



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

ESCUELA DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN ECONOMÍA MENCIÓN ECONOMÍA Y FINANZAS DE
LA EMPRESA**

TESIS

**TOMA DE DECISIONES Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA
COOPERATIVA SANTO DOMINGO DE GUZMAN, CUSCO, PERIODO 2022**

**PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN ECONOMÍA
MENCIÓN ECONOMÍA Y FINANZAS DE LA EMPRESA**

AUTORA

Br. Leydi Diana Figueroa Condori

ASESOR:

Dr. Armando Tarco Sanchez

ORCID: 0000-0003-0599-721X

CUSCO – PERÚ

2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, **Asesor** del trabajo de investigación/tesis titulada: TOMA DE DECISIONES Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA SANTO DOMINGO DE GUZMAN, CUSCO, PERIODO 2022

presentado por: BACH. LEYDI DIANA FIGUEROA CONDORI con DNI Nro.: 46273820

presentado por: con DNI Nro.:

para optar el título profesional/grado académico de MAESTRIA EN ECONOMIA: MENCIÓN ECONOMIA Y FINANZAS DE LA EMPRESA

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 02 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 10 %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tomé las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 04 de MARZO de 2024


Firma
Post firma Dr. Armando Tarco Sánchez

Nro. de DNI 23863407

ORCID del Asesor 0000-0003-0599-721X

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: oid:27259:336533897

NOMBRE DEL TRABAJO

tesis Diana Figueroa - toma de decisiones y rentabilidad Replicante.docx

AUTOR

Leydi Diana Figueroa Condori

RECUENTO DE PALABRAS

23278 Words

RECUENTO DE CARACTERES

126600 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

126 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

5.1MB

FECHA DE ENTREGA

Mar 1, 2024 6:22 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME


Mar 1, 2024 6:24 PM GMT-5**● 10% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Base de datos de trabajos entregados
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Material bibliográfico
- Material citado



Dedicatoria

La tesis que a continuación se presenta, la dedico a Dios, por el amparo que me dio al protegerme durante el proceso de mi formación académica, me dio fuerzas para seguir en el camino, protegiéndome y protegiendo a mis seres queridos quienes se convirtieron en mi fortaleza.

A Isabel Condori y Jorge Figueroa, mis padres, a Cinthia y Shamira, mis hermanas, quienes fueron mi fortaleza emocional para llegar a cumplir mi meta, me acompañaron día a día para no desfallecer y seguir.

A mi esposo Willy y a mis hijos Gadiel y Daniella, por ser mi motivación para seguir adelante, por darme su amor en los momentos que más necesité y convertirse en mi fuente de inspiración para seguir en el camino y llegar hasta aquí.

Diana

Agradecimientos

Quiero expresar un agradecimiento sincero y profundo a mi Alma Mater, donde me formé, así como a todas las personas que contribuyeron a este logro. Reconozco que sin su apoyo, no habría llegado a este punto.

Quiero expresar mi agradecimiento al Mgt. Wilver Barrientos Guzmán y al Mgt. Juan Abel Gonzales Boza por compartir su conocimiento y ofrecerme su apoyo incondicional. Ha sido un privilegio contar con su orientación.

Mi gratitud eterna va hacia la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco y mis profesores de la Maestría en Economía, con Mención en Economía y Finanzas Empresariales. Les agradezco por haberme ayudado a convertirme en la profesional que soy hoy, llevando conmigo los conocimientos y sabidurías que me brindaron.

De forma muy especial hago llegar mi agradecimiento a mi asesor Dr. Armando Tarco Sánchez, quien con su conocimiento me encaminó por el sendero de la investigación.

Diana

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos	iii
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática	1
1.2. Formulación del problema	5
a. Problema general	5
b. Problemas Específicos	5
1.3. Justificación de la investigación	6
1.4. Objetivos de la Investigación	8
a. Objetivo General	8
b. Objetivos Específicos	8

II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Bases teóricas	9
2.1.1. Definición Conceptual de Toma de decisiones.....	9
2.1.1.1. Toma de decisiones.	9
2.1.1.2. Importancia de la toma de decisiones	10
2.1.1.3. Proceso de la toma de decisiones	11
2.1.1.4. Modelo de toma de decisiones	13
2.1.1.5. Características de las políticas empresariales.	15
2.1.1.6. Clasificación según su jerarquía	15
2.1.1.7. Tipos de políticas empresariales	16

2.1.1.8.	Gestión administrativa	16
2.1.1.9.	Principios de la gestión administrativa	17
2.1.1.11.	La Influencia de la Toma de Decisiones	18
2.1.1.12.	Teoría de la Decisión Racional	19
2.1.1.13.	Teoría de la Toma de Decisiones Grupal	20
2.1.1.14.	Teoría de Toma de decisiones	20
2.1.2.	Cooperativa de ahorro y crédito	24
2.1.2.1.	Organización de una Cooperativa	25
2.1.2.2.	Jerarquía de una Cooperativa de Ahorro y Crédito	25
2.1.2.3.	Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán	27
2.1.2.4.	Organigrama Estructural	28
2.1.2.5.	Servicios que presta la Cooperativa de ahorros y créditos SDG	31
2.1.3.	Definición Conceptual de la Rentabilidad	32
2.1.3.1.	Teoría sobre la rentabilidad	34
2.1.3.2.	Consideraciones para construir indicadores de rentabilidad	37
2.1.3.3.	Indicadores de rentabilidad	37
2.1.3.4.	Rentabilidad económica (ROI)	37
2.1.3.5.	Cálculo de la Rentabilidad Económica	38
2.1.3.6.	Rentabilidad Comercial	38
2.1.3.7.	Rentabilidad Financiera	39
2.1.3.8.	Utilidad Bruta	40
2.1.3.9.	Utilidad Neta	40
2.1.3.10.	Ingresos	40
2.1.3.11.	Egresos	41
2.1.4.	Marco Normativo legal	41
2.1.4.1.	Bases Legales	41
2.2.	Marco Conceptual	44

2.3.	Antecedentes empíricos de la investigación	45
2.3.1.	Antecedentes a nivel internacional	45
2.3.2.	Antecedentes a nivel nacional	47
2.3.3.	Antecedentes A nivel Local	49

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1.	Hipótesis general	52
3.2.	Hipótesis específicas	52
3.3.	Identificación de Variables e Indicadores.	53
3.4.	Operacionalización de variables.	54
	Cuadro de operacionalización de variables	56

IV. METODOLOGÍA

4.1.	Ámbito de estudio	58
4.2.	Tipo, nivel y diseño de investigación	58
4.3.	Unidad de análisis	60
4.4.	Población de estudio	60
4.5.	Tamaño de muestra	61
4.6.	Técnicas de selección de muestra.	61
4.7.	Técnica de recolección de información	62
4.8.	Técnicas de análisis e interpretación de la información	62
4.9.	Técnicas para demostrar verdad o falsedad de las hipótesis planteadas.	63

V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1.	Resultados a nivel descriptivo	65
5.2.	Resultados estadístico a nivel inferencial	81
	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	87
	CONCLUSIONES	92
	SUGERENCIAS	94
	REFERENCIAS	95

ANEXOS 101

Índice de tablas

Tabla 1 Consejo de Administración	29
Tabla 2 Lista de consejo de vigilancia	29
Tabla 3 Comité de educación	29
Tabla 4 Comité electoral	30
Tabla 5 Órgano de apoyo	30
Tabla 6 Operacionalización de variables.....	56
Tabla 7 Población de la investigación.....	60
Tabla 8 Muestra de Estudio.....	61
Tabla 9 Baremación de la Variable Toma de decisiones.	64
Tabla 10 Baremación de la Variable Rentabilidad.....	64
Tabla 11 Prueba de normalidad.....	82
Tabla 12 Hipótesis general	83
Tabla 13 Hipótesis especifica primero	84
Tabla 14 Hipótesis especifica segunda.....	85
Tabla 15 Hipótesis especifica tercera.....	86

Índice de figuras

Figura 1 Toma de decisiones.....	65
Figura 2 Asamblea general.....	67
Figura 3 Consejo directivo	69
Figura 4 Gerencia General	70
Figura 5 Rentabilidad.....	73
Figura 6 Rentabilidad Económica.....	75
Figura 7 Rentabilidad financiera.....	77
Figura 8 Rentabilidad Comercial	79

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo: Determinar la influencia de la toma de decisiones en la rentabilidad de La Cooperativa Santo Domingo de Guzmán del Cusco, Periodo – 2022. La cual tuvo como metodología el paradigma cuantitativo, diseño no experimental, explicativo - causal, el tipo es aplicado, la población fue igual a 133 trabajadores de la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán periodo 2022 y la muestra censal; integrado por 133 trabajadores, la técnica para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento utilizado fueron los cuestionarios, respecto a la conclusión que se tuvo fue: la significación asintótica $p = ,000 < 0,5$ cumple con la primera premisa que se acepta la hipótesis alterna, respecto al nivel de la correlación es de 0,422 según el valor de Rho es positiva y de nivel moderado, por tanto la toma de decisiones influyen de manera directa y significativa en la rentabilidad en la cooperativa Santo Domingo de Guzmán durante el periodo 2022.

Palabras clave: Toma de decisiones, rentabilidad, Cooperativa.

ABSTRACT

The present investigation has as objective: To determine the influence of decision making on the profitability of the Santo Domingo de Guzmán Cooperative of Cusco, Period - 2022. Which had as methodology the quantitative paradigm, non-experimental, correlational design, by transversal time , the type is pure or basic, the population was equal to 133 workers of the Santo Domingo de Guzmán Cooperative period 2022, for the determination of the sample the probabilistic technique was carried out, which resulted in 99 workers, the technique for the collection of data was the survey and the instrument used were the questionnaires, with respect to the conclusion that was reached was: the asymptotic significance $p = .000 < 0.5$ complies with the first premise that the alternative hypothesis is accepted, regarding the level of the The correlation is 0.422 according to the value of Rho, which is positive and of a moderate level, therefore the actions carried out by the agents in decision-making directly and significantly influence profitability in the Santo Domingo de Guzmán cooperative during the 2022 period.

Keywords: Decision making, profitability, Cooperative.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática

Para comprender la situación, es esencial tener en cuenta en primer lugar la definición de Cooperativas según la perspectiva de la **ONU (2021)** que la describe como una unión voluntaria de personas que se han asociado de forma autónoma para abordar sus necesidades y objetivos económicos, sociales y culturales comunes a través de una empresa de propiedad compartida y gestionada democráticamente, basada en principios cooperativos (p. 34). No obstante, el impacto de la pandemia ha generado un desequilibrio en la estabilidad financiera de estas cooperativas. Durante el período de 2020 a 2021, alrededor de mil cooperativas tuvieron que utilizar sus reservas para redistribuir temporalmente los recursos entre los trabajadores. Además, más de ochenta mil empleados perdieron sus empleos, y se considera que la responsabilidad principal recae en los directivos de estas organizaciones.

En la misma línea **CEPAL (2022)** da a conocer que en América Latina, el retiro completo de los ahorros por parte del 32% de los socios ha generado una inestabilidad en la rentabilidad de las cooperativas. En lo que respecta al riesgo crediticio, la disminución de la morosidad en los préstamos de consumo se ha visto contrarrestada por el ligero deterioro de la cartera de préstamos empresariales, lo que ha tenido un impacto significativo en la salud financiera de las cooperativas. Este deterioro se origina en los propios socios que tenían préstamos importantes y optaron por reestructurarlos, pero los retrasos en los pagos de las cuotas y la retirada de ahorros por parte de los socios han resultado en considerables pérdidas financieras. Según el informe de las Naciones Unidas de 2022, después de la pandemia en

Ecuador, el 22% de los miembros de las cooperativas de ahorro y crédito dejaron de serlo, retirando sus fondos y contribuciones.

En nuestro país, según la **SBS (2022)** refiere que El principal desafío que enfrentan las cooperativas de ahorro y crédito en nuestro país se relaciona con la falta de mecanismos institucionales que respalden su solidez financiera. Esto está relacionado con la falta de claridad en el marco normativo. Durante el año 2022, se disolvieron nueve cooperativas de ahorro y crédito en todo el país. Actualmente, hay 659 cooperativas afiliadas en el gremio, pero sorprendentemente, 502 de ellas no están bajo supervisión. En junio del presente año, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) declaró la intervención de nueve cooperativas de ahorro y crédito debido a sus patrimonios negativos, ejerciendo sus facultades de supervisión y regulación.

Parte de esta problemática se atribuye a la falta de decisiones oportunas por parte de los gerentes de estas entidades, lo que ha resultado en desequilibrios en sus cuentas. Por ejemplo, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa registró un patrimonio negativo de S/ 199 millones, principalmente debido a los ajustes requeridos según informes de inspección y las pérdidas en sus operaciones, lo que ha llevado a la pérdida total del capital social y de la reserva cooperativa, convirtiéndola en la entidad con mayores pérdidas.

Es de conocimiento general que el año 2022 estuvo marcado por un ambiente de incertidumbre tanto para las personas como para las empresas. Esto fue causado por la crisis sanitaria que se prolongó durante dos años consecutivos y la crisis política que culminó con la destitución del presidente, lo que a su vez generó una crisis económica y agitación social. Estos hechos se reflejaron en varios indicadores macroeconómicos, como un crecimiento del Producto Bruto Interno (PBI) del 2.7%

al final del año 2022, una tasa de inflación del 8.4%, la más alta en 14 años, una tasa de referencia del 7.5% y un tipo de cambio del dólar que cerró el año a S/. 3.88 por dólar, según el Informe Anual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán (2022).

A nivel local, durante el año 2022, se experimentó un deterioro en la reputación del sistema cooperativo debido a que más de 63 cooperativas de ahorro y crédito fueron declaradas en disolución y liquidación por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). Entre estas, se encontraban instituciones significativas como "AELU" en Cusco, "San Pedro de Andahuaylas" y "Credicoop" en Arequipa, lo que generó preocupación y desconfianza en el sistema cooperativo de ahorro y crédito.

En un contexto relacionado, es importante mencionar la situación específica en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán en la ciudad de Cusco. Actualmente, el Presidente del Consejo de Administración y el Gerente General han implementado estrategias destinadas a mejorar la situación de la cooperativa. Se han tomado decisiones significativas para abordar irregularidades detectadas en gestiones anteriores, especialmente en lo que respecta a la gestión organizacional. Se ha establecido un registro de sanciones para directivos y delegados en respuesta a las faltas cometidas por miembros de la asamblea general, y se ha llevado a cabo la incorporación de profesionales especializados a través de concursos públicos, ya que hasta el año 2021, los miembros de la Asamblea General carecían de la formación adecuada para sus roles, lo que resultó en errores que afectaron a la cooperativa.

Además, se menciona que el sistema democrático en la cooperativa puede retrasar la aprobación de proyectos que no obtengan el respaldo de la mayoría en la Asamblea General. Esto ha llevado a ciertos proyectos destinados al progreso de la entidad a ser pospuestos si no reciben la aprobación requerida. En cuanto a la gestión financiera, se han llevado a cabo campañas para abordar la morosidad entre los socios, ya que en 2020, el 10.87% de los clientes estaban en situación morosa, cifra que aumentó al 13.76% en 2021 y descendió ligeramente al 13.23% en 2022. En términos legales, la cooperativa enfrenta una cantidad considerable de procesos judiciales, incluyendo casos penales, civiles, constitucionales y laborales, que reflejan prácticas irregulares de gestiones anteriores. Además, se señala que la SBS ha realizado observaciones que quedaron registradas en dos visitas de inspección en 2021. Finalmente, se informa que el ratio de eficiencia y gestión al cierre de 2022 se situó en un 45.8%, lo que representa una disminución con respecto a años anteriores, según la Memoria Anual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán (2022).

Dada esta descripción de la situación actual de la cooperativa, se reconoce la importancia de llevar a cabo una investigación, ya que la toma de decisiones es fundamental para la gestión de cualquier entidad o empresa y puede afectar la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito, así como los ahorros de sus socios. Por lo tanto, el propósito de este estudio es el siguiente: “Determinar la influencia de la toma de decisiones en la rentabilidad de La Cooperativa Santo Domingo de Guzmán del Cusco, Periodo – 2022”.

1.2. Formulación del problema

a. Problema general

¿Cómo influye la toma de decisiones en la rentabilidad de La Cooperativa Santo Domingo de Guzmán del Cusco, Periodo – 2022?

b. Problemas Específicos

- ¿Cómo influye la toma de decisiones de la Asamblea General en la rentabilidad de La Cooperativa Santo Domingo de Guzmán del Cusco, Periodo – 2022?
- ¿Cómo influye la toma de decisiones del Consejo Directivo en la rentabilidad de La Cooperativa Santo Domingo de Guzmán del Cusco, Periodo – 2022?
- ¿Cómo influye la toma de decisiones de la Gerencia General en la rentabilidad de La Cooperativa Santo Domingo de Guzmán del Cusco, Periodo – 2022?

1.3. Justificación de la investigación

La investigación se abordó a nivel teórico, ya que se buscó adentrarse en el ámbito de las ciencias económicas y financieras. Para lograr esto, se realizó una exhaustiva revisión de fuentes bibliográficas que enriquecieron el marco teórico del estudio. Como resultado de este proceso, se llevaron a cabo acciones sistemáticas que condujeron a la identificación de nuevos conceptos relacionados con las variables de estudio y todos los aspectos involucrados en ellas. En esta perspectiva, se consideraron como autores clave en la investigación a los siguientes: en cuanto a la primera variable, se tomó en cuenta a Carlos Vargas Vasserot, autor del libro "LA ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA SOCIEDAD COOPERATIVA Y EL RETO DE LA MODERNIDAD CORPORATIVA", publicado en 2017. Por otro lado, para la variable dependiente, se hizo referencia a Eslava De Jaime José, autor de "La rentabilidad: Análisis de costes y resultados", publicado en 2013.

El desarrollo de la investigación se justificó a nivel práctico, ya que al evidenciar la relación entre "La toma de decisiones y la rentabilidad", se buscó fomentar un cambio en estos aspectos, tanto por parte de los actores involucrados como de los propios socios. Es una preocupación compartida trabajar en la mejora de la problemática de la Cooperativa, y, por lo tanto, es esencial poner en práctica las recomendaciones presentadas en el estudio, las cuales surgieron a raíz de un análisis exhaustivo y los resultados obtenidos en el campo de investigación.

Asimismo, se proporcionó una justificación metodológica, ya que los instrumentos utilizados en el estudio fueron desarrollados específicamente para esta investigación y podrían resultar valiosos para futuros estudios. Además, se presentaron modelos descriptivos que permitieron la interpretación de los

resultados, y se estableció la evidencia de influencia, lo que contribuyó a la comprensión de los resultados a nivel inferencial. De esta manera, se estableció un modelo que podría servir como base para investigaciones futuras con temáticas similares.

Finalmente, se destacó la importancia de la investigación, ya que se considera que demostrar la influencia de la toma de decisiones en la rentabilidad es un aspecto crucial para abordar la problemática y mejorar la eficacia de las decisiones y la rentabilidad en beneficio de la Cooperativa. En consecuencia, se argumentó la necesidad de explorar en profundidad las variables de estudio para contribuir a la mejora de la entidad y abordar las deficiencias identificadas durante la investigación.

1.4. Objetivos de la Investigación

a. Objetivo General

Determinar la influencia de la toma de decisiones en la rentabilidad de La Cooperativa Santo Domingo de Guzmán del Cusco, Periodo – 2022.

b. Objetivos Específicos

- Determinar la influencia de la toma de decisiones de la Asamblea General en la rentabilidad de La Cooperativa Santo Domingo de Guzmán del Cusco, Periodo – 2022.
- Determinar la influencia de la toma de decisiones del Consejo Directivo en la rentabilidad de La Cooperativa Santo Domingo de Guzmán del Cusco, Periodo – 2022.
- Determinar la influencia de la toma de decisiones de la Gerencia General en la rentabilidad de La Cooperativa Santo Domingo de Guzmán del Cusco, Periodo – 2022.

II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Bases teóricas

La toma de decisiones gerenciales en una cooperativa es un proceso fundamental que afecta directamente su funcionamiento y éxito a largo plazo. Para comprender este proceso, es esencial tener una sólida comprensión de las bases teóricas que subyacen en la toma de decisiones cooperativas. Aquí se presenta una introducción a algunas de las principales teorías que influyen en este ámbito:

2.1.1. Definición Conceptual de Toma de Decisiones

2.1.1.1. Toma de decisiones.

Para dar paso a la definición de la variable se considera el punto de vista de **Vargas (2017)** señala que al tomar una decisión se procede a elegir entre varias alternativas, cuyo propósito es lograr un objetivo dentro de una empresa, se debe de saber que para las entidades o empresas este proceso es crucial para lograr las metas, por ser una organización las ordenes son jerárquicas, por lo que las decisiones vienen de dirección, lo que les permite organizar adecuadamente los recursos y además controlar las actividades que realizan.

A modo de comentario, se sabe que a diario un persona toma decisiones estas pueden ser relevantes en su vida, por tanto si se trata de un gerente la toma de decisiones son fundamentales para su accionar cotidiano, de ello depende varias situaciones desde la forma de solucionar problemas hasta poder lograr metas, asimismo también se debe de decidir proceso de cómo llegar a esas metas, de esta forma se debe de evaluar las alternativas que se tiene, y se debe de optar por lo más conveniente para el usuario.

Para profundizar el tema se considera el punto de vista de **Arredondo y Vásquez (2013)** quien refiere que “El proceso de toma de decisiones debe preocuparse por conocer perfectamente lo que se pretende con la decisión, pues solo de esa manera se puede determinar si realmente la acción a seguir fue generada mediante un proceso autónomo y no por motivos alterados, sesgados o erróneos” (p. 149). Un problema que no se ha definido claramente debido a la ignorancia o a creencias falsas puede llevar a sugerir un curso de acción inadecuado, y el proceso de toma de decisiones en su conjunto puede considerarse ineficaz y no autónomo.

Para poder tomar decisiones de la mayor calidad posible, “Es necesario que el contexto en el cual se lleve a cabo el proceso decisorio sea el indicado, considerando este como el entorno dentro del cual se pueden tratar las ideas que se requieren para la toma de decisiones” (**Essentials, 2006, p. 147**). Si bien el liderazgo ejecutivo se considera fundamental en una organización, se prioriza la participación en los grupos de toma de decisiones, ya que se considera que estos grupos aportan una mayor variedad de ideas, como se puede observar en la creación de comités organizativos con el fin de alcanzar un objetivo concreto.

2.1.1.2. Importancia de la toma de decisiones

Desde la perspectiva de **Alfaro (2017)** quien aporta lo siguiente:

La capacidad de tomar decisiones es de importancia crítica, ya que se percibe como el motor que impulsa a empresas y corporaciones. Por lo tanto, es fundamental elegir la opción más apropiada. El proceso de toma de decisiones tiene un valor sustancial al ofrecernos la oportunidad de abordar problemas existentes y seleccionar la solución que mejor se adecúe a la situación. Para alcanzar la decisión óptima, es esencial poseer la capacidad de analizar, recopilar alternativas y encontrar soluciones

basadas en la lógica. La toma de decisiones constituye una parte constante de la vida de las personas, por lo que se presenta de manera regular a lo largo de su recorrido.

El proceso de toma de decisiones es una parte muy importante de cómo los humanos viven su vida diaria, por lo que es importante saber cómo elegir las correctas. Al tomar las decisiones correctas, puede resolver una variedad de situaciones en la vida de diferentes personas, incluyendo aquellas que pueden ser laborales, personales o comerciales, entre otras. La toma de decisiones dentro de una entidad se considera como una parte fundamental que le compete al gerente, ya que se involucra tanto con la organización de la empresa como las metas.

2.1.1.3. Proceso de la toma de decisiones

Para **Coulter y Robbins (2005)** Son un conjunto de actividades que provienen de las organizaciones que tiene cada empresa, estas deben de realizarse de forma jerárquica y obedecerse, cuyo fin es afianzar la eficiencia empresarial. Los autores dan cuenta sobre 8 fases que se describen a continuación:

1. Identificar un problema

El surgimiento sobre la toma de decisiones nace desde la aparición de una problemática, esta puede ser una situación real o un ideal, para ello es necesario identificar el problema, en este entender es preciso reconocer ciertas características para tomar decisiones adecuadas, para ello es necesario ser conscientes, trabajar bajo presión y utilizar los recursos para resolver problemas.

2. Identificar los criterios de decisión

Al identificar un problema es necesario tomar en cuenta diferentes criterios que resultan ser claves para la toma de decisiones.

3. Asignar pesos a los criterios

Se debe saber que no todos los criterios guardan la misma importancia, para ello la persona que toma las decisiones debe de clasificarlas en orden de importancia, con ello se garantiza la respuesta en orden correcto.

4. Desarrollar las alternativas

Es preciso tener una lista de alternativas para resolver problemas en orden de urgencia, de esta manera poco a poco se resolverán los problemas.

5. Analizar las alternativas

Para los responsables de tomar las decisiones es urgente evaluar las alternativas de solución para después solucionarlo, a partir de estas evaluaciones se crean estándares que responden a las fase 1 y 2, en consecuencia se realizan listas para que puedan identificarse las ventajas y desventajas, asimismo elegir alternativas de solución.

6. Seleccionar una alternativa

Para cuando se haya llegado a esta etapa, es preciso elegir la alternativa más adecuada, para ello se debe de considerar los recursos que permitan llegar a una fase 5, en este momento se produce el más alto nivel de efectividad en la decisión.

7. Implementar la alternativa

En este nivel es preciso indicar la decisión a los involucrados para que tomen sus precauciones y puedan aportar en la viabilidad de la toma de decisiones, para ello es preciso conseguir el compromiso de estas personas, el resultado es mejor si las personas que harán viable la decisión sean las responsables.

8. Evaluar la eficacia de la decisión

Para dar un final beneficioso a la toma de decisiones es preciso evaluar los resultados, con ello se puede determinar el nuevo surgimiento del problema.

2.1.1.4. Modelo de toma de decisiones

Para **Chacin (2010)** en su mayoría las decisiones son tomadas por las empresas, en ese entender existen características que permitan modelos racionales, de forma limitada y político, de esta forma existen al identificar la complejidad y la variedad de situaciones que permiten tomar decisiones en los negocios.

a. Modelo racional

Según **Collanqui y Reyna (2017)** Para poner en práctica el modelo, es preciso elegir las mejores opciones que puedan beneficiar a la empresa, para ello es necesario realizar una cuidadosa evaluación de las opciones que se tenga, posteriormente a este modelo se basa en suposiciones explícitas.

Para llevar a cabo el modelo racional es preciso realizar lo siguiente:

- Es preciso contar con las tareas que permiten realizar alternativas.
- Es preciso considerar las alternativas para clasificarlas adecuadamente en base a criterios explícitos.
- Se debe de cerciorar si lo que se decidió sea lo beneficio para la empresa.

b. Modelo de racionalidad limitada.

Este modelo demuestra los límites de la racionalidad y destaca los procedimientos de toma de decisiones utilizados con frecuencia por individuos y equipos, por lo que refleja tendencias personales o grupales para:

- Elegir una solución que sea mejor para la empresa.
- Se debe de contar con planes alternativos.
- Resolver cualquier información que influya negativamente en la toma de decisiones.

c. Modelo político

En línea con la visión del autor, es imperativo que las decisiones individuales se tomen de manera inmediata en beneficio de los intereses personales. Por lo general, las preferencias individuales no experimentan cambios significativos ante nueva información, y el procedimiento que implica definir el problema, reunir y estructurar datos, compartir información y aplicar criterios de evaluación son los únicos enfoques empleados para garantizar que el resultado sea coherente con la elección del tomador de decisiones.

d. Políticas empresariales

Para poner en práctica la estrategia política empresarial es preciso seguir lo que se menciona seguidamente:

Compromiso para con la empresa: Para ponerlo en práctica es preciso obedecer los niveles jerárquicos, se tiene que reforzar el compromiso y la

participación de la personas que laboran en la empresa: “La política empresarial suele afectar a más de un área funcional, contribuyendo a cohesionar verticalmente la organización para el cumplimiento de los objetivos estratégicos” (**Encinas et al., 2011 p. 23**). Al mismo modo que la elección de las políticas empresariales, se debe de tener consideración en la elección de las estrategias, para ello es preciso que los mandos altos e intermedios son los responsables de buscar planes alternativos para lograr los objetivos y tomar las mejores decisiones.

Para **Li Bonilla (2014)** “Cuando tenemos la calidad como uno de los objetivos estratégicos, la política de la calidad anima a los directivos funcionales a incorporar la orientación al cliente en la situación de cada unidad organizativa. En si las políticas empresariales son reglas” (p. 23). Dadas a través de las acciones y decisiones contundentes que se dan para desarrollar las estrategias que resultas eficaces para el funcionamiento de la empresa.

2.1.1.5. Características de las políticas empresariales.

Da a conocer que las preferencias para la empresa, señalando los siguientes ítems.

- Permite dar pautas para como iniciar el procedimiento.
- Da a conocer una situación de la dirección para situaciones similares.
- Permite ver el horizonte de las metas. (Li Bonilla, 2014)

2.1.1.6. Clasificación según su jerarquía

- Políticas Generales: En este apartado se da cuenta sobre el organismo social, asimismo todas las disposiciones de forma general.

- Políticas Específicas: Para Li Bonilla (2014) da cuenta sobre alguna función operacional, un departamento o parte.

2.1.1.7. Tipos de políticas empresariales

- Políticas a Largo Plazo: Permiten expresar las normas de forma clara para lograr objetivos a mediano y largo plazo.
- Políticas a Corto Plazo: Para Li Bonilla (2014) se dan a conocer las normas para lograr las las prioridades en favor de la empresa.

2.1.1.8. Gestión administrativa

Vargas (2017) Refiere que la gestión administrativa puede lograr resultados eficientes, para ello, es importante dar a conocer un soporte administrativo a las diferentes áreas funcionales de la empresa. Por lo antes fundamentado se infiere que la gestión administrativa es principal para desarrollar acciones empresariales, en este sentido para lograr metas se debe de trabajar de forma cooperativa, aplicando estrategias para llegar a fines comunes en común a favor de la empresa.

Desde la perspectiva de otro autor como es Vargas (2017) la gestión administrativa se detalla a continuación:

- Realizar una adecuada planificación, asimismo controlar las actividades empresariales.
- Tener en control constante el área contable.
- Establecer los ingresos de la empresa y determinar el estado financiero.
- Tener mucha responsabilidad en la toma de decisiones con relación a la empresa.

2.1.1.9. Principios de la gestión administrativa

Desde la perspectiva de Vargas (2017) la premisa se estudia desde los siguientes principios:

- Optimizar las actividades de los trabajadores, con ello se podrá mejorar los procesos en favor de la empresa.
- Para lograr los objetivos se tiene que considerar en mejorar los servicios de la entidad.
- Estar pendiente sobre las actividades que ocurren tanto dentro como fuera de la empresa.
- Estar en constante evaluación de las acciones de la empresa.
- Tener visión de extensión de servicios de la empresa.

2.1.1.10. Tipos de Decisiones

- **Por niveles:**

De acuerdo a Simon (1997), “la clasificación por niveles se realiza en función a la posición jerárquica que ocupa un decisor, y conforme a este análisis se tiene los siguientes” (p. 34).

a) Decisiones estratégicas

Son una suerte de decisiones que se tornan en la atmosfera de los altos directivos, los cuales tienen la potestad de llevar por buen rumbo a la entidad o empresa, para ello se tiene que decidir diferentes estrategias que permitan tomar las mejores decisiones, en este contexto hay ocasiones que las estrategias se realizan con personajes del entorno como alianzas estratégicas con otras entidades, se tornan de

gran importancia puesto que definen las metas y los objetivos generales, que intervienen en el progreso o déficit de la empresa, en consecuencia aguarían los planes a largo plazo que permiten lograr los objetivos (Borda, 2016).

b) Decisiones tácticas

Estas decisiones le corresponden a los directivos intermedios, los cuales asignan los recursos que tienen a su alcance como medio para lograr las metas de la empresa, estos recursos lo consideran como objetivos, dichas decisiones se tornan repetitivas y cotidianas ya que son precedentes que permiten confiar en la situación, por ello se tiene que repetir (Borda, 2016).

c) Decisiones operativas

Bordas (2016) “Adoptadas por ejecutivos que se sitúan en el nivel más inferior. Son las relacionadas con las actividades corrientes de la empresa. El grado de repetitividad es elevado: traducen a menudo en rutinas y procedimientos automáticos, la información necesaria y disponible” (p. 23). Por ser un plazo reducido los errores se pueden redireccionar rápidamente, dentro de actividades están la asignación de deberes a los trabajadores, asimismo determinar inventarios, etc. En consecuencia existe un tipo de correspondencia entre la responsabilidad o el nivel de jerarquía, por tanto el nivel de decisiones tomadas son diferentes, por lo que se deben de obedecer las órdenes, ya que esto es jerárquico.

2.1.1.11. La Influencia de la Toma de Decisiones

Para Yupanqui (2009) las creencias, las percepciones y los valores que tiene cada persona influye significativamente en la toma de decisiones personales, esto también abarcan a nivel institucional, se debe de tener en cuenta que los procesos de

la toma de decisiones son fundamentales para el proceso de toma de decisiones. Ya que las capacidades humanas se ven afectadas, entre ellos la comunicación, la motivación, el liderazgo, manejo de conflictos, entre otros.

Luego de lo recopilado se saca en cuenta que para la toma de decisiones se pasa por un conflicto psicológico, esto se hace en el proceso realizar la acción, en este entender para Yupanqui (2009) se tienen tres tipos de conflictos, como se ve a continuación:

- **Conflicto de Evitación – Evitación:**

Yupanqui (2009) “Cuando todas las alternativas son igualmente desagradables, pero tenemos que optar por una. Por ejemplo: Quedarnos a estudiar y no ir al baile, o irnos al baile y reprobamos el examen; ninguna de las dos opciones parece gratas, pero tenemos que elegir” (p. 34).

- **Conflicto de Atracción – Evitación**

Yupanqui (2009) este tipo de decisiones son cotidianas, que crean conflicto psicológico frecuentemente, ejemplo, cuando se quiere perder peso para ello se realiza una dieta, pero nos encontramos en situaciones que nos obligan a comer cosas que no son parte de la dieta que estamos haciendo, por lo que nos vemos en la situación de decidir entre quedarse con la dieta o romperla, sin embargo por no ser descorteses tenemos que romper la dieta y comer lo que se nos invita.

2.1.1.12. Teoría de la Decisión Racional

La toma de decisiones en una cooperativa a menudo se basa en la teoría de la decisión racional, que sugiere que los individuos toman decisiones de manera lógica y consistente para maximizar sus objetivos o beneficios personales (Pampilon et al. 2009)

En el contexto cooperativo, los miembros buscan maximizar los beneficios colectivos, pero la teoría de la decisión racional sigue siendo relevante para entender cómo los miembros evalúan y eligen entre diferentes opciones.

2.1.1.13. Teoría de la Toma de Decisiones Grupal

Dada la naturaleza cooperativa, la toma de decisiones frecuentemente involucra a grupos de individuos. La teoría de la toma de decisiones grupales explora cómo las dinámicas de grupo, la comunicación y la influencia mutua afectan la toma de decisiones. Es fundamental entender cómo se forman las opiniones colectivas y cómo se llega a un consenso en el contexto de una cooperativa.

En resumen, la toma de decisiones en una cooperativa implica una combinación de factores individuales y grupales, principios democráticos, y la gestión eficiente de la información. Al comprender estas bases teóricas, los miembros de una cooperativa pueden fortalecer su capacidad para tomar decisiones que beneficien a la comunidad en su conjunto.

2.1.1.14. Teoría de Toma de decisiones

Desde el aporte de **Bonome (2010)** Se realizó un análisis de la teoría de la toma de decisiones propuesta por Herbert Simón, quien basa su enfoque en el concepto de racionalidad. Simón postula que la racionalidad reside en el agente económico y sostiene que es un principio universalmente aplicable. En su concepción de la racionalidad, se incluyen aspectos a nivel individual y se orienta hacia la satisfacción de objetivos en lugar de la búsqueda de la maximización. Además, Simón subraya que la racionalidad se centra más en el proceso que en los resultados, siendo aplicable tanto en contextos sociales como en las actividades cotidianas.

En este mismo contexto, Herbert Simón presenta una definición de la racionalidad humana que resalta su contribución como economista. Expone este concepto en el contexto del "homo economicus", marcando una diferencia con respecto a los autores que siguen la corriente predominante en la Economía. Además, lo sitúa dentro de una perspectiva neoclásica donde se enfatiza la precisión del discurso como "maximizadora" a cambio de dar prioridad la razón de guarda coherencia basada en la "satisfacción". Esta distinción se debe a las limitaciones en la capacidad de cálculo y a las influencias del entorno de cuando se toma decisiones.

Con el fin de asociar la concordancia se hace referencia a 3 modelos que se relación con la toma de decisiones, estos a su vez se asocian con el pensamiento humano. El primero de ellos es el modelo administrativo: **Bonome (2010)** “Aparece conectado con la ciencia política, en concreto ligado a la gestión municipal” (p. 10). Se cree que existe una articulación histórica – sistemática que guarda relación con el aspecto psicológico hasta la dimensión empresarial del ser humano; refiere que al instante de la toma de decisiones se puede dejar de lado algunas metas, los recursos utilizados pueden dar un paso a alternativas no intencionadas; o en algunas oportunidades el decisor no debe de tener los suficientes conocimientos en consecuencia este puede ser ineficiente; en la misma línea refiere que la existencia de limitaciones hace que los agentes administrativos intenten superar a los condicionantes, este puede ser en el raso cognoscitivo, esto a través de los procedimientos mentales, además la capacidad de planificación, por otro lado se tiene las decisiones en el entorno social, este último busca los caminos que logren que las condicionantes se superen, en consecuencia lo que se espera para llegar a los fines de la empresa, puedan ser superadas.

Segundo modelo: Económico; Herber Simón subraya que el proceso de toma de decisiones en la esfera económica impacta el ámbito de la administración. Además, apunta que el "homo economicus" se incorpora en un contexto administrativo, siendo un componente fundamental en el modelo integral de toma de decisiones.

Por su parte, Dasgupta (2003) refiere que existe tres componentes principales al segundo modelo: a) El proceso de la toma de decisiones refiere un postulado prescriptivo, que direcciona la conducta dentro de las organizaciones, puesto que se da dentro de una red de procesos que influyen en la decisión, b) las proposiciones descriptivas en torno a la toma de decisiones en sí mismas consideradas; c) los rasgos de "operacional" y "empírica" son los factores constitutivos de toda teoría que desee abordar la toma de decisiones.

Entre estos elementos, es crucial resaltar el grupo de afirmaciones descriptivas, que por lo general se enfocan en examinar la concepción de racionalidad presentada por Simon y proporcionan información detallada sobre el concepto de satisfacción y la estrategia heurística de búsqueda.

El tercer modelo: La toma de decisiones como resolución de problemas, plasmado en el enfoque de *symbolic problem solver*. Básicamente trata de ver a la toma de decisiones como la solución a los problemas, asimismo trata de la expresión y representación que se da a partir de la inteligencia artificial; en la misma línea (Dasgupta, 2003) refiere que existen dos perspectiva que aguardan el modelo, el primero es la toma de decisiones que corresponden a la razón que abordan asuntos humanos, que parte desde el enfoque de la teoría de la racionalización planteada por Simon, que trata sobre racionalidad limitada, satisfacción, búsqueda heurística y

conducta adaptativa y el segundo la solución de problemas mediante el uso de símbolos.

No obstante, este último se adentra a la Inteligencia Artificial como un proceso de símbolos, volviendo a las afirmaciones radicales, esta idea se fundamenta en la afirmación de Simon, que sugiere que las máquinas poseen capacidades de "pensar como la mente humana". Esto implica que las máquinas no solo imitan, sino que también simulan y mejoran la capacidad de pensamiento humano, lo que lo hace más rápido y versátil. En consecuencia, el tema de atribuir habilidades mentales humanas a los artefactos trasciende el alcance del estudio, y por lo tanto, se enfocará en los agentes humanos que toman decisiones.

Finalmente el texto analizado por **Bonome (2010)** refiere que “es importante el componente cognitivo individual: resalta así la capacidad cognitiva humana cuando caracteriza el plano epistemológico e insiste en el papel de los agentes, frente a la idea de las puras transacciones económicas entendidas como flujos despersonalizados” (p. 23).

A modo de aporte, el enfoque del modelo de pensamiento humano se vincula con el campo de la economía, distanciándose del intento de una racionalidad abstracta y despersonalizada. En esta perspectiva, no se considera al individuo como un mero observador, su perspectiva en el campo de la economía definitivamente contradice la noción de que los procesos económicos estén desligados de la actividad humana.

2.1.2. Cooperativa de ahorro y crédito

Según la Memoria Anual (2022) Es una forma específica de cooperativa que se centra en brindar servicios financieros a sus miembros, que son tanto propietarios como usuarios de la cooperativa. Aquí hay algunos elementos clave en la definición de una cooperativa de ahorro y crédito:

- a. **Ahorro:** Los miembros de la cooperativa pueden depositar dinero en cuentas de ahorro, y estos fondos se utilizan para proporcionar préstamos y otros servicios financieros a otros miembros.
- b. **Crédito:** La cooperativa de ahorro y crédito ofrece servicios de préstamos a sus miembros. Estos préstamos pueden ser utilizados para diversos fines, como vivienda, educación, consumo, entre otros.
- c. **Propiedad y Participación:** Los miembros que depositan su dinero en la cooperativa se convierten en propietarios y tienen derecho a participar en la toma de decisiones a través de prácticas democráticas, como votar en asambleas.
- d. **Beneficios Compartidos:** Los beneficios económicos generados por la cooperativa se comparten entre los miembros, ya sea en forma de tasas de interés competitivas en préstamos o dividendos en cuentas de ahorro.
- e. **Enfoque en la Comunidad:** Las cooperativas de ahorro y crédito a menudo tienen un enfoque en satisfacer las necesidades financieras de la comunidad a la que sirven. Esto puede incluir brindar acceso a servicios financieros en áreas donde los bancos tradicionales pueden no estar presentes.
- f. **Autonomía e Independencia:** Aunque pueden colaborar con otras instituciones financieras y seguir regulaciones gubernamentales, las cooperativas de ahorro y crédito son autónomas en su toma de decisiones.

Estas cooperativas desempeñan un papel importante al proporcionar servicios financieros a comunidades que pueden tener acceso limitado a instituciones bancarias tradicionales. Además, buscan promover la inclusión financiera y la participación activa de sus miembros en la gestión y beneficios de la cooperativa.

2.1.2.1. Organización de una Cooperativa

Memoria Anual (2020) La organización de una cooperativa de ahorro y crédito se refiere a la estructura y disposición de los elementos internos de la cooperativa para facilitar el ahorro y la provisión de servicios financieros a sus miembros. Las cooperativas de ahorro y crédito son instituciones financieras cooperativas que operan con el objetivo de ofrecer servicios financieros, como cuentas de ahorro, préstamos y otros productos, a sus miembros, quienes son también propietarios de la cooperativa.

2.1.2.2. Jerarquía de una Cooperativa de Ahorro y Crédito

Memoria Anual (2022) La jerarquía en una cooperativa de ahorro y crédito se refiere a la estructura organizativa que establece niveles de autoridad y responsabilidad dentro de la institución. Aunque las cooperativas tienden a tener una estructura más democrática en comparación con otras organizaciones empresariales, todavía pueden tener una jerarquía organizativa que facilite la toma de decisiones y la gestión eficiente. Aquí hay algunos elementos clave de la jerarquía en una cooperativa de ahorro y crédito:

1. Asamblea General: Al igual que en cualquier cooperativa, la asamblea general es el órgano supremo de toma de decisiones. En el contexto de una cooperativa de ahorro y crédito, los miembros participan en decisiones

relacionadas con la política financiera, las tasas de interés y la elección de la junta directiva.

2. Junta Directiva: La junta directiva es responsable de la supervisión y la toma de decisiones estratégicas. Esto incluye la gestión de las operaciones diarias, la toma de decisiones sobre tasas de interés, políticas de préstamos y otros aspectos fundamentales.

3. Gerencia y Personal: Puede haber un equipo de gerentes y personal que se encargue de la ejecución de las operaciones diarias de la cooperativa, bajo la supervisión de la junta directiva.

4. Comités Especializados: Para abordar aspectos específicos de las operaciones financieras, la cooperativa puede contar con comités especializados, como el comité de crédito, el comité de auditoría, entre otros.

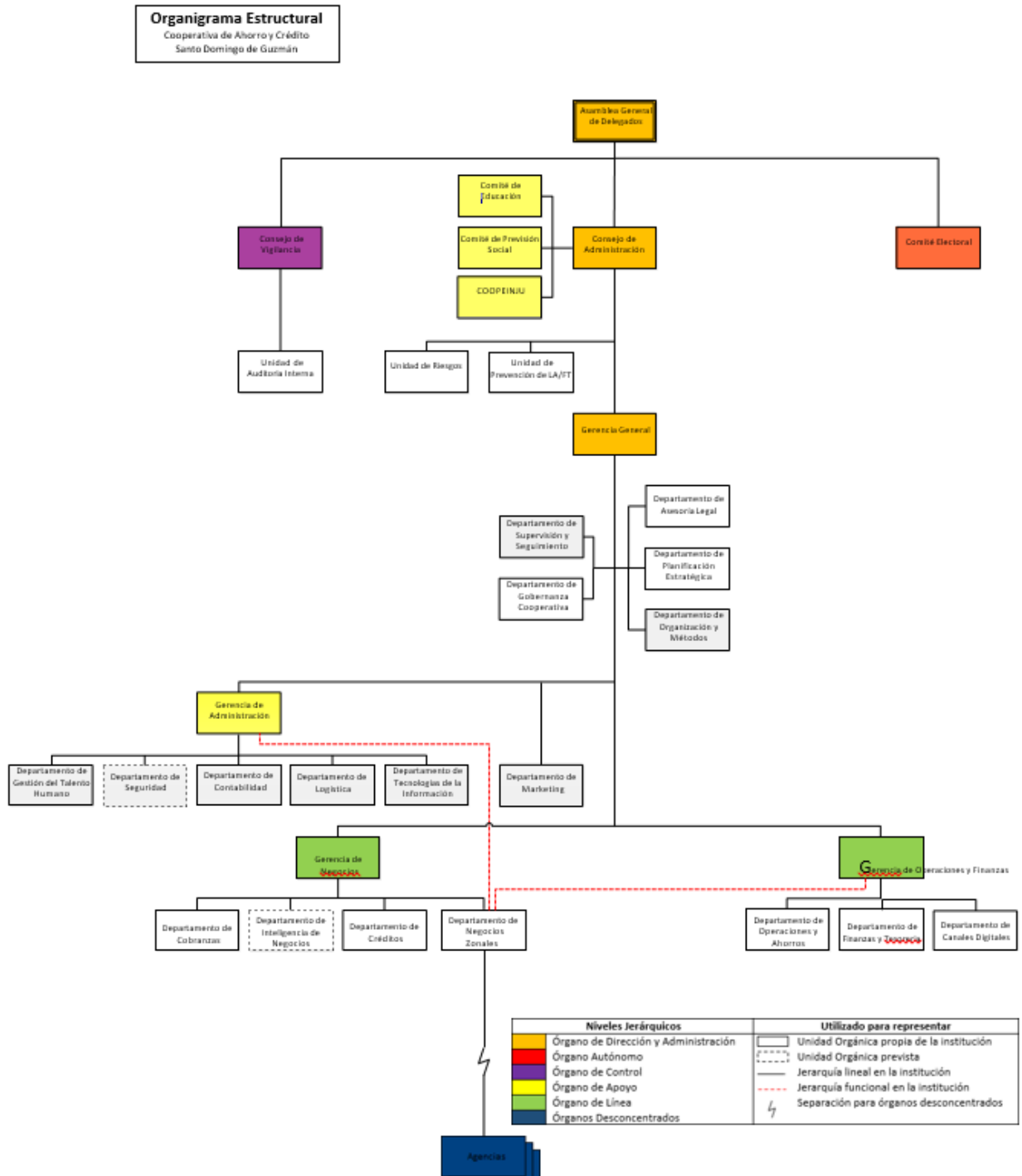
5. Departamentos o Áreas Funcionales: Dependiendo del tamaño y la complejidad de la cooperativa, puede haber diferentes departamentos o áreas funcionales encargadas de operaciones, finanzas, crédito, servicio al cliente, entre otros.

2.1.2.3. Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán



La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santo Domingo de Guzmán” Ltda. Se constituyó el 23 de enero de 1971 (Resolución D. N°1073-CAAE-ORAMNS-VII-Cusco). Siendo su fundador Padre Manuel Álvarez Percca; teniendo como visión única la de incentivar la cultura del ahorro y buscando satisfacer la necesidad creciente de financiamiento entre los miembros de la organización. Asimismo, está inscrita en el Libro de Cooperativas de los Registros Públicos del Cusco.

2.1.2.4. Organigrama Estructural



Nota: MOF – SDG (Cusco)

Consejo de Administración

Tabla 1

Consejo de Administración

Presidente	Dr. Adm. Willy Bravo Aparicio
Vicepresidente	Abog. Uriel Cáceres Huamán

Secretario	Ing. Quim. Santiago Torres Montesinos.
Primer Vocal	Lic. Adm. Yen Chacón Delgado
Segundo Vocal	Got. Luis Enrique Farfán Mercado

Nota: CAC – SDG (Cusco)

Tabla 2

Lista de consejo de vigilancia

Presidente	Abog. María Angélica Miranda Ayerbe
Vicepresidente	Ing. Agustín Elguera Hilaes
Secretario	Lic. Adm. Luis Fernando Coa Cabrera

Nota: CAC – SDG (Cusco)

Tabla 3

Comité de educación

Presidente	Abog. Uriel Cáceres Huamán
Vicepresidente	Mgt. Abog. María Antonieta Álvarez Trujillo
Secretario	Lic. Adm. Mary Carmen Turpo Pantigoso

Nota: CAC – SDG (CUSCO)

Tabla 4

Comité electoral

Presidente	Prof. Grimaldo Patiño Mamani
Vicepresidente	Mgt. Ing. Miguel Ángel Ccorihuamán Quispe
Secretario	Mgt. Ing. Doris Sabina Aguirre Carbajal

Nota: CAC – SDG (CUSCO)

Tabla 5

Órgano de apoyo

Comité de:	Educación
	Previsión social
El COOPEINJU	Movimiento cooperativo infantil y juvenil de la cooperativa

Nota: CAC – SDG (CUSCO)

Posicionamiento

En la ciudad de Cusco, la cooperativa tiene un lugar ganado puesto que cumple en la actualidad con las ordenanzas de la SBS, por ello logra cumplir con las metas trazadas dándole a la entidad confiabilidad, en consecuencia la entidad tiene un lugar ganado en la provincia y distritos de nuestra ciudad, con la misma intensidad se logró posicionar en otras regiones.

2.1.2.5. Servicios que presta la Cooperativa de ahorros y créditos SDG

En la siguiente relación se da a conocer las ventajas de ser socio de la cooperativa:

1) Créditos

- Crédito Negocio: Son créditos otorgados a personas naturales o jurídicas, que tienen como propósito financiar negocios, comercios o actividades de producción, es decir que el dinero sirva de capital.
- Crédito por Convenio Institucional: Mediante la CAC – SDG se crean alianzas con trabajadores o empresas para que logren obtener descuentos especialidad por ser parte de la alianza.
- Crédito Personal: las oficinas de la CAC – SDG están abiertas para realizar dichos pagos, cuyos beneficiarios son personas naturales, que pueden ser dependientes o independientes, los cuales requieren de préstamos para fines personales.
- Crédito Cubierto: Este beneficio le corresponde a personas naturales que son socios cuyo origen del dinero que le solventa puede ser dependiente o independiente, con la condición que tenga dinero a plazo fijo o depósitos.
- Crédito Administrativo: Este crédito le corresponde al personal que labora en la entidad.
- Crédito Hipotecario para Vivienda: La modalidad de préstamo en este criterio es con fines de remodelación, construcción o adquisición de un vivienda, donde la garantía es el mismo inmueble.

2) Ahorros

- A. Libre: es una cuenta de ahorro que permite retiros ilimitados en las diferentes ventanillas y Coopemático. No se cobra ITF ni por concepto de mantenimientos de cuenta.
- B. Coopekids: es una cuenta de ahorro para niños y jóvenes contas exclusivas.

3) **Depósitos A Plazo Fijo Soles Y Dólares:** cuya finalidad es permitir a los socios a invertir su monto de forma rentable y segura en depósitos a plazo establecidos variado de 30 a 720 días con interés de acuerdo al mercado. El mismo que se podrá emplear como garantía para pedir préstamos de forma inmediata.

4) **Previsión Social:** Es un servicio de carácter complementario que la CAC-SDG ofrece a sus socios hábiles, con la finalidad de conceder ayudas económicas y prestación asistencial, basado en los valores de la solidaridad. La edad máxima para afiliarse es 65 años (**Pampilon et al. 2009**).

2.1.3. Definición Conceptual de la Rentabilidad

“La rentabilidad está relacionada con la eficiencia, la rentabilidad es un indicador que mide la eficiencia de la empresa respecto al uso de sus recursos financieros” (De La Hoz et al., 2016 p. 34), dicho de otra forma, verifica que las entidades hagan un uso adecuado de sus recursos, con la finalidad de que no se desperdicien, dentro de ello se considera el capital, el aporte, las deudas y responsabilidades.

Desde la perspectiva de De La Hoz et al. (2016) La rentabilidad es una suerte de medición que permite dar claridad sobre el estado financiero de la entidad o

empresa, de esta forma se podrán ver a claridad los ingresos líquidos que se tienen para que sea distribuida por los socios o accionistas, caso contrario las obligaciones tributarias que se tienen que realizar; de esta forma se tiene claro todos los ingresos y egresos de la entidad en función al buen funcionamiento de la entidad. En consecuencia, se acrecienta los niveles de utilidad, lo que permite el adecuado funcionamiento, haciendo que se garantice la continuidad dentro del mercado.

Para Hernández (2010)

Se ha definido a la rentabilidad como: La noción aplicada a una actividad económica en la que se emplean recursos materiales, humanos y financieros con la finalidad de obtener beneficios económicos. Finalmente se puede evaluar la rentabilidad de una entidad a través de una comparación de los saldos ingresados al concluir un periodo y los recursos empleados para concebirlos (p.86).

Luego de lo citado, se puede inferir que la rentabilidad es un componente añadido que permite realizar operaciones mercantiles, esto implica la utilización de elementos que logren subir los recursos monetarios, “indica que para su medición se tendrá en cuenta las utilidades obtenidas al final del ejercicio económico así como el costos de los elementos requeridos que permitieron obtener dicha utilidad” (Hernández, 2010 p. 23).

Desde la perspectiva de la administración financiera, la rentabilidad es una métrica que conecta las ganancias de una organización con sus ventas, actividades o capital. Esta medida le permite comparar los beneficios de la empresa con un determinado nivel de ventas, actividad o inversión del propietario. La importancia de esta medida se deriva del hecho de que la producción de bienes y servicios es esencial para la supervivencia de una organización.

Desde la perspectiva de Vargas (2017) “la inversión de capital, la rentabilidad es la tasa mínima de ganancia que una persona o institución tiene en mente, sobre el monto de capital invertido en una empresa o proyecto” (p. 34).

2.1.3.1. Teoría sobre la rentabilidad

Teoría de la rentabilidad y del riesgo en el modelo de Markowitz.

Markowitz presenta una teoría vanguardista que sugiere que los inversores deben repartir sus inversiones entre diferentes alternativas con el fin de alcanzar la tasa máxima de rendimiento ajustado. Esta perspectiva pionera se basa en la ley de los grandes números, que establece que el valor real de una cartera se acercará al rendimiento promedio esperado. La observación de esta teoría presupone la existencia de un contrato hipotético con la mayor rentabilidad posible y el menor riesgo posible, que obviamente sería la mejor opción para un sistema financiero racional .tomador de decisiones **(Betancourd et al., 2013)**

Es por ello, que con esta teoría concluye que la cartera con máxima rentabilidad actualizada no tiene por qué ser la que tenga un nivel de riesgo mínimo. Por lo tanto, la ganancia puede ser aumentada por el inversionista financiero, aunque esto implica asumir ciertos riesgos; no obstante, estos riesgos pueden reducirse a cambio de la ganancia esperada, que puede ser modificada respecto a la situación presente.

En adición, se detectó la "Teoría del Equilibrio," que sostiene que el valor alcanzado por la empresa se basa en la relación entre el flujo de efectivo operativo, en lugar de las transacciones repartidas entre los proveedores de fondos. Esto significa que elementos como los costos disminuyen las ventajas de la deducción fiscal asociada a los gastos de deuda, lo que resulta en la preservación de niveles

significativos de endeudamiento. Sin embargo, el conflicto de intereses entre accionistas, directivos y proveedores dispensa un nuevo papel a la estructura financiera (**Acuña y Zambrano, 2013**).

Asimismo, se tiene la segunda teoría de Peking Orden, sumerge la asimetría de la información, donde las empresas no tienen una estructura de capital óptima que alcanzar, sino siguen un orden jerárquico en la utilización del financiamiento, siendo primero las fuentes internas las que satisfacen esta necesidad y recurriendo a fuentes externas en caso de insuficiencia de la anterior (**Acuña y Zambrano, 2013**).

La rentabilidad es un tema fundamental en la gestión financiera y económica, y ha sido abordado desde diversas perspectivas teóricas a lo largo del tiempo. A continuación, se presentan algunas teorías y enfoques importantes relacionados con la rentabilidad:

1. Teoría de la Utilidad Marginal: Esta teoría, desarrollada por economistas clásicos como Adam Smith y David Ricardo, se centra en el concepto de utilidad marginal y cómo las decisiones de producción y consumo pueden influir en la rentabilidad. Se argumenta que la rentabilidad se maximiza cuando la producción se lleva a cabo hasta el punto en que el costo marginal iguala el ingreso marginal (**Acuña y Zambrano, 2013**).

2. Teoría de la Empresa y la Competencia: En el contexto de la teoría económica, autores como Alfred Marshall y Joseph Schumpeter han contribuido a la comprensión de cómo la rentabilidad de una empresa puede depender de su posición en un mercado competitivo. La competencia, las barreras de entrada y las economías de escala pueden influir en la rentabilidad de una empresa (**Bonome, 2010**).

3. Teoría de la Agencia: Esta teoría se enfoca en las relaciones entre los propietarios (accionistas) y los gerentes de una empresa. Argumenta que los conflictos de intereses entre estos grupos pueden afectar la rentabilidad. Los mecanismos de control y la alineación de incentivos son importantes para abordar estos problemas (Gareth, 2008).

4. Teoría de la Inversión y el Capital: Los economistas como John Maynard Keynes han desarrollado teorías sobre la inversión y la relación entre la inversión y la rentabilidad. Keynes sostiene que la inversión empresarial puede influir en la rentabilidad y el ciclo económico (Gareth, 2008).

5. Teoría de la Cartera: En finanzas, la teoría de la cartera desarrollada por Harry Markowitz y otros académicos se centra en cómo los inversionistas pueden construir carteras diversificadas para maximizar la rentabilidad y minimizar el riesgo. La rentabilidad esperada de una cartera se evalúa en función de la rentabilidad y la volatilidad de los activos individuales (Gareth, 2008).

6. Teoría de la Creación de Valor: Esta teoría se enfoca en cómo las empresas pueden crear valor para los accionistas a través de la gestión eficiente de sus recursos y operaciones. Se argumenta que la rentabilidad sostenible a largo plazo está vinculada a la creación de valor económico (Gareth, 2008).

En consecuencia estas teorías proporcionan enfoques conceptuales y marcos de referencia para comprender la rentabilidad desde diferentes perspectivas. La elección de la teoría o enfoque adecuado depende del contexto específico y los objetivos de análisis, ya sea a nivel empresarial, financiero o económico.

2.1.3.2. Consideraciones para construir indicadores de rentabilidad

Conforme a lo que sugiere **Alfaro (2017)** existe una serie de cuestiones que permiten formular y medir la rentabilidad, con ello se puede elaborar un ratio lo que significa de diferentes formas, como se detalla a continuación:

1. En cuanto el indicador de la rentabilidad es el cociente, este se expresa de forma monetaria.
2. La relación debe de ser causal entre recurso que finge ser denominador y el excedente con el que se enfrentan.
3. Ser necesario tener en cuenta el promedio del período, que se calcula con relación a un tiempo predeterminado, determinando la importancia de los recursos invertidos.
4. Por último, es importante delimitar el intervalo de tiempo.

2.1.3.3. Indicadores de rentabilidad

Los indicadores de desempeño ayudan a medir qué tan bien la organización está administrando sus finanzas y también permiten observar cómo limitar los costos y gastos para que las ventas se conviertan en recursos útiles. (Superintendencia de Bancos y Seguros, s.f).

2.1.3.4. Rentabilidad económica (ROI)

De Jaime Eslava (2013) “menciona que la rentabilidad económica o de igual manera llamada inversión es una medida que analiza en un tiempo determinado, a cerca de rendimiento de los activos con independencia de la financiación de los mismos” (p. 23).

Según De Jaime Eslava (2013) expresa que uno de las metas es medir la eficacia que tiene la empresa respecto al uso de las inversiones, haciendo la comparación con un indicador de beneficio que el (número de ratio) que el activo neto total, que es un denominador descriptivo de los medios disponibles que es un eslabón para conseguir el denominador de la ratio.

Cantalapiedra (2011) La rentabilidad económica o de inversión se emplea para medir el desempeño de las operaciones de una empresa durante un período determinado, sin tener en cuenta la financiación de la empresa.

2.1.3.5. Cálculo de la Rentabilidad Económica

$$RE = \frac{\text{Resultado antes de intereses e Impuestos}}{\text{Activo Total a su estado medio}}$$

Cantalapiedra (2011) “El resultado antes de intereses e impuestos suele identificarse con el resultado del ejercicio prescindiendo de los gastos financieros que ocasiona la financiación ajena y del impuesto de sociedades” (p. 23). Costo de los impuestos sociales, que puede variar según el tipo de sociedad, se espera medir la efectividad de los medios empleados independientemente de los impuestos sociales.

2.1.3.6. Rentabilidad Comercial

De Jaime Eslava (2013) Refiere que la rentabilidad comercial es un indicador que mide la efectividad comercial de una empresa, calculando la relación entre las ganancias generadas por las ventas y el total de ventas realizadas en un período específico.

De Jaime Eslava (2013) La rentabilidad comercial, en términos financieros, es un medio para analizar la efectividad y el rendimiento de una empresa en su actividad de ventas y comercio. Se obtiene al dividir los beneficios generados por la empresa a través de sus ventas entre el total de ventas realizadas en un período de tiempo específico. En esencia, esta métrica refleja el nivel de ganancia generado por las ventas y puede servir como un indicador de cuán eficiente es la empresa en convertir sus ventas en utilidades. Esta medida resulta fundamental para evaluar tanto la salud financiera como la eficacia de las operaciones comerciales de una empresa.

2.1.3.7. Rentabilidad Financiera

Cantalapiedra (2011) Según la fuente anglosajona Return on Equity (ROE) La rentabilidad financiera, o sea, la generada a partir de los capitales propios, se utiliza como un método para analizar el rendimiento obtenido en un periodo particular en relación con los recursos propios, y en general, no se tiene en cuenta la distribución de las ganancias.

Por lo tanto, la rentabilidad financiera se puede describir como la evaluación de la configuración financiera de la empresa, la cual abarca elementos relacionados con los rendimientos y las inversiones. Esta métrica se ve influida tanto por los factores que impactan en la rentabilidad económica como por las decisiones financieras que dan forma a la estructura financiera.

$$RF = \frac{\text{Resultado Neto}}{\text{Fondos Propios a su Estado Medio}}$$

2.1.3.8. Utilidad Bruta

Para conceptualizar la utilidad bruta se tomó la perspectiva de **Dután (2015)** para hallarlo se realiza una operación matemática que consiste en obtener la diferencia que resulta entre los ingresos de una empresa multiplicado por los bienes y servicios, además del costo de los bienes y servicios, por lo cual la utilidad bruta no considera los costos fijos. Estos son los mismos, a independencia de lo que se produce en la empresa o se comercializa.

2.1.3.9. Utilidad Neta

Dutan (2015) La Utilidad Neta es el resultado de la sustracción y la adición de la utilidad operacional, asimismo los gastos e ingresos no operacionales sucesivamente, los impuestos y la Reserva legal. Esta será distribuida según corresponda a cada socio.

2.1.3.10. Ingresos

Los Ingresos según **Cervera (2016)** da a conocer que la empresa prestadora de servicios manifiesta el ejercicio de su actividad, en retribución a ello consigue dinero o tiene el derecho de ser retribuido con otras formas de pago, que serán cobradas en fechas indicadas.

Constituyen renta los incrementos del patrimonio empresarial que no sean consecuencia de nuevas aportaciones de los inversores. En ningún caso las aportaciones de los propietarios constituyen ingresos, aunque sí incrementan el patrimonio familiar. Con la intención de compensar pérdidas de trabajos anteriores o de encapsular los recursos de la empresa para financiar nuevas inversiones o crecimiento. “Ha de quedar claro que pérdidas y beneficios se

determinan en función de los ingresos y gastos producidos en un período de tiempo determinado” (Cervera, 2016 p. 33).

2.1.3.11. Egresos

“La empresa realiza un gasto cuando obtiene una contraprestación real del exterior, cuando percibe alguno de estos bienes. Incurre en un gasto cuando disfruta de la mano de obra de sus trabajadores, cuando utiliza el suministro eléctrico para mantener operativas” (Tiwijam B. D. , 2018)

2.1.4. Marco Normativo legal

2.1.4.1. Bases Legales

a) Ley de cooperativas

Texto Único Ordenado de la Ley General de Cooperativas

- **Ley N^o 27626**

“La supervisión de este tipo de cooperativas está a cargo de la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (FENACREP) o de otras federaciones de segundo nivel reconocidas por la SBS”.

- **Ley N^o 30822.**

A partir del año 2019, las cooperativas entran bajo la regulación de la SBS de conformidad. Puesto que el cooperativismo en el Perú, es un sistema de carácter eficaz que tiene la finalidad de contribuir al desarrollo económico, con práctica social y justicia social. El estado peruano tiene la responsabilidad de dar garantías para el libre desarrollo de las cooperativas. Sin embargo, las cooperativas tendrán en general un propósito no lucrativo, prestando servicio a los socios de forma mutua. Las cooperativas necesariamente deberán inscribirse en el Registro Público.

b) Características de acuerdo a la nueva ley N° 30822

Se permite la captación de depósitos y el otorgamiento de crédito únicamente de sus socios.

La denominación será “cooperativa de ahorro y crédito”

Los depósitos se incluyen en la cobertura del Fondo de Seguro de Depósitos Cooperativo.

Quienes integren el Consejo de Administración y Vigilancia, así como los miembros del Comité de Educación y Comité Electoral, deben cumplir con los requisitos descritos en el artículo 20. Se identificará como socios directivos a aquellos que ostenten la condición de miembros titulares en el Consejo de Administración, el Consejo de Vigilancia, el Comité de Educación y el Comité Electoral, y esta designación se renueva anualmente.

En el ejercicio de las funciones directivas se debe considerar: los cargos son personales, no se tendrá pagos por cualquier concepto, sin embargo, solo se pueden asignar dietas para sesiones ordinarias y aprobadas por la asamblea; el sustento del monto se deberá informar a la Superintendencia Adjunta de Cooperativas.

Las aportaciones y los depósitos se contabilizan por separado.

Son de aplicación a las COOPAC las disposiciones sobre secreto bancario.

El patrimonio efectivo de las cooperativas debe ser mayor o igual al 10% de sus activos y contingentes ponderados por riesgo de crédito, de mercado y operacional,

c) Régimen de supervisión

A partir del año 2019, entra bajo la supervisión de la SBS

- Los colaboradores técnicos son: las centrales cooperativas, las federaciones nacionales de cooperativa.

- Los convenios se fijan con los colaboradores técnicos, de acuerdo a las funciones, alcances y responsabilidades de la SBS.
- La SBS fija las contribuciones que tendrán que abonar las COOPAC, por el concepto de supervisión.
- La SBS puede solicitar la presentación del padrón de socios e información de las operaciones.
- En caso de irregularidades puede solicitar: Solicitar un informe al Consejo de Administración o Consejo de Vigilancia. Convocar a una Asamblea General.
- La exigencia para regular y supervisar las COOPAC están de acuerdo al esquema modular.
- Niveles de esquema modular de acuerdo al monto total de activos de las COOPAC son:
 - Nivel 1: COOPAC, tienen un monto hasta 600 UIT.
 - Nivel 2: COOPAC tienen un monto total sea mayor a 600 UIT, y menor que 65,000 UIT.
 - Nivel 3: COOPAC tienen un monto total sea mayor a 65,000 UIT. Adicionalmente deben contar con una clasificación de riesgos anual. (Véase anexos)

2.2. Marco Conceptual

2.2.1. Toma de decisiones

De acuerdo con Yupanqui (2009), las creencias personales, percepciones y valores tienen un impacto significativo en las elecciones individuales, abarcando también el ámbito institucional. Es esencial tener en mente que los procesos vinculados a la toma de decisiones juegan un papel fundamental en este proceso determinante.

2.2.2. Rentabilidad

La conexión entre rentabilidad y eficiencia implica que la rentabilidad actúa como un indicador que evalúa la eficiencia de una empresa en la gestión de sus recursos financieros, según lo indicado por De La Hoz et al. (2016). En términos más sencillos, este indicador garantiza que las entidades empleen de manera adecuada sus recursos, como el capital, las aportaciones, las deudas y las responsabilidades, con la finalidad de prevenir el desperdicio.

2.2.3. Cooperativa de ahorro y crédito

Una cooperativa de ahorro y crédito es una entidad financiera de carácter cooperativo, conformada por miembros que comparten intereses comunes y que se centra en proporcionar servicios de ahorro y préstamo a sus socios. En este tipo de cooperativa, los miembros son simultáneamente propietarios y usuarios, participando activamente en la toma de decisiones y beneficiándose de los productos y servicios financieros ofrecidos (De La Hoz et al. 2016).

2.3. Antecedentes empíricos de la investigación

2.3.1. Antecedentes a nivel internacional

Pico (2022) presentan una investigación que se titula: “*La rentabilidad y la toma de decisiones en la organización Víctor Hugo Caicedo Cía. Ltda. En la ciudad de Ambato*” presenta para optar el grado de magister en Economía y Finanzas, en la Universidad Técnica de Ambato, el principio de la investigación fue: “Determinar la rentabilidad de la Organización Víctor Hugo Caicedo Cía. Ltda. De la ciudad de Ambato para la adecuada toma de decisiones”, la metodología responde al enfoque cuantitativo, diseño no experimental, la población estuvo constituida por 320 funcionarios que son parte del departamento de Contabilidad en la Empresa Organización Víctor H. Caicedo, Ambato. Los instrumentos utilizados fueron los cuestionarios, en conclusión: Con respecto al objetivo principal de la investigación se considera que la Rentabilidad sobre los Activos (ROA) que sigue el Modelo Dupont, no fue considerable, ello se puede afirmar luego de dos años de observación, por lo que se infiere que la administración no está siendo adecuada, puesto que no está generando ventas relacionado al activo total, en efecto la cartera de clientes es alta, sin embargo el inventario que tienen se mueve lento, por lo que a veces los productos se deterioran, con relación a los costos, no responden a la oferta ofrecida, dando como resultado un Utilidad baja, con relación a La Rentabilidad sobre el Patrimonio (ROE) que fue en los periodos 2019 – 2020, existe una deficiencia en el rubro, en consecuencia de los tres indicadores el que es más representativo es el multiplicador del capital.

Supe (2017) “*El análisis financiero y la toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Picaihua Ltda.*”, dicha investigación tuvo como principio “dar solución a la deficiente aplicación de herramientas con las que se analizan los estados financieros que actualmente se presencia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Picaihua Ltda.”, la investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, asimismo responde al diseño pre experimental, para recolectar la información se tuvo a bien realizar cuestionarios, asimismo se realizar observaciones, con relación a las conclusiones el investigador refiere lo siguiente: Para lograr sus objetivos trazados y, en última instancia, lograr un equilibrio financiero que complazca tanto a sus accionistas como a sus clientes, la institución debe elegir estrategias que incrementen la eficiencia en el manejo de los recursos económicos considerando la correcta actividad operativa.

Caminos (2021) Efectúan una investigación intitulada: “*El Riesgo Financiero y La Rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 de la provincia de Chimborazo*” presentada a la Universidad Técnica de Ambato, para optar al grado de magister, con relación al objetivo: “Analizar el riesgo financiero y la rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 de la provincia de Chimborazo para la toma de decisiones”. La metodología responde al enfoque cuantitativo, método hipotético – deductivo, diseño no experimental corte transversal, la población estuvo constituida por 2200 trabajadores que son parte de 5 cooperativas de ahorro y crédito de la provincia de Chimborazo, 2019. Al concluir la investigación se determinó que “Al analizar el riesgo financiero y la rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 de la provincia de Chimborazo para la toma de decisiones mediante la aplicación del modelo Z-Score de Altman”, da como resultado que de las 5

cooperativas que fueron parte de investigación 4 se encuentran en riesgo financiero, sin embargo COAC no tiene tal dificultad, con relación a la evaluación a la rentabilidad se aplican indicadores ROE y ROA, haciendo en evidencia que 3 de las cooperativas tienen una rentabilidad aceptable, 2 en situación baja de utilidad, por tanto, “el riesgo financiero influye progresivamente en la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito”.

2.3.2. Antecedentes a nivel nacional

Pérez (2019) El presente trabajo de investigación titulado “*Relación entre la administración financiera y la rentabilidad de la Cooperativa Agraria el Gran Saposoa Ltda. 2016*”, tiene por objetivo general “determinar si existe relación entre la administración financiera y la rentabilidad de la Cooperativa el Gran Saposoa, 2016”. Para efectuar la investigación se tuvo a bien considerar a 12 trabajadores de la Cooperativa Agraria El Gran Saposoa de las áreas de Finanzas, ventas y logística, con relación al diseño no experimental de corte transversal correlacional, para el recojo de la información de los trabajadores se utilizó como instrumento cuestionarios, respecto a las conclusiones se tiene lo siguiente: se halló una significación asintótica bilateral tiene como resultado 0,011, dando a conocer que si existe relación entre las variables de estudio, con relación a los resultados descriptivos se tuvo que 49,2% tiene administración financiera regular, asimismo el 25% es buena y el 26% refieren que es mala, por último, se considera que el grado de percepción sobre la rentabilidad es alta, con un 42% de aceptabilidad de los encuestados, respecto al nivel de regular existe otro 41% y un 17% que refiere que es baja.

Asunción (2018) El objetivo de este trabajo a realizar, es “*determinar y describir la influencia del análisis económico financiero de las cooperativas de ahorro y crédito del Perú y de la cooperativa COOPAC NSR. Cajabamba, 2017*”.

Las principales cuentas de COOPAC en el Per al cierre del primer trimestre de 2017 continuaron con un buen comportamiento. La dinámica de crecimiento general de las actividades alcanzó un índice de 13,22% con respecto a marzo de 2016 y el crecimiento de la posición se mantuvo positivo en 12,77% para el período de análisis. Fruto de los productos financieros que brindan, junto con la adecuada gestión de sus operaciones, la posición de COOPAC en provincias se ha fortalecido en el primer trimestre de 2017. Esto es especialmente cierto para las regiones de Amazonas (33,4%), Arequipa (32,52%), y Cajamarca (25,92%), cuyo crecimiento ha superado la media nacional, que se sitúa en el 13,75% un análisis económico financiero como mecanismo de control, pero no es permanente, y no existe un comité establecido para la mejor toma de decisiones respecto al enfoque que se busca para incrementar la rentabilidad en la era posterior. Se examinaron los indicadores, se encontró que la rentabilidad de Coopac NSR disminuyó de 1.12% en 2016 a 0.27 % en 2017 conformar un comité designado que podrá publicar informes trimestrales sobre el crecimiento o disminución de la rentabilidad. Se recomienda aconsejado que formen un comité designado que podrá publicar informes que ellos sobre el crecimiento o disminución de la rentabilidad.

Ramos y Yauri (2017) “*Decisiones Financieras y la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica LTDA. N° 582 - Periodo 2015*”

Con relación a la finalidad fue: “Conocer la relación entre las Decisiones Financieras y la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica

Ltda. N° 582 Periodo – 2017”. Para el propósito de la presente investigación, se utilizó una variedad de fuentes bibliográficas, de las cuales se tomaron muchos conceptos que sustentan el conocimiento sobre el tema, brindando una sólida base teórica para la investigación. La investigación realizada es de Tipo Aplicada, de nivel Correlacional y diseño No Experimental – Transeccional Correlacional, adicionalmente se utilizó el Método Científico General así como los Métodos Específicos de Métodos Descriptivos, Históricos y Analíticos. En el presente estudio se contó con 50 participantes, entre directivos y personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582. A través del transcurso de un proceso, se obtuvo como participantes en el estudio a 35 participantes, entre directivos y administrativos. El modelo estadístico que se empleó fue el Modelo de Probabilidad Estratificado. Como técnicas de recolección e instrumentación de datos se utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario, respectivamente. El presente estudio ha demostrado que existe una relación directa y significativa entre las decisiones financieras y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. No 582 Periodo-2015. Dado que existe una fuerte correlación positiva, se da a Rho Spearman un valor de 0.702 para esta relación.

2.3.3. Antecedentes A nivel Local

Villafuerte (2017) En su trabajo de investigación titulado: *"La cultura organizacional en los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán en la agencia Quillabamba– Cusco 2017"*, para optar el título de: Licenciado en Administración; en la Universidad Andina del Cusco. El problema a investigar es: Cómo es la cultura organizacional en los trabajadores de la Agencia de Quillabamba de la Cooperativa. Se plantea como objetivo de la

investigación: Describir el comportamiento institucional en los trabajadores de la Cooperativa. Siendo una investigación de enfoque cualitativo y cuantitativo, de tipo descriptiva transversal analítica de diseño no experimental, para una población compuesto por 30 personas que trabajan en la cooperativa. Lo cual le permitió llegar a los resultados siguientes: El 40% de los empleados reconoce tener un conocimiento limitado y una aplicación deficiente de las normas de la cooperativa. A pesar de que están al tanto de algunas de las normas de la organización, no las implementan de manera adecuada en sus respectivas áreas. En contraste, el 23.3% de los trabajadores declaran estar familiarizados regularmente con las normas institucionales. Respecto a la filosofía de la institución, el 53.3% de los empleados manifiestan tener un conocimiento limitado y una aplicación insuficiente, lo que provoca desorden y confusión en relación con la visión, misión y políticas de la organización. Mientras tanto, el 23.3% asegura tener un conocimiento regular de estos aspectos.

Uracahua (2018) en su trabajo de investigación titulado: "*Principios Socioeconómicos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan XXIII-Cusco: Un caso de Economía Social - 2014*", los fundamentos socioeconómicos son los que permiten el funcionamiento ininterrumpido de la cooperativa y le confieren relevancia en la actualidad. En relación a los resultados estadísticos, se observa que el coeficiente de correlación de Spearman (ρ) es de 0,623, lo cual denota una relación de importancia.

Villafuerte (2017) el 40% de los colaboradores que fueron parte de la investigación reconocen como la decisión de los agentes es mala, asimismo 23%

la toma de decisión es regular y el 53% es bueno, por tanto el estadístico de Rho de Spearman es igual a 0,604 que el nivel es significativo.

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis general

La toma de decisiones influye de manera directa y significativamente en la rentabilidad de la cooperativa Santo Domingo de Guzmán durante el periodo 2022.

3.2. Hipótesis específicas

- La toma de decisiones por la Asamblea General influye directa y significativamente en la rentabilidad de La Cooperativa Santo Domingo de Guzmán del Cusco durante el periodo – 2022.
- La toma de decisiones del Consejo Directivo influye directa y significativamente en la rentabilidad de La Cooperativa Santo Domingo de Guzmán del Cusco en el Periodo – 2022.
- La toma de decisiones de la Gerencia General influye directa y significativamente en la rentabilidad de La Cooperativa Santo Domingo de Guzmán del Cusco durante el Periodo – 2022.

3.3. Identificación de Variables e Indicadores.

a. Variable independiente: Toma de decisiones

Dimensiones e indicadores

Asamblea General

- Determinar el aporte del socio
- Autorizar la distribución de excedentes y remanentes
- Adoptar acuerdos de interés de la cooperativa.

Consejo Directivo

- Vigilar los fondos de caja, en bancos y valores de los bienes de la cooperativa
- Verificar la veracidad de la información contable
- Disponer la realización de arqueos de caja y auditorias.

Gerencia General

- Asegurar que los créditos cuenten con garantías reales.
- Contratar a los trabajadores
- Salvaguardar la economía de la cooperativa.

b. Variable dependiente: Rentabilidad

Dimensiones e indicadores

Rentabilidad Económica

- Margen Bruto
- Margen Neto
- EBITDA
- Margen Operacional

Rentabilidad Financieras

- Rendimiento de Activos
- Endeudamiento del activo fijo
- Apalancamiento financiero

Rentabilidad Comercial

- Retorno de inversión
- Impacto de la carga financiera
- Rotación de venta

3.4. Operacionalización de variables.

Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Variable independiente Toma de decisiones	Arredondo y Vásquez (2013) “Es el proceso de aprendizaje tanto natural como estructurado, donde se puede elegir entre dos o más alternativas para resolver diferentes situaciones de la vida, la familia, empresa, organización” (p. 56).	La variable de toma de decisiones se investigara a partir de las siguientes dimensiones: Asamblea General, Gerencia General y Consejo Directivo. Para el recojo de datos se utilizará un cuestionario para cada variable, los cuales serán medidos mediante la escala de Likert.	Asamblea General Consejo Directivo	<ul style="list-style-type: none"> • Determinación de aporte del socio • Autorización de la distribución de excedentes y remanentes • Toma de acuerdos de interés de la cooperativa. • Vigilia de los fondos de caja, en bancos y valores de los bienes de la cooperativa • Verificación de la veracidad de la información contable • Disposición de la realización de arqueos de caja y auditorias. 	Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

Variable dependiente Rentabilidad			Gerencia General	<ul style="list-style-type: none"> • Aseguración de que los créditos cuenten con garantías reales. • Contratación de los trabajadores • Salvaguarda de la economía de la cooperativa.
	Eslava (2013) “Es una medida que relaciona los rendimientos de la empresa con las ventas, los activos o el capital, la cual permite evaluar las ganancias de la empresa con respecto a un nivel dado de ventas, de activos.	La variable de rentabilidad se investigara a partir de las siguientes dimensiones: Rentabilidad Económica, financiera y comercial. Para el recojo de datos se utilizará un cuestionario, para la medición se usara la escala de Likert.	Rentabilidad Económica	<ul style="list-style-type: none"> • Margen Bruto • Margen Neto • EBITDA • Margen Operacional
			Rentabilidad financiera Rentabilidad Comercial	<ul style="list-style-type: none"> • Rendimiento de Activos • Endeudamiento del activo fijo • Apalancamiento financiero • Retorno de inversión • Impacto de la carga financiera • Rotación de venta

Cuadro de operacionalización de variables

Tabla 6



IV. METODOLOGÍA

4.1. Ámbito de estudio

La presente investigación se desarrolló en el lugar donde está localizada la Cooperativa Santo Domingo De Guzmán Cusco; el centro de funcionamiento y de operación de la cooperativa se ubica en el distrito de Cusco, provincia de Cusco, departamento de Cusco.

4.2. Tipo, nivel y diseño de investigación

La presente investigación fue de tipo aplicada, refiere que está ligada a la investigación básica, ya que esta al inicio realiza una suerte de diagnóstico y posteriormente se realiza una investigación empírica generando al investigador herramientas que permitan perfilar las consecuencias prácticas teniendo vínculo con la realidad, asimismo **Sánchez y Reyes (2015)** Da a conocer que existe un vínculo que se relaciona con el contexto de la investigación y la realidad, con la finalidad de solucionar la problemática o evidenciar la relación entre las variables de estudio, para que puedan tomar acciones que permitan solucionarlo.

Con relación al enfoque se consideró el cuantitativo, ya que los resultados se procesaron mediante datos estadísticos, que fueron sistematizados a través de tablas y figuras estadísticas, que permitieron establecer la descripción porcentual exacta, por tanto los resultados que comprueban las hipótesis son corroborados mediante la data cuantificada, con respecto a ello **Pedraza et al. (2017)** “La investigación que sigue ese enfoque tiene resultados cuantitativos, los cuales se consideran imparciales, los cuales permiten alcanzar el objetivo que se tiene” (p. 23).

El método investigativo fue hipotético – deductivo, debido a que se plantearon hipótesis iniciales que se compararían con la literatura sobre la toma de decisiones y la rentabilidad, con respecto a ello, **Pimienta y De La Orden (2017)**

El método se emplea en estudios donde las hipótesis se contrastan mediante resultados estadísticos, lo que permite evidenciar la causa que tiene la primera variable en la segunda variable.

Se utilizó el nivel causal – explicativo, para explicar estas variables en el presente estudio. Con relación a ello **Mendoza y Ramírez (2020)** “El nivel pretende hallar razones que causan algunos fenómenos, con la finalidad de explicar las razones que dan paso a los fenómenos, de esta forma, se comprueban, identifican y dan resultado a situaciones que ocurren” (p. 51). Por otra parte se tiene el aporte de Hernández y Mendoza (2018) “Los estudios explicativos pretenden encontrar las razones que provocan ciertos fenómenos o establecer relaciones de causalidad entre variables. La diferencia para elegir uno u otro se encuentra en el grado de desarrollo del conocimiento respecto al problema o fenómeno de estudio” (p. 105)

Para sustentar la posición del diseño no experimental, se toma en consideración a los siguientes autores, Hernández y Mendoza (2018) “Quienes refieren que este diseño no permite la intervención de ningún tipo en la muestra de estudio, si no establecer relaciones de causalidad entre variables. La diferencia para elegir uno u otro se encuentra en el grado de desarrollo del conocimiento respecto al problema o fenómeno de estudio” (p. 111)

En consecuencia el diseño permitió corroborar la causa que tiene la toma de decisiones por parte de los agentes involucrados y el efecto en la rentabilidad de la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán – 2022.

Según Hernández et al. (2018) El diseño no experimental de nivel causal – explicativo, dicho resumen se presenta a través del siguiente esquema:

VD \longrightarrow VI

Interpretación:

V_D : Toma de decisiones

V_I : Rentabilidad

→ : Causa - efecto

4.3. Unidad de análisis

En caso de la presente la unidad de análisis, fueron los trabajadores de las agencias de la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, periodo 2022. A criterio de **Hernández et al. (2014)** la unidad de análisis es la es la entidad principal que se está analizando en un estudio. Son los grupos que se consideran para ser estudiados o ser parte de la investigación, estos son elegidos por el investigador, en la investigación de las ciencias sociales, la unidad de análisis se conforman por individuos, organizaciones y entidades.

4.4. Población de estudio

Martínez et al. (2017) Refiere que se trata del universo que permite a los investigadores considerar a la unidad de análisis que lo selecciona a conveniencia según el criterio de la investigación, es un aspecto importante, que permite recoger datos objetivos para fines investigativos.

Para efecto de la presente investigación consideró a todos los trabajadores de las distintas agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán.

Tabla 7

Población de la investigación.

Agencias	Trabajadores
San Jerónimo	14
San Sebastián	10

Santiago	12
Principal	75
Wanchaq	22
Total	133

Nota: MOF de la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán - 2022

4.5. Tamaño de muestra

La muestra que se utilizó fue la que se describe en la siguiente tabla, para ello se utilizó la muestra censal, es decir el total de la población, este último permitió determinar la cantidad exacta de trabajadores que participaran en la investigación:

Tabla 8

Muestra de Estudio

Agencias	Trabajadores Población
San Jerónimo	14
San Sebastián	10
Santiago	12
Principal	75
Wanchaq	22
Total	133

Nota: Recursos Humanos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán

4.6. Técnicas de selección de muestra.

Para conceptualizar la técnica que permite seleccionar la muestra se toma la perspectiva de Martínez et al. (2017) Quien señala que existe dos tipos de técnicas, por un lado la probabilística que requiere de una fórmula matemática para determinarla, por otro lado la no probabilística que no requiere de ninguna fórmula matemática, esta puede ser a conveniencia.

Para determinar la muestra de la presente investigación se hizo de la muestra censal, que permite el uso del total de la población, es decir se pidió la colaboración de 133 trabajadores de la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán – 2022.

4.7. Técnica de recolección de información

Para la recolección de hipótesis que sirvan de punto de partida para la ejecución de la prueba de hipótesis, es necesario acudir a las técnicas y herramientas que se conceptualizaron a continuación:

La técnica utilizada fue una encuesta, para **Gonzales (2018)** Una encuesta es un proceso que consiste en un interrogatorio secuencial y organizado que se aplica a una muestra con el objetivo de recabar información que sea útil para la investigación.

Martínez et al. (2017) El instrumento es un tipo de herramienta utilizada en investigación para recopilar datos que sirvieron para sustentar las hipótesis; estos datos fueron procesados cuantitativamente, dándoles valor científico. El instrumento para cada variable fue el cuestionario.

Para conceptualizar la validez del instrumento se hizo desde la perspectiva de **González (2018)** “Son una especie de constructos que son esenciales en la investigación, con la finalidad de darle a los instrumentos legalización, por tanto, se realizará el comúnmente conocido como juicio de expertos” (p. 33).

4.8. Técnicas de análisis e interpretación de la información

Se empleó el método de la estadística descriptiva para una sola variable, y también se utilizaron técnicas relacionadas con tablas y figuras que contienen información sobre la frecuencia, porcentajes y baremación de las variables y dimensiones en este caso

se utilizó el análisis descriptivo de dos variables para determinar el nivel de influencia.

Después de determinar la validez de las herramientas, las baremase realizó se llevó a cabo hacer. Para ello, se multiplicó el número de ítems del cuestionario por el valor máximo permitido por la escala de Likert esto, se multiplicó el número de ítems del cuestionario por el valor máximo permitido por escala de Likert. Después de tener listo los resultados de la baremación, se realizó la prueba de normalidad con la finalidad de establecer el método estadístico que se utilizará en el análisis de los resultados, los resultados determinaron que los datos son no paramétricos, para tal efecto se determinó utilizar el coeficiente estadístico Rho de Spearman.

4.9. Técnicas para demostrar verdad o falsedad de las hipótesis planteadas.

El método de análisis estadístico se basó en la estadística descriptiva, y para comparar los componentes de los objetivos fue necesario utilizar tablas que revelaran las frecuencias y porcentajes de los diversos componentes. Esto permitió una interpretación holística utilizando los objetivos como base para el análisis.

Por último, para corroborar las hipótesis, se realizaron los diferentes pasos: primero se hizo la prueba de normalidad, en caso de la investigación por tener más de 80 personas de la muestra, se utilizó Kolmogorov-Smirnov, dicho proceso se llevó a cabo con la intención de obtener los resultados, a partir de los cuales fue posible desarrollar las conclusiones y recomendaciones.

V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados que se exponen en esta sección se obtuvieron a través de un enfoque descriptivo e inferencial. El análisis descriptivo se llevó a cabo utilizando el software estadístico SPSS. En este proceso, se emplearon medidas como frecuencias y porcentajes para detallar y precisar las variables y dimensiones involucradas. Esto se tradujo en la generación de un total de 8 figuras y tablas que muestran los porcentajes de clasificación en las categorías de "bueno", "regular" y "malo". Además, se aplicó una puntuación específica para la evaluación:

Tabla 9

Baremación de la Variable Toma de decisiones.

Criterio	Variable 1	Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3
Bueno	[70 – 95]	[26 – 35]	[22 – 30]	[22 – 30]
Regular	[44 – 69]	[16 – 25]	[14 – 21]	[14 – 21]
Malo	[19 – 43]	[7 – 15]	[06 – 13]	[06 – 13]

Tabla 10

Baremación de la Variable Rentabilidad

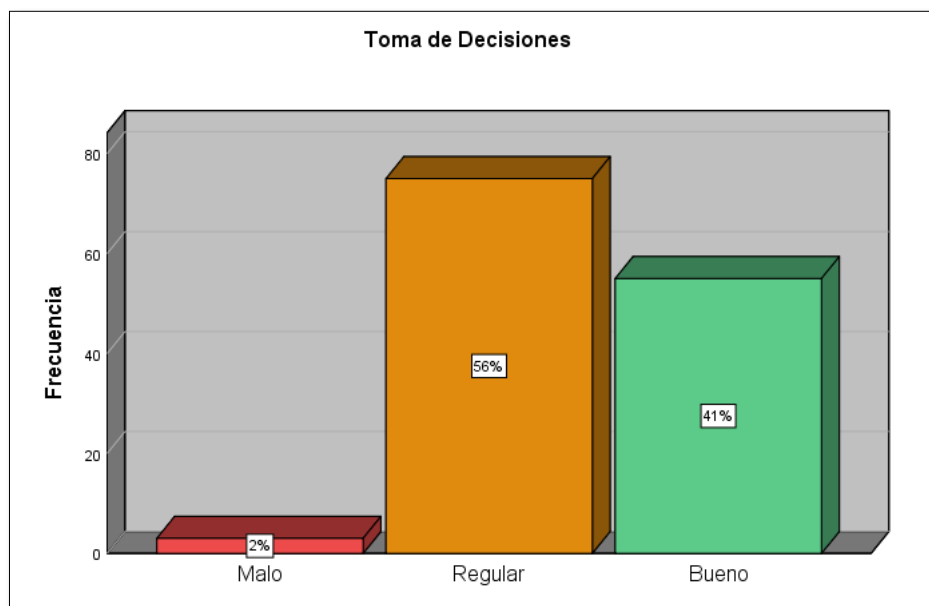
Criterio	Variable 1	Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3
Bueno	[80 – 115]	[37 – 50]	[26 – 35]	[22 – 30]
Regular	[53 – 84]	[23 – 36]	[16 – 25]	[14 – 21]
Malo	[23 – 53]	[10 – 22]	[7 – 15]	[06 – 13]

A continuación se da a conocer la estadística descriptiva a nivel de las variables y dimensiones, de forma detallada.

5.1. Resultados a nivel descriptivo

Figura 1

Toma de decisiones



Nota: Base de datos de SPSS versión 25.

Interpretación y análisis

De acuerdo con la información presentada en la figura 1, se observa que en lo que respecta a la toma de decisiones llevada a cabo por parte de los agentes involucrados, el 56% de los encuestados la califican como "regular". Por otro lado, el 41% de los encuestados la considera "buena", mientras que solo un 2% la evalúa como "mala". Por lo tanto, los resultados indican que, en general, la toma de decisiones se percibe como "regular". A pesar de que más de la mitad de los encuestados la califican de esta manera, es relevante destacar que un porcentaje importante la considera "buena", lo cual se respalda con el informe anual presentado al finalizar el año 2022.

Según la Memoria Anual de la Cooperativa, en el 2020, la economía mundial decayó a consecuencia de la emergencia sanitaria producida por la pandemia producto del COVID – 19, para ello se tuvo que tomar decisiones importantes que permitan la permanencia de la entidad, en primera instancia se accedió al Fondo de Apoyo

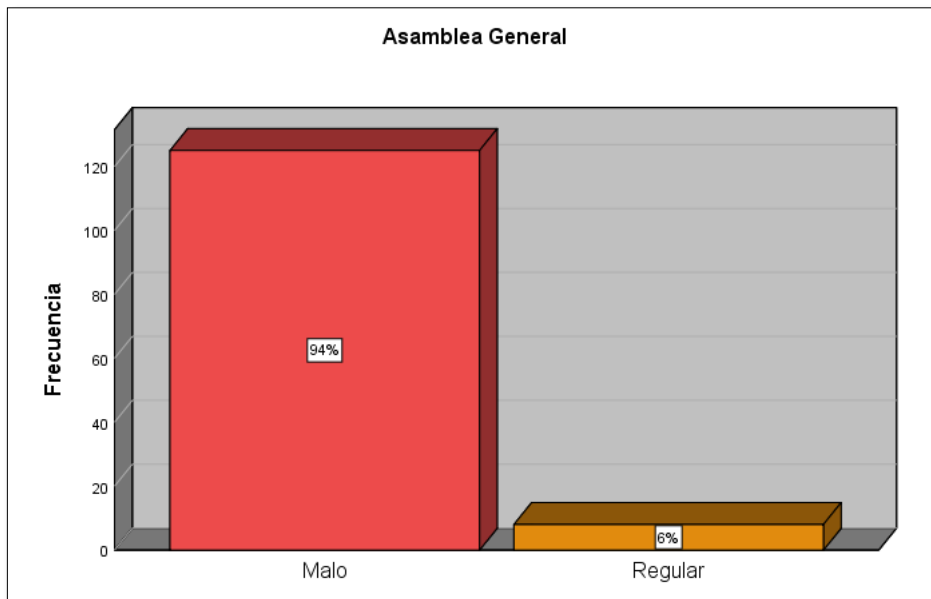
Empresarial a la MYPES con la finalidad de que los socios para financiar capital de trabajo para la MYPEs, también se tuvo acceso al FAE para dar crédito a los socios del sector turismo y lo que benefició a los trabajadores fue la decisión de mantener a todos en sus puestos de trabajo. En el 2021 se registró el ROE con activo total de +4% que hace un total de activos igual a 10,389,630 soles; haciendo una comparación entre el ROE del 2021, que fue igual a 300,752,986 soles, por tanto para el 2022 con incremento se dio un total de activo igual a 311,142,616 soles; en consecuencia se considera que el aumento en el ROE fue la base para que la toma de decisiones sea regular y buena; por otro lado explicado por el crecimiento del disponible +28% y por la cartera de créditos + 1%. (Revista informativa, 2022).

Con relación a la gestión de activos, los cuales están constituidos principalmente por los créditos directos, en el 2021 se reportó S/. 300 753 000 lo cual representa el 94% del principal activo rentable que sustenta las actividades de la cooperativa, con relación al cierre de ejercicio en el 2022, hubo un incremento del de 0.4% haciendo un total de S/. 301 800 000 representado un incremento de S/. 1,1 millones. Por otra parte, la gestión de pasivos reporta que los depósitos a plazo fijo cuenta con una mayor participación al cierre del 2021 contando con S/ 192 629 000; con relación al ejercicio del 2022, se ubicó S/ 255 500 000 donde se presenta la variación interanual de -0.7%, representando un decrecimiento de S/ 1 700 000. (Revista informativa, 2021) y (Revista informativa, 2022).

Por lo cual, los resultados determinan la toma de decisiones tuvieron un efecto positivo en la rentabilidad de la Cooperativa.

Figura 2

Asamblea general



Nota: Base de datos de SPSS versión 25.

Interpretación y análisis

Según la información presentada en la figura 2, se observa que el 6% de los encuestados considera que la toma de decisiones de la Asamblea General es "regular", mientras que un abrumador 94% opina que es "mala". Estos resultados indican que prácticamente la totalidad de los encuestados considera que la toma de decisiones realizada por la Asamblea General es de baja calidad, y de manera unánime, ninguno de los encuestados la califica como "buena".

En cuanto a la comparación cualitativa, se tiene como información que el patrimonio total de la empresa al 2021 fue igual 43,428,366 millones de soles para el 2022 hubo un aumento del 4% el cual es igual a 1,487,355 soles; para diciembre del 2022 el patrimonio total fue igual a 44,915,721 millones de soles, a pesar de los esfuerzos y las mejoras que se realizaron en la entidad el cambio no fue significativo, principalmente para los trabajadores de la entidad, quienes refieren que los cambios le perjudicaron, por ejemplo se pusieron parámetros para la contrata del personal, lo que limita las funciones

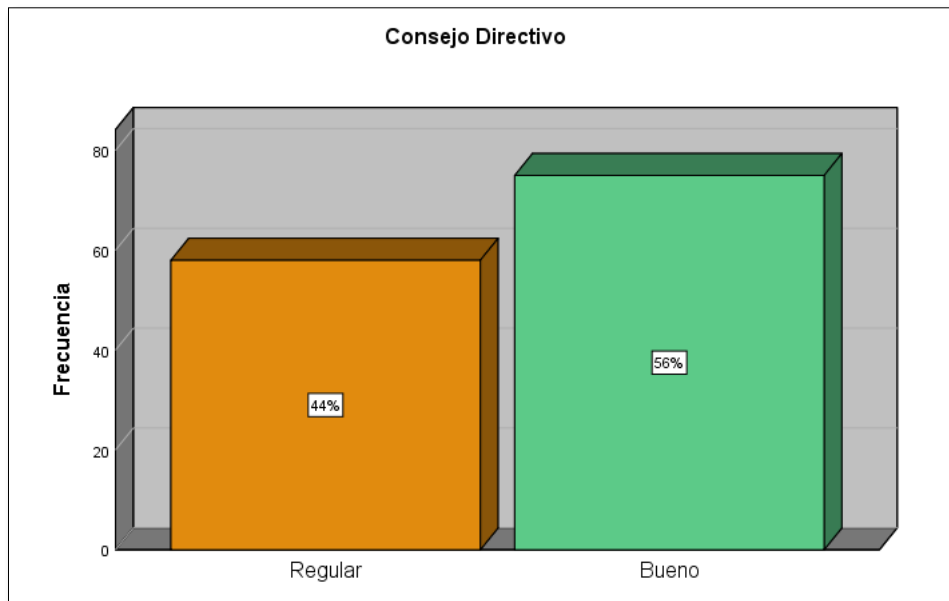
a los técnicos o asistentes, dejándoles sin posibilidades de ascender a cargos directivos o gerenciales.

Por otra parte, los resultados dan a conocer la posición que tienen los encuestados respecto a la toma de decisiones de la Asamblea General, a pesar que según la presentación del Presidente del Consejo de Administración en la Memoria Anual del 2022; en el 2019 se obtuvo la autorización de funcionamiento de la Fenacrep para la apertura de agencias de Puno, Arequipa II, Moquegua, Tacna y oficinas de Ayaviri, Urcos y Urubamba, las cuales se vieron seriamente afectadas por el COVID 19, para ello se consideraron diferentes estrategias para superarlas, como la incorporación de profesionales especializados y competitivos son puntos eje de la Cooperativa, asimismo se implementó un libro de registro de sanciones impuestas a directivos y delegados, se realizó un inventario de los expedientes de los procesos judiciales, entre otras acciones, con la intención de mejorar la situación y mantener la estabilidad de la entidad (Memoria Anual, 2022).

Finalmente, a pesar de la iniciativa por parte de los ejecutivos, existe una perspectiva negativa por parte de los encuestados, puesto que hasta la fecha no hay resultados, sino que todo se viene organizando solo en teoría, dando a conocer que la problemática y el manejo de la institución no ha demostrado cambios significativos.

Figura 3

Consejo directivo



Nota: Base de datos de SPSS versión 25.

Interpretación y análisis

De acuerdo con la información presentada en la figura 3, se evidencia que el 56% de los encuestados considera que la toma de decisiones por parte del consejo directivo es "buena". Por otro lado, el 44% de los encuestados la califica como "regular". Además, es importante destacar que ningún encuestado la evalúa como "mala". Estos resultados concuerdan con la información presentada en la Memoria Anual del año 2022, respaldando así los hallazgos iniciales en términos descriptivos.

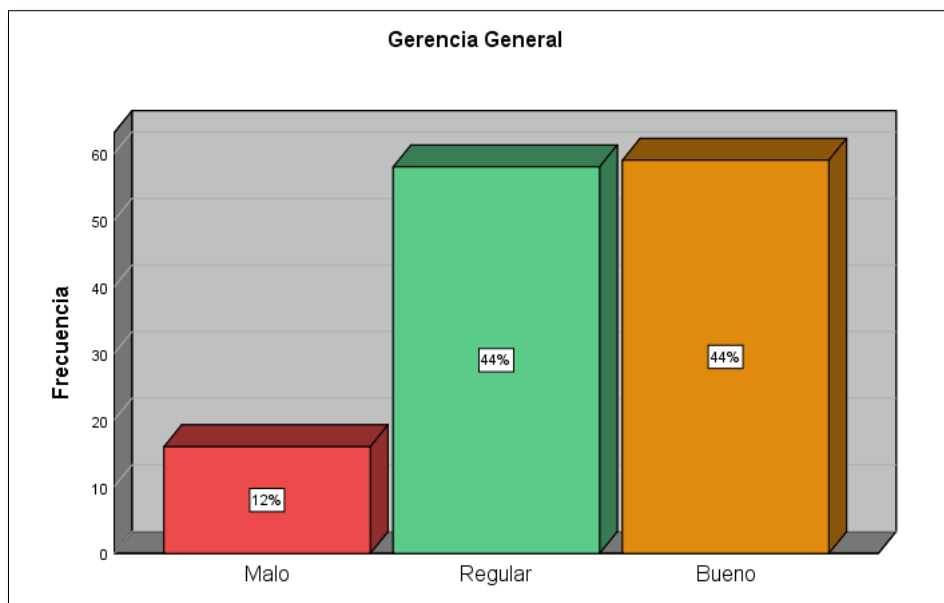
Con relación a la base cualitativa de los resultados; sin embargo en el 2022 el total de patrimonio fue igual a 46, 392,319. 19 Millones de soles; el cual fue significativa, lo que atrajo nuevos clientes y dio solvencia a la entidad; por otro lado eso permitió que los trabajadores permanezcan en sus puestos de trabajo a pesar de la pandemia producida por el COVID – 19, lo que permite deducir que esta base fue el sustento para que los trabajadores puedan hallar como regular y bueno la toma de decisiones del consejo directivo.

El reporte de la Memoria Anual en el 2022 la entidad fue condecorada con la Medalla de Alcaldía del Cusco, asimismo como mecanismo de trabajo transparente se creó el Consejo de Vigilancia para que las actividades de los órganos directivos y funcionarios trabajen con veracidad y transparencia, de esta forma las decisiones que se den serán de forma oportuna eficiente y efectiva; por otra parte se ubica como el 8vo en el ranking de cooperativas de nivel 2B las cuales son supervisadas por las SBS. (Memoria Anual, 2022).

Al respecto se evidencia que la toma de decisiones que fueron implementadas para propiciar cambios de las acciones ineficientes que existieron en gestiones anteriores; este último perspectiva del Presidente del Consejo de Administración, para ello se hicieron sesiones ordinarias y extraordinarias, que se dieron en promedio de 8 a 9 horas por sesión, lo que permitió la creación del Departamento de Gobernanza Cooperativa, así como el Departamento de Canales Digitales y la actualización de instrumentos como el ROF, MOF, el Manual de Perfiles de Cargos y CAP por cada establecido, dentro de ello en el Inc. K) del Art. 54 del estatuto, se informa a la Asamblea General la aplicación de una nueva política salarial en función a la nueva estructura organizacional, lo que permite la contratación de personal a través de concurso y captar a los mejores profesionales del mercado financiero, con ello se garantice el crecimiento de la Cooperativa. (Memoria Anual, 2022).

Figura 4

Gerencia General



Nota: Base de datos de SPSS versión 25.

Interpretación y análisis

La figura indica que el 44% de los encuestados considera que la toma de decisiones de la Gerencia General es "regular", y el mismo porcentaje opina que es "buena". Por otro lado, hay un 12% que la califica como "mala". En consecuencia, los resultados sugieren que la Gerencia General debe realizar mejoras en su proceso de toma de decisiones.

Lo que evidencia la existencia de una rentabilidad eficiente en la entidad, en consecuencia se respalda los resultados como buena y regular en porcentajes significativos.

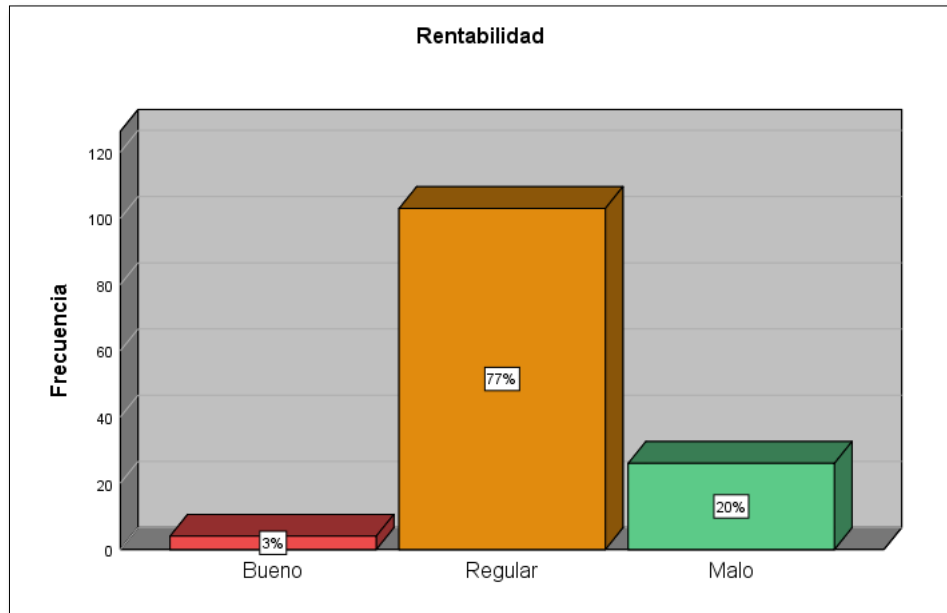
Se debe de mencionar que dentro de las responsabilidades de la Gerencia General es la preparación y presentación razonable de los estados financieros, lo que incluye diseñar, implantar y mantener el control interno de los estados financieros.

Para finales del 2021 se actualizaron las herramientas de gestión de la Cooperativa, asimismo el estatuto, reglamentos y métodos de cobranza, como la cobranza administrativa, la cobranza digital y la cobranza física, dando cuenta que la

inserción de las tecnologías de la información y comunicación al sistema financiero, es una herramienta que permite acelerar las actividades y optimizar el trabajo, de ello se considera que las estrategias utilizadas por la Gerencia General tuvo buenos resultados; según la Memoria Anual (2022) de la Cooperativa reporta un crecimiento del 77% con relación al año anterior, lo que se evidencia en 1.8 millones de soles, con relación al nivel de activos totales fue de 301.8 millones de soles y la tasa de morosidad disminuyó en un 0,53% con relación al 2021.

Figura 5

Rentabilidad



Nota: Base de datos de SPSS versión 25.

Interpretación y análisis

La figura indica que en lo que respecta a la segunda variable, que es la rentabilidad, el 77% de los participantes la califica como "regular", mientras que el 20% la considera "malo" y un 3% la evalúa como "bueno". Estos resultados sugieren que el aspecto de la rentabilidad está en proceso de mejora. El análisis se llevará a cabo utilizando la información de la Memoria Anual del año 2022.

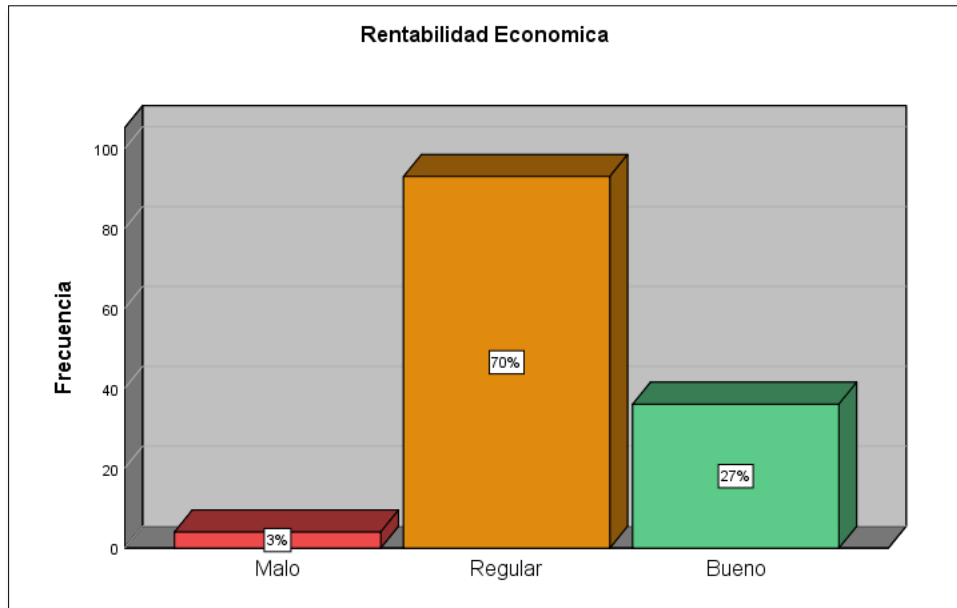
El hecho de que la rentabilidad sea eficaz en la entidad respalda los resultados obtenidos, los cuales se consideran buenos y moderados en términos porcentuales. En resumen, la entidad ha logrado un desempeño financiero eficiente y ha superado las expectativas en comparación con el rendimiento de otras entidades cooperativas. Lo que justifica que los resultados sean regulares, desde la percepción de los trabajadores.

El informe de la Cooperativa refiere que los activos al inicio fue de 56,067.10 mientras que el reporte al cierre del 2022 llegó a los 301,8 millones de soles, por otra

parte la cartera de créditos hasta el 2022 llegó al 280,9 millones de soles entregados a 19, 752 socios, con relación al patrimonio de la empresa, según la revista Institucional de la cooperativa, reporta un alza significativa ya que en el 2021 estuvo en 3.5% en el 2022 6,8% la cual tuvo un avance significativo, se debe de considerar que el cambio y aumento se debe que en el 2020 y 2021 se tuvo la pandemia que desestabilizó la economía de todos los peruanos, sin embargo, los reportes evidenciaron que existe a causa de la toma de decisiones el efecto en la rentabilidad fue buena.

Figura 6

Rentabilidad Económica



Nota: Base de datos de SPSS versión 25.

Interpretación y análisis

La figura revela que, desde la perspectiva de los trabajadores, la rentabilidad económica es considerada "regular" por el 70%, mientras que el 27% la valora como "buena" y un 3% la percibe como "mala". Esto sugiere que la rentabilidad económica está en un proceso de mejora, y estos hallazgos se respaldan con la información proporcionada en la Memoria Anual del año 2022.

Para respaldar los resultados de la rentabilidad económica puesto que se indica un aumento del 3% del margen bruto con relación al 2021, este hizo un total de 28, 310, 654.38 millones de soles, con relación al margen neto el monto fue igual 19, 564, 648.16 millones de soles con relación al 2021, hubo un aumento de 2%; con respecto al margen operacional se reportó un monto igual al 19, 469, 051.81 millones de soles; por tanto los resultados de la cooperativa durante el 2022, en consecuencia los resultados son

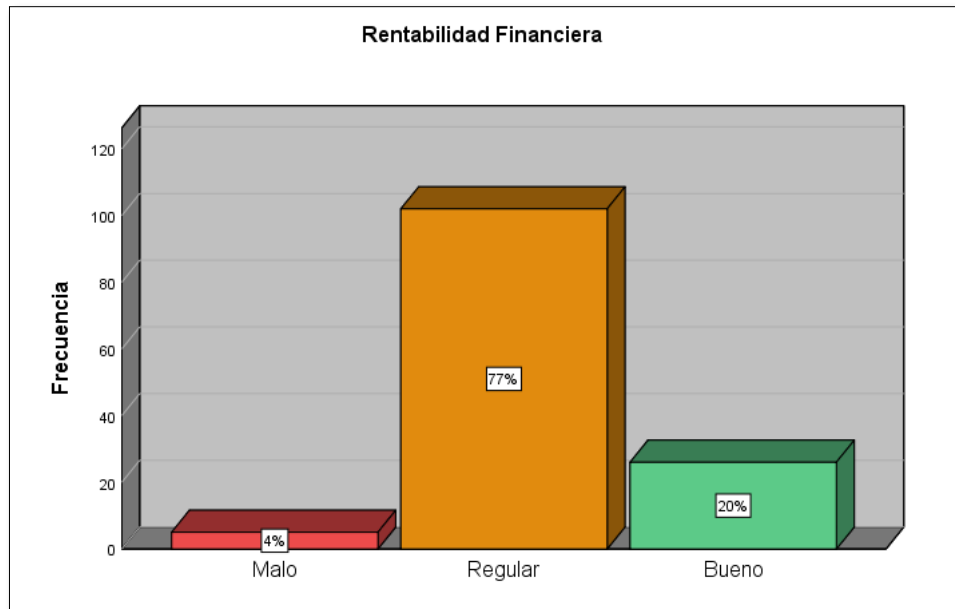
favorables, lo que respalda la percepción de los encuestados, quienes mayoritariamente refieren que la Rentabilidad económica es regular.

La situación económica de la empresa se vio afectada luego de la pandemia, ya que las medidas limitaron al 35% el uso de la capacidad instalada de la economía, respecto a la cartera de créditos a comparación del 2021 que se dieron en crédito 270, 460, 597 en el 2022 alcanzó hasta 280, 948, 535 soles donde el 46% de los socios deudores son de microempresas, y el 41% fue de consumo, por otro lado los recursos de la empresa para mayo del 2021 fue de 30,000 millones.

Sin embargo se acogió al beneficio de Reactiva Perú que otorgó 44,363 millones de soles en garantías, con relación al margen bruto se reportó S/ 28,624, 534.32 esto da cuenta sobre la eficacia operativa de la empresa, con relación al margen neto se reportó un aporte de S/ 28,624,538.32 el monto que define la utilidad neta sobre las ventas netas.

Figura 7

Rentabilidad financiera



Nota: Base de datos de SPSS versión 25.

Interpretación y análisis

Según la figura en relación a la rentabilidad financiera, el 77% de los encuestados la considera de manera "regular", mientras que el 20% la evalúa como "buena" y el 4% la percibe como "mala". Estos resultados indican que casi tres de cada cuatro trabajadores creen que las actividades relacionadas con la rentabilidad financiera están en proceso de mejora.

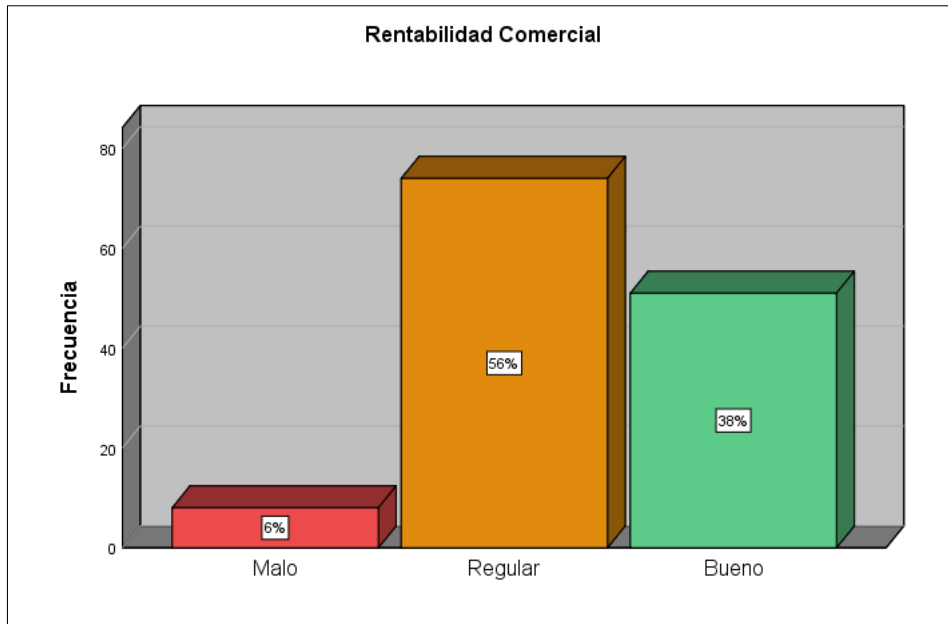
Para dar respaldo a la rentabilidad financiera se realizó un análisis desde los indicadores de la dimensión, con relación el total de activos tiene un valor de 277, 372, 930.15 millones de soles; con relación al endeudamiento del activo fijo refiere que el monto fue igual a 5, 161, 462.92 millones de soles y el apalancamiento fue igual a 31, 839.02 miles de soles.

Durante el año 2020 se hizo la apertura de 3 agencias en el 2020 que se tuvieron que paralizar, lo cual generó pérdidas económicas, asimismo el incremento de morosidad

según el informe de estado financiero el total de activos es 240,940,903.74 millones de soles y el total de pasivos es de 255,485,694.99 millones de soles, asimismo el monto de endeudamiento es igual a 166,656.52 millones de soles que se considera es equivalente y sostenible a comparación de los ingresos. En el 2022 se reportó un ratio de apalancamiento financiero se situó 5.74 veces, similar al comportamiento del sistema financiero.

Figura 8

Rentabilidad Comercial



Nota: Base de datos de SPSS versión 25.

Interpretación y análisis

La figura muestra que, desde la perspectiva de los trabajadores, la rentabilidad comercial es considerada "regular" por el 56%, mientras que el 38% la valora como "buena" y el 6% la percibe como "mala". Estos resultados indican que un porcentaje significativo de trabajadores cree que la rentabilidad comercial es una característica regular dentro de la entidad.

Para darle sustento a la percepción de los encuestados se dio a conocer los resultados de los indicadores de la dimensión que refiere al retorno de inversión 807, 306.03 miles de soles, con respecto a la carga financiera no se reporta ningún ingreso, con respecto a los ingresos por servicios financieros se reporta un monto de 20, 686, 538.32 millones de soles.

El reporte económico de la entidad da a conocer que para finales de diciembre del 2022 el total de ingresos fue igual a 1,026,476.95 asimismo no se reporta ningún importe

sobre las inversiones durante el año, el total del pasivo y patrimonio es igual a 301,878,013.18 frente a los gastos y responsabilidades genera un activo disponible de 44,175,502.86 soles que permite reconocer que la entidad en primera instancia cumple con las exigencias de las SBS, además se cree que se tiene una rentabilidad comercial estable.

Sin embargo el hecho que se abran más agencias sin realizar inversiones en locales propios generan gastos en alquileres de local, sin embargo se considera que las acciones que se tomaron al respecto como convenios con Municipalidades reducen el costo. (Memoria Anual, 2022).

5.2. Resultados estadístico a nivel inferencial

La estadística inferencial según Romm (2020) la estadística inferencial permite corroborar las hipótesis, “Se aclara que hay dos tipos de prueba de normalidad, *Kolmogorov-Smirnov*, la cual se usa para muestras que son ascendentes a 50 y la *Shapiro – Wilk*, esta se usa cuando la muestra es menor a 50” (p. 23).

Por tanto, es preciso realizar dicho paso primero para determinar si los datos son paramétricos o no paramétricos, para determinar el uso del estadístico que permitirá hallar la correlación, asimismo la prueba de normalidad se realizó con *Kolmogorovs-Smirnovs*, por tener una muestra mayor a 80, por otro lado se consideró la decisión estadística da condiciones para corroborar la hipótesis, presenta una hipótesis alterna (H_1) y otra nula (H_0), esta última es lo contrario a la primera, asimismo muestra condiciones que lo define la significación asintótica representada por P, refiere que si esta valor de P es menor a 0.05 se acepta la hipótesis alterna, en caso de que la P sea mayor a 0.05 se acepta la hipótesis nula.

La estadística inferencial permitió determinar la influencia o la causa que tienen la toma de decisiones en la rentabilidad en la Cooperativa de ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán, de Cusco del 2022; sin embargo para ello en los resultados estadísticos descriptivos se realizó el análisis a modo de comparar los resultados del 2020 y 2021; para tener un análisis significativo.

Tabla 11*Prueba de normalidad*

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Toma de Decisiones	,113	133	,000
D1: Asamblea General	,101	133	,002
D2: Consejo Directivo	,110	133	,000
D3: Gerencia General	,105	133	,001
V2: Rentabilidad	,101	133	,002
D1: Rentabilidad Económica	,099	133	,003
D2: Rentabilidad Financiera	,114	133	,000
D3: Rentabilidad Comercial	,111	133	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación

La tabla muestra que el valor de P es igual a 0.000, lo cual satisface la condición estadística. Dado que es menor que 0.05, esto indica que tanto los datos de las variables como las dimensiones de la investigación no siguen una distribución paramétrica. Esto es importante para la aplicación del estadístico de Rho de Spearman. Por lo tanto, se considera apropiado utilizar este método para determinar la influencia de la variable independiente en la variable dependiente.

Hipótesis General

H₁: La toma de decisiones influye de manera directa y significativa en la rentabilidad de la cooperativa Santo Domingo de Guzmán durante el periodo 2022.

H₀: La toma de decisiones no influye en la rentabilidad de la cooperativa Santo Domingo de Guzmán durante el periodo 2022.

Tabla 12

Hipótesis general

Correlaciones			Toma de	Rentabilidad
			Decisiones	
Rho de <u>Spearman</u>	Toma de Decisiones	Coefficiente de correlación	1,000	,422**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	133	133
	Rentabilidad	Coefficiente de correlación	,422**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	133	133

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

Interpretación

La tabla da a conocer que la información que permite corroborar la hipótesis, refiere lo siguiente: la significación asintótica que presenta un valor de ,000 indica que por ser un valor menor al 5% cumple con la primera premisa que se acepta la hipótesis alterna, respecto al nivel de la influencia es de 0,422 según el valor de Rho de Spearman es positiva es decir a mejor toma de decisiones mayor rentabilidad, con relación al grado refiere que la influencia es moderado; por lo cual se determina que la toma de decisiones influyen de manera directa y moderadamente en la rentabilidad de la Cooperativa Santo Domingo de Guzman, periodo 2022.

Hipótesis específico 1

H₁: La toma de decisiones por la Asamblea General influye directa y significativamente en la rentabilidad de La Cooperativa Santo Domingo de Guzmán del Cusco, durante el periodo – 2022.

H₀: La toma de decisiones por la Asamblea General no influye en la rentabilidad de La Cooperativa Santo Domingo de Guzmán del Cusco, durante el periodo – 2022.

Tabla 13

Hipótesis específica primero

			Asamblea General	Rentabilidad
Rho de <u>Spearman</u>	Asamblea General	Coefficiente de correlación	1,000	,495**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Rentabilidad	N	133	133
		Coefficiente de correlación	,495**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	133	133

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

Interpretación

La tabla refiere que la significación asintótica bilateral tiene un valor de 0,000 por ser un valor menor a 0,05 reconoce que la hipótesis alterna es aceptada, asimismo da a conocer que el nivel de influencia que existe entre las variables fue moderada, ya que el valor del estadístico Rho de Spearman fue igual a 0,495; por otro lado se dio a conocer que la influencia es positiva, por tanto a mejor toma de decisiones de la Asamblea General mayor rentabilidad, por otra parte en la hipótesis alterna se planteó que el grado de influencia era significativo, la cual no lo es, sino moderada.

Hipótesis específica 2

H₁: La toma de decisiones del Consejo Directivo influye directa y significativamente en la rentabilidad de La Cooperativa Santo Domingo de Guzmán del Cusco en el Periodo – 2022.

H₀: La toma de decisiones del Consejo Directivo no influye en la rentabilidad de La Cooperativa Santo Domingo de Guzmán del Cusco en el Periodo – 2022.

Tabla 14

Hipótesis específica segunda

		Consejo Directivo	Rentabilidad	
Rho de Spearman	Consejo Directivo	Coefficiente de correlación	1,000	,521**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	133	133
	Rentabilidad	Coefficiente de correlación	,521**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	133	133

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

Interpretación

La tabla demuestra que la hipótesis se corrobora de la siguiente forma: El valor de la significación asintótica presenta un valor de 0,000 por cumplir un valor menor al 5% refiere que se acepta la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula, respecto a la correlación de Rho de Spearman se presenta un valor de 0,521 ubicando a la influencia que existe entre la toma de decisiones del consejo directivo a nivel moderado, directo y positivo con la rentabilidad, lo que significa que a mejor toma de decisiones del consejo directivo mayor rentabilidad, al respecto la entidad reportó las estrategias que se consideraron para superar la crisis económica que dejó la pandemia.

Hipótesis específica 3

H₁: La toma de decisiones de la Gerencia General influye directa y significativamente en la rentabilidad de La Cooperativa Santo Domingo de Guzmán del Cusco, durante el Periodo – 2022.

H₀: La toma de decisiones de la Gerencia General no influye en la rentabilidad de La Cooperativa Santo Domingo de Guzmán del Cusco, durante el Periodo – 2022.

Tabla 15

Hipótesis específica 3

			Gerencia General	Rentabilidad
Rho de <u>Spearman</u>	Gerencia General	Coefficiente de correlación	1,000	,436**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	133	133
	Rentabilidad	Coefficiente de correlación	,436**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	133	133

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

Interpretación

La tabla da a conocer que la significación asintótica bilateral es igual a 0,000 por ser menor al 5% se acepta la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula, respecto al nivel de la influencia es moderada, positiva y directa, por tanto a mejor toma de decisiones de la gerencias general mayor rentabilidad. Con relación al grado de influencia que se reporta entre la toma de decisiones de la gerencia general y la rentabilidad el valor es de ,436 considerando el grado de influencia en un nivel moderado.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En esta sección se exponen los resultados de la investigación con el propósito de compararlos con los hallazgos previos. Estos resultados se presentaron de acuerdo a los objetivos, comenzando con los hallazgos relacionados al objetivo general, seguidos por las limitaciones identificadas. Posteriormente, se describen los resultados correspondientes a los objetivos específicos. La secuencia de presentación es la siguiente:

Los resultados del objetivo general son los siguiente: se evidenció la influencia que existe de la toma de decisiones en la rentabilidad, con relación a la parte estadística se evidenció un valor de 0,422 evidenciando que la influencia es directa, lo que evidencia el efecto de la toma de decisiones en la rentabilidad; para ello se hizo uso de la estadística descriptiva donde se reporta que la toma de decisiones por parte de los agentes gerenciales el 56% es regular, por otra parte el 41% es bueno y un 2% que es malo.

Según los datos presentes en la Memoria Anual de la Cooperativa, durante el año 2020, la economía a nivel global experimentó un deterioro notable como consecuencia de la crisis sanitaria generada por la pandemia de COVID-19. Esta situación requirió la adopción de decisiones estratégicas significativas con el objetivo primordial de salvaguardar la continuidad operativa de la entidad. En el transcurso del año 2021, se evidenció un incremento del 4% en el activo total de la cooperativa. Este aumento fue impulsado de manera considerable por el crecimiento del 28% en las disponibilidades y un aumento del 1% en la cartera de créditos. Esta información se encuentra respaldada por la fuente citada, la "Revista Informativa" correspondiente al año 2022.

El hallazgo de la investigación refiere que la toma de decisiones de los agentes principales de la entidad tiene una influencia con la rentabilidad. Sin embargo existe limitantes como la intervención de toma decisión, ya que al tratarse de una cooperativa se tiene la opinión de un grupo de personas, dentro de ello la intervención de los socios quienes muchas veces no tienen las condiciones para poder decisiones asertivas para el progreso de la entidad.

Los estudios previos relacionados con los resultados incluyen el de Pérez (2019), que indicó que la administración financiera obtuvo una aprobación del 75%, lo que implica que un porcentaje significativo considera que la toma de decisiones es efectiva. En cuanto a la rentabilidad, el 41% lo consideró alto, aunque un porcentaje igual lo clasificó como regular. En cuanto a la relación entre las variables, el valor de Rho de Spearman fue de 0.476, indicando una relación de moderada magnitud.

Además, el estudio de Asunción (2018) proporcionó datos que revelaron que en Amazonas, el 34%, en Arequipa, el 32%, y en Cajamarca, el 25% superaron el promedio nacional en términos de rentabilidad económica. También se informó que en Lima, hubo un aumento del 16% con respecto al año 2017 en este aspecto. Los resultados del objetivo específico primero se halló lo siguiente: A mejor toma de decisiones por parte de la Asamblea General mayor rentabilidad; lo que se evidencia a los resultados porcentuales, donde el 6% de los encuestados señalan que la toma de decisiones de la asamblea general es regular, un 94% refieren que es malo; los resultados no guardan relación con la postura del Presidente del Consejo de Administración en la Memoria Anual del 2022; para la sostenibilidad de la rentabilidad de la entidad en el periodo de pandemia, se consideraron diferentes estrategias, como la incorporación de profesionales especializados y competitivos son puntos eje de la Cooperativa, asimismo se implementó un libro de registro de sanciones impuestas a directivos y delegados, se realizó un inventario de los

expedientes de los procesos judiciales, entre otras acciones, con la intención de mejorar la situación y mantener la estabilidad de la entidad (Revista informativa, 2022).

Sin embargo, por el momento todo es a nivel teórico, es decir no se ven resultados aún, en caso de que se vuelva realidad se aguaría un cambio significativo y positivo para la entidad.

Hallando lo que sigue: La asamblea general por ser el órgano máximo de la cooperativa toma decisiones sobre toda la entidad, por tanto recae en ellos la responsabilidad de tomar buenas decisiones, para el bien de la cooperativa, las limitantes que se encuentran es que los integrantes de la Asamblea General son delegados elegidos por elecciones, estos delegados son socios, dentro de los requisitos que se tiene no hay ninguna condición que los socios tengan conocimientos sobre administración o carreras afines, asimismo no tienen ningún tipo de experiencia en ello; sin embargo tienen la responsabilidad de tomar decisiones que repercute en el desarrollo de la entidad y de forma colateral en la rentabilidad.

[Los resultados que concuerdan es el de Pico (2022) el estudio refiere que se aplicó el Modelo Dupont los cuales repercutieron en la mejora de la Rentabilidad sobre los activos (ROA) lo cual genera una relación con el activo total, por tanto creció la cartera de clientes, sin embargo se encontró que el movimiento del inventario es lento, causando en algunos artículos deterioros, generando costos nada favorables para la venta generando bajas en la utilidad. Uracahua (2018) “Los principios socioeconómicos los que permiten el funcionamiento de la cooperativa a la vez que le otorgan vigencia hasta las actualidades. Respecto a los resultados estadísticos refieren que el estadístico de rho de spearman es igual a 0,623 el nivel de la relación es significativo” (p. 33).

Los resultados del objetivo específico segundo refiere lo siguiente: el valor estadístico fue de 0,521 ubicando a la influencia que existe entre la toma de decisiones

del consejo directivo a nivel moderado, directo y positivo con la rentabilidad, lo que significa que a mejor toma de decisiones del consejo directivo mayor rentabilidad, al respecto la entidad reportó las estrategias que se consideraron para superar la crisis económica que dejó la pandemia.

A nivel descriptivo se halló que la toma de decisiones del consejo directivo es bueno con un 56%, asimismo el 44% refieren que es regular, también los trabajadores no refieren que la premisa es mala, el reporte de la Memoria Anual en el 2022 la entidad fue condecorada con la Medalla de Alcaldía del Cusco, asimismo como mecanismo de trabajo transparente se creó el Consejo de Vigilancia para que las actividades de los órganos directivos y funcionarios trabajen con veracidad y transparencia, de esta forma las decisiones que se den serán de forma oportuna eficiente y efectiva; por otra parte se ubica como el 8vo en el ranking de cooperativas de nivel 2B las cuales son supervisadas por las SBS. (Revista informativa, 2022).

Ello coincide con los hallazgos de Supe (2017) a modo de diagnóstico el autor encontró falencias respecto a la toma de decisiones en la entidad, asimismo no se respalda las acciones con herramientas técnicas de análisis financiero, a lo que se sugiere que la se debe cambiar las estrategias para mejorar la eficiencia en el manejo de recursos económicos. De esta forma Ramos y Yauri (2017) Encontraron que el estadístico de Rho de Spearman tuvo un valor igual a 0,702 dando a conocer que el nivel de correlación es significativo, asimismo existe una relación directa con la decisión financiera y la rentabilidad.

Por último, se da a conocer los resultados del objetivo específico tercero evidencian que el nivel de la influencia es moderada, positiva y directa, por tanto a mejor toma de decisiones de la gerencias general mayor rentabilidad. Con relación al grado de influencia que se reporta entre la toma de decisiones de la gerencia general y la

rentabilidad el valor es de ,436 considerando el grado de influencia en un nivel moderado.

. La figura precisa que la toma de decisiones de la Gerencia General en un 44% es regular y el mismo porcentaje se reporta que es bueno, por otro lado existe un 12% que cree que malo; por tanto los resultados sugieren que hay un trabajo que se debe de realizar por parte de la Gerencia General. Sustentando la postura en lo siguiente: Para finales del 2021 se actualizaron las herramientas de gestión de la Cooperativa, asimismo el estatuto, reglamentos y métodos de cobranza, como la cobranza administrativa, la cobranza digital y la cobranza física, dando cuenta que la inserción de las tecnologías de la información y comunicación al sistema financiero, es una herramienta que permite acelerar las actividades y optimizar el trabajo, de ello se considera que las estrategias utilizadas por la Gerencia General tuvo buenos resultados; según la Memoria Anual (2022) de la Cooperativa reporta un crecimiento del 77% con relación al año anterior, lo que se evidencia en 1.8 millones de soles, con relación al nivel de activos totales fue de 301.8 millones de soles y la tasa de morosidad disminuyó en un 0,53% con relación al 2021.

Coincide con ello, los resultado de Caminos (2021) el autor llega a la conclusión que el riesgo financiero influye significativamente en la rentabilidad, puesto que la relación Rho de Spearman es igual a 0,761 dando a conocer además la relación que existe entre el riesgo financiero y la rentabilidad y Villafuerte (2017) halló que el 40% de los colaboradores que fueron parte de la investigación reconocen como la decisión de los agentes es mala, asimismo 23% la toma de decisión es regular y el 53% es bueno, por tanto el estadístico de Rho de Spearman es igual a 0,604 que el nivel es significativo.

CONCLUSIONES

Primera: Se concluye que la toma de decisiones influye de manera directa y significativa en la rentabilidad en la cooperativa Santo Domingo de Guzmán durante el periodo 2022. Con respecto al objetivo general, se halló que la significación asintótica $p = ,000 < 0,5$ cumple con la primera premisa que se acepta la hipótesis alterna, respecto al nivel de la correlación es de 0,422 según el valor de Rho es positiva y de nivel moderado. En términos del ROE al finalizar el año 2022, el índice de rentabilidad ha alcanzado un 2.37%, generando una utilidad de S/1,024, 713 millones de Soles, cifra que supera al rendimiento del sistema cooperativo. Esto demuestra la presencia de una rentabilidad eficaz en la entidad, respaldando así resultados considerados buenos y moderados en porcentajes significativos.

Segunda: En conclusión la toma de decisiones por la Asamblea General influye directa y significativamente en la rentabilidad de La Cooperativa Santo Domingo de Guzmán del Cusco durante el periodo – 2022. El resultado del objetivo específico primero encuentra que la significación asintótica bilateral $= ,000 < 0,05$ por ser un valor menor a 0,05 donde se reconoce que la hipótesis alterna es aceptada, asimismo da a conocer que el nivel de relación que existe entre las variables es moderada, ya que el valor del estadístico Rho de Spearman es de 0,495 dando a conocer que la influencia es positiva. Se cuenta con datos que indican que el patrimonio total de la empresa en 2021 fue de 43,428, 366 millones de soles. Para el año 2022, se registró un aumento del 4%, equivalente a 1,487, 355 millones de soles, alcanzando un patrimonio total de 44,915, 721 millones de soles en diciembre de 2022.

Tercera: Se concluye que la toma de decisiones del Consejo Directivo influye directa y significativamente en la rentabilidad de La Cooperativa Santo Domingo de Guzmán del Cusco en el Periodo – 2022. Con relación a lo hallado con el objetivo específico segundo el valor de la significación asintótica presenta un valor de 0,000 por cumplir un valor menor al 5% refiere que se acepta la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula, respecto a la correlación de Rho de Spearman se presenta un valor de 0,521. A partir de los resultados obtenidos, se observó un crecimiento en el patrimonio de activos y pasivo de la cooperativa a lo largo de los últimos seis años. En el año 2021, el patrimonio de activo y pasivo alcanzó la cifra de S/ 43,428, 366 millones de soles. Sin embargo, en el año 2022, se registró un aumento significativo, llegando a un total de patrimonio de S/ 46,392, 319.19 millones de soles.

Cuarta: Se concluye que la toma de decisiones influye directa y significativamente en la rentabilidad de la Gerencia General de La Cooperativa Santo Domingo de Guzmán del Cusco durante el Periodo – 2022. El hallazgo del objetivo específico tercero refiere que la significación asintótica bilateral es igual a 0,000 por ser menor al 5% se acepta la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula, respecto al nivel de la influencia es moderada, positiva y directa, el grado de influencia es igual a ,436 dando evidencia que el grado de influencia es moderado. Los resultados del ROA refieren el total de activo en el 2022 fue igual a 301, 878, 013.18 millones de soles y el total de pasivos fue igual a 255, 485, 694.99 millones de soles.

SUGERENCIAS

Primera: Se sugiere a la oficina de administración de la Cooperativa realizar un análisis de la rentabilidad, lo cual dará a conocer que la toma de decisiones financieras puedan generar menor riesgo de error, por otro lado esto permite efectuar un mayor entendimiento que permite redirigir y llevar de mejor manera la dirección, así como manejar mejor los recursos de la empresa, con ello se permitirá mejorar los recursos de la entidad.

Segunda: Se sugiere capacitar a los integrantes de la Asamblea General, respecto a la funciones que asumirán el cargo, para ello es preciso contratar los servicios de profesionales financieros que puedan lograr realizar dichas capacitaciones, dotando de herramientas, técnicas y estrategias a los integrantes de dicha comisión, puesto que las decisiones que provengan de ese despacho son definitivas para el logro de metas y el manteamiento de la entidad.

Tercera: Se sugiere a los gerentes que puedan utilizar estrategias para que puedan generar cambios en la política de cobranza, asimismo efectuar campañas para atraer más socios y que puedan incrementar las utilidades de la entidad, asimismo realizar un plan de ejecución sobre los clientes que mantienen deudas que perjudican el normal funcionamiento de la empresa.

Cuarta: Se sugiere establecer políticas de dividendos, que permitan distribuir algunas utilidades a los inversionistas y sirvan como vehículo de financiación. Se debe considerar el porcentaje de dividendos a distribuir, y debe depender de las necesidades de recursos financieros de la empresa. Lograr la satisfacción de los inversionistas dado que los inversionistas tienen voz en las relaciones con el capital - utilidad.

REFERENCIAS

- Alfaro Alva, M. (2017). *"Diseño organizacional y el potencial humano en trabajadores del Centro de Salud Miguel Grau-Chaclacayo, 2017"*. Lima: Universidad César Vallejo . Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14347>
- Arredondo, L. & Vasquez. (2015). *"Determinantes de la Rentabilidad en las Instituciones Micro financieras No Bancarias de los periodos 2013-2015, departamento de Junín el Periodo 2013-2015"*. Junín.
- Arroyo P., M. (2017). *"Diseño organizacional en la Cooperativa de Servicios Múltiples del Centro Ltda. Centrocoop, 2017"*. Trujillo - Perú: Universidad Privada del Norte. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13120>
- Asunción Cruz, A. Análisis económico financiero y su influencia en la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del Perú: caso Cooperativa "COOPAC NSR". Cajabamba, 2017.
- Bonome, M. G. (2010). *La Racionalidad en la toma de Decisiones: Analisis la Teoría de la decisión de Herbert A. Simon*. Netbiblo. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Pf1_uO6824AC&oi=fnd&pg=PA39&dq=La+teor%C3%ADa+de+toma+de+decisi%C3%B3n+de+H.A.+Simon&ots=Yw6z6dqs7E&sig=LJTOUhkRNnfpHANrg-A1PkFx-5E#v=onepage&q=La%20teor%C3%ADa%20de%20toma%20de%20decisi%C3%B3n%20de%20H.A.%20Simon&f=false
- Borda V., J. (2016). *Proceso de toma de decisiones en las cooperativas de ahorro y crédito de Barranquilla*. Medellín: Universidad Autónoma Latinoamericana.

- Caminos, W. G. (2021). El riesgo financiero y la rentabilidad de las cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 de la provincia de Chimborazo.
- Cantalapiedra, M. (2011). Rentabilidad económica frente a rentabilidad financiera. *Gestores de riesgo y morosidad*.
- CEPAL (2022) Estudio Económico de América Latina y el Caribe Pag. (1 - 7) 2022 obtenido de: <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/52999468-258f-4efe-9956-5cb400e17ee3/content>
- Cervera-Cárdenas, J. E. (2016). LA ECONOMÍA DE LA MANIPULACIÓN PHISHING FOR POOLS. THE ECONOMIST OF MANIPULATION AND DECEPTION. *Dimensión Empresarial*, 14(2), 180-185.
- Collanqui C., R. (2017). “Análisis de la Estructura Organizacional para desarrollar el Modelo Rightsizing en el Taypikala Hotel Lago – 2017”. Universidad Nacional del Altiplano - Puno : Puno .
- Chacin, L. (2010). Gerencia estratégica financiera y control de gestión en organizaciones del sector eléctrico de Venezuela. *Revista de formación gerencial*, 9(2), 296-324.
- Dasgupta, S. (2003). Multidisciplinary creativity: the case of Herbert A. Simon. *Cognitive Science*, 27(5), 683-707.
- De Jaime Eslava, J. (2013). *Finanzas para el marketing y las ventas. Cómo planificar y controlar la gestión comercial*. Esic Editorial.
- De La Hoz, E., González, Á. L., & Santana, A. (2016). Metodología de medición del potencial exportador de las organizaciones empresariales. *Información tecnológica*, 27(6), 11-18.

- Delgado G., L. (2020). *"Participación Social"*. MILENIO 2020. Obtenido de <https://www.milenio.com/opinion/luis-rey-delgado-garcia/para-reflexionar/participacion-social>
- Dután P., M. (2015). *"La captación de dinero y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CORPOTRANS-T en el año 2013"*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/16766/1/T2874i.pdf>
- Encinas Duval, B., Calatayud Piñero, E., & García Martínez, G. (2011). Las cooperativas hortofrutícolas frente a la crisis. La necesaria apuesta por la competitividad. Aspectos económico-financieros. *CIRIEC-España. Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, (72), 125-156.
- Hernández R., S. (2010). *"Administración: Pensamiento, proceso, estrategia y vanguardia"*. México: McGraw-Hill. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=YephqTRD71IC&printsec=frontcover&q=administraci%C3%B3n+pensamiento+proceso+estrategia+y+vanguardia+pdf&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi6pOH5kInnAhVdHbkGHQDXA5sQ6AEIMzAB#v=onepage&q&f=false>
- Hernández S., R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Education.
- Li Bonilla, F. (2014). *La participación y la toma de decisiones en las cooperativas*. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia (UNED). Obtenido de https://www.academia.edu/10340675/La_participaci%C3%B3n_y_la_toma_de_decisiones_en_las_cooperativas

- Martinez, G., Cortes, M., & Fernandez, P. (sep - Dic. 2017). Methodology For Correlation And Concordance Analysis On Equipment Of Similar Measurements. *Scielo Measurements*, 20 - 55.
- Mendoza, Á., & Ramirez, J. (2020). *Aprendiendo metodología de la investigación*. (1ra edición) Editorial Grupo Compas.
- Memoria Anual (2020) Memoria Anual 2020 Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Cusco. http://www.coopsantodomingo.com/wp-content/themes/cacsdg/assets/Documentos/Memoria_2020.pdf
- Memoria Anual (2021) Memoria Anual 2021 Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Cusco. http://www.coopsantodomingo.com/wp-content/themes/cacsdg/assets/Documentos/Memoria_Anual_2021_compressed.pdf
- Memoria Anual (2022) Memoria Anual 2022 Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Cusco.
- Organización de las Naciones Unidas. (2022). *AÑO INTERNACIONAL DE LAS COOPERATIVAS. NACIONES UNIDAS*. Obtenido de <https://www.un.org/es/events/coopsyear/background.shtml>
- Pérez, A. (2019). Relación entre la administración financiera y la rentabilidad de la Cooperativa Agraria el Gran Saposoa Ltda. 2016. *Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de: <https://hdl.handle.net/20.500,12692,29026>.
- S.B.S. N° 13278, R. (2022). *"Gestión Integral de Riesgos para las Cooperativas de Ahorro y Crédito No Autorizadas a Operar con Recursos del Público"*. Lima - Peru: Superintendencia de Banca y Seguros del Perú.
- Romm, N. (2020). Reflections on a post-qualitative inquiry with children/Young. *Forum Qualitative Sozialforschung*, 1 - 37.

Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). Metodología y diseños en la investigación. *Bussiness Support Aneth S.R.L.*, 25 - 89.

Sánchez C., Á. (2016). "*Análisis crítico de la estructura organizacional en las OFCC*". Colombia: Tesis. Obtenido de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2006/asc/0.htm>

Simon, H. (1997). "*TOMA DE DECISIONES GERENCIALES*". New Yor: <https://prezi.com/x27o1wxzru56/toma-de-decisiones-segun-herbert-simon/?fallback=1>.

Tipo Cc., R. (2017). "*La Gestión Operativa y Productividad de la Agencia De Viajes Inka Trail Expeditions Peru periodo 2016-Cusco 2017*". Cusco: Universidad Austral. Obtenido de <http://repositorio.uaustral.edu.pe/bitstream/handle/UAUSTRAL/31/Tipo%20Cca%20Ruth%20Rocio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tituña S., E. R. (2015). "*La Rentabilidad De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Tocache Ltda, Periodo: 2008 - 2014*". Quito: Universidad Internacional Sek.

Tiwijam B., D. (2018). *Toma de decisiones para la mejora en la rentabilidad de la empresa CESCADA Orión S.R.L., Jaén 2017*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4958/Tiwijam%20Bitap%20Dina%20Silsa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Uracahua C., J. (2018). "*Principios Socioeconómicos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan XXIII-Cusco: Un caso de Economía Social - 2014*". Cusco: UNSAAC(UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL). Obtenido de

http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/4242/253T20180483_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vargas Vasserot, C. (2017). Las cooperativas de crédito y su posición dentro del modelo cooperativo. Integración frente a diferenciación en el marco de la reforma del sistema financiero. *Ene*, 9, 31.

Vásquez R., C. (23 de 10 de 2012). *Estructura organizacional*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/estructura-organizacional-tipos-organizacion-organigramas/>

Villafuerte S., S. (2017). *"La cultura organizacional en los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán en la agencia Quillabamba– Cusco 2017"*. Cusco: Universidad Andina del Cusco. Obtenido de <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/1823>

Yupanqui, A. (2009). *Toma de Decisiones*. Chimbote - Perú: <http://tomatusdecisiones.blogspot.com/>.

ANEXOS

Matriz de consistencia

Título: TOMA DE DECISIONES Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA SANTO DOMINGO DE GUZMAN, CUSCO, PERIODO 2022.

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Dimensiones e indicadores
<p>¿Cómo influye la toma de decisiones en la rentabilidad de La Cooperativa Santo Domingo de Guzmán del Cusco, Periodo – 2022?</p>	<p>Determinar la influencia de la toma de decisiones en la rentabilidad de La Cooperativa Santo Domingo de Guzmán del Cusco, Periodo – 2022.</p>	<p>La toma de decisiones influye de manera directa y significativa en la rentabilidad de la cooperativa Santo Domingo de Guzmán durante el periodo 2022.</p>	<p>Asamblea General</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinación de aporte del socio • Autorización de la distribución de excedentes y remanentes • Toma de acuerdos de interés de la cooperativa.
<p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cómo influye la toma de decisiones de la Asamblea General en la rentabilidad de La Cooperativa Santo Domingo de Guzmán del Cusco, Periodo – 2022?</p> <p>¿Cómo influye la toma de decisiones del Consejo Directivo en la rentabilidad de La Cooperativa Santo Domingo de Guzmán del Cusco, Periodo – 2022?</p> <p>¿Cómo influye la toma de decisiones de la Gerencia General en la rentabilidad de La Cooperativa Santo Domingo de Guzmán del Cusco, Periodo – 2022?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar la influencia de la toma de decisiones de la Asamblea General en la rentabilidad de La Cooperativa Santo Domingo de Guzmán del Cusco, Periodo – 2022.</p> <p>Determinar la influencia de la toma de decisiones del Consejo Directivo en la rentabilidad de La Cooperativa Santo Domingo de Guzmán del Cusco, Periodo – 2022.</p> <p>Determinar la influencia de la toma de decisiones de la Gerencia General en la rentabilidad de La Cooperativa Santo Domingo de Guzmán del Cusco, Periodo – 2022.</p>	<p>Hipótesis Específicos</p> <p>La toma de decisiones por la Asamblea General influye directa y significativamente en la rentabilidad de La Cooperativa Santo Domingo de Guzmán del Cusco durante el periodo – 2022.</p> <p>La toma de decisiones del Consejo Directivo influye directa y significativamente en la rentabilidad de La Cooperativa Santo Domingo de Guzmán del Cusco en el Periodo – 2022.</p> <p>La toma de decisiones de la Gerencia General influye directa y significativamente en la rentabilidad de La Cooperativa Santo Domingo de Guzmán del Cusco durante el Periodo – 2022.</p>	<p>Consejo Directivo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vigilia de los fondos de caja, en bancos y valores de los bienes de la cooperativa • Verificación de la veracidad de la información contable • Disposición de la realización de arcos de caja y auditorias. <p>Gerencia General</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aseguración de que los créditos cuenten con garantías reales. • Contratación de los trabajadores • Salvaguarda de la economía de la cooperativa. • . • Rentabilidad Económica • Margen Bruto • Margen Neto • EBITDA • Margen Operacional

Tipo y diseño de investigación

Método: **Hipotético - deductivo**

Enfoque: **Cuantitativo**

Tipo: **Básico**

Nivel: **Explicativo**

Diseño: **No experimental**

de **Población y muestra**

Población constituida por los trabajadores de las agencias de Cusco, los cuales hacen un total de 133.

La muestra es determinada como muestra censal, 133 trabajadores de dichas agencias.

Autores principales de la investigación

Variable1: Toma de decisiones

Técnicas: Encuesta

Instrumentos: Cuestionario

Autor: Vargas Vasserot

Año: 2013

Lugar: Madrid – España.

Variable2: Rentabilidad.

Técnicas: Encuesta

Instrumentos:

Cuestionario

Autor: Eslava De Jaime José

Año: 2013

Lugar: España.

• **Rentabilidad Financieras**

- Rendimiento de Activos
- Endeudamiento del activo fijo
- Apalancamiento financiero

Rentabilidad Comercial

- Retorno de inversión
- Impacto de la carga financiera
- Rotación de venta

Método de Análisis

Descriptiva:

Se adquiere datos, interpretarlos y organizarlos para presentarlos de manera organizada; posteriormente se interpreta los datos a través del programa SPSS versión 25.



CUESTIONARIO SOBRE: TOMA DE DECISIONES Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA SANTO DOMINGO DE GUZMAN, CUSCO, PERIODO 2022.

El presente cuestionario forma parte de un estudio de investigación, cuyo propósito es recabar información de los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán Cusco, con la finalidad de: Determinar la influencia de la toma de decisiones en la rentabilidad de La Cooperativa Santo Domingo de Guzmán del Cusco, Periodo – 2022.

Según la situación actual que presenta la entidad, marque con una “x” la alternativa que considere la adecuada:

Escala de valoración	1	2	3	4	5
	(N) Nunca	(CS) Casi nunca	(AV) A veces	(CS) Casi siempre	(S) Siempre

Variable: Toma de decisiones		Escala de valoración				
Dimensiones	Indicadores	1	2	3	4	5
		N	C S	A V	CS	S
Asamblea general	Determinación del aporte del socio					
	1 Recibe alguna observación por parte de los socios respecto a los aportes mensuales asignados.					
	2 La asamblea general tiene estrategias para que los socios cumplan con sus aportes.					
	3 Los socios están de acuerdo con los montos cobrados como aporte mensual.					
	Autorizar la distribución de excedentes y remanentes					
	4 Considera que la distribución de remanentes se realiza de forma adecuada.					
	5 La Asamblea General distribuye los excedentes anuales de forma equitativa.					
	Adoptar acuerdos de interés de la cooperativa.					
	6 La Asamblea General cumple con las normas encaminadas a la mejora de la realización de las actividades crediticias.					
7 La Asamblea General cumple con el compromiso por parte de los colaboradores para limitar los riesgos financieros.						

Consejo directivo.	Vigilar los fondos de caja, en bancos y valores de los bienes de la cooperativa					
	8 Considera que el Consejo Directivo fiscaliza de forma adecuada los fondos de caja.					

	9	Cree que el Consejo Directivo salvaguarda los bienes que el banco tenga en custodia.					
	Verificar la veracidad de la información contable						
	10	El Consejo Directivo fiscaliza los reportes contables adecuadamente.					
	11	Cree que la fiscalización al área de contabilidad es necesario.					
	Disponer la realización de arquezos de caja y auditorias.						
	12	Los arquezos de caja se hacen de manera imprevista.					
	13	Las auditorias son necesarias para el buen funcionamiento de la Cooperativa.					
	Asegurar que los créditos cuenten con garantías reales.						
	14	El Gerente se cerciora que la garantía del socio al hacerse un préstamo sea fidedigna.					
	15	La revisión de documentos al momento de aprobar un crédito es minuciosa.					
Gerencia General	Contratar a los trabajadores						
	16	La rotación de puestos se realiza con previa evaluación y con arreglo a Ley.					
	17	Promover concursos justos para la contratación de nuevo personal.					
	Salvaguardar la economía de la cooperativa						
	18	La Gerencia promueve la sensibilización de los socios y fomenta el ahorro.					
	19	La Gerencia realiza un presupuesto anual y cronograma un plan de trabajo anual de forma adecuada.					

Variable: Rentabilidad		Escala de valoración					
Dimensiones	Indicadores	1	2	3	4	5	
		N	C S	A V	CS	S	
Rentabilidad Económica	Margen Bruto=Ingreso Bruto/Utilidad						
	1	Considera que la Cooperativa maneja una utilidad acorde a sus ingresos.					
	2	Las utilidades de la cooperativa en los últimos años se han venido incrementándose.					
	Margen Neto=Ingreso Neto/venta netas						
	3	El ingreso neto permite cubrir las necesidades financieras.					
	4	Los servicios y productos financieros de la cooperativa generan adecuado margen de ganancias.					
	EBITDA= Beneficio neto de explotación /Impuestos/Depreciaciones/provisiones.						
	5	El beneficio derivado de la actividad operativa de la entidad (Beneficio de explotación) fue en aumento en los últimos años.					
	6	Existe alguna estrategia para que los socios paguen impuestos y no afecte los ingresos de Cooperativa.					

	7	Al aumentar el costo del dólar la cooperativa tuvo dificultades financieras.					
	8	La cooperativa tiene provisiones o pasivos que permitan subvencionar alguna contingencia.					
	Margen Operacional=Utilidad operativa/ventas.						
	9	La utilidad operativa de la entidad es adecuada y permite dar una buena apreciación de la administración actual.					
	10	La cooperativa realiza campañas para captar nuevos socios.					

Rentabilidad financiera	Rentabilidad de Activos = Utilidad neta/activos totales.						
	11	La utilidad neta que se tiene permite realizar nuevas inversiones.					
	12	Los activos totales permiten realizar inversiones que van en aumento en los últimos años. (Hay nuevos inmuebles adquiridos)					
	Endeudamiento del activo=Pasivo total/activo total						
	13	Considera que los pasivos totales son manejados adecuadamente.					
	14	El activo total de la entidad permite el crecimiento adecuado de la entidad.					
	Apalancamiento financiero=Activo total/patrimonio						
	15	La cooperativa se hace préstamos financieros para incrementar su capital de inversión.					
	16	La entidad utiliza mecanismos de endeudamiento para financiar operaciones.					
	17	La entidad cuenta con oficinas propias.					
Rentabilidad comercial	Retorno de inversión=Ingresos/Inversión						
	18	Considera que la cooperativa incrementa la inversión año con año.					
	19	La cooperativa tiene proyectos para apertura nuevas sucursales en la ciudad.					
	Impacto de la carga financiera=Obligaciones netas/Obligaciones.						
	20	Cree que la cooperativa cuenta con estrategias que les permita estar al día en sus obligaciones tributarias.					
	21	La entidad cuenta con la solvencia financiera para afrontar grandes demandas.					
	Rotación de venta= Ventas/activo total						
	22	La entidad cuenta con estrategias para cobrar las cuentas a sus clientes.					
23	La entidad realiza campañas para que los socios estén al día con sus aportaciones.						

Base de datos

Variable 1: Toma de decisión

31	5	3	4	4	3	3	3	25	3	4	4	5	4	4	24	3	3	2	4	3	3	18	67
32	5	2	4	2	3	3	3	22	3	4	3	5	4	2	21	2	2	1	2	2	2	11	54
33	3	3	4	4	4	4	3	25	5	5	5	5	3	5	28	5	4	4	4	3	5	25	78
34	3	1	4	3	3	3	2	19	3	4	3	5	3	4	22	4	3	2	2	4	4	19	60
35	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	5	5	1	4	5	5	25	90
36	3	3	4	3	3	3	4	23	3	3	3	3	4	4	20	3	3	3	3	2	3	17	60
37	4	4	4	4	4	3	4	27	3	3	3	3	3	4	19	4	3	4	4	3	4	22	68
38	5	4	3	3	3	2	2	22	1	1	1	5	4	5	17	4	1	1	1	3	3	13	52
39	5	5	3	1	1	4	4	23	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	4	5	5	28	81
40	5	1	5	3	5	1	1	21	1	1	3	5	5	5	20	2	2	1	1	4	4	14	55
41	4	3	4	4	4	4	3	26	3	5	5	5	5	5	28	5	5	5	5	5	5	30	84
42	4	2	5	4	5	5	5	30	5	5	3	5	5	2	25	3	5	5	1	3	5	22	77
43	4	4	3	3	4	3	3	24	1	1	2	5	3	5	17	3	3	3	3	3	3	18	59
44	4	3	1	2	3	5	5	23	1	3	5	5	4	5	23	5	5	4	5	4	4	27	73
45	2	2	2	3	3	2	2	16	2	2	4	5	3	5	21	4	3	4	4	4	3	22	59
46	2	2	3	2	2	2	2	15	3	3	2	2	2	2	14	2	2	2	3	3	2	14	43
47	5	3	5	5	3	3	3	27	3	4	2	2	3	3	17	2	2	2	2	3	3	14	58
48	1	2	2	2	1	3	3	14	3	2	3	5	5	5	23	1	3	1	3	5	5	18	55
49	4	3	1	1	1	3	3	16	3	3	3	5	4	3	21	1	2	2	3	1	3	12	49
50	1	2	2	2	2	2	3	14	3	3	3	4	4	3	20	2	4	1	3	3	3	16	50
51	4	3	3	2	4	2	2	20	3	3	3	4	4	3	20	2	4	2	3	2	3	16	56
52	3	3	1	4	2	4	2	19	3	4	2	3	3	2	17	2	2	3	3	4	4	18	54
53	2	1	2	2	2	1	1	11	1	1	3	5	3	4	17	5	4	2	2	3	4	20	48
54	5	3	5	1	1	4	4	23	3	4	1	1	1	5	15	2	3	1	2	2	2	12	50
55	5	4	5	5	4	3	3	29	4	4	3	5	5	5	26	4	5	3	5	4	4	25	80
56	5	4	5	5	4	3	3	29	4	4	3	5	5	5	26	4	5	1	3	3	2	18	73
57	5	3	3	3	2	4	3	23	3	3	2	3	3	3	17	4	3	4	3	3	3	20	60
58	3	3	3	2	2	3	4	20	4	4	3	5	4	5	25	4	3	3	3	3	3	19	64
59	4	3	3	2	2	3	3	20	3	4	3	5	5	5	25	2	3	3	3	3	3	17	62
60	5	2	5	3	2	2	2	21	4	3	2	4	3	4	20	3	4	2	3	4	3	19	60

61	4	3	2	2	2	3	1	17	4	3	1	5	3	5	21	1	3	1	1	3	3	12	50
62	5	5	4	4	4	4	3	29	3	2	4	5	3	5	22	2	5	1	1	3	3	15	66
63	5	1	3	5	5	5	1	25	4	3	5	5	5	5	27	4	4	4	2	5	5	24	76
64	5	5	3	4	4	4	4	29	4	5	5	5	5	5	29	4	4	3	3	4	4	22	80
65	5	1	4	1	3	4	3	21	2	2	2	5	5	5	21	3	5	1	2	3	3	17	59
66	5	3	4	3	3	3	3	24	3	2	4	5	5	5	24	3	3	2	2	4	4	18	66
67	5	5	5	5	4	3	5	32	5	5	5	5	5	5	30	4	4	3	3	4	5	23	85
68	4	3	4	4	3	4	4	26	3	3	4	5	3	5	23	4	3	4	3	4	4	22	71
69	5	2	5	4	4	3	3	26	4	4	3	4	5	4	24	4	3	4	4	4	5	24	74
70	5	3	5	5	3	3	3	27	3	4	2	2	3	3	17	2	2	2	2	3	3	14	58
71	1	2	2	2	1	3	3	14	3	2	3	5	5	5	23	1	3	1	3	5	5	18	55
72	4	3	1	1	1	3	3	16	3	3	3	5	4	3	21	1	2	2	3	1	3	12	49
73	1	2	2	2	2	2	3	14	3	3	3	4	4	3	20	2	4	1	3	3	3	16	50
74	4	3	3	2	4	2	2	20	3	3	3	4	4	3	20	2	4	2	3	2	3	16	56
75	3	3	1	4	2	4	2	19	3	4	2	3	3	2	17	2	2	3	3	4	4	18	54
76	2	1	2	2	2	1	1	11	1	1	3	5	3	4	17	5	4	2	2	3	4	20	48
77	5	3	5	1	1	4	4	23	3	4	1	1	1	5	15	2	3	1	2	2	2	12	50
78	5	4	5	5	4	3	3	29	4	4	3	5	5	5	26	4	5	3	5	4	4	25	80
79	5	4	5	5	4	3	3	29	4	4	3	5	5	5	26	4	5	1	3	3	2	18	73
80	5	3	3	3	2	4	3	23	3	3	2	3	3	3	17	4	3	4	3	3	3	20	60
81	3	3	3	2	2	3	4	20	4	4	3	5	4	5	25	4	3	3	3	3	3	19	64
82	4	3	3	2	2	3	3	20	3	4	3	5	5	5	25	2	3	3	3	3	3	17	62
83	5	2	5	3	2	2	2	21	4	3	2	4	3	4	20	3	4	2	3	4	3	19	60
84	4	3	2	2	2	3	1	17	4	3	1	5	3	5	21	1	3	1	1	3	3	12	50
85	5	5	4	4	4	4	3	29	3	2	4	5	3	5	22	2	5	1	1	3	3	15	66
86	5	1	3	5	5	5	1	25	4	3	5	5	5	5	27	4	4	4	2	5	5	24	76
87	5	5	3	4	4	4	4	29	4	5	5	5	5	5	29	4	4	3	3	4	4	22	80
88	5	1	4	1	3	4	3	21	2	2	2	5	5	5	21	3	5	1	2	3	3	17	59
89	5	3	4	3	3	3	3	24	3	2	4	5	5	5	24	3	3	2	2	4	4	18	66

88	5	1	4	1	3	4	3	21	2	2	2	5	5	5	21	3	5	1	2	3	3	17	59
89	5	3	4	3	3	3	3	24	3	2	4	5	5	5	24	3	3	2	2	4	4	18	66
90	5	5	5	5	4	3	5	32	5	5	5	5	5	5	30	4	4	3	3	4	5	23	85
91	4	3	4	4	3	4	4	28	3	3	4	5	3	5	23	4	3	4	3	4	4	22	71
92	5	2	5	4	4	3	3	28	4	4	3	4	5	4	24	4	3	4	4	4	5	24	74
93	3	4	3	4	4	4	4	26	5	5	4	5	5	29	4	4	3	3	4	4	22	77	
94	4	5	4	4	4	5	4	30	4	4	4	4	3	5	24	4	5	4	4	5	5	27	81
95	5	3	5	3	5	4	3	28	3	4	3	5	3	5	23	5	3	3	3	3	3	20	71
96	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	95
97	4	4	4	3	3	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	4	4	23	73
98	5	4	5	4	4	3	3	28	3	2	3	5	5	5	23	1	4	1	1	3	3	13	64
99	5	5	5	4	5	5	4	33	5	5	4	5	5	5	29	5	5	4	5	5	5	29	91
100	5	3	5	1	1	4	4	23	3	3	2	3	3	3	17	4	3	4	3	3	3	20	60
101	5	4	5	5	4	3	3	29	4	4	3	5	4	5	25	4	3	3	3	3	3	19	73
102	5	4	5	5	4	3	3	29	3	4	3	5	5	5	25	2	3	3	3	3	3	17	71
103	5	3	3	3	2	4	3	23	4	3	2	4	3	4	20	3	4	2	3	4	3	19	62
104	3	3	3	2	2	3	4	20	4	3	1	5	3	5	21	1	3	1	1	3	3	12	53
105	4	3	3	2	2	3	3	20	3	2	4	5	3	5	22	2	5	1	1	3	3	15	57
106	5	2	5	3	2	2	2	21	4	3	5	5	5	5	27	4	4	4	2	5	5	24	72
107	4	3	2	2	2	3	1	17	4	5	5	5	5	5	29	4	4	3	3	4	4	22	68
108	5	5	4	4	4	4	3	29	2	2	2	5	5	5	21	3	5	1	2	3	3	17	67
109	5	1	3	5	5	5	1	25	3	2	4	5	5	5	24	3	3	2	2	4	4	18	67
110	5	5	3	4	4	4	4	29	5	5	5	5	5	5	30	4	4	3	3	4	5	23	82
111	5	1	4	1	3	4	3	21	3	3	4	5	3	5	23	4	3	4	3	4	4	22	68
112	5	3	4	3	3	3	3	24	4	4	3	4	5	4	24	4	3	4	4	4	5	24	72
113	5	5	5	5	4	3	5	32	3	4	2	2	3	3	17	4	4	3	3	4	4	22	71
114	4	3	4	4	3	4	4	28	3	2	3	5	5	5	23	4	5	4	4	5	5	27	78
115	5	2	5	4	4	3	3	28	3	3	3	5	4	3	21	5	3	3	3	3	3	20	67
116	2	1	2	2	2	1	1	11	3	3	3	4	4	3	20	5	5	5	5	5	5	30	61
117	5	3	5	1	1	4	4	23	3	3	3	4	4	3	20	4	4	4	3	4	4	23	66
118	5	4	5	5	4	3	3	29	3	4	2	3	3	2	17	1	4	1	1	3	3	13	59
119	5	4	5	5	4	3	3	29	1	1	3	5	3	4	17	5	5	4	5	5	5	29	75
120	5	3	3	3	2	4	3	23	3	4	1	1	1	5	15	4	4	3	3	4	4	22	60
121	3	3	3	2	2	3	4	20	4	4	3	5	5	5	26	4	5	4	4	5	5	27	73
122	4	3	3	2	2	3	3	20	4	4	3	5	5	5	26	5	3	3	3	3	3	20	68
123	5	2	5	3	2	2	2	21	4	3	5	5	5	5	27	5	5	5	5	5	5	30	78
124	4	3	2	2	2	3	1	17	4	5	5	5	5	5	29	4	4	4	3	4	4	23	69
125	5	5	4	4	4	4	3	29	2	2	2	5	5	5	21	1	4	1	1	3	3	13	63
126	5	1	3	5	5	5	1	25	3	2	4	5	5	5	24	5	5	4	5	5	5	29	78
127	5	5	3	4	4	4	4	29	5	5	5	5	5	5	30	4	4	3	3	4	5	23	82
128	5	1	4	1	3	4	3	21	3	3	4	5	3	5	23	4	3	4	3	4	4	22	68
129	5	3	4	3	3	3	3	24	4	4	3	4	5	4	24	4	3	4	4	4	5	24	72
130	5	5	5	5	4	3	5	32	3	4	2	2	3	3	17	4	4	3	3	4	4	22	71
131	4	3	4	4	3	4	4	28	3	2	3	5	5	5	23	4	5	4	4	5	5	27	78
132	1	1	2	4	5	5	5	23	3	3	3	5	4	3	21	5	3	3	3	3	3	20	64
133	1	1	2	3	4	5	5	21	3	3	3	4	4	3	20	5	5	5	5	5	5	30	71

Operaciones Ejecutables de Acuerdo al Esquema Modular

NIVEL	Operaciones	Restricciones
1	<p>Captar depósitos</p> <p>Otorgar créditos</p> <p>Realizar depósitos en otras instituciones</p> <p>Emplear moneda extranjera para operar</p> <p>Pueden Constituirse, efectuarse aportaciones o adquirirse acciones o participaciones en otras cooperativas.</p> <p>Realizar descuento y factoring</p> <p>Efectuarse operaciones de venta de carteras crediticias.</p> <p>Expedirse y administrarse las tarjetas de débito</p>	Únicamente de socios
2	<p>Todas las anteriores</p> <p>Recibir depósitos de CTS</p> <p>Conceder avales y fianzas</p> <p>Conceder créditos a otras cooperativas</p> <p>Comprarse, conservarse y venderse títulos de deuda pública</p> <p>Efectuarse operaciones de compra de cartera crediticia de otras cooperativas</p>	

Constituirse patrimonios autónomos de seguro de crédito para formar coberturas o fondos de contingencia.

Expedirse y administrarse tarjetas de crédito,

3 Ofrecer servicios de cuenta corriente

Emitirse los títulos de crédito hipotecario

Firmar acuerdos para adquirir productos financieros derivados con el fin de mitigar riesgos o llevar a cabo operaciones comerciales.

Actuar como fiduciarios en fideicomisos en los que los beneficiarios sean miembros.

Conceder préstamos en todas sus variantes.

Nota: Texto Único Ordenado de la Ley General de Cooperativas (Ley Nº 27626)

División de las cooperativas

I. De acuerdo a su Estructura Social:

	Tipo	Objetivos
Cooperativas de:	Trabajadores	Generar trabajo a todos los socios
	Usuarios	Generar servicio para los usuarios

Nota: Texto Único Ordenado de la Ley General de Cooperativas (Ley Nº 27626)



Santo Domingo de Guzmán
Cooperativa de Ahorro y Crédito



CARTA N°076 -2022-CAD/COOPAC-SDG

Cusco, 12 de diciembre del 2022

Señora:

Leydi Diana Figueroa Condori
Trabajadora de la Coopac SDG

Presente.-

ASUNTO: Aprobación acceso información elaboración tesis.

Ref. : Carta S/N-2021-LDFC

De nuestra consideración:

Por medio de la presente, me dirijo a Ud., para hacer de su conocimiento que su carta de la referencia fue objeto de tratamiento por parte del Consejo de Administración en sesión del 23.SET.2021; cuyo acuerdo fue el siguiente:

ACUERDO N°616-2021-CA/O.-

El consejo de administración toma conocimiento y aprueba la carta S/N-2021 sobre la solicitud de aprobación para realización de encuestas, entrevistas y acceso a información en la COOPAC-SDG, para tesis de maestría en economía y finanzas de Leydi Diana Figueroa Condori.

En consecuencia, solicitamos a la Gerencia General, otorgar las facilidades del caso, para la atención a la mencionada colaboradora, cuidando la no interferencia de las funciones así como evaluando el tipo de documento a acceder considerando la clasificación de carácter pública que es la accesible y no así la de carácter confidencial y secreta, dentro del marco de la Transparencia de la Información.

Sin otro particular, nos suscribimos de Ud.

Cooperativamente,

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
SANTO DOMINGO DE GUZMÁN LTDA CUSCO

Dr. Adm. WILLY BRAVO APARICIO
PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
SANTO DOMINGO DE GUZMÁN LTDA CUSCO

Ing. Quím. SANTIAGO TORRES MONTESINOS
SECRETARIO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



CARTA N°031-2023-JGTH-COOPAC-SDG

Cusco, 14 de Febrero del 2023.

Señora:

Leydi Diana Figueroa Condori
Trabajador(a) de la COOPAC Santo Domingo de Guzmán,
Cusco -

Ref.: Respuesta Carta para aplicación de Encuestas, entrevista y Acceso a Información de la Cooperativa


De nuestra especial consideración:

Por medio de la presente comunicación, tengo a bien a usted a fin de dar respuesta a su comunicación recepcionada mediante carta N° 27-2023-GG/COOPAC-SDG; en tal virtud, y según opinión legal N° 11-2023-AL/CAC-SDG, hago de su conocimiento que mi representada **ACEPTA** la realización de la Aplicación de las Encuestas para la realización de su Tesis, mas no podrá acceder a la información confidencial de la cooperativa, así mismo se le solicitara firmar una carta de compromiso mediante el cual asume la obligación de poner a consideración de la cooperativa los resultados de la aplicación de las encuestas a fin de ser aprobadas por la cooperativa antes de incluirse en su trabajo de investigación, ello con el objeto de no comprometer la buena imagen y reputación de la institución

Sin otro en particular, reitero mis consideraciones personales.

Atentamente.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
SANTO DOMINGO DE GUZMÁN CUSCO
LIC. JULIÁN SANCHEZ GUTIERREZ
JEFE DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO



14-02-2023

Cc.
Gerencia General

Evidencias

