

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Contabilidad

Tesis

**Gestión por procesos y situación financiera en la
Coopac Cuajone, Moquegua, 2021**

Paolo Giovanni Matos Salas

Para optar el Título Profesional de
Contador Público

Huancayo, 2024

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TESIS

A : Dr. Wiliam Rodriguez Giraldez
Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa

DE : Dr. Percy Peña Medina
Asesor de tesis

ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de tesis

FECHA : 24 de abril de 2024

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para saludarlo y en vista de haber sido designado asesor de la tesis titulada: "**GESTIÓN POR PROCESOS Y SITUACIÓN FINANCIERA EN LA COOPAC CUAJONE, MOQUEGUA, 2021**", perteneciente al/la/los/las estudiante(s) **Paolo Giovanni MATOS SALAS**, de la E.A.P. de Contabilidad; se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado **20 %** de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores (Nº de palabras excluidas: 15) SI NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que la tesis constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad.

Recae toda responsabilidad del contenido de la tesis sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios de legalidad, presunción de veracidad y simplicidad, expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales – RENATI y en la Directiva 003-2016-R/UC.

Esperando la atención a la presente, me despido sin otro particular y sea propicia la ocasión para renovar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

Dedicatoria

A Dios, por bendecir mi camino y guiarme hacia el éxito.

A mi amado padre, Lic. Humberto Matos Jiménez.

A mi amada madre, Enf. Sonia Salas Calizaya.

A mis queridos hermanos Humberto y Christopher Matos.

A toda mi familia y personas allegadas.

Paolo Giovanni.

Agradecimientos

A Dios, por bendecir mi camino.

A mis padres, por su apoyo incondicional en esta trayectoria, porque me dan las fuerzas necesarias para salir adelante y nunca rendirme.

A mis hermanos, por el apoyo incondicional y ejemplo de superación.

Al Ing. Edwin Medina Delgado, gerente general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cuajone, por brindarme su apoyo y permitirme ejecutar la investigación.

Al Dr. Percy Peña Medina, mi asesor, quien me brindó su apoyo con sus orientaciones para culminar la investigación.

Paolo Giovanni Matos Salas.

Índice de Contenido

| | |
|--|------|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimientos | iii |
| Índice de Contenido | iv |
| Índice de Tablas | vii |
| Resumen..... | viii |
| Abstract..... | ix |
| Introducción | x |
| Capítulo I Planteamiento del Estudio | 12 |
| 1.1. Delimitación de la Investigación | 12 |
| 1.1.1. Territorial..... | 12 |
| 1.1.2. Temporal..... | 12 |
| 1.1.3. Conceptual..... | 12 |
| 1.2. Planteamiento del problema | 13 |
| 1.3. Formulación del Problema | 17 |
| 1.3.1. Problema General. | 17 |
| 1.3.2. Problemas Específicos..... | 17 |
| 1.4. Objetivos de la Investigación | 18 |
| 1.4.1. Objetivo General. | 18 |
| 1.4.2. Objetivos Específicos. | 18 |
| 1.5. Justificación de la Investigación..... | 18 |
| 1.5.1. Justificación Teórica..... | 18 |
| 1.5.2. Justificación Metodológica..... | 19 |
| 1.5.3. Justificación Práctica. | 19 |
| Capítulo II Marco Teórico | 20 |
| 2.1. Antecedentes de la Investigación | 20 |
| 2.1.1. Artículos científicos..... | 20 |
| 2.1.2. Tesis nacionales e Internacionales..... | 21 |
| 2.2. Bases Teóricas | 24 |
| 2.2.1. Gestión por Procesos. | 24 |
| 2.2.2. Dimensiones. | 26 |
| 2.2.3. Situación Financiera. | 27 |
| 2.2.4. Dimensiones. | 28 |
| 2.3. Definición de Términos Básicos. | 29 |

| | |
|--|----|
| Capítulo III Hipótesis y Variables | 32 |
| 3.1. Hipótesis | 32 |
| 3.1.1. Hipótesis General. | 32 |
| 3.1.2. Hipótesis Específicas..... | 32 |
| 3.2. Identificación de las Variables | 33 |
| 3.3. Operacionalización de las variables | 33 |
| Capítulo IV Metodología | 34 |
| 4.1. Enfoque de la Investigación | 34 |
| 4.2. Tipo de Investigación | 34 |
| 4.3. Nivel de Investigación..... | 34 |
| 4.4. Métodos de Investigación..... | 34 |
| 4.5. Diseño de Investigación | 35 |
| 4.6. Población y Muestra | 35 |
| 4.6.1. Población. | 35 |
| 4.6.2. Muestra. | 36 |
| 4.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos..... | 36 |
| 4.7.1. Técnicas. | 36 |
| 4.7.2. Instrumentos. | 36 |
| 4.8. Técnicas Estadísticas de Análisis de Datos | 38 |
| Capítulo V Resultados | 40 |
| 5.1. Descripción del Trabajo de Campo | 40 |
| 5.2. Presentación de Resultados | 41 |
| 5.2.1. Relación entre Políticas de la Gestión por Procesos y la Situación Financiera.. | 42 |
| 5.2.2. Relación Ejecución de la Gestión por Procesos y la Situación Financiera. | 44 |
| 5.2.3. Relación entre Control de la Gestión por Procesos y la Situación Financiera. .. | 46 |
| 5.2.4. Relación Mejoramiento de la Gestión por Procesos y la Situación Financiera.. | 48 |
| 5.2.5. Relación entre la Gestión por Procesos y la Situación Financiera | 50 |
| 5.3. Contrastación de las Hipótesis..... | 52 |
| 5.3.1. Hipótesis General. | 53 |
| 5.3.2. Hipótesis Específica 1. | 53 |
| 5.3.3. Hipótesis Específica 2. | 54 |
| 5.3.4. Hipótesis Específica 3. | 54 |
| 5.3.5. Hipótesis Específica 4. | 55 |
| 5.4. Discusión de los Resultados | 55 |
| Conclusiones | 58 |

| | |
|---|----|
| Recomendaciones | 60 |
| Referencias Bibliográficas | 62 |
| Apéndice | 65 |
| Apéndice 1. Matriz de consistencia | 66 |
| Apéndice 2. Instrumentos de Recolección de Datos..... | 68 |
| Apéndice 3. Validación de Instrumentos | 73 |
| Apéndice 4. Operacionalización de Variables | 79 |
| Apéndice 5. Trámite de Autorización de Ejecución de Trabajo de Investigación..... | 80 |

Índice de Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Escala para los cuestionarios | 37 |
| Tabla 2 Resumen de procesamiento de casos | 37 |
| Tabla 3 Estadística de fiabilidad para el cuestionario de la gestión por procesos | 37 |
| Tabla 4 Estadística de fiabilidad para el cuestionario de la situación financiera..... | 38 |
| Tabla 5 Validación por juicio de expertos | 38 |
| Tabla 6 Baremos para las variables de estudio | 38 |
| Tabla 7 Prueba de normalidad | 41 |
| Tabla 8 Dimensión 1 - Políticas..... | 42 |
| Tabla 9 Datos de políticas y situación financiera | 43 |
| Tabla 10 Tabla cruzada entre políticas y situación financiera | 43 |
| Tabla 11 Pruebas de chi-cuadrado | 44 |
| Tabla 12 Dimensión 2 - Ejecución..... | 44 |
| Tabla 13 Datos de ejecución y situación financiera..... | 45 |
| Tabla 14 Tabla cruzada entre ejecución y situación financiera | 45 |
| Tabla 15 Pruebas de chi-cuadrado | 46 |
| Tabla 16 Dimensión 3 - Control | 46 |
| Tabla 17 Datos de control y situación financiera..... | 47 |
| Tabla 18 Tabla cruzada entre control y situación financiera | 47 |
| Tabla 19 Pruebas de chi-cuadrado | 48 |
| Tabla 20 Dimensión 4 - Mejoramiento | 48 |
| Tabla 21 Datos de mejoramiento y situación financiera..... | 49 |
| Tabla 22 Tabla cruzada entre mejoramiento y situación financiera | 49 |
| Tabla 23 Pruebas de chi-cuadrado | 50 |
| Tabla 24 Gestión por procesos..... | 50 |
| Tabla 25 Situación financiera | 50 |
| Tabla 26 Datos de gestión por procesos y situación financiera | 51 |
| Tabla 27 Tabla cruzada entre gestión por procesos y situación financiera..... | 51 |
| Tabla 28 Pruebas de chi-cuadrado | 52 |

Resumen

La investigación “Gestión por procesos y situación financiera en la Coopac Cuajone en el Moquegua, 2021”, ha tenido por objetivo determinar la relación entre la gestión por procesos y la situación financiera, contemplando también la relación entre las políticas, ejecución, control y mejoramiento, con la situación financiera. El estudio estuvo orientado por el enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, tipo aplicado y nivel correlacional, en la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta y su instrumento fue el cuestionario, se consideró 53 y 18 ítems respectivamente, cuenta con validez de expertos y confiabilidad de 0,961 y 0,798 en alfa de Cronbach; los instrumentos fueron aplicados a la población de 23 trabajadores de la Coopac Cuajone. Se procesaron los datos mediante el uso de la estadística, para la comprobación de hipótesis se utilizó la prueba exacta de Fisher, donde se obtuvo $p=0,040 < 0,05$, por lo que se confirmó la hipótesis general de estudio, la gestión por procesos se relacionó directamente con la situación financiera en la cooperativa de ahorro y crédito Cuajone, Moquegua, 2021.

Palabras clave: gestión por procesos, políticas, ejecución, control, mejoramiento, situación financiera.

Abstract

The research "Process Management and Financial Situation in Coopac Cuajone in Moquegua, 2021" aimed to determine the relationship between process management and the financial situation, also considering the relationship between policies, execution, control, and improvement with the financial situation. The study was guided by a quantitative approach, with a non-experimental, applied type of design, and correlational level. The data collection employed the survey technique, using a questionnaire comprising 53 and 18 items respectively. Expert validity and reliability were considered, with Cronbach's alpha values of 0.961 and 0.798 respectively. The instruments were applied to a population of 23 workers at Coopac Cuajone. Data processing involved statistical methods, and hypothesis testing utilized Fisher's exact test, yielding $p=0.040 < 0.05$, confirming the general study hypothesis that process management is directly related to the financial situation in the Cuajone savings and credit cooperative in Moquegua, 2021.

Keywords: management by processes, policies, execution, control, improvement, financial situation.

Introducción

El estudio titulado gestión por procesos y situación financiera en la Coopac Cuajone, Moquegua, 2021, abordó la gestión por procesos a partir del ciclo planificar, hacer, verificar y actuar (PHVA), que permitió su evaluación mediante políticas, de ejecución, control y mejoramiento, relacionando cada una de estas y de forma conjunta con la situación financiera, esta misma comprendió los indicadores de riesgo y gestión; se formuló como problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la situación financiera en la Coopac Cuajone de la ciudad de Moquegua en el 2021?, de donde surgió el objetivo general, determinar la relación entre la gestión por procesos y la situación financiera en la Coopac Cuajone de la ciudad de Moquegua en el 2021. Se efectuó una exhaustiva revisión teórica y normativa respecto a cada variable de estudio, con la finalidad de proporcionar información veraz, confiable y útil para los gerentes de la cooperativa, viabilizando la oportuna y acertada toma de decisiones mediante la implementación de medidas correctivas respecto a la gestión y aplicación de estrategias para mitigar los riesgos latentes, procurando la maximización de rentabilidad y evitar de forma general, situaciones conducentes al quiebre, y salvaguardar los intereses y ahorros de los socios; para ellos y usuarios externos, les permite conocer la situación de la cooperativa y tomar decisiones relativas a su permanencia, inversión o retiro; para el ente supervisor, tomar acciones preventivas y de alerta evitará la liquidación de la cooperativa.

El informe de investigación está estructurado en cinco capítulos:

En el primer capítulo se encuentra el planteamiento del problema, considerando su delimitación en el espacio y tiempo, donde se formularon el problema general y

específicos, así como los objetivos, también se presentan las justificaciones de su realización.

En el segundo capítulo se consideró el sustento teórico de la investigación, como los trabajos previos en el contexto internacional y nacional, las teorías revisadas y definiciones conceptuales.

El tercer capítulo presenta las hipótesis formuladas de carácter general y específico, las variables y su operacionalización.

En el cuarto capítulo se expone el enfoque, tipo, nivel, método y diseño de la investigación, además, la caracterización de la población y muestra, las técnicas e instrumentos empleados para el recojo de datos y su posterior análisis.

En el quinto capítulo, muestra una breve descripción del trabajo de campo, los resultados descriptivos, la comprobación de hipótesis y discusión. Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones arribadas del estudio.

El autor.

Capítulo I

Planteamiento del Estudio

1.1. Delimitación de la Investigación

1.1.1. Territorial.

El estudio se realizó en la Coopac Cuajone de la región Moquegua.

1.1.2. Temporal.

El análisis realizado en el estudio, comprende al año 2021.

1.1.3. Conceptual.

El estudio se desarrolló con base a la normativa, teorías y definiciones relativas a las variables, la gestión por procesos según Mallar (2010), es un enfoque basado en la optimización, Moreira (2007), precisó que su evaluación se realiza mediante el ciclo PHVA, de donde derivan las dimensiones: políticas, ejecución, control y mejoramiento; y la situación financiera, según Nava (2009) es la interpretación y evaluación de la información contable de forma específica para las cooperativas, el aplicativo Alerta Temprana (2019), determinó como principales indicadores al riesgo y gestión, los mismos que se consideraron como dimensiones.

1.2. Planteamiento del problema

La Coopac Cuajone se constituyó el 02 de octubre de 1977 y fue reconocida mediante Resolución N.º 025 de OZAMS – Moquegua; se encuentra regulada por la Ley 30822 que modificó la Ley 26702, así como las demás normas concordantes. Para los casos no previstos en el estatuto o legislación de la cooperativa, se aplica de forma supletoria los principios del cooperativismo o la Ley General de Sociedades y Normas del Derecho Común.

En la actualidad, mediante la Resolución SBS N.º 577-2019 (2019) se modificó al órgano supervisor de cooperativas, nombrándose a la Superintendencia de Banca, Seguros (SBS) y a la Administradora de Fondos de Pensiones (AFP), se equiparon las condiciones y exigencias para los bancos y cooperativas, situación que ha elevado los estándares y exigencias de estas últimas, a fin de salvaguardar a los socios de los primeros. Situación por la que, resulta fundamental conocer la forma en que se gestiona la Coopac Cuajone, y paralelamente su situación financiera; de esa forma identificar las principales debilidades y plantear acciones correctivas oportunas.

En el lugar de estudio, se observó que la exigencia de mayor dificultad, fue mantener una reserva cooperativa igual o mayor al 25 %, generando durante los años 2019 y 2020, el reflejo de pérdida en los estados financieros; del análisis de la gestión por procesos, destacó la ausencia de manuales internos, desactualización de plazos y modificatorias normativas, no consideración de mecanismos de difusión respecto a la información financiera y los procesos que en consecuencia su cumplimiento es limitado, omisión de determinación de tendencias de situación financiera y desempeño.

Por su parte, la situación financiera a reflejado en sus indicadores de riesgo correspondientes al 2021, el margen de contribución financiera osciló en 32,72 % y no

alcanzó el mínimo exigido de 70 %, al igual que el rendimiento de los activos fue de 0,63 % cuando el indicador mínimo es 2 %, los indicadores de solvencia no son adecuados porque no se cumplen con los parámetros de buenas prácticas.

En caso de no evaluarse la gestión y situación financiera de la cooperativa, podrían pasar desapercibidas otras situaciones que conlleven a la liquidación de la cooperativa objeto de estudio y se comprometería el ahorro de sus socios, es así que, a nivel internacional estudios previos como el realizado por (Castro y Orellana, 2017), demostraron que la gestión de riesgo se asocia a la situación de quiebra; de cinco cooperativas analizadas, la mayoría no alcanza los estándares establecidos por el ente supervisor, situación por la que pueden incurrir en causales de liquidación, donde tras la medición del activo invertido en cartera, el 64 % excede los límites establecidos, al igual que la dependencia del activo en los depósitos de ahorro, el indicador de provisión de préstamos incobrables, el 85 % no provisiona el porcentaje mínimo establecido, señalan que el factor más importante dentro de las cooperativas es la gestión de riesgos, que comprende proteger los procesos críticos y operativos, además de reducir el impacto de sucesos eventuales.

Situación similar fue evidenciada por Luque y Peñaherrera (2021), quienes destacan que el mal gobierno y la homogenización de la normativa aplicable a cooperativas y bancos, son factores que debilitan su eficiencia, de igual forma, (Fernández et al., 2017), demostró la importancia de la gestión, donde su realización de manera empírica resulta funcional únicamente al principio y para pequeñas empresas, el destaca entre las principales falencias de las cooperativas son, la cultura interna, capacitación del personal y operación sin observancia del riesgo operativo; por su parte, a nivel nacional (Alvarado, 2019), demostró que en la gestión ineficiente no se da

cumplimiento a los lineamientos y se compromete la rentabilidad, además, para la toma de decisiones, no se considera el estado actual ni los posibles efectos, bajo la misma línea, (Bravo, 2019), demostró que la gestión por procesos incide en el sistema de información contable, a lo que (Maxe, 2021), evidenció la ausencia de control de la situación financiera, donde la gerencia no valora el impacto de sus acciones.

Son varios y diversos los casos de quiebra de cooperativas, el diario (Gestión, 2021), refiere el caso de estafa piramidal más emblemático en América Latina, donde el Centro Latinoamericano de Asesoramiento Empresarial, conocido por sus siglas CLAE recibió los ahorros de aproximadamente 250 000 peruanos desde los años ochenta hasta los noventa, frente a lo que parecía un milagro financiero, puesto que su aparente éxito ocurría en medio de las peores crisis del país, llegando a presentar hasta el 40 % de la liquidez financiera en el Perú, sin embargo, finalizó descubriéndose su estructura piramidal y apropiándose de los ahorros de sus socios.

A pesar de haberse dispuesto un periodo razonable para la adaptación y adecuación de las cooperativas, son varias las que han sido declaradas en quiebra, otras en proceso de liquidación y varias aún es riesgo, conforme refiere la (SBS, 2020), dispuso la disolución de veinte cooperativas por haber perdido la totalidad del capital social y la reserva cooperativa, o en su defecto por haber finalizado el objeto que le dio origen, incluso un caso más reciente, según (Gestión, 2021), es el de Credicoop Arequipa, que contaba con alrededor de S/ 500 millones captados mediante depósito, pero a mediados de año, su patrimonio era negativo por S/ 199 millones, situación que evidencia su quiebra.

La herramienta de gestión por procesos, tiene resultados favorables para las empresas, al considerar de forma íntegra las políticas que orientan su desarrollo, vigilar

la ejecución, implementar acciones de control y finalmente realizar retroalimentación continua que viabiliza su mejoramiento.

Mallar (2010), en su artículo la gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente, evidencia que en la actualidad las empresas se encuentran obligadas a concentrar sus esfuerzos en adecuarse al contexto cambiante, donde la tecnología es implementada, la competencia aumenta, las exigencias y necesidades de los usuarios varían, en este contexto, surge como herramienta la gestión por procesos.

Sin embargo, no basta señalar que se cuenta con alguna herramienta o tipo de gestión, es necesario evaluarlo y verificarlo de forma periódica, puesto que la omisión de pasos o presencia de defectos, pueden desviarlo de la consecución de los objetivos que le dieron origen, como (Pires y Machado, 2006) en su artículo Management by Processes in the Design of Organizations, evidenciaron que no basta con contar con un tipo de gestión o sistema implementado, su sólo uso no garantiza su eficiencia, dado que en las empresas portuguesas analizadas, los sistemas de gestión están desalineados a sus objetivos, mientras que los lineamientos formales no se relacionan a sus procesos, precisando que usualmente suelen tener una gestión centrada en los cargos directivos, y por otra parte, cuando acuden a grupos de trabajadores, este apoyo se realiza de manera informal.

A partir de la problemática analizada, el estudio tuvo por propósito determinar la relación entre la gestión por procesos y la situación financiera en la Coopac Cuajone, permitiendo conocer la situación actual de cada una de las variables y su relación. El estudio aportó información valiosa para la corrección e implementación de estrategias destinadas a mantener la rentabilidad y cumplimiento de estándares establecidos por el ente rector.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General.

¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la situación financiera en la Coopac Cuajone de la ciudad de Moquegua en el 2021?

1.3.2. Problemas Específicos.

1. ¿Cuál es la relación entre las políticas de la gestión por procesos y la situación financiera en la Coopac Cuajone de la ciudad de Moquegua en el 2021?
2. ¿Cuál es la relación entre la ejecución de la gestión por procesos y la situación financiera en la Coopac Cuajone de la ciudad de Moquegua en el 2021?
3. ¿Cuál es la relación entre el control de la gestión por procesos y la situación financiera en la Coopac Cuajone de la ciudad de Moquegua en el 2021?
4. ¿Cuál es la relación entre el mejoramiento de la gestión por procesos y la situación financiera en la Coopac Cuajone de la ciudad de Moquegua en el 2021?

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General.

Determinar la relación entre la gestión por procesos y la situación financiera en la Coopac Cuajone de la ciudad de Moquegua en el 2021.

1.4.2. Objetivos Específicos.

1. Contrastar la relación entre las políticas de la gestión por procesos y la situación financiera en la Coopac Cuajone de la ciudad de Moquegua en el 2021.
2. Contrastar la relación entre la ejecución de la gestión por procesos y la situación financiera en la Coopac Cuajone de la ciudad de Moquegua en el 2021.
3. Contrastar la relación entre el control de la gestión por procesos y la situación financiera en la Coopac Cuajone de la ciudad de Moquegua en el 2021.
4. Contrastar la relación entre el mejoramiento de la gestión por procesos y la situación financiera en la Coopac Cuajone de la ciudad de Moquegua en el 2021.

1.5. Justificación de la Investigación

1.5.1. Justificación Teórica.

El estudio procuró la generación de conocimientos respecto a las variables gestión por procesos y situación financiera, donde los resultados permiten conocer cómo se ejecuta la gestión en la cooperativa y su situación financiera, además de la

relación entre estas e identificar las debilidades latentes, a partir de las que se formularon recomendaciones para su mejoramiento.

1.5.2. Justificación Metodológica.

Se elaboraron instrumentos, que previamente fueron validados por juicio de expertos y se determinó su confiabilidad, situación que permite su posterior uso en futuros estudios.

1.5.3. Justificación Práctica.

El estudio proporciona información útil para los gerentes de la cooperativa, la misma que permite una adecuada toma de decisiones e implementación de medidas correctivas en la gestión, bajo la perspectiva de mitigar los riesgos presentes, maximizar la rentabilidad y evitar situaciones conducentes al quiebre; a los socios y usuarios externos, les permite conocer la situación de la cooperativa y tomar decisiones respecto a su permanencia, inversión o retiro; al ente supervisor le facilita la toma de acciones preventivas y de alerta, para evitar la liquidación de la cooperativa.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Artículos científicos

En el contexto internacional se encuentran investigaciones semejantes a la presente. Luque y Peñaherrera (2021) publicaron un artículo titulado “Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: el desafío de ser cooperativas”, con el objetivo de realizar un análisis del sistema financiero vigente y de los fines del sistema bancario y cooperativo. Usó la técnica de revisión de información de carácter público. Demostró que la gestión de búsqueda del bienestar de los socios, afecta los resultados financieros, destacando su deficiencia en no reconocer su naturaleza peculiar y concentrarse en imitar las estrategias del sector bancario, como el ofrecimiento de altas tasas de interés a los activos y menores ratios de endeudamiento, alejándolas de su identidad cooperativa y reduciendo su eficiencia, aunado al mal gobierno que concurre de forma frecuente y la homogenización de la normativa que les otorga un mismo tratamiento.

Fernández et al (2017), en su artículo de tipo descriptivo – correlacional, titulado, “La gestión de cooperativas: un estudio en el sector de ahorro y crédito en Quito, Ecuador”, se centró en el análisis de la gestión administrativa de cooperativas, mediante la aplicación de la encuesta y un cuestionario a veinte cooperativas de Quito, revela la importancia de considerar en la gestión administrativa integral, los aspectos

de carácter social y económico, determinados en la misión, objetivos y área, entre los que destaca el rol del trabajo en equipo como mediador para la consecución de objetivos, donde considera como parte del rol del ente, dotar a sus colaboradores de los conocimientos y especialización necesaria para la óptima ejecución de sus funciones.

2.1.2. Tesis nacionales e Internacionales.

Muñoz (2018), realizó un estudio titulado “Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria”, su objetivo fue elaborar una guía que oriente el manejo de una empresa y de esa forma contribuir a su mejora organizacional; para levantar la información, utilizó la entrevista y el cuestionario con diez preguntas cerradas, aplicado al total de la población de doce trabajadores. Entre sus conclusiones, señala que a pesar del crecimiento continuo de la empresa, resulta evidente la necesidad de mejorar la organización interna, puesto que su crecimiento tanto en clientes y trabajadores, requiere el uso de la metodología de gestión, especialmente en los de carácter comercial y abastecimiento, haciendo énfasis en las políticas, documentación e indicadores, para garantizar la calidad de los servicios que presta y su competitividad. El estudio denota que la gestión empírica, puede ser funcional en una primera etapa de pequeñas empresas, sin embargo, con posterioridad se requiere sistemas para su gestión, considerando la documentación de cada proceso, desarrollo, personal especializado y designado para su control.

Pandashina (2019), efectuó una investigación titulada “Modelo de gestión por procesos en el marco de riesgo operativo en la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo Ltda.”, que tuvo por propósito elaborar un sistema de gestión basado en procesos, su finalidad fue mejorar su accionar y garantizar la calidad de servicios; en el recojo de

datos utilizó cuestionarios en base a la escala de Likert, aplicándose a 50 trabajadores, y una entrevista con preguntas abiertas al gerente; el estudio concluyó, en que las principales debilidades de la cooperativa se encuentran en la cultura organizacional, capacitación del personal y forma de operación que no toma en consideración el riesgo operativo, siendo necesaria su implementación. La investigación principalmente valida el modelo o propuesta presentada, orientada a cautelar los recursos, prever situaciones riesgosas y controlar de forma general el funcionamiento operativo, concordante con la postura asumida en el trabajo, respecto al uso de la gestión por procesos para salvaguardar los intereses de los usuarios.

Alvarado (2019), en su estudio titulado “Incidencia de la gestión financiera frente a la gestión empresarial y su efecto en la rentabilidad de la empresa constructora del norte Chiclayo S.A., períodos 2015-2016”, tuvo como propósito determinar la influencia de la gestión empresarial sobre la rentabilidad, valiéndose de la técnica de encuesta que fue aplicada a los encargados de las áreas de contabilidad, finanzas, tesorería, recursos humanos, procesos, riesgos y servicios generales. El instrumento empleado fue el análisis documental mediante una lista de cotejo. Concluye, que la ineficiente gestión se refleja en los indicadores de rentabilidad, donde las decisiones de los altos mandados no toman en consideración su impacto ni situación actual, al punto de comprometer la operatividad y presupuesto en general, además, dentro de la gestión empresarial, no se cumplen las políticas ni reglamentos. Del estudio se destaca que la ausencia de lineamientos específicos y control estricto en su cumplimiento, comprometen la rentabilidad.

Bravo (2019), en el estudio titulado “La gestión por procesos y el sistema de información contable en las empresas comerciales de la provincia de Huaura”, se centró en determinar la influencia de la gestión por procesos sobre el sistema de información contable, empleó la encuesta y como instrumento el cuestionario, que se aplicó a los contadores miembros de la muestra de ochenta empresas. Concluye, que conforme a los resultados obtenidos mediante chi cuadrado iguala 9,49, existe influencia de la gestión sobre el sistema, donde, las empresas objeto de estudio, cuentan con los métodos y procedimientos contables determinados, la formulación de la información financiera es periódica y programada, además, del manejo de los indicadores y su consideración en la toma de decisiones. El estudio resalta la consideración y establecimiento de actividades y procesos de forma clara en los lineamientos como en normas internas, empero, no cuentan con procesos estratégicos ni de apoyo, desconociéndose de forma general la importancia de cada rol y actividad, así como su aporte a la consecución de objetivos.

Maxe (2021), realizó una investigación titulada “Gestión comercial y su impacto en la situación financiera de la empresa grupo Max S. A. C. periodo 2016-2018”, tuvo como objetivo, efectuar la evaluación de la gestión comercial y su influencia sobre la situación financiera de una empresa durante el periodo de dos años, para el recojo de datos empleó la encuesta, la misma que fue aplicada al gerente y encargados de áreas comerciales, así como la revisión documental de la información financiera, para a partir de ésta, determinar los indicadores de la gestión comercial y finanzas. Concluye, que existen grandes deficiencias dentro del proceso comercial, desde el manejo de inventarios hasta el manejo contable, debido a la ausencia de control y mal accionar de sus colaboradores. El estudio evidenció que el almacenamiento de los productos e inexistencia de registros, conlleva la ocurrencia de faltantes y deterioro,

además, no se efectúa análisis de la situación financiera, de modo que, la gerencia desconoce los cambios y perjuicios que sus acciones generan.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Gestión por Procesos.

La gestión empresarial presenta variedad de modelos, entre estos, la gestión por procesos que es abordada distintamente según cada autor, (Pires y Machado, 2006) proponen la consideración de dos macro procesos, el primero referido al diseño organizacional, donde a partir de los requisitos y procedimientos, son convertidos en lineamientos, estrategias y formatos; el segundo, versa en la identificación de objetivos y determinación de los procesos necesarios para su consecución, entendiéndose de forma general al conjunto de procesos; para la estructuración del ente, consideran la dimensión o cantidad de personas bajo subordinación, los niveles de jerarquía, los niveles de autonomía y responsabilidad, la concentración de toma de decisiones, complejidad, características administrativas, formalización respecto a la transcripción por escrito de los deberes y actividades, integración entre áreas de tipo vertical y horizontal.

Pepper (2011), considera que sus principios fundamentales se concentran en una misión que procura la generación de valor para los clientes, donde cada trabajador aporta a su consecución, los procesos se orientan a satisfacer a los clientes, el personal es el mayor activo, y la eficiencia general del ente, se determina por la eficiencia de sus procesos. Por su parte, (Medina et al., 2019), indicaron que, para viabilizar el mejoramiento de procesos, se requiere el compromiso de la alta dirección, el trabajo articulado de los colaboradores, la consideración de especialistas en el desarrollo, además, sugieren que es necesaria la identificación de las actividades y procesos que

presentan mayor impacto o resultan más significativos para la consecución de los objetivos organizacionales acorde a las necesidades de los usuarios. Al respecto (Moreira, 2007), refiere que para la evaluación de la eficacia y eficiencia de los procesos, se suele utilizar el ciclo de Deming o PHVA, que se centra principalmente en el usuario, a efectos de ajustarse progresivamente a sus necesidades y expectativas; a su vez, hace hincapié en distinguir los tipos de procesos para determinar las prioridades y objetivos de la gestión, siendo de forma general, aquellos que influyen en la organización, encontrándose relacionados a los clientes externos y abarcan actividades primarias, además son denominados como operativos por otros autores, los procesos de apoyo se centran en actividades secundarias que sirven de apoyo para los principales, y los de gestión que versan en la planificación, organización y control de recursos, son considerados como estratégicos; comprende cuatro fases correspondiente a cada una de sus siglas, planificación, hacer, verificación y actuar.

De forma general, los procesos son entendidos por (Moreira, 2007) como el grupo de actividades interrelacionadas que convierten a los elementos ingresados en resultados, mediante actividades que les agregan valor, precisa que los procesos se pueden identificar a partir de sus funciones, objetivos y estrategias, considerando que tienen un punto de partida y final, donde se relaciona con el ambiente, sistema, áreas y otros elementos del ente.

En cuanto, a la gestión por procesos, (Mallar, 2010), señala que es un enfoque basado en la optimización de las actividades del ente, concentrándose en el rendimiento, diseño disciplinario y cautela en la ejecución, su uso progresivo viabiliza la obtención de mejores resultados.

Pepper (2011), la concibe como aquella forma en que se enfoca el trabajo, tras el objetivo de mejorar continuamente las actividades del ente a través de acciones como identificar, seleccionar, describir, documentar y mejorar los procesos. (Zaratiegui, 1999) lo considera como el sistema que permite el conocimiento y evaluación de las principales áreas de gestión en la empresa. (Plata, 2015), refiere que es la evolución de la observación individual de los procesos con el propósito de integrarlos y conseguir los resultados propuestos.

Para determinar las dimensiones de estudio, se tomó en consideración a (Moreira, 2007), el precisa que para su evaluación se considera el ciclo PHVA.

2.2.2. Dimensiones.

Moreira (2007), desarrolla cada fase, indicando que la primera se refiere a la planificación, en ella, se determinan las metas y procesan conforme a los requerimientos y políticas, la siguiente fase denominada hacer, versa en ejecutar lo planificado, la siguiente es verificar, consiste en el seguimiento y evaluación de procesos y resultados obtenidos, y la última es actuar, donde se realizan acciones para el mejoramiento, asimismo, se toma en consideración el único precepto normativo aplicable. La Resolución SBS N.º 577-2019, en el primer capítulo de su manual, plasma las disposiciones generales, estos son los lineamientos que deben cumplir las cooperativas, (1) registro y archivo de documentación contable, dispone la obligación de teneduría de todos los libros dispuestos, así como la sustentación documental de cada registro, debiendo efectuar de forma mensual sus estados financieros, aunado al balance de comprobación y el análisis de sus cuentas, (2) normas contables generales, las políticas contables deben reconocerse en un manual aprobado debidamente, y será actualizado cada año como mínimo o frente algún cambio importante, articulándose a

las disposiciones del manual de contabilidad de nivel 2, y a su vez, a las disposiciones consignadas en las Normas Internacionales Contabilidad y de Información Financiera; asimismo, estipula las acciones que han de ejecutar las cooperativas como (a) ajustes periódicos por las fluctuaciones en el tipo de cambio, desvalorizaciones, entre otros, (b) tratamiento de los instrumentos financieros, (c) reconocimiento y tratamiento contable de los créditos otorgados, las operaciones en moneda extranjera, transferencia y adquisición de cartera de créditos, (d) elaboración y presentación de los estados financieros, memoria e información complementaria.

Asimismo, en la verificación se encuentra el control, definido por (Capote, 2001) como control interno, cuando el propio ente verifica la corrección y confiabilidad de sus datos, así como la verificación interna dada por los procedimientos, controles, análisis y comparaciones, además, se orienta por principios fundamentales como dividir el trabajo, determinar responsabilidades y cargo - descargo que implica el reconocimiento de responsabilidades en cada actividad; y externo mediante la auditoría que determina la confiabilidad de los datos y operaciones, permite la determinación de debilidades dentro del control interno; mientras que, conforme a (Laski, 2006), a partir del diagnóstico de control, se pueden proponer acciones de mejora en los procesos de la organización, donde al relacionar las actividades operativas cuya integración con las peculiaridades del ente, viabiliza la consideración de estándares de calidad para el mejoramiento de la gestión, permitiendo alcanzar la satisfacción del usuario/cliente.

2.2.3. Situación Financiera.

La situación financiera de las empresas, se encuentra determinada por sus indicadores, (Nava, 2009), destaca el rol fundamental del análisis financiero como una herramienta que interpreta y evalúa la información contable, respecto al manejo de

recursos y desempeño de la empresa, para su determinación, se vale de los datos consignados en los estados financieros, siendo que a partir de estos efectúa los cálculos respectivos que permiten presentar los indicadores financieros; donde, tras la vigencia de la Ley N.º 30822 - 2018, las cooperativas de ahorro y crédito son supervisadas por la SBS, resultándoles aplicables otras normas y nuevas disposiciones, bajo este contexto la Resolución SBS N.º 577-2019, aprueba los manuales contables correspondientes a cada nivel, siendo aplicable al lugar de estudio el perteneciente al nivel 2, en el referido, comprende los lineamientos, políticas, cuentas, presentación de información financiera y de carácter complementario, por lo cual es tomado en consideración para la formulación de la presente investigación.

Determinada a partir de su evaluación mediante el uso del análisis financiero, este último, es definido por (Nava, 2009), como una herramienta gerencial y analítica de la actividad empresarial, con la que se calculan las condiciones financieras actuales, la administración de recursos que viabiliza la predicción del ente. Por su parte, la Resolución SBS N.º 577-2019, en su capítulo dos, dispone la revelación de información relativa al riesgo de las cooperativas, indicadores que son tomados en consideración como dimensiones.

2.2.4. Dimensiones.

La Resolución SBS N.º 577-2019, establece los indicadores aplicables, primero al riesgo como reflejo de la evaluación de la cooperativa con base a la información reportada, el cual contiene: (1) indicadores de límites legales que viabilizan la evaluación del cumplimiento de la Resolución SBS N.º 0480-2019, (2) riesgo de liquidez, que evidencia los niveles de liquidez, (3) riesgo crediticio, que evalúa el riesgo

de crédito por la cartera en estado de incumplimiento y analiza las provisiones por incobrabilidad.

Segundo, la gestión que abarca indicadores relativos a (1) eficiencia que determina la gestión de gastos, (2) de resultados y rentabilidad, que evidencian la rentabilidad del periodo, y (3) de solvencia y endeudamiento, que confirman la situación actual del ente. Asimismo, el aplicativo (Alerta Temprana, 2019), establece los indicadores para cooperativas, a través del cual se remite la información y determina el nivel de alerta, haciendo similitud a un semáforo. Es así que, para la determinación de los ítems se consideró las interpretaciones y fórmulas de los indicadores de riesgo.

2.3. Definición de Términos Básicos.

2.3.1. Ciclo PHVA.

Permite la evaluación de la gestión, a partir de la planificación, ejecución, verificación y evaluación de resultados (Moreira, 2007).

2.3.2. Control Interno.

Acciones de verificación y corrección realizadas para dotar de confiabilidad a los datos, pudiendo ser interna y externa (Capote, 2001).

2.3.3. Ejecución.

Acciones estipuladas por las normas internacionales de contabilidad y de información financiera, que debe cumplir la cooperativa, como los ajustes periódicos, tratamiento de instrumentos, reconocimiento y tratamiento de créditos, elaboración de estados financieros (Resolución SBS N.º 577-2019).

2.3.4. Gestión por Procesos.

Sistema que permite el conocimiento y evaluación de las principales áreas de gestión en la empresa (Zaratiegui, 1999), considerando la integración de los procesos para la consecución de resultados propuestos (Plata, 2015).

2.3.5. Gestión.

Comprende los indicadores referidos a la eficiencia de gasto, rentabilidad y solvencia actual (Resolución SBS N.º 577-2019).

2.3.6. Indicadores.

Son el reflejo de la evaluación de las cooperativas, considerando relativos a límites legales, liquidez y riesgo crediticio (Resolución SBS N.º 577-2019).

2.3.7. Mejoramiento.

Acciones propuestas para mejorar los procesos de la organización, se basan en el diagnóstico de control (Laski, 2006).

2.3.8. Políticas.

Lineamientos y disposiciones generales que deben cumplir las cooperativas, comprendiendo aquellas relativas al registro y archivo de documentación, y normas contables (Resolución SBS N.º 577-2019).

2.3.9. Procesos.

Conjunto de actividades relacionadas entre sí, transforman lo ingresado en resultados (Moreira, 2007).

2.3.10. Situación Financiera.

Se determina mediante el uso del análisis financiero, el cual es una herramienta gerencial y analítica que permite el cálculo de las condiciones financieras actuales (Nava, 2009).

Capítulo III

Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General.

La gestión por procesos se relaciona directamente con la situación financiera en la Cooperativa Cuajone de la ciudad de Moquegua en el 2021.

3.1.2. Hipótesis Específicas.

1. Las políticas de la gestión por procesos se relacionan directamente con la situación financiera en la Cooperativa Cuajone de la ciudad de Moquegua en el 2021.
2. La ejecución de la gestión por procesos se relaciona directamente con la situación financiera en la Cooperativa Cuajone de la ciudad de Moquegua en el 2021.
3. El control de la gestión por procesos se relaciona directamente con la situación financiera en la Cooperativa Cuajone de la ciudad de Moquegua en el 2021.

4. El mejoramiento de la gestión por procesos se relaciona directamente con la situación financiera en la Cooperativa Cuajone de la ciudad de Moquegua en el 2021.

3.2. Identificación de las Variables

Variable X: Gestión por procesos

Variable Y: Situación financiera

3.3. Operacionalización de las variables

La operacionalización de cada variable, considerando las respectivas dimensiones e indicadores, se encuentra en el apéndice 4.

Capítulo IV

Metodología

4.1. Enfoque de la Investigación

El estudio es de enfoque cuantitativo, según (Hernández et al., 2014), se caracteriza por seguir un proceso ordenado y secuencial, así como valerse de comprobaciones y el uso de la estadística, donde es necesario el recojo de datos para la comprobación de hipótesis en función del análisis estadístico inferencial.

4.2. Tipo de Investigación

El estudio es de tipo aplicado, según Carrasco (2005), su finalidad es práctica e inmediata; el estudio se realiza con el propósito de transformar, modificar o generar cambios en la realidad.

4.3. Nivel de Investigación

El estudio es de nivel correlacional, según (Hernández et al., 2014), porque el propósito de la investigación es relacionar las dos variables a estudiar, a efectos de determinar el tipo de relación entre estas.

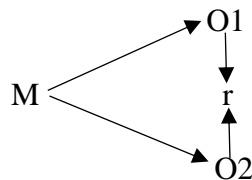
4.4. Métodos de Investigación

Al ser un estudio de enfoque cuantitativo, el método de investigación es el hipotético deductivo. (Hernández et al., 2014), refiere que se caracteriza por el

planteamiento de hipótesis y su comprobación, además de partir de lo general a lo específico.

4.5. Diseño de Investigación

El estudio fue de diseño no experimental, transversal y correlacional, porque, en este no se manipularon las variables, solo fueron observadas y estudiadas en su estado natural, además de recoger los datos en un solo momento, y tener como propósito relacionar las variables (Hernández et al., 2014).



Donde:

M = Muestra.

O1 = Variable X: Gestión por procesos.

O2 = Variable Y: Situación financiera.

r = Correlación.

4.6. Población y Muestra

4.6.1. Población.

Considerando a los mismos autores, la población es definida como el conjunto de casos con caracteres parecidos, mientras la muestra es una porción representativa. Para el estudio, la población se encuentra conformada por 23 trabajadores de la Coopac Cuajone.

4.6.2. Muestra.

A. Unidad de Análisis.

Se encuentra conformada por los trabajadores de la Coopac Cuajone, quienes realizan actividades relacionadas a la gestión por procesos y tienen conocimiento de la situación financiera de la cooperativa.

B. Tamaño de la Muestra.

La muestra estuvo conformada por 23 trabajadores de la Coopac Cuajone.

C. Selección de la Muestra.

Al considerar la población pequeña, conocida y accesible, se optó por trabajar con su totalidad, considerándose un muestreo censal, es decir, a los 23 trabajadores de la Coopac Cuajone.

4.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

4.7.1. Técnicas.

Se utilizó la técnica de encuesta, de modo que los datos fueron recogidos de fuentes vivas, es decir, los trabajadores.

4.7.2. Instrumentos.

Los instrumentos utilizados fueron los cuestionarios.

A. Diseño.

Se elaboraron dos cuestionarios, uno para cada variable; el primero para analizar la gestión por procesos con 53 ítems, y el segundo con 18 ítems, para ambos casos, se consideró una escala ordinal de tipo Likert, con cinco alternativas de respuesta

conforme se muestra en la tabla 1, asimismo, los instrumentos se encuentran en el apéndice.

Tabla 1

Escala para los cuestionarios

| Valor | Categoría |
|-------|---------------------------|
| 5 | Cumplimiento muy superior |
| 4 | Cumplimiento superior |
| 3 | Mediano cumplimiento |
| 2 | Inferior cumplimiento |
| 1 | Muy inferior cumplimiento |

B. Confiabilidad

Se determinó la confiabilidad de los instrumentos a partir de la aplicación de una prueba piloto a 20 trabajadores y su procesamiento mediante el Alpha de Cronbach.

Tabla 2

Resumen de procesamiento de casos

| Casos | f_i | $h_i \%$ |
|----------|-------|----------|
| Válido | 20 | 100,0 |
| Excluido | 0 | 0,0 |
| Total | 20 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

La tabla 2 muestra el total de 20 casos correspondiente a la prueba piloto aplicada.

Tabla 3

Estadística de fiabilidad para el cuestionario de la gestión por procesos

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0,961 | 53 |

La tabla 3, muestra los resultados obtenidos para el instrumento de la primera variable de gestión por procesos, siendo el total de 53 ítems y su confiabilidad 0,961.

Tabla 4*Estadística de fiabilidad para el cuestionario de la situación financiera*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0,798 | 18 |

La tabla 4, revela los resultados obtenidos para el instrumento de la segunda variable de situación financiera, siendo 18 ítems, y su confiabilidad 0,798.

C. Validez.

Para el uso de los instrumentos, se consideró la validez de contenido, habiéndose formulado los ítems en función a las teorías y normas aplicables, asimismo, se validó por juicio de tres expertos, cuyas fichas de validación se encuentran en el apéndice y los datos se precisan en la siguiente tabla.

Tabla 5*Validación por juicio de expertos*

| Nombres y Apellidos | Grado | Evaluación |
|---------------------------------|----------|------------|
| Edilberto Wilfredo Saira Quispe | Magister | Aplicable |
| Janeth Torres Gallegos | Maestra | Aplicable |
| Gladis Francisca Medina Flores | Maestra | Aplicable |

4.8. Técnicas Estadísticas de Análisis de Datos

Para el análisis de datos, se utilizó la estadística descriptiva, la cual describió las variables y sus dimensiones; previamente a su procesamiento, los datos se organizaron conforme a los baremos establecidos, luego se presentaron las tablas de frecuencias.

Tabla 6*Baremos para las variables de estudio*

| Gestión por procesos | Situación financiera | Categoría |
|----------------------|----------------------|-----------|
| 212 – 265 | 72 – 90 | Alto |
| 159 – 211 | 54 – 71 | Medio |
| 106 – 158 | 36 – 53 | Bajo |
| 53 – 105 | 18 – 35 | Muy bajo |

En la comprobación de las hipótesis de estudio, se empleó la estadística inferencial, habiéndose determinado previamente que su distribución no es normal mediante la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, por ser una muestra menor a cincuenta, considerando ello correspondió determinar las relaciones a través de la prueba de chi cuadrado, habiéndose verificado en cada prueba de hipótesis, el cumplimiento de las consideraciones necesarias para su uso en tablas 2x2, no debe existir ningún valor esperado menor a 5, y en el caso de las tablas con más de 4 casillas, por lo menos el 80 % de los valores esperados deben ser mayores a 5, es decir, como máximo, el 20 % deben ser valores esperados menores a 5; en los casos que se no dieron las condiciones mencionadas, se utilizará la prueba exacta de Fisher. Asimismo, se precisa que la organización de los datos se realizó mediante el software Microsoft Excel 2016 y el procesamiento a través del software SPSS V.25.

Capítulo V

Resultados

5.1. Descripción del Trabajo de Campo

La investigación se inició con el acercamiento a la Coopac Cuajone, donde se observó el problema determinado por la gestión por procesos y la situación financiera, ambas consideradas como variables para el presente estudio, se diseñaron los cuestionarios, para la recolección de datos *in situ*, previamente se determinó su validez mediante el juicio de expertos y se calculó su confiabilidad con el Alfa de Cronbach, obteniéndose 0,961 y 0,798, siendo ambas favorables, luego se procedió a aplicar los instrumentos en campo.

Se presentó una solicitud formal al gerente general de la cooperativa, a efectos de aplicar los instrumentos. La Coopac Cuajone mediante su gerente general, autorizó con documento el uso del nombre de la cooperativa en el título de la investigación y brindó las facilidades.

Durante la aplicación de los instrumentos, se efectuaron consultas a los trabajadores, gerente general y contador, quienes permitieron mayor conocimiento de la problemática y enriquecimiento de los resultados presentados. Finalmente, cabe precisar que para el procesamiento de datos se elaboró una base de datos en una hoja de Microsoft Excel, considerando las variables, dimensiones, indicadores e ítems de

cada instrumento. Se procesaron los datos, para luego ser trasladados al software estadístico SPSS V.25, donde fueron transformados en los baremos preestablecidos, para una mejor interpretación de los resultados descriptivos, los que fueron reflejados en tablas de frecuencia; mientras que, para la contrastación de hipótesis, previamente se determinó el tipo de distribución mediante la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, para elegir la prueba estadística adecuada.

5.2. Presentación de Resultados

Tabla 7

Prueba de normalidad

| | Shapiro-Wilk | | |
|----------------------|--------------|----|-------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Gestión por procesos | 0,802 | 23 | 0,000 |
| Situación financiera | 0,745 | 23 | 0,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para determinar el tipo de distribución, se empleó el estadígrafo de normalidad de Shapiro-Wilk, bajo la consideración que la muestra es inferior a 50. En la tabla 7, se muestra que las variables de estudio obtuvieron una significancia de 0,000, que al ser menor a 0,05 evidencia una distribución no normal; en consecuencia, se seleccionó como prueba estadística no paramétrica a chi cuadrado, tomando en consideración que para su uso en cada comprobación de hipótesis debe verificarse que, en tablas 2x2 no debe existir ningún valor esperado menor a 5, y en el caso de las tablas con más de 4 casillas por lo menos el 80 % de los valores esperados deben ser mayores a 5, por ende, menos del 20 % deben ser valores esperados menores a 5, caso contrario se deberá utilizar la prueba exacta de Fisher.

5.2.1. Relación entre Políticas de la Gestión por Procesos y la Situación Financiera.

Las políticas están determinadas por aquellos lineamientos internos de la Coopac Cuajone, considerándose las relacionadas al registro y archivo de la documentación contables, y las normas contables generales, precisándose al respecto que, bajo el enfoque de la gestión por procesos, no basta con indicar que en una empresa se cumplen los lineamientos contables dados por los órganos nacionales, sino por el contrario, es necesaria su reafirmación y consideración entre las políticas o normas internas de cada empresa, situación bajo la cual se tornan como propias y se detallan lineamientos específicos.

Tabla 8

Dimensión 1 - Políticas

| Políticas | f_i | $h_i \%$ | F_i |
|-----------|-------|----------|-------|
| Bajo | 4 | 17,4 | 17,4 |
| Medio | 12 | 52,2 | 69,6 |
| Alto | 7 | 30,4 | 100,0 |
| Total | 23 | 100,0 | |

En la tabla 8, se observa los resultados correspondientes a la primera dimensión, **políticas**, donde el 17,4 % es de nivel bajo, mientras que el 52,2 % es de nivel medio y el 30,4 % es alto, evidenciando que es necesario mejorar las políticas en el lugar de estudio.

Tabla 9*Datos de políticas y situación financiera*

| Políticas de la gestión por procesos | Situación financiera |
|---|-------------------------|
| 4 | 2 |
| 2 | 3 |
| 4 | 4 |
| 3 | 3 |
| 3 | 3 |
| 2 | 4 |
| 3 | 3 |
| 3 | 4 |
| 3 | 3 |
| 4 | 3 |
| 4 | 3 |
| 4 | 3 |
| 2 | 3 |
| 3 | 3 |
| 4 | 3 |
| 3 | 3 |
| 3 | 2 |
| 3 | 3 |
| 2 | 3 |
| 3 | 3 |
| 3 | 4 |
| 3 | 4 |
| 4 | 4 |

En la tabla 9, se muestra los datos correspondientes a la primera dimensión, políticas, de la variable gestión por procesos y de la variable situación financiera.

Tabla 10*Tabla cruzada entre políticas y situación financiera*

| | | Políticas | | | Total | |
|-------------------------|-------------------|-------------------|-------|------|-------|------|
| | | Bajo | Medio | Alto | | |
| Situación financiera | Bajo | Recuento | 0 | 1 | 1 | 2 |
| | | Recuento esperado | 0,3 | 1,0 | 0,6 | 2,0 |
| | Medio | Recuento | 3 | 8 | 4 | 15 |
| | | Recuento esperado | 2,6 | 7,8 | 4,6 | 15,0 |
| | Alto | Recuento | 1 | 3 | 2 | 6 |
| | | Recuento esperado | 1,0 | 3,1 | 1,8 | 6,0 |
| Total | Recuento | 4 | 12 | 7 | 23 | |
| | Recuento esperado | 4,0 | 12,0 | 7,0 | 23,0 | |

En la tabla 10, se observa que, del total de 15 trabajadores que perciben la situación financiera, la media de 3 de estos consideran las políticas como bajas, mientras que 8 como media y 4 como altas.

Tabla 11*Pruebas de chi-cuadrado*

| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) | Significación exacta (bilateral) |
|--------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|----------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 0,758 ^a | 4 | 0,944 | 1,000 |
| Razón de verosimilitud | 1,064 | 4 | 0,900 | 1,000 |
| Prueba exacta de Fisher | 1,320 | | | 1,000 |
| Asociación lineal por lineal | 0,077 ^b | 1 | 0,781 | 0,801 |
| N de casos válidos | 23 | | | |

a. 8 casillas (88,9 %) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,35.

b. El estadístico estandarizado es -0,278.

La tabla 11, hace referencia a ocho casillas, el valor esperado fue menor a 5, por lo que corresponde utilizar la prueba exacta de Fisher, cuyo valor obtenido en significancia bilateral evidencia que no hay relación.

5.2.2. Relación entre Ejecución de la Gestión por Procesos y la Situación Financiera.

La ejecución comprende la realización de ajustes periódicos, el tratamiento de los instrumentos, el reconocimiento y tratamiento contable, la elaboración y presentación de estados financieros, memoria e información complementaria.

Tabla 12*Dimensión 2 - Ejecución*

| Ejecución | f_i | h_i % | F_i |
|-----------|-----------|--------------|-------|
| Bajo | 2 | 8,7 | 8,7 |
| Medio | 10 | 43,5 | 52,2 |
| Alto | 11 | 47,8 | 100,0 |
| Total | 23 | 100,0 | |

En la tabla 12, se observa los resultados de la segunda dimensión, **ejecución**, donde el 8,7 % es de nivel bajo, mientras que el 43,5 % es de nivel medio y el 47,8 % es alto, se evidencia que, a pesar de los vacíos en las políticas, durante la ejecución, las acciones y actividades realizadas, guardan coherencia con los lineamientos nacionales; sin embargo, es necesario vigilar y monitorear la correcta ejecución en el lugar de estudio para evitar desviaciones.

Tabla 13*Datos de ejecución y situación financiera*

| Ejecución de la gestión por procesos | Situación financiera |
|---|----------------------|
| 4 | 2 |
| 2 | 3 |
| 4 | 4 |
| 3 | 3 |
| 3 | 3 |
| 4 | 4 |
| 3 | 3 |
| 4 | 4 |
| 3 | 3 |
| 3 | 3 |
| 4 | 3 |
| 4 | 3 |
| 3 | 3 |
| 4 | 3 |
| 4 | 3 |
| 4 | 3 |
| 3 | 2 |
| 3 | 3 |
| 4 | 3 |
| 2 | 3 |
| 3 | 4 |
| 3 | 4 |
| 4 | 4 |

En la tabla 13 se muestran los datos correspondientes a la segunda dimensión **ejecución** de la variable gestión por procesos y de la variable **situación financiera**.

Tabla 14*Tabla cruzada entre ejecución y situación financiera*

| | | Ejecución | | | Total | |
|-------------------------|-------|-------------------|-------|------|-------|------|
| | | Bajo | Medio | Alto | | |
| Situación financiera | Bajo | Recuento | 0 | 1 | 1 | 2 |
| | | Recuento esperado | 0,2 | 0,9 | 1,0 | 2,0 |
| | Medio | Recuento | 2 | 7 | 6 | 15 |
| | | Recuento esperado | 1,3 | 6,5 | 7,2 | 15,0 |
| | Alto | Recuento | 0 | 2 | 4 | 6 |
| | | Recuento esperado | 0,5 | 2,6 | 2,9 | 6,0 |
| Total | | Recuento | 2 | 10 | 11 | 23 |
| | | Recuento esperado | 2,0 | 10,0 | 11,0 | 23,0 |

En la tabla 14, se evidencia que de los 15 trabajadores que perciben la situación financiera como media, 2 consideran la ejecución baja, mientras que 7 como media y 6 como alta.

Tabla 15*Pruebas de chi-cuadrado*

| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) | Significación exacta (bilateral) |
|------------------------------|--------------------|----|---|-------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 1,903 ^a | 4 | 0,754 | 0,789 |
| Razón de verosimilitud | 2,519 | 4 | 0,641 | 0,789 |
| Prueba exacta de Fisher | 2,167 | | | 0,850 |
| Asociación lineal por lineal | 0,654 ^b | 1 | 0,419 | 0,580 |
| N de casos válidos | 23 | | | |

a. 7 casillas (77,8 %) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,17.

b. El estadístico estandarizado es 0,809.

La tabla 15, hace referencia que, en 7 casillas el valor esperado fue menor a 5, por lo que corresponde utilizar la prueba exacta de Fisher, cuyo valor obtenido en significancia bilateral evidencia que hay relación.

5.2.3. Relación entre Control de la Gestión por Procesos y la Situación Financiera.

El control se encuentra conformado por las acciones de control de carácter interno y externo.

Tabla 16*Dimensión 3 - Control*

| Control | f_i | h_i % | F_i |
|----------|-------|---------|-------|
| Muy bajo | 2 | 8,7 | 8,7 |
| Bajo | 7 | 30,4 | 39,1 |
| Medio | 8 | 34,8 | 73,9 |
| Alto | 6 | 26,1 | 100,0 |
| Total | 23 | 100,0 | |

En la tabla 16, se observa los resultados correspondientes a la tercera dimensión **control**, donde el 8,7 % es de nivel muy bajo, el 30,4 % bajo, seguido por 34,8 % en el nivel medio y el 26,1 % es alto, evidenciándose que es necesario mejorar e implementar mayor control.

Tabla 17*Datos de control y situación financiera*

| Control de la gestión por procesos | Situación financiera |
|------------------------------------|----------------------|
| 3 | 2 |
| 2 | 3 |
| 4 | 4 |
| 3 | 3 |
| 2 | 3 |
| 4 | 4 |
| 2 | 3 |
| 4 | 4 |
| 2 | 3 |
| 4 | 3 |
| 3 | 3 |
| 3 | 3 |
| 3 | 3 |
| 3 | 3 |
| 2 | 3 |
| 2 | 3 |
| 1 | 2 |
| 1 | 3 |
| 4 | 3 |
| 2 | 3 |
| 3 | 4 |
| 3 | 4 |
| 4 | 4 |

En la tabla 17, se muestra los datos de la tercera dimensión **control** de la variable gestión por procesos y de la variable situación financiera.

Tabla 18*Tabla cruzada entre control y situación financiera*

| | | | Control | | | | Total |
|----------------------|-------------------|-------------------|----------|------|-------|------|-------|
| | | | Muy bajo | Bajo | Medio | Alto | |
| Situación financiera | Bajo | Recuento | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| | | Recuento esperado | 0,2 | 0,6 | 0,7 | 0,5 | 2,0 |
| | Medio | Recuento | 1 | 7 | 5 | 2 | 15 |
| | | Recuento esperado | 1,3 | 4,6 | 5,2 | 3,9 | 15,0 |
| | Alto | Recuento | 0 | 0 | 2 | 4 | 6 |
| | | Recuento esperado | 0,5 | 1,8 | 2,1 | 1,6 | 6,0 |
| Total | Recuento | 2 | 7 | 8 | 6 | 23 | |
| | Recuento esperado | 2,0 | 7,0 | 8,0 | 6,0 | 23,0 | |

En la tabla 18, se observa que, del total de 15 trabajadores que perciben la situación financiera como media, 1 de estos, considera el control muy bajo, mientras que 7 como bajo, seguido por 5 como medio y 2 como alto.

Tabla 19

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) | Significación exacta (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|----------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 13,640 ^a | 6 | 0,034 | 0,018 |
| Razón de verosimilitud | 13,903 | 6 | 0,031 | 0,033 |
| Prueba exacta de Fisher | 10,683 | | | 0,028 |
| Asociación lineal por lineal | 7,138 ^b | 1 | 0,008 | 0,007 |
| N de casos válidos | 23 | | | |

a. 11 casillas (91,7 %) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,17.

b. El estadístico estandarizado es 2,672.

La tabla 19, hace referencia que en once casillas, el valor esperado fue menor a 5, por lo que corresponde utilizar la prueba exacta de Fisher, cuyo valor obtenido en significancia bilateral evidencia que hay relación.

5.2.4. Relación entre Mejoramiento de la Gestión por Procesos y la Situación Financiera.

Tabla 20

Dimensión 4 - Mejoramiento

| Mejoramiento | f_i | h_i % | F_i |
|--------------|-------|---------|-------|
| Muy bajo | 2 | 8,7 | 8,7 |
| Bajo | 6 | 26,1 | 34,8 |
| Medio | 9 | 39,1 | 73,9 |
| Alto | 6 | 26,1 | 100,0 |
| Total | 52 | 100,0 | |

En la tabla 20, se observa los resultados correspondientes a la cuarta dimensión **mejoramiento**, donde el 8,7 % es de nivel muy bajo, seguido por el 26,1 % en el nivel bajo, mientras que el 39,1 % es de nivel medio y el 26,1 % es alto.

Tabla 21*Datos de mejoramiento y situación financiera*

| Mejoramiento de la gestión por procesos | Situación financiera |
|---|----------------------|
| 4 | 2 |
| 3 | 3 |
| 4 | 4 |
| 3 | 3 |
| 2 | 3 |
| 4 | 4 |
| 2 | 3 |
| 4 | 4 |
| 3 | 3 |
| 4 | 3 |
| 3 | 3 |
| 3 | 3 |
| 2 | 3 |
| 3 | 3 |
| 3 | 3 |
| 2 | 3 |
| 1 | 2 |
| 1 | 3 |
| 3 | 3 |
| 2 | 3 |
| 2 | 4 |
| 3 | 4 |
| 4 | 4 |

En la tabla 21, se muestra los datos de la cuarta dimensión mejoramiento de la variable gestión por procesos y de la variable situación financiera.

Tabla 22*Tabla cruzada entre mejoramiento y situación financiera*

| | | Mejoramiento | | | | Total | |
|----------------------|-------------------|-------------------|------|-------|------|-------|------|
| | | Muy bajo | Bajo | Medio | Alto | | |
| Situación financiera | Bajo | Recuento | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| | | Recuento esperado | 0,2 | 0,5 | 0,8 | 0,5 | 2,0 |
| | Medio | Recuento | 1 | 5 | 8 | 1 | 15 |
| | | Recuento esperado | 1,3 | 3,9 | 5,9 | 3,9 | 15,0 |
| | Alto | Recuento | 0 | 1 | 1 | 4 | 6 |
| | | Recuento esperado | 0,5 | 1,6 | 2,3 | 1,6 | 6,0 |
| Total | Recuento | 2 | 6 | 9 | 6 | 23 | |
| | Recuento esperado | 2,0 | 6,0 | 9,0 | 6,0 | 23,0 | |

En la tabla 22, se observa que, de los 15 trabajadores que perciben la situación financiera como media, 1 considera el mejoramiento muy bajo, mientras que 5 como bajo, seguido por 8 como medio y 1 como alto.

Tabla 23

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) | Significación exacta (bilateral) |
|--------------------------------|---------------------|----|---|-------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 14,269 ^a | 6 | 0,027 | 0,014 |
| Razón de verosimilitud | 13,848 | 6 | 0,031 | 0,034 |
| Prueba exacta de Fisher | 11,640 | | | 0,014 |
| Asociación lineal por lineal | 3,440 ^b | 1 | 0,064 | 0,075 |
| N de casos válidos | 23 | | | |

a. 11 casillas (91,7 %) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,17.

b. El estadístico estandarizado es 1,855.

La tabla 23, hace referencia que en once casillas el valor esperado fue menor a 5, por lo que corresponde utilizar la prueba exacta de Fisher, cuyo valor en significancia bilateral evidencia que hay relación.

5.2.5. Relación entre la Gestión por Procesos y la Situación Financiera

Tabla 24

Gestión por procesos

| Gestión | f_i | h_i % | F_i |
|---------|-------|---------|-------|
| Bajo | 5 | 21,7 | 21,7 |
| Medio | 13 | 56,5 | 78,3 |
| Alto | 5 | 21,7 | 100,0 |
| Total | 52 | 100,0 | |

En la tabla 24, se observa los resultados de la variable **gestión por procesos**, donde el 21,7 % es de nivel bajo, mientras que el 56,5 % de nivel medio y el 21,7 % es alto.

Tabla 25

Situación financiera

| Situación | f_i | h_i % | F_i |
|-----------|-------|---------|-------|
| Bajo | 2 | 8,7 | 8,7 |
| Medio | 15 | 65,2 | 73,9 |
| Alto | 6 | 26,1 | 100,0 |
| Total | 52 | 100,0 | |

En la tabla 25, se observa los resultados de la variable **situación financiera**, donde el 8,7 % es de nivel bajo, mientras que el 65,2 % de nivel medio y el 26,1 % es alto.

Tabla 26

Datos de gestión por procesos y situación financiera

| Gestión por procesos | Situación financiera |
|----------------------|----------------------|
| 4 | 2 |
| 2 | 3 |
| 4 | 4 |
| 3 | 3 |
| 3 | 3 |
| 3 | 4 |
| 3 | 3 |
| 4 | 4 |
| 3 | 3 |
| 4 | 3 |
| 3 | 3 |
| 3 | 3 |
| 2 | 3 |
| 3 | 3 |
| 3 | 3 |
| 3 | 3 |
| 3 | 3 |
| 2 | 2 |
| 2 | 3 |
| 3 | 3 |
| 2 | 3 |
| 3 | 4 |
| 3 | 4 |
| 4 | 4 |

En la tabla 26, se muestra los datos correspondientes a la variable gestión por procesos y de la variable situación financiera.

Tabla 27

Tabla cruzada entre gestión por procesos y situación financiera

| | | Gestión por procesos | | | Total | |
|----------------------|------|----------------------|-------|------|-------|------|
| | | Bajo | Medio | Alto | | |
| Situación financiera | Bajo | Recuento | 1 | 0 | 1 | 2 |
| | | Recuento esperado | 0,4 | 1,1 | 0,4 | 2,0 |
| Medio | | Recuento | 4 | 10 | 1 | 15 |
| | | Recuento esperado | 3,3 | 8,5 | 3,3 | 15,0 |
| Alto | | Recuento | 0 | 3 | 3 | 6 |
| | | Recuento esperado | 1,3 | 3,4 | 1,3 | 6,0 |
| Total | | Recuento | 5 | 13 | 5 | 23 |
| | | Recuento esperado | 5,0 | 13,0 | 5,0 | 23,0 |

En la tabla 27, se observa que, de los 15 trabajadores que perciben la situación financiera como media, 4 de estos consideran la gestión por procesos como baja, mientras que 10 como media y 1 como alta.

Tabla 28

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) | Significación exacta (bilateral) |
|--------------------------------|--------------------|----|---|-------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 8,162 ^a | 4 | 0,086 | 0,087 |
| Razón de verosimilitud | 10,165 | 4 | 0,038 | 0,052 |
| Prueba exacta de Fisher | 8,127 | | | 0,040 |
| Asociación lineal por lineal | 2,711 ^b | 1 | 0,100 | 0,170 |
| N de casos válidos | 23 | | | |

a. 8 casillas (88,9 %) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,43.

b. El estadístico estandarizado es 1,646.

La tabla 28, hace referencia que en ocho casillas el valor esperado fue menor a 5, por lo que corresponde utilizar la prueba exacta de Fisher, cuyo valor en significancia bilateral evidencia que hay relación.

5.3. Contrastación de las Hipótesis

Para la comprobación de hipótesis, se considera como margen de error el 5 % o 0,05, siendo este considerado como límite para la comparación con el p-valor o significancia obtenida en cada prueba.

Regla de decisión

Si, $p > 0,05$, se acepta la H_0 .

Si $p \leq 0,05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_i .

5.3.1. Hipótesis General.

H_0 : La gestión por procesos no se relaciona directamente con la situación financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cuajone de la ciudad de Moquegua en el 2021.

H_a : La gestión por procesos se relaciona directamente con la situación financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cuajone de la ciudad de Moquegua en el 2021.

En la tabla 27, se evidenció que existe relación, dado el p-valor es 0,040, dato menor que 0,05; por lo tanto, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , es decir, la gestión por procesos se relaciona directamente con la situación financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cuajone de la ciudad de Moquegua en el 2021.

5.3.2. Hipótesis Específica 1.

H_0 : Las políticas de la gestión por procesos no se relacionan directamente con la situación financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cuajone de la ciudad de Moquegua en el 2021.

H_a : Las políticas de la gestión por procesos se relacionan directamente con la situación financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cuajone de la ciudad de Moquegua en el 2021.

En la tabla 10, se evidencia que no hay relación, dado el p-valor es 1,000, dato mayor que 0,05; por lo tanto, se acepta la H_0 y se rechaza la H_a , es decir, las políticas de la gestión por procesos, no se relacionan directamente con la situación financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cuajone de la ciudad de Moquegua en el 2021.

5.3.3. Hipótesis Específica 2.

H_0 : La ejecución de la gestión por procesos no se relaciona directamente con la situación financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cuajone de la ciudad de Moquegua en el 2021.

H_a : La ejecución de la gestión por procesos se relaciona directamente con la situación financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cuajone de la ciudad de Moquegua en el 2021.

En la tabla 14, se evidenció que no hay relación, dado el p-valor es 0,850, dato mayor que 0,05; por lo tanto, se acepta la H_0 y se rechaza la H_a , es decir, la ejecución de la gestión por procesos no se relaciona directamente con la situación financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cuajone de la ciudad de Moquegua en el 2021.

5.3.4. Hipótesis Específica 3.

H_0 : El control de la gestión por procesos no se relaciona directamente con la situación financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cuajone de la ciudad de Moquegua en el 2021.

H_a : El control de la gestión por procesos se relaciona directamente con la situación financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cuajone de la ciudad de Moquegua en el 2021.

En la tabla 18, se evidencia que hay relación, dada el p-valor es 0,028, dato menor que 0,05; por lo tanto, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , es decir, el control de la gestión por procesos se relaciona directamente con la situación financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cuajone de la ciudad de Moquegua en el 2021.

5.3.5. Hipótesis Específica 4.

H_0 : El mejoramiento de la gestión por procesos no se relaciona directamente con la situación financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cuajone de la ciudad de Moquegua en el 2021.

H_a : El mejoramiento de la gestión por procesos se relaciona directamente con la situación financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cuajone de la ciudad de Moquegua en el 2021.

En la tabla 22, se evidencia que hay relación, dado el p-valor es 0,014, dato menor que 0,05; por lo tanto, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , es decir, el mejoramiento de la gestión por procesos se relaciona directamente con la situación financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cuajone de la ciudad de Moquegua en el 2021.

5.4. Discusión de los Resultados

El contexto actual denota que tras las últimas modificatorias e implementación de exigencias por parte de la SBS, la tasa de cooperativas de ahorro y crédito cerradas se viene incrementando, por lo que, destaca la importancia de la gestión adecuada para salvaguardar la integridad financiera, cumplir estándares y brindar protección a los usuarios. Es así que, a partir de los resultados obtenidos en la presente investigación se ha evidenciado que, la gestión por procesos se relaciona con la situación financiera, habiéndose obtenido como p-valor 0,040. Los resultados son semejantes a los obtenidos por (Bravo, 2019) que demostró que la gestión por procesos incide en la información contable, en mérito a la consideración de lineamiento e indicadores para la toma de decisiones; al igual que (Fernández et al., 2017), quienes demostraron que la gestión integral permite la consecución de objetivos; (Muñoz, 2018), probó que la gestión

empírica es funcional al principio, y para garantizar la competitividad es necesaria la utilización de una metodología de gestión; por su parte, (Pandashina, 2019), validó el sistema de gestión por procesos, demostrando que permite cautelar recursos, prevenir riesgos y controlar el funcionamiento operativo.

Sin embargo, los resultados fueron contrarios a los obtenidos por (Alvarado, 2019), donde se demostró que la gestión ineficiente, compromete la operatividad y presupuesto; así como, (Luque y Peñaherrera, 2021), quienes revelaron que la gestión deficiente influye negativamente en la situación financiera, donde no se vela por el bienestar de los socios y sólo se imitan las estrategias del sector en general.

Respecto a la primera hipótesis específica, se evidenció que las políticas de la gestión por procesos no se relacionan con la situación financiera, con p-valor igual a 1,000. Resultados coincidentes con (Luque y Peñaherrera, 2021), donde no se considera la identidad cooperativa y la normativa es homogénea para las entidades financieras; (Alvarado, 2019), demostró la ausencia de lineamientos específicos y el incumplimiento de políticas y reglamentos.

En la segunda hipótesis específica, se ha demostrado que la ejecución no se relaciona con la situación financiera, habiendo obtenido p-valor 0,850. Concordante con (Bravo, 2019) quien demostró que la ausencia de procesos estratégicos y de apoyo, no comprometen el logro de objetivos.

En la tercera hipótesis específica, se consideró importante el control como parte de la gestión por procesos, porque permite evitar desviaciones e implementar correcciones de forma oportuna, se demostró que el control de la gestión por procesos se relaciona con la situación financiera, el p-valor fue 0,028. Similar a los resultados de (Alvarado, 2019), quien demostró que la ausencia de control o seguimiento

compromete la rentabilidad; (Maxe, 2021), evidenció que la ausencia de control e indebido accionar de los colaboradores, influye de forma negativa en la situación financiera; y (Muñoz, 2018), demostró que el control y personal especializados garantizaron la calidad y competitividad.

En la cuarta hipótesis específica, se destacó el perfeccionamiento mediante el mejoramiento y retroalimentación, demostrándose que se relaciona con la situación financiera, con p-valor de 0,014; semejante a (Maxe, 2021), quien demostró que la ausencia de diagnóstico y mediciones, genera una inadecuada toma de decisiones.

Conclusiones

1. Se determinó que la gestión por procesos se relaciona directamente con la situación financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cuajone de la ciudad de Moquegua en el 2021, donde se obtuvo p-valor de $0,040 < 0,05$, del análisis realizado a nivel de variables se denota que la gestión por procesos tiene aspectos por mejorar, ya que sus resultados descriptivos con principalmente del 78,3 % por encontrarse entre los niveles bajo y medio con 73,9 %.
2. Las políticas de la gestión por procesos no se relacionan con la situación financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cuajone de la ciudad de Moquegua en el 2021, donde se obtuvo p-valor = $1,000 > 0,05$, porque a pesar de no contar con lineamientos específicos dentro de la cooperativa, se orientan por la normativa nacional de carácter contable y sectorial, de modo que sus resultados descriptivos se conglomeran entre los niveles medio y alto con 82,6 %.
3. La ejecución de la gestión por procesos no se relaciona con la situación financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cuajone de la ciudad de Moquegua en el 2021, donde se obtuvo p-valor = $0,850 > 0,05$, porque pese a la existencia de vacíos en las políticas, su ejecución se orienta por los lineamientos nacionales, en tal sentido, el cumplimiento es 91,3 % entre medio y alto.
4. El control de la gestión por procesos se relaciona directamente con la situación financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cuajone de la ciudad de Moquegua en el 2021, donde se obtuvo p-valor = $0,028 < 0,05$, debido a que las acciones de control interno y externo no se realizan de forma voluntaria ni considerando la prevención, sino por el contrario son limitadas a solo dar

cumplimiento a parámetros o exigencias nacionales, los datos descriptivos denotan que existen registros entre los niveles muy bajo, bajo y medio de 73,8 %.

5. El mejoramiento de la gestión por procesos se relaciona directamente con la situación financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cuajone de la ciudad de Moquegua en el 2021, donde se obtuvo $p\text{-valor} = 0,014 < 0,05$, debido a que no se contemplan acciones de mejoramiento de forma periódica, los criterios de valoración para ello, es el cumplimiento de estándares nacionales, así que, el 73,9 % se encuentra entre los niveles muy bajo, bajo y medio.

Recomendaciones

1. Determinada la relación entre la gestión por procesos y la situación financiera, se sugiere al gerente general, realizar un diagnóstico general del sistema de gestión por procesos de la cooperativa para identificar las principales debilidades, y con base a ellas, reformular y agregar los aspectos deficientes o no considerados, para viabilizar el mejoramiento de la situación financiera. Asimismo, desarrollar el sentido cooperativista donde se procura el mayor beneficio de los socios y evitar la imitación de estrategias comunes del sistema bancario, procurando la concientización y sensibilización de sus colaboradores bajo esa mira, de modo que su accionar se encuentre acorde y orientado al cooperativismo.
2. Considerando la contrastación de relación de las políticas y la situación financiera, se sugiere al gerente general, disponer la adecuación de los lineamientos nacionales y establecimiento de lineamientos específicos internos para la cooperativa, para delimitar y trazar la línea de acción de los colaboradores y especialmente, el tratamiento y difusión de la información financiera, así como los objetivos y propósitos del ente. Además de promover la difusión y capacitación de los colaboradores para concientizarlos y sensibilizarlos en la correcta aplicación, determinándose sus responsabilidades y evitar desviaciones en su accionar.
3. Con base a la contrastación de relación de la ejecución y la situación financiera, es recomendable que el gerente general disponga la realización de planes operativos y acciones estratégicas, donde se determinen indicadores de logro y metas, con el propósito de determinar el avance que cada acción implica respecto a los objetivos del ente. Asimismo, capacitar y sensibilizar a los colaboradores para ejecuten sus

actividades de forma estricta y con cautela, siendo plenamente conscientes del impacto de su accionar y la influencia sobre el logro de metas.

4. Contrastada la relación entre el control y la situación financiera, se sugiere al gerente general, disponer la elaboración de planes de control anual, considerando actividades de monitoreo, supervisión y evaluación, para viabilizar la identificación de desviaciones de forma oportuna y la respectiva implementación de acciones correctivas, permitiendo el logro de objetivos planteados.
5. Contrastada la relación del mejoramiento y la situación financiera, se recomienda al gerente general, encargar la realización de evaluaciones a las actividades concluidas, para permitir identificar las falencias o debilidades dadas durante el desarrollo, y de esa forma, plantear mejoras que viabilicen su progresivo perfeccionamiento. Además de formular planes de mejoramiento e implementación de acciones correctivas basadas en las deficiencias encontradas.

Referencias Bibliográficas

- Alerta temprana. (2019). Lima, Perú.
- Alvarado, M. (2019). *Incidencia de la gestión financiera frente a la gestión empresarial y su efecto en la rentabilidad de la empresa constructora del norte Chiclayo S.A., períodos 2015-2016*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. <https://acortar.link/mBx4Kt>
- Bravo, Y. (2019). *La gestión por procesos y el sistema de información contable en las empresas comerciales de la provincia de Huaura*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Capote, G. (2001). El control interno y el control. *Economía y Desarrollo*, 129(2), 11-19. <https://acortar.link/jRBspj>
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la Investigación Científica* (Primera ed.). (A. Paredes, Ed.) Lima, Perú: San Marcos.
- Castro, M. y Orellana, M. (2017). *Alto riesgo de quiebra en cooperativas de ahorro y crédito - segmento 5*. Sangolqui: Universidad de las Fuerzas Armadas. <https://acortar.link/5CCaus>
- Fernández, A., Chafra, S., Condoy, G. y García, J. (2017). La gestión de cooperativas: un estudio en el sector de ahorro y crédito en Quito, Ecuador. *COODES*, 5(2), 210-220. <http://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/173>
- Gestión. (12 de Diciembre de 2021). *Gestión*. <https://acortar.link/BgN7uH>
- Gestión. (29 de Junio de 2021). *Gestión*. <https://gestion.pe/tendencias/carlos-manrique-el-peruano-detras-de-clae-una-de-las-estafas-piramidales-mas-emblematicas-de-america-latina-noticia/>
- Hernández, R. S., Fernández, C. C. y Baptista, P. L. (2014). *Metodología de la investigación*. Distrito Federal de México, México: McGrawHill.
- Laski, J. (2006). El control interno como estrategia de aprendizaje organizacional: El modelo COSO y sus alcances en América LATina. *Gestión y estrategias*, 9-24. <https://acortar.link/76aBk4>

- Ley No 30822. (19 de Julio de 2018). *Ley que modifica la Ley 26702*. Lima, Perú: Diario oficial El Peruano.
- Luque, A. y Peñaherrera, J. (2021). Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: el desafío de ser cooperativas. *Revista de Estudios Cooperativos*, 1-17.
- Mallar, M. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Revista científica "Visión de futuro"*, 13(1). <https://acortar.link/pVuwDY>
- Maxe, Y. (2021). *Gestión comercial y su impacto en la situación financiera de la empresa grupo Max S.A.C. periodo 2016-2018*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. <https://acortar.link/dcdJJN>
- Medina, A., Nogueira, D., Hernández-Nariño, A. y Comas, R. (2019). Procedure for process management: methods and support tools. *Ingeniare, revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328-342. doi: <https://acortar.link/Zj3egQ>
- Moreira, M. (2007). Gestión por procesos y su aplicación en la organización de información de Empresa de Telecomunicaciones de Cuba, S.A. *Ciencias de la información*, 38(3), 13-24. <https://acortar.link/uRdaDT>
- Muñoz, F. (2018). *Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria*. Quito, Universidad Andina Simón Bolívar. <https://acortar.link/mEdMr8>
- Nava, M. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista venezolana de gerencia*, 14(48), 606-628. <https://acortar.link/yZ3gXv>
- Pandashina, J. (2019). *Modelo de gestión por procesos en el marco de riesgo operativo en la cooperativa de ahorro y crédito "Chibuleo" Ltda*. Ambato: Universidad Tecnológica Indoamérica. <https://acortar.link/tOfF4v>
- Pepper, S. (2011). Definition of process management. *Medwave*, 11(05). doi:10.5867/medwave.2011.05.5032
- Pires, A. y Machado, V. (2006). Management by Processes in the Design of Organizations. *Información tecnológica*, 17(1), 35-44. doi: <https://acortar.link/bCwIWA>
- Plata, F. (26 de Mayo de 2015). <https://acortar.link/bTEo3F>

Resolución SBS No 480-2019. (6 de Febrero de 2019). Lima, Perú.
<https://acortar.link/h3MveG>

Resolución SBS No 577-2019. (13 de Febrero de 2019). Lima, Perú.
<https://acortar.link/1FUAg7>

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (29 de Diciembre de 2020). SBS.
<https://acortar.link/Vme4ej>

Zaratiegui, J. (1999). La gestión por procesos: Su papel e importancia en la empresa.
Economía industrial, 81-88. <https://acortar.link/7GtODg>

Apéndice

Apéndice 1. Matriz de consistencia

Título. Gestión por procesos y situación financiera en la cooperativa de ahorro y crédito Cuajone, Moquegua del 2021

| Problema general | Objetivo general | Hipótesis general | Variables | Indicadores | Metodología |
|--|--|--|-------------------------|---|--|
| <p>Problema general: ¿cuál es la relación entre la gestión por procesos y la situación financiera en la cooperativa de ahorro y crédito Cuajone, moquegua,2021?</p> | <p>Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión por procesos y la situación financiera en la cooperativa de ahorro y crédito Cuajone, Moquegua del 2021.</p> | <p>Hipótesis general: La gestión por procesos se relaciona directamente con la situación financiera en la cooperativa de ahorro y crédito Cuajone, Moquegua del 2021.</p> | X: gestión por procesos | <ul style="list-style-type: none"> • Políticas • Ejecución. • Control. • Mejoramiento | <p>Enfoque de investigación: Cuantitativo Método general - teórico Hipotético – deductivo Tipo de investigación a. Básica b. Transversal. c. Bivariable. Nivel de investigación Correlacional. Diseño de investigación No experimental.</p> |
| Problemas específicos | Objetivos específicos | Hipótesis específicas | | | |
| <p>1. ¿Cuál es la relación entre las políticas de la gestión por procesos y la situación financiera en la cooperativa de Ahorro y crédito Cuajone, moquegua,2021?</p> | <p>1. Contrastar la relación entre las políticas de la gestión por procesos y la situación financiera en la cooperativa de ahorro y crédito Cuajone, Moquegua del 2021.</p> | <p>1. Las políticas de la gestión por procesos se relacionan directamente con la situación financiera en la cooperativa de ahorro y crédito Cuajone, Moquegua del 2021.</p> | | | |

| Problema general | Objetivo general | Hipótesis general | Variables | Indicadores | Metodología |
|--|---|--|--------------------------------|---|---|
| <p>2. ¿cuál es la relación entre la ejecución de la gestión por procesos y la situación financiera en la cooperativa de ahorro y crédito Cuajone, Moquegua, 2021?</p> <p>3. ¿cuál es la relación entre el control de la gestión por procesos y la situación financiera en la cooperativa de ahorro y crédito Cuajone, Moquegua, 2021?</p> <p>4. ¿cuál es la relación entre el mejoramiento de la gestión por procesos y la situación financiera en la cooperativa de ahorro y crédito Cuajone, Moquegua, 2021?</p> | <p>2. Contrastar la relación entre la ejecución de la gestión por procesos y la situación financiera en la cooperativa de ahorro y crédito Cuajone, Moquegua del 2021.</p> <p>3. Contrastar la relación entre el control de la gestión por procesos y la situación financiera en la cooperativa de ahorro y crédito Cuajone, Moquegua del 2021.</p> <p>4. Contrastar la relación entre el mejoramiento de la gestión por procesos y la situación financiera en la cooperativa de ahorro y crédito Cuajone, Moquegua del 2021.</p> | <p>2. La ejecución de la gestión por procesos se relaciona directamente con la situación financiera en la cooperativa de ahorro y crédito Cuajone, Moquegua del 2021.</p> <p>3. El control de la gestión por procesos se relaciona directamente con la situación financiera en la cooperativa de ahorro y crédito Cuajone, Moquegua del 2021.</p> <p>4. El mejoramiento de la gestión por procesos se relaciona directamente con la situación financiera en la cooperativa de ahorro y crédito Cuajone, Moquegua del 2021.</p> | <p>Y: situación financiera</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Riesgo • Gestión | <p>Población / universo: Trabajadores de la Coopac Cuajone que guardan relación con la gestión y tienen conocimientos de la situación financiera, durante el año 2021.</p> <p>Muestra: 23 trabajadores de la Coopac Cuajone.</p> <p>Técnicas e instrumentos de recojo de datos</p> <p>a. Técnicas: Encuesta. b. Instrumentos: Cuestionarios.</p> <p>Técnicas para procesamiento y análisis de datos</p> <p>-Estadística descriptiva: Tabla de frecuencias. -Estadística inferencial: Prueba de normalidad Shapiro-Wilk y Prueba exacta de Fisher.</p> |

Apéndice 2. Instrumentos de Recolección de Datos

FECHA :

CUESTIONARIO DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CUAJONE

Estimado (a) trabajador de la cooperativa de ahorro y crédito Cuajone, el siguiente cuestionario es de carácter ANÓNIMO, es decir, no se identifican a los participantes. Le pedimos que emita sus respuestas de forma sincera y real, para poder alcanzar una investigación de calidad y con los resultados se puedan plantear recomendaciones que permitan el mejoramiento de la gestión por procesos.

Marque con una X la alternativa que se adecúe a su postura.

| N° | ITEMS | MUY INFERIOR CUMPLIMIENTO (1) | INFERIOR CUMPLIMIENTO (2) | MEDIANO CUMPLIMIENTO (3) | CUMPLIMIENTO SUPERIOR (4) | CUMPLIMIENTO MUY SUPERIOR (5) |
|----|--|----------------------------------|------------------------------|-----------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| 01 | El manual interno dispone la obligatoriedad de teneduría de libros contables y administrativos. | | | | | |
| 02 | El manual interno establece que toda operación debe contar con sustento documental. | | | | | |
| 03 | El manual establece la formulación mensual de los estados financieros, balance de comprobación y análisis de cuentas. | | | | | |
| 04 | Las políticas y procedimientos de la cooperativa se encuentran plenamente establecidos en sus lineamientos. | | | | | |
| 05 | La cooperativa cuenta con manual contable. | | | | | |
| 06 | El manual contable de la cooperativa es actualizado como mínimo cada año o frente a la concurrencia de algún cambio relevante. | | | | | |
| 07 | En el manual contable se encuentran articuladas las disposiciones de la normativa aplicable. | | | | | |
| 08 | Los lineamientos internos contemplan la presentación mensual de estados financieros y análisis de cuentas. | | | | | |
| 09 | Las técnicas y métodos de medición se encuentran preestablecidos. | | | | | |
| 10 | Se encuentra establecida la forma de divulgación de la información financiera. | | | | | |
| 11 | Se encuentra caracterizado el reconocimiento contable por cada elemento. | | | | | |
| 12 | El manual determina el tratamiento de los instrumentos financieros. | | | | | |
| 13 | Se encuentran determinadas las metodologías y técnicas de valoración para instrumentos financieros. | | | | | |
| 14 | Cada mes se registran los ajustes derivados por el tipo de cambio. | | | | | |

| N° | ITEMS | MUY INFERIOR CUMPLIMIENTO (1) | INFERIOR CUMPLIMIENTO (2) | MEDIANO CUMPLIMIENTO (3) | CUMPLIMIENTO SUPERIOR (4) | CUMPLIMIENTO MUY SUPERIOR (5) |
|----|--|-------------------------------|---------------------------|--------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| 15 | Se registran mensualmente los ajustes de ingresos, gastos, provisiones, depreciación, amortización, desvalorización, entre otros. | | | | | |
| 16 | Los instrumentos financieros en moneda extranjera son tratados conforme a la NIC 21. | | | | | |
| 17 | Los activos y pasivos financieros son categorizados y valorizados conforme a las disposiciones de la NIC 39. | | | | | |
| 18 | Se determina la tasa de interés efectiva de los instrumentos financieros, previa estimación del flujo de efectivo. | | | | | |
| 19 | Para el cálculo de la tasa de interés efectiva se consideran las comisiones, pagos efectuados costos de transacción, así como las primas o descuentos. | | | | | |
| 20 | Se registran los ingresos y gastos financieros derivados de los instrumentos financieros. | | | | | |
| 21 | Periódicamente se calibran los modelos de valorización de instrumentos financieros. | | | | | |
| 22 | En caso de modificaciones a los modelos de valorización, se realizan de forma válida y documental. | | | | | |
| 23 | Las operaciones registradas cumplen con las características del elemento en que son reconocidas. | | | | | |
| 24 | Las operaciones registradas constan de evidencias suficientes para su concretización y la forma en que se determinó su valor es fiable. | | | | | |
| 25 | El reconocimiento de ingresos y gastos se realiza en aplicación del principio de devengado. | | | | | |
| 26 | Para el reconocimiento de activos y pasivos se emplea el costo histórico o valor razonable. | | | | | |
| 27 | Los activos y pasivos financieros se reconocen mediante el costo amortizado. | | | | | |
| 28 | En el costo de venta se consideran los de carácter legal para la transferencia, las comisiones de venta y todo aquel en que se haya incurrido antes de su transferencia. | | | | | |
| 29 | Todos los créditos vencidos, en condición de dudoso o cobranza judicial, que no fueron pagados, son clasificados como en suspenso y/o extornados. | | | | | |
| 30 | Prepara y presenta mensualmente los estados financieros, balance de comprobación y la documentación sustentatoria | | | | | |
| 31 | La contabilidad de la empresa es transparente y aplica plenamente las normas internacionales de contabilidad e información financiera. | | | | | |
| 32 | Se presentan los estados financieros de forma oportuna. | | | | | |
| 33 | Los estados financieros equilibran la relevancia, fiabilidad y oportunidad. | | | | | |
| 34 | Se informa a los usuarios respecto a las políticas contables empleadas para la elaboración de los estados financieros. | | | | | |

| N° | ITEMS | MUY INFERIOR CUMPLIMIENTO (1) | INFERIOR CUMPLIMIENTO (2) | MEDIANO CUMPLIMIENTO (3) | CUMPLIMIENTO SUPERIOR (4) | CUMPLIMIENTO MUY SUPERIOR (5) |
|----|--|-------------------------------|---------------------------|--------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| 35 | Los créditos indirectos u operaciones contingentes son presentados fuera de balance. | | | | | |
| 36 | Conjuntamente con los estados financieros, se revela información de los sucesos más importantes. | | | | | |
| 37 | La memoria y estados financieros son aprobados mediante Asamblea General de socios o delegados y/o Consejo de Administración, según corresponda. | | | | | |
| 38 | La memoria es puesta a disposición de forma antelada a los socios, con un plazo mínimo de diez días antes de la Asamblea General. | | | | | |
| 39 | Los estados financieros trimestrales de la cooperativa, son exhibidos en sus locales. | | | | | |
| 40 | La exhibición de información financiera trimestral es realizada dentro del plazo de siete días útiles posteriores a su presentación. | | | | | |
| 41 | Efectúan acciones de verificación inherentes a las funciones cotidianas. | | | | | |
| 42 | Realizan acciones de comprobación y constatación previas a la presentación de información financiera. | | | | | |
| 43 | La base de datos de la cooperativa permite la realización de acciones de seguimiento y control de forma individual e íntegra. | | | | | |
| 44 | Se determinan periódicamente las tendencias de la situación financiera y el desempeño en general. | | | | | |
| 45 | Se realizan acciones de control respecto a las provisiones por cartera deteriorada y son revelan en las notas a los estados financieros. | | | | | |
| 46 | Realizan evaluaciones periódicas por cada periodo. | | | | | |
| 47 | Cada periodo sus estados financieros son objeto de auditoria. | | | | | |
| 48 | Los reportes de auditoria no revelan diferencias significativas. | | | | | |
| 49 | Se efectúan diagnósticos y/o evaluaciones periódicas. | | | | | |
| 50 | Se identifican los errores y debilidades en cada periodo. | | | | | |
| 51 | Cuentan con mecanismos que viabilizan la consecución de información financiera útil para la gestión y autocontrol. | | | | | |
| 52 | Se implementan medidas correctivas de forma oportuna. | | | | | |
| 53 | Se perfeccionan permanentemente los procesos. | | | | | |

Muchas gracias

CUESTIONARIO DE LA SITUACIÓN FINANCIERA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CUAJONE

Estimado (a) trabajador de la Cooperativa de ahorro y crédito Cuajone, el siguiente cuestionario es de carácter ANÓNIMO, es decir, no se identifican a los participantes. Le pedimos que emita sus respuestas de forma sincera y real, para poder alcanzar una investigación de calidad y con los resultados se puedan plantear recomendaciones que permitan el mejoramiento de la situación financiera.

Marque con una X la alternativa que se adecúe a su postura.

| N° | ITEMS | MUY INFERIOR CUMPLIMIENTO (1) | INFERIOR CUMPLIMIENTO (2) | MEDIANO CUMPLIMIENTO (3) | CUMPLIMIENTO SUPERIOR (4) | CUMPLIMIENTO MUY SUPERIOR (5) |
|----|---|-------------------------------|---------------------------|--------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| 01 | El patrimonio de la cooperativa cubre por lo menos el 5 % de los financiamientos otorgados. | | | | | |
| 02 | El riesgo que representa la inversión en participaciones y/o acciones en otras cooperativas o sociedades no compromete el pleno funcionamiento de la cooperativa. | | | | | |
| 03 | Lo invertido en bienes muebles e inmuebles para el funcionamiento de la cooperativa no representa un riesgo para el aporte de los socios. | | | | | |
| 04 | La reserva cooperativa es conforme al mínimo del 20 % legalmente establecido. | | | | | |
| 05 | Los fondos disponibles no son excesivos, evitándose que se consideren activo ocioso. | | | | | |
| 06 | La cooperativa cuenta con fondos disponibles para cubrir de forma inmediata el retiro de hasta la cuarta parte del total de depósitos. | | | | | |
| 07 | Los fondos disponibles de la cooperativa son en su mayoría en moneda extranjera. | | | | | |
| 08 | Los créditos otorgados en situación de mora, vencidos o cobranza judicial, son mínimos e inferiores al 6 % del total de créditos otorgados. | | | | | |
| 09 | La cooperativa cuenta con provisiones destinadas a cubrir la totalidad de créditos atrasados, vencidos y en cobranza judicial. | | | | | |
| 10 | Los créditos refinanciados son mínimos e inferiores al 3 % del total de créditos otorgados. | | | | | |
| 11 | La mayoría de activos disponibles en la cooperativa, contribuyen en la generación de ingresos. | | | | | |
| 12 | El gasto por tercerización de servicios fuera de planilla es mínimo, respecto a los ingresos financieros. | | | | | |

| N° | ITEMS | MUY INFERIOR CUMPLIMIENTO (1) | INFERIOR CUMPLIMIENTO (2) | MEDIANO CUMPLIMIENTO (3) | CUMPLIMIENTO SUPERIOR (4) | CUMPLIMIENTO MUY SUPERIOR (5) |
|----|---|-------------------------------|---------------------------|--------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| 13 | Los gastos administrativos no superan el 20 % del total de ingresos financieros. | | | | | |
| 14 | Los gastos directivos son mínimos e inferiores al 1,5 % del total de ingresos financieros. | | | | | |
| 15 | El margen financiero para la cooperativa es significativo (diferencia entre las tasas de interés de recursos captados – depósitos- y otorgados –préstamos-) | | | | | |
| 16 | La cooperativa presenta rendimientos considerables por los activos utilizados. | | | | | |
| 17 | La cooperativa presenta autonomía respecto a los recursos bajo su administración. | | | | | |
| 18 | La totalidad de obligaciones a corto y largo plazo de la cooperativa no comprometen sus activos. | | | | | |

Apéndice 3. Validación de Instrumentos



FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

Considerando que el/la estudiante, en la asignatura Seminario Tesis I, debe elaborar su instrumento de medición con la finalidad de que en la asignatura Seminario Tesis II ejecute tal proyecto; se solicita la validación respectiva, para la cual el/la estudiante debe adjuntar el instrumento de recolección de datos y la matriz de consistencia, de la investigación titulada:

Creación por procesos y sistematización financiera en la Gobernación de Atunero y Crédito Cuzco el Holograma 2021 - Guía de Revisión Documental de la Situación Financiera

Instrucciones: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

| | |
|--|--|
| PARA: Congruencia y claridad del instrumento 5 = Óptimo 4 = Satisfactorio 3 = Bueno 2 = Regular 1 = Deficiente | PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines) 5 = Mínimo 4 = Poca 3 = Regular 2 = Bastante 1 = Fuerte |
|--|--|

| Criterios de Evaluación | Congruencia | | | | | Claridad | | | | | Tendenciosidad | | | | |
|--|-------------|---|---|----|----|----------|---|---|----|----|----------------|---|---|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. El instrumento tiene estructura lógica. | | | | | X | | | | | X | | | | | X |
| 2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima. | | | | X | | | | | | X | | | | | X |
| 3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable. | | | | | X | | | | X | | | | | X | |
| 4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles. | | | | X | | | | | | X | | | | X | |
| 5. Los reactivos reflejan el problema de investigación. | | | | | X | | | | | X | | | | | X |
| 6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación. | | | | | X | | | | X | | | | | | X |
| 7. Las preguntas permiten el logro de objetivos. | | | | X | | | | | | X | | | | X | |
| 8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación. | | | | X | | | | | | X | | | | | X |
| 9. El instrumento abarca las variables e indicadores. | | | | | X | | | | | X | | | | | X |
| 10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis. | | | | | X | | | | | X | | | | X | |
| Sumatoria Parcial | | | | 16 | 30 | | | | 8 | 40 | | | | 16 | 30 |
| Sumatoria Total | | | | 46 | | | | | 48 | | | | | 46 | |

Observaciones:

Nombres y Apellidos del Experto: *Edilberto Wilfredo Soria Quijpe* Especialidad: *Mgr. CPC.*

DNI: *04429271*

Nro. Celular: *931829660*

Firma:

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

Considerando que el/la estudiante, en la asignatura Seminario Tesis I, debe elaborar su instrumento de medición con la finalidad de que en la asignatura Seminario Tesis II ejecute tal proyecto; se solicita la validación respectiva, para la cual el/la estudiante debe adjuntar el instrumento de recolección de datos y la matriz de consistencia, de la investigación titulada:

Gestión por procesos y situación financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cusqueño, Hoguegua 2024 - Ficha de Observación de la Gestión por Procesos.

Instrucciones: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

| PARA: Congruencia y claridad del instrumento | PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines) |
|--|--|
| 5 = Óptimo | 5 = Mínimo |
| 4 = Satisfactorio | 4 = Poca |
| 3 = Bueno | 3 = Regular |
| 2 = Regular | 2 = Bastante |
| 1 = Deficiente | 1 = Fuerte |

| Criterios de Evaluación | Congruencia | | | | | Claridad | | | | | Tendenciosidad | | | | |
|--|-------------|---|---|----|----|----------|---|---|----|----|----------------|---|---|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. El instrumento tiene estructura lógica. | | | | | X | | | | | X | | | | | X |
| 2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima. | | | | X | | | | | X | | | | | | X |
| 3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable. | | | | X | | | | | X | | | | | | X |
| 4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles. | | | X | | | | | | X | | | | | X | |
| 5. Los reactivos reflejan el problema de investigación. | | | | X | | | | | X | | | | | | X |
| 6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación. | | | | X | | | | | X | | | | | | X |
| 7. Las preguntas permiten el logro de objetivos. | | | X | | | | | | X | | | | | | X |
| 8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación. | | | | X | | | | | X | | | | | X | |
| 9. El instrumento abarca las variables e indicadores. | | | | X | | | | | X | | | | | | X |
| 10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis. | | | X | | | | | | X | | | | | | X |
| Sumatoria Parcial | | | | 12 | 35 | | | | 16 | 30 | | | | 8 | 40 |
| Sumatoria Total | | | | 47 | | | | | 46 | | | | | 48 | |

Observaciones:

Nombres y Apellidos del Experto: *Edilberto Wilfredo Soria Quispe* Especialidad: *Mg. CPC*

DNI: *04429273*

Nro. Celular: *931829660*

Firma: 

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

Considerando que el/la estudiante, en la asignatura Seminario Tesis I, debe elaborar su instrumento de medición con la finalidad de que en la asignatura Seminario Tesis II ejecute tal proyecto; se solicita la validación respectiva, para la cual el/la estudiante debe adjuntar el instrumento de recolección de datos y la matriz de consistencia, de la investigación titulada:

GESTIÓN POR PROCESOS Y SITUACIÓN FINANCIERA EN LA COOPAC
CUAJONE, TIOQUEGUA, 2021 - FICHA DE OBSERVACION DE LA GESTION POR PROCESOS

Instrucciones: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

| Criterios de Evaluación | PARA: Congruencia y claridad del instrumento | | | | | PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines) | | | | |
|--|--|---|---|----|----|--|---|---|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. El instrumento tiene estructura lógica. | | | | | X | | | | X | |
| 2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima. | | | | X | | | | | X | |
| 3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable. | | | | X | | | | | X | |
| 4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles. | | | | X | | | | | X | |
| 5. Los reactivos reflejan el problema de investigación. | | | | X | | | | | X | |
| 6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación. | | | | X | | | | | X | |
| 7. Las preguntas permiten el logro de objetivos. | | | | X | | | | | X | |
| 8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación. | | | | X | | | | | X | |
| 9. El instrumento abarca las variables e indicadores. | | | | X | | | | | X | |
| 10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis. | | | | X | | | | | X | |
| Sumatoria Parcial | | | | 16 | 30 | | | | 12 | 35 |
| Sumatoria Total | | | | 46 | | | | | 47 | 50 |

Observaciones:

Nombres y Apellidos del Experto: JANETH TORRES GALLEGOS Especialidad: MOR. CPC.

DNI: 47071756

Nro. Celular: 991 886 921

Firma: 

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

Considerando que el/la estudiante, en la asignatura Seminario Tesis I, debe elaborar su instrumento de medición con la finalidad de que en la asignatura Seminario Tesis II ejecute tal proyecto; se solicita la validación respectiva, para la cual el/la estudiante debe adjuntar el instrumento de recolección de datos y la matriz de consistencia, de la investigación titulada:

GESTIÓN POR PROCESOS Y SITUACIÓN FINANCIERA EN LA COOPAC CURIMENE, MOQUEGUA, 2021 - GUIA DE REVISIÓN DOCUMENTAL DE LA SITUACIÓN FINANCIERA

Instrucciones: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

| PARA: Congruencia y claridad del instrumento | PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines) |
|--|--|
| 5 = Óptimo | 5 = Mínimo |
| 4 = Satisfactorio | 4 = Poca |
| 3 = Bueno | 3 = Regular |
| 2 = Regular | 2 = Bastante |
| 1 = Deficiente | 1 = Fuerte |

| Criterios de Evaluación | Congruencia | | | | | Claridad | | | | | Tendenciosidad | | | | |
|--|-------------|---|---|----|----|----------|---|---|---|----|----------------|---|---|---|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. El instrumento tiene estructura lógica. | | | | | X | | | | | X | | | | | X |
| 2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima. | | | | | X | | | | | X | | | | | X |
| 3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable. | | | | | X | | | | | X | | | | | X |
| 4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles. | | | | | X | | | | | X | | | | | X |
| 5. Los reactivos reflejan el problema de investigación. | | | | X | | | | | | X | | | | | X |
| 6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación. | | | | X | | | | | | X | | | | | X |
| 7. Las preguntas permiten el logro de objetivos. | | | | | X | | | | | X | | | | | X |
| 8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación. | | | | | X | | | | | X | | | | | X |
| 9. El instrumento abarca las variables e indicadores. | | | | X | | | | | | X | | | | | X |
| 10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis. | | | | | X | | | | | X | | | | | X |
| Sumatoria Parcial | | | | 12 | 35 | | | | | 50 | | | | | 50 |
| Sumatoria Total | | | | | 47 | | | | | 50 | | | | | 50 |

Observaciones:

Nombres y Apellidos del Experto: JANETH TORRES GALVEGAS Especialidad: MGR. CPC.

DNI: 47071756

Nro. Celular: 991 886 924

Firma: 

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

Considerando que el/la estudiante, en la asignatura Seminario Tesis I, debe elaborar su instrumento de medición con la finalidad de que en la asignatura Seminario Tesis II ejecute tal proyecto; se solicita la validación respectiva, para la cual el/la estudiante debe adjuntar el instrumento de recolección de datos y la matriz de consistencia, de la investigación titulada:

GESTIÓN POR PROCESOS Y SITUACIÓN FINANCIERA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CUASQUE, MORUEGA, 2021 - FICHA DE OBSERVACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS

Instrucciones: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

| Criterios de Evaluación | PARA: Congruencia y claridad del instrumento | | | | | PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines) | | | | |
|--|--|---|---|----|----|--|---|---|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. El instrumento tiene estructura lógica. | | | | | X | | | | X | |
| 2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima. | | | | | X | | | | X | |
| 3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable. | | | | | X | | | | X | |
| 4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles. | | | | | X | | | | X | |
| 5. Los reactivos reflejan el problema de investigación. | | | | X | | | | | X | |
| 6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación. | | | | X | | | | | X | |
| 7. Las preguntas permiten el logro de objetivos. | | | | | X | | | | X | |
| 8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación. | | | | X | | | | | X | |
| 9. El instrumento abarca las variables e indicadores. | | | | | X | | | | X | |
| 10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis. | | | | | X | | | | X | |
| Sumatoria Parcial | | | | 12 | 35 | | | | 12 | 35 |
| Sumatoria Total | | | | 47 | | | | | 47 | 50 |

Observaciones:

Nombres y Apellidos del Experto: GLADIS FRANCISCA MEDINA ROSAS Especialidad: MGR. C.P.C.

DNI: 04404415

Nro. Celular: 978 479 333

Firma: 

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

Considerando que el/la estudiante, en la asignatura Seminario Tesis I, debe elaborar su instrumento de medición con la finalidad de que en la asignatura Seminario Tesis II ejecute tal proyecto, se solicita la validación respectiva, para la cual el/la estudiante debe adjuntar el instrumento de recolección de datos y la matriz de consistencia, de la investigación titulada:

QUESTION POR PROCESOS Y SITUACIÓN FINANCIERA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CUAZONE, MORUEGUA, 2021 - GUIA DE REVISIÓN DOCUMENTAL DE LA SITUACION FIN.

Instrucciones: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

| | |
|---|---|
| PARA: Congruencia y claridad del instrumento | PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines) |
| 5 = Optimo 4 = Satisfactorio 3 = Bueno 2 = Regular 1 = Deficiente | 5 = Mínimo 4 = Poca 3 = Regular 2 = Bastante 1 = Fuerte |

| Criterios de Evaluación | Congruencia | | | | | Claridad | | | | | Tendenciosidad | | | | |
|--|-------------|---|---|----|----|----------|---|---|---|----|----------------|---|---|---|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. El instrumento tiene estructura lógica. | | | | | X | | | | | X | | | | | X |
| 2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima. | | | | | X | | | | | X | | | | | X |
| 3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable. | | | | | X | | | | | X | | | | | X |
| 4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles. | | | | | X | | | | | X | | | | | X |
| 5. Los reactivos reflejan el problema de investigación. | | | | X | | | | | | X | | | | | X |
| 6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación. | | | | X | | | | | | X | | | | | X |
| 7. Las preguntas permiten el logro de objetivos. | | | | X | | | | | | X | | | | | X |
| 8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación. | | | | X | | | | | | X | | | | | X |
| 9. El instrumento abarca las variables e indicadores. | | | | X | | | | | | X | | | | | X |
| 10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis. | | | | X | | | | | | X | | | | | X |
| Sumatoria Parcial | | | | 12 | 35 | | | | | 50 | | | | | 50 |
| Sumatoria Total | | | | | 47 | | | | | 50 | | | | | 50 |

Observaciones:

Nombres y Apellidos del Experto: GLADIS FRANCISCA MEDINA FLORES Especialidad: MGR. C.P.C.

DNI: 04404415

Nro. Celular: 978479373

Firma:



Apéndice 4. Operacionalización de Variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Título: Gestión por procesos y situación financiera en la cooperativa de ahorro y crédito Cujone, Moquegua del 2021

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|-------------------------------------|---|--|--------------|---|--------------------|
| Variable 1: Gestión por procesos | Según Moreira (2007) para su evaluación se emplea el ciclo PHVA, que implica planificar, hacer, verificar y actuar, para lo cual se tomó en consideración las disposiciones de la Resolución SBS No 577-2019 (2019) que establece las obligaciones y lineamientos para las cooperativas. | Para la recolección de datos se aplicarán los instrumentos de ficha de observación y guía de revisión documental, respectivamente para cada una de las variables. Posteriormente, serán organizados y presentados en tablas y gráficos, para finalmente, realizar la comprobación de hipótesis con el estadígrafo Rho de Spearman. | Políticas | 1. Registro y archivo de documentación contable. 2. Normas contables generales. | Ordinal |
| | | | Ejecución | 1. Ajustes periódicos. 2. Tratamiento de los instrumentos. 3. Reconocimiento y tratamiento contable. 4. Elaboración y presentación de estados financieros, memoria e información complementaria. | |
| | | | Control | 1. Interno. 2. Externo. | |
| | | | Mejoramiento | 1. Mejoramiento. | |
| Variable 2: situación financiera | Según Nava (2009) se evalúa mediante el análisis financiero que permite conocer la gestión y administración de recursos, considerando la Resolución SBS No 480-2019 (2019) y el aplicativo Alerta Temprana (2019) que establece los indicadores para cooperativas, se determinaron las dimensiones. | | Riesgo | 1. De límites legales. 2. De riesgo de liquidez. 3. De riesgo crediticio. | Ordinal |
| | | | Gestión | 1. De eficiencia. 2. De resultados y rentabilidad. 3. De solvencia y endeudamiento. | |

Apéndice 5. Trámite de Autorización de Ejecución de Trabajo de Investigación

SOLICITO: Autorización para desarrollo de investigación.

ING. EDWIN MEDINA DELGADO
GERENTE GENERAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CUAJONE

Yo, PAOLO GIOVANNI MATOS SALAS, identificado con DNI N° 70946578 y domiciliado en la Urbanización Enrique López Albújar N-25 Primera Etapa - Distrito de San Antonio. Ante usted respetuosamente me presento y expongo:

Que, al lograr el Grado Académico de Bachiller de la Carrera Profesional en Contabilidad, me dispongo a realizar un trabajo de investigación con la finalidad de obtener el Título Profesional de Contador Público, la investigación determinará la relación entre la gestión por procesos y la situación financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cujone, bajo el título "Gestión por procesos y Situación Financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cujone, Moquegua, 2021".

Por lo cual, solicitarle su autorización para acceder a la información pertinente y aplicar los instrumentos, esperando se dé el alcance de las recomendaciones respectivas, con base en los resultados de la investigación y de modo que con los resultados obtenidos se puedan comprobar las hipótesis planteadas y alcanzar las recomendaciones respectivas. Asimismo, contar con su autorización en el uso de la denominación de su representada. Cabe precisar que el desarrollo de la investigación, se realizará bajo la guía y supervisión del asesor (a) que designe la Universidad Continental.

Por lo expuesto; ruego a Ud. acceder a lo solicitado.

Moquegua, 31 de diciembre de 2021.



Paolo Giovanni Matos Salas
DNI N° 70946578



je la confiabilidad
crecimiento y fuer
tenido en consideracion lo solicitado
por el colaborador se autoriza por
las facilidades para el trabajo de
investigacion.
04/01/22



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

CUAJONE

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Moquegua, 22 de marzo del 2022

CARTA N° 100-2022-GG/COOPACCUAJONE

SEÑOR:

PAOLO GIOVANNI MATOS SALAS

Presente.-

REF.: CARTA SIN DE FECHA 31/01/2021

De mi especial Consideración:

Por medio del presente me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y a la vez en relación al documento de la referencia, manifestar que se toma conocimiento de la realización de su trabajo de investigación, así mismo se autoriza el acceso a la información que necesite de la cooperativa con respecto a la materia mencionada para la obtención de su título profesional según lo manifestado en la carta de referencia.

Sin otro particular,

Atentamente.


COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CUAJONE
Ing. Edwin Medina Delgado
Gerente General

C.c. Archivo

Oficina Cujone Mercado Villa Botiflaca CD 38 INT 6 - Teléfono 053-478019
Oficina Moquegua - Calle Piura 299 - Teléfono 053-461873
Oficina Ilo - Calle Abtao 812 cercado - Teléfono 053-481863
Oficina Arequipa - Calle Carlos Arévalo 202 - Urb. La Perla - Teléfono 054-607617



www.coopaccujone.com