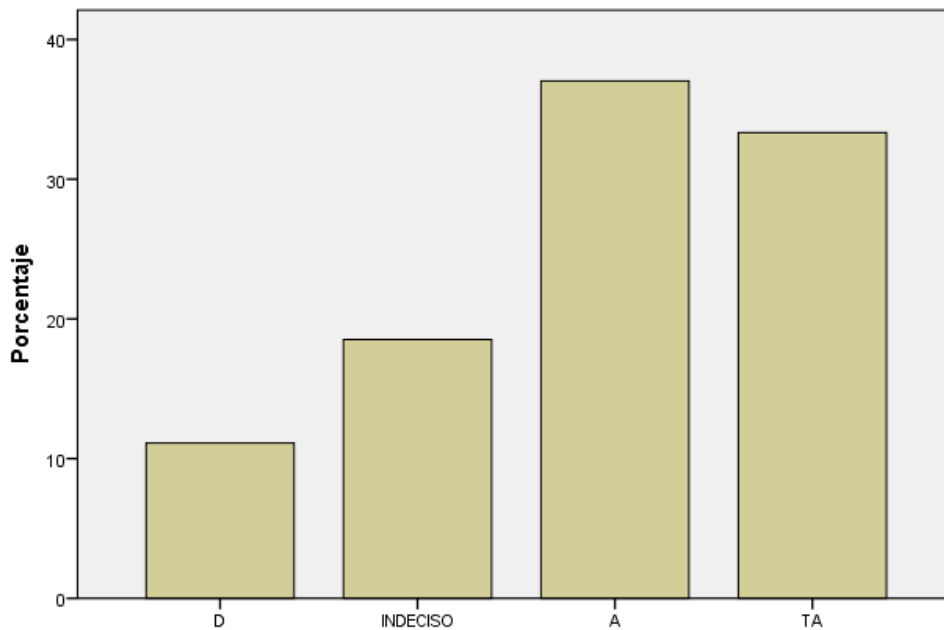


Figura 12: Enunciado 10

Fuente: Elaboración Propia

Los resultados expresan que el 37% están de acuerdo con la evaluación crediticia efectuada por la institución es la adecuada y el 11.1% manifiestan estar en desacuerdo.

Enunciado 11

Considera que la información ingresada al sistema respecto a los trámites de solicitud de préstamos son los indicados.

Estadísticos

Tabla 20: Enunciado 11

N	Válido	27			
	Perdidos	0			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDECISO	4	14.8	14.8	14.8
	A	13	48.1	48.1	63.0
	TA	10	37.0	37.0	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

11.- Considera que la información ingresada al sistema respecto a los trámites de solicitud de préstamos son los indicados

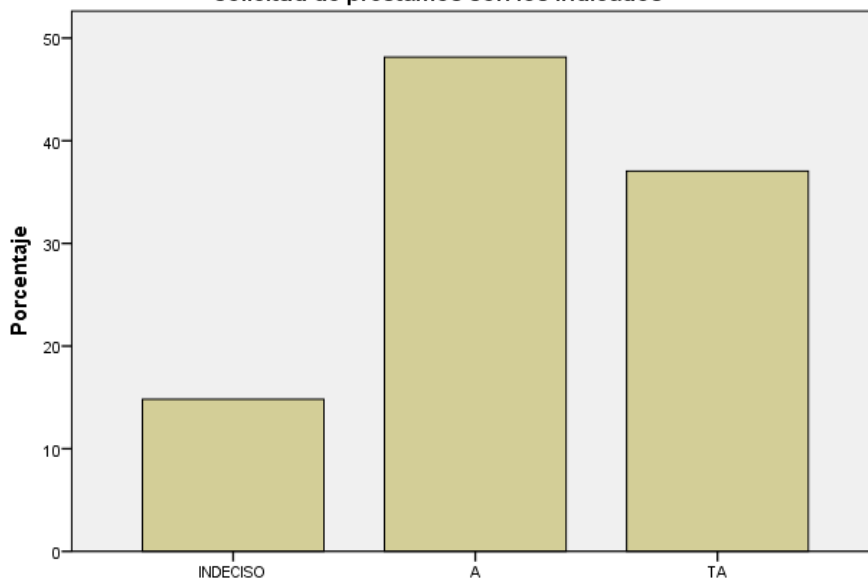


Figura 13: Enunciado 11

Fuente: Elaboración Propia

Los resultados expresan que el 48.1% están de acuerdo que la información ingresada al sistema respecto a la solicitud de préstamo es la indicada y el 14.8% manifiestan estar indecisos respecto al procedimiento.

Enunciado 12

Considera que la institución usa adecuados filtros para verificar y validar la información presentada por los asociados.

Estadísticos

Tabla 21: Enunciado 12

N		Válido	27			
		Perdidos	0			
			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	D		7	25.9	25.9	25.9
	INDECISO		7	25.9	25.9	51.9
	A		11	40.7	40.7	92.6
	TA		2	7.4	7.4	100.0

Fuente: Elaboración Propia

12.- Considera que la institución usa adecuados filtros para verificar y validar la información presentada por los asociados

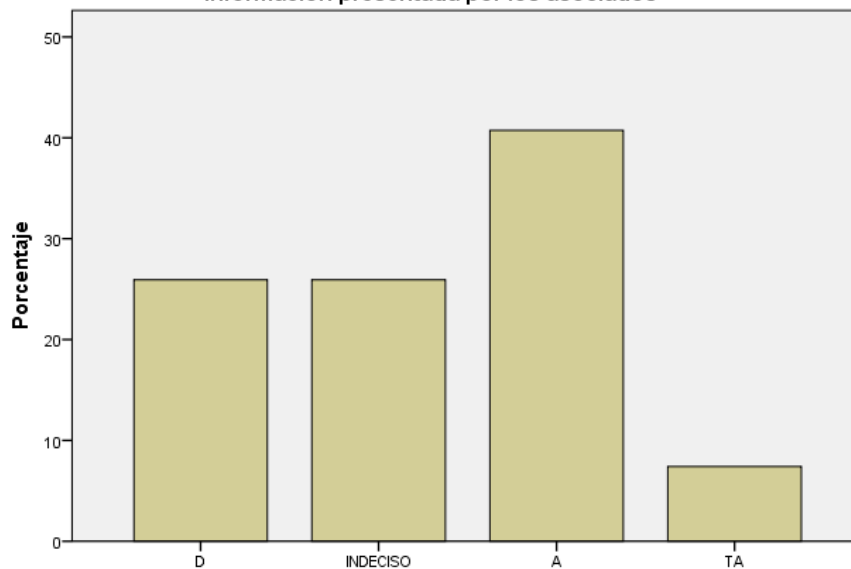


Figura 14: Enunciado 12

Fuente: Elaboración Propia

Los resultados expresan que el 7.4% y el 40.7% se muestran totalmente de acuerdo y de acuerdo, respectivamente, que la institución usa filtros adecuados para verificar y validar la información presentada por los asociados y el 25.9% se muestran indecisos y en desacuerdo con los filtros de validación.

6.4. Respecto a la toma de decisiones no programables

Enunciado 13

Cree que la institución no cuenta con medidas preventivas para afrontar situaciones no previstas en los créditos colocados.

Estadísticos

Tabla 22: Enunciado 13

N		Válido	27			
		Perdidos	0			
			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	D		12	44.4	44.4	44.4
	INDECISO		7	25.9	25.9	70.4
	A		8	29.6	29.6	100.0
	Total		27	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

13.- Cree que la institución no cuenta con medidas preventivas para afrontar situaciones no previstas en los créditos colocados

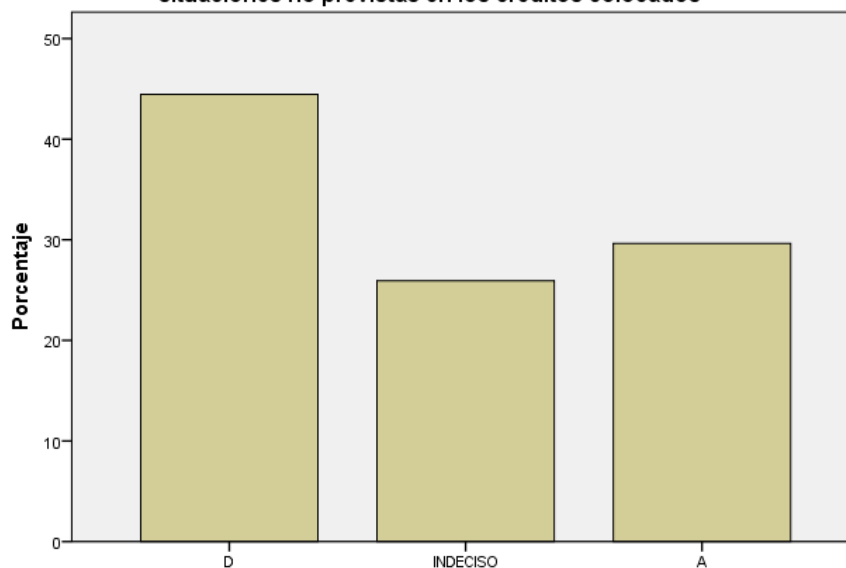


Figura 15: Enunciado 13

Fuente: Elaboración Propia

Los resultados expresan que el 44.4% están en desacuerdo que la institución no cuenta con medidas preventivas para afrontar situaciones no previstas los créditos otorgados y el 25,9% manifiestan indeciso, por lo tanto, si se cree cuenta con medidas preventivas.

Enunciado 14

Considera que la política institucional brinda un tratamiento específico respecto a las deudas atrasadas por los asociados.

Estadísticos

Tabla 23: Enunciado 14

N		Válido	27			
		Perdidos	0			
			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	D		5	18.5	18.5	18.5
	INDECISO		7	25.9	25.9	44.4
	A		12	44.4	44.4	88.9
	TA		3	11.1	11.1	100.0
	Total		27	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

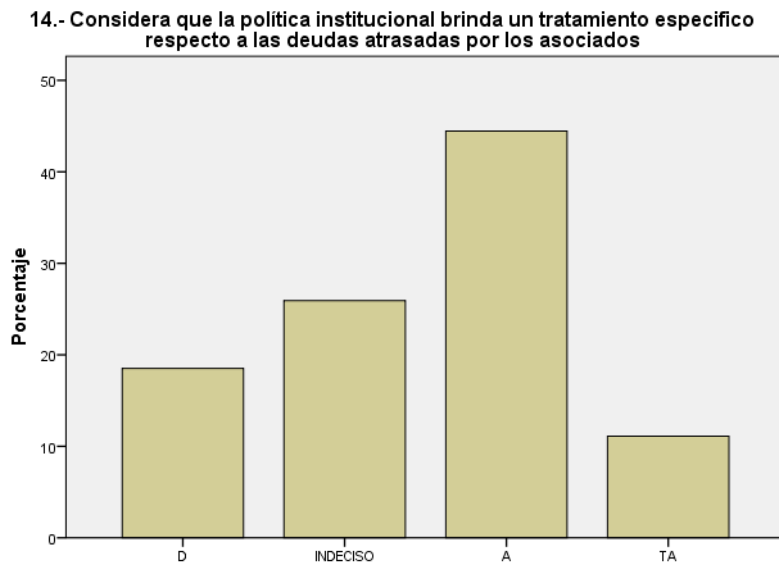


Figura 16: Enunciado 14

Fuente: Elaboración Propia

Los resultados expresan que el 44.4% y el 11.1% están de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente, si considera que la política de la empresa brinda un tratamiento específico respecto a las deudas atrasadas y un 18.5% manifiestan estar en desacuerdo.

Anexo 7

Tabla 24: Evaluación de Expertos

TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APellidos y Nombres del Experto: Choubar Reyes, Emilio Isel

Título y Grado

Ph D () Doctor () Magister (X) Licenciado () Otros (Especifique).....

UNIVERSIDAD QUE LABORA: Universidad Privada del Norte

FECHA: 17/11/2019

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

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	/		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	/		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	/		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	/		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	/		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	/		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	/		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	/		
TOTAL				

Sugerencias: Sílica

Firma del Experto: 

Nombres y Apellidos

Anexo 8

Tabla 25: Evaluación de Expertos

TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: GINES CASTAÑEDA MARIO RAUL

TITULO Y GRADO

Ph D () Doctor () Magister (X) Licenciado () Otros (Especifique).....

UNIVERSIDAD QUE LABORA: Universidad Privada del Norte


FECHA: 17/11/2019

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

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	X		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	X		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	X		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
TOTAL				

Sugerencias:

Firma del Experto: 

Nombres y Apellidos

Anexo 9

Tabla 26: Evaluación de Expertos

TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: ACOSTA CASHU, CÉSAR AUGUSTO.

TITULO Y GRADO

Ph D () Doctor () Magister () Licenciado () Otros (Especifique).....

UNIVERSIDAD QUE LABORA: Universidad Privada del Norte

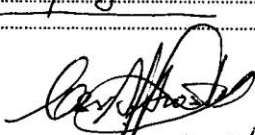
FECHA: 17-11-19

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

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	X		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	X		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	X		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
TOTAL				

Sugerencias: — Ninguna —

Firma del Experto: 
CÉSAR ACOSTA CASHU
 Nombres y Apellidos

Anexo 10

Tabla 27: Encuesta de Opinión.

ENCUESTA DE OPINIÓN A DIRECTIVOS, GERENTE, JEFES DE AREAS, ANALISTAS DE CREDITO Y GESTORES DE COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE AGOSTO PNP LTDA.

El objetivo de la encuesta de opinión de los directivos, gerente, jefes de áreas, analistas de crédito y gestores de cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Agosto” PNP Ltda., es conocer la percepción acerca de la toma de decisiones en cada proceso en la colocación de préstamos.

Por lo tanto, es importante su colaboración marcando según corresponda por cada ítem con la mayor objetividad posible, lo cual contribuirá con el presente estudio.

Cada pregunta está seguida de cinco alternativas, por lo que deberá marcar solo una por ítem.

	ÍTEMS	T.A.= totalmente de acuerdo	A.= de acuerdo en ciertos aspectos.	I.= indeciso.	D.= en desacuer do en ciertos aspectos.	T. D.= totalmente en desacuerd o
01	Cree que la cantidad de créditos colocados durante los primeros seis meses del presente año cubren las expectativas de la Cooperativa.					
02	Considera que la adecuada toma de decisiones favorece el retorno óptimo de los capitales invertidos en préstamos por parte de la cooperativa.					
03	Considera que el personal está capacitado adecuadamente respecto a la normatividad de la SBS.					
04	Considera las actuales decisiones en la cooperativa permiten que esta se vea atractiva para nuevos asociados.					
05	Cree que el número de préstamos colocados por el área de créditos no han cubierto las metas programadas de la institución en el primer semestre del año.					
06	Considera que la toma de decisiones respecto a la organización y asignación de funciones internas favorece la colocación de préstamos en el área de créditos.					
07	Considera que la toma de decisiones respecto a los procedimientos y etapas de evaluación documentaria internas favorece la colocación de préstamos.					
08	Considera que la información brindada al asociado solicitante de un préstamo es la pertinente.					

09	Considera que el tiempo de verificación y conformidad de la documentación presentada por los asociados que solicitan un préstamo es adecuada.					
10	Considera que la evaluación crediticia por parte de la institución es la adecuada.					
11	Considera que la información ingresada al sistema respecto a los trámites de solicitud de préstamos son los indicados.					
12	Considera que la institución usa adecuados filtros para verificar y validar la información presentada por los asociados.					
13	Cree que la institución no cuenta con medidas preventivas para afrontar situaciones no previstas en los créditos colocados.					
14	Considera que la política institucional brinda un tratamiento específico respecto a las deudas atrasadas por los asociados.					