

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS

“Gestión administrativa y la organización al sistema cooperativo en la Cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha, Ayacucho, 2022”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

AUTOR: Muñoz Luján, Alvaro Atilio

ASESOR: Bambarem Matta, Luis Alberto

HUÁNUCO – PERÚ

2022

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión Administrativa
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Código del Programa: P36

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

D

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 41534308

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 43183838

Grado/Título: Maestro en gestión pública para el desarrollo social

Código ORCID: 0000-0002-3116-1929

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Linares Beraun, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758
2	Anibal Rivero, Rafael Antonio	Doctor en gestión empresarial	41693326	0000-0003-1423-2737
3	Mercado Huertas, Janeth Rosemary	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	22459383	0000-0002-3906-6563

H

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **11:30 horas del día 12 del mes de diciembre del año 2022**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron el sustentante y el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Mtro. William Giovanni Linares Beraún	(Presidente)
Mtro. Rafael Antonio Anibal Rivero	(Secretario)
Mtra. Janeth Rosemary Mercado Huertas	(Vocal)

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N.º 1452-2022-D-FCOMP-PAAE-UDH** para evaluar la Tesis intitulada "**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN AL SISTEMA COOPERATIVO EN LA COOPERATIVA AHORRO Y CRÉDITO ANCASCOCHA, AYACUCHO, 2022**", presentada por el Bachiller, **MUÑOZ LUJAN, Alvaro Atilio**, para optar el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) APROBADO con el calificativo cuantitativo de 15 (QUINCE) y cualitativo de BUENO (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 12:15 horas del día **12 del mes de diciembre del año 2022**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


Mtro. William Giovanni Linares Beraún
PRESIDENTE


Mtro. Rafael Antonio Anibal Rivero
SECRETARIO


Mtra. Janeth Rosemary Mercado Huertas
VOCAL

DIRECTIVA N° 006- 2020- VRI-UDH PARA EL USO DEL SOFTWARE TURNITIN DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO Resolución N° 018-2020-VRI-UDH 03JUL20 y modificatoria R. N° 046-2020-VRI-UDH, 19OCT20

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

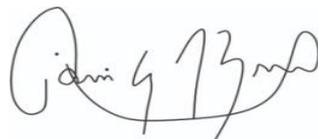
Yo, Bambarem Matta, Luis Alberto asesor del PA Administración de Empresas y designado mediante documento: Resolución N°497-2022-D-FCEMP-PAAE-UDH del estudiante Muñoz Luján, Alvaro Atilio, de la investigación titulada:

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN AL SISTEMA COOPERATIVO EN LA COOPERATIVA AHORRO Y CRÉDITO ANCASCOCHA, AYACUCHO, 2022”

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 22% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin. Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 20 de febrero de 2023



Bambarem Matta, Luis Alberto
DNI N° 43183838
Código Orcid: 0000-0002-3116-1929

Informe de tesis

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

6%

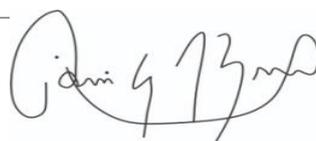
PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	2%
3	intra.uigv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
5	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	2%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	pirhua.udep.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	distancia.udh.edu.pe Fuente de Internet	



Bambarem Matta, Luis Alberto
DNI N° 43183838

Código Orcid: 0000-0002-3116-1929

DEDICATORIA

A mi Madre

Melchora Rosalbina Lujan López,
por fomentar en mí el espíritu de
lucha desde la infancia hasta el día
de hoy, por cultivar la superación y
el anhelo de triunfo en la vida, por
generar en mi la capacidad de
seguir adelante sin importar las
veces que la vida y el destino
golpeen.

AGRADECIMIENTOS

Al Gerente General, Funcionarios y Trabajadores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha quienes me apoyaron en todo momento para disponer de la información e instrumentos que me ayudaron con la culminación de la investigación.

A la Facultad de Ciencias empresariales de la Universidad de Huánuco que me brindó una enseñanza para forjarme como profesional y desarrollo personal y a mis maestros, quienes, con su sabiduría y profesionalismo, aceptaron el reto de dirigir mi tesis.

A mi esposa Evelyn Espinoza Zapaille por su apoyo, consejos, comprensión y amor incondicional, a mi hermano Bior Antonio Melgar Lujan que es el soporte y descanso en los momentos difíciles y a mis hijos por darme la alegría espiritual para alcanzar los objetivos.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN	X
ABSTRACT.....	XI
INTRODUCCIÓN.....	XII
CAPÍTULO I.....	14
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	17
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	17
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	17
1.3. OBJETIVOS.....	17
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	17
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
CAPÍTULO II.....	20
MARCO TEÓRICO	20
2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	20
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	20
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	22
2.2. BASES TEÓRICAS.....	24
2.2.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	24
2.2.2. ORGANIZACIÓN AL SISTEMA COOPERATIVO	30
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES	38
2.4. HIPÓTESIS.....	40
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL	40
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	41

2.5. VARIABLES	41
2.5.1. VARIABLE DEPENDIENTE	41
2.5.2. VARIABLE INDEPENDIENTE	41
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	42
CAPÍTULO III	44
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	44
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	44
3.1.1. ENFOQUE.....	44
3.1.2. NIVEL.....	44
3.1.3. DISEÑO	44
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	45
3.2.1. POBLACIÓN	45
3.2.2. MUESTRA.....	45
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	
.....	46
3.3.1. TÉCNICA.....	46
3.3.2. INSTRUMENTO	46
3.3.3. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	47
CAPÍTULO IV.....	49
RESULTADOS.....	49
4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS	49
4.1.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	49
4.1.2. ORGANIZACIÓN AL SISTEMA COOPERATIVO	62
4.2. RESULTADOS INFERENCIALES	80
CAPÍTULO V.....	83
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	83
CONCLUSIONES	87
RECOMENDACIONES.....	88
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	89
ANEXOS	98

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de operacionalización de variables	42
Tabla 2 Nivel de frecuencia del indicador definición de objetivos	49
Tabla 3 Nivel de frecuencia del indicador metas institucionales	51
Tabla 4 Nivel de frecuencia del indicador planteamiento de estrategias	52
Tabla 5 Nivel de frecuencia del indicador designación de tareas	53
Tabla 6 Nivel de frecuencia del indicador métodos.....	54
Tabla 7 Nivel de frecuencia del indicador procedimientos	55
Tabla 8 Nivel de frecuencia del indicador orientación.....	56
Tabla 9 Nivel de frecuencia del indicador coordinación entre áreas	57
Tabla 10 Nivel de frecuencia del indicador toma de decisiones.....	58
Tabla 11 Nivel de frecuencia del indicador estandarización de procesos....	59
Tabla 12 Nivel de frecuencia del indicador desempeño de las tareas	60
Tabla 13 Nivel de frecuencia del indicador evaluación de actividades	61
Tabla 14 Nivel de frecuencia del indicador estructura de las cooperativas de ahorro y crédito	62
Tabla 15 Nivel de frecuencia del indicador integración de cooperativas de ahorro y crédito	63
Tabla 16 Nivel de frecuencia del indicador evaluación de socios	64
Tabla 17 Nivel de frecuencia del indicador elección de delegados.....	65
Tabla 18 Nivel de frecuencia del indicador formación de Asamblea	66
Tabla 19 Nivel de frecuencia del indicador ahorros	67
Tabla 20 Nivel de frecuencia del indicador sistemas y procedimientos para depósitos.....	68
Tabla 21 Nivel de frecuencia del indicador acceso a crédito	69
Tabla 22 Nivel de frecuencia del indicador comité de créditos	70
Tabla 23 Nivel de frecuencia del indicador aseguramiento financiero	71
Tabla 24 Nivel de frecuencia del indicador formulación de objetivos.....	72
Tabla 25 Nivel de frecuencia del indicador desarrollo de plan de acción....	73
Tabla 26 Nivel de frecuencia del indicador elaboración de presupuesto	74
Tabla 27 Nivel de frecuencia del indicador ejecución del plan.....	75
Tabla 28 Nivel de frecuencia del indicador actividades de educación	76
Tabla 29 Nivel de frecuencia del indicador actividades de promoción.....	77

Tabla 30 Nivel de frecuencia del indicador comité de vigilancia	78
Tabla 31 Nivel de frecuencia del indicador auditoria.....	79
Tabla 32 Correlación entre la variable gestión administrativa y la variable organización al sistema cooperativo	80
Tabla 33 Correlación entre la dimensión planificación y la variable organización al sistema cooperativo	80
Tabla 34 Correlación entre la dimensión organización y la variable organización al sistema cooperativo	81
Tabla 35 Correlación entre la dimensión dirección y la variable organización al sistema cooperativo	81
Tabla 36 Correlación entre la dimensión control y la variable organización al sistema cooperativo	82
Tabla 37 Nivel de frecuencia de la variable gestión administrativa.....	108
Tabla 38 Nivel de frecuencia de la dimensión planificación.....	109
Tabla 39 Nivel de frecuencia de la dimensión organización	110
Tabla 40 Nivel de frecuencia de la dimensión dirección	110
Tabla 41 Nivel de frecuencia de la dimensión control.....	111
Tabla 42 Nivel de frecuencia de la variable organización al sistema cooperativo	112
Tabla 43 Nivel de frecuencia de la dimensión estructura orgánica.....	113
Tabla 44 Nivel de frecuencia de la dimensión formación de cooperativa de ahorro y crédito	114
Tabla 45 Nivel de frecuencia de la dimensión servicios para socios	115
Tabla 46 Nivel de frecuencia de la dimensión gestión general	116
Tabla 47 Nivel de frecuencia de la dimensión educación y promoción	117
Tabla 48 Nivel de frecuencia de la dimensión control y auditoría	118

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel de frecuencia del indicador definición de objetivos	49
Figura 2 Nivel de frecuencia del indicador metas institucionales	51
Figura 3 Nivel de frecuencia del indicador planteamiento de estrategias	52
Figura 4 Nivel de frecuencia del indicador designación de tareas	53
Figura 5 Nivel de frecuencia del indicador métodos	54
Figura 6 Nivel de frecuencia del indicador procedimientos	55
Figura 7 Nivel de frecuencia del indicador orientación.....	56
Figura 8 Nivel de frecuencia del indicador coordinación entre áreas.....	57
Figura 9 Nivel de frecuencia del indicador toma de decisiones.....	58
Figura 10 Nivel de frecuencia del indicador estandarización de procesos...	59
Figura 11 Nivel de frecuencia del indicador desempeño de las tareas	60
Figura 12 Nivel de frecuencia del indicador evaluación de actividades	61
Figura 13 Nivel de frecuencia del indicador estructura de las cooperativas de ahorro y crédito	62
Figura 14 Nivel de frecuencia del indicador integración de cooperativas de ahorro y crédito	63
Figura 15 Nivel de frecuencia del indicador evaluación de socios	64
Figura 16 Nivel de frecuencia del indicador elección de delegados.....	65
Figura 17 Nivel de frecuencia del indicador formación de Asamblea.....	66
Figura 18 Nivel de frecuencia del indicador ahorros	67
Figura 19 Nivel de frecuencia del indicador sistemas y procedimientos para depósitos.....	68
Figura 20 Nivel de frecuencia del indicador acceso a crédito	69
Figura 21 Nivel de frecuencia del indicador comité de créditos	70
Figura 22 Nivel de frecuencia del indicador aseguramiento financiero	71
Figura 23 Nivel de frecuencia del indicador formulación de objetivos.....	72
Figura 24 Nivel de frecuencia del indicador desarrollo de plan de acción....	73
Figura 25 Nivel de frecuencia del indicador elaboración de presupuesto	74
Figura 26 Nivel de frecuencia del indicador ejecución del plan.....	75
Figura 27 Nivel de frecuencia del indicador actividades de educación	76
Figura 28 Nivel de frecuencia del indicador actividades de promoción.....	77
Figura 29 Nivel de frecuencia del indicador comité de vigilancia	78

Figura 30 Nivel de frecuencia del indicador auditoria	79
Figura 31 Nivel de frecuencia de la variable gestión administrativa.....	108
Figura 32 Nivel de frecuencia de la dimensión planificación.....	109
Figura 33 Nivel de frecuencia de la dimensión organización	110
Figura 34 Nivel de frecuencia de la dimensión dirección	111
Figura 35 Nivel de frecuencia de la dimensión control.....	112
Figura 36 Nivel de frecuencia de la variable organización al sistema cooperativo	113
Figura 37 Nivel de frecuencia de la dimensión estructura orgánica.....	114
Figura 38 Nivel de frecuencia de la dimensión formación de cooperativa de ahorro y crédito	115
Figura 39 Nivel de frecuencia de la dimensión servicios para socios	116
Figura 40 Nivel de frecuencia de la dimensión gestión general	117
Figura 41 Nivel de frecuencia de la dimensión educación y promoción.....	118
Figura 42 Nivel de frecuencia de la dimensión control y auditoría	119

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la organización al sistema cooperativo en la Cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha, Ayacucho, 2022. En cuanto a la metodología, esta fue de tipo básica de enfoque cuantitativo y de nivel correlacional. Cabe mencionar que para el cumplimiento de los objetivos se aplicaron cuestionarios, para la gestión administrativa y la organización del sistema cooperativo, a 333 socios de la empresa en estudio. En lo que respecta a los resultados relevantes, se halló un coeficiente de correlación de 0.717 (0.000) entre la percepción de la gestión administrativa y organización al sistema cooperativo, además del coeficiente correlación de 0.706 (0.000), 0.695 (0.000), 0.686 (0.000) y 0.714 (0.000) entre dimensión planificación, organización, dirección y control con la variable organización al sistema cooperativo respectivamente. Además, se concluyó que la mejora de la gestión administrativa en la cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha mediante el progreso de las asignaciones de actividades que las personas socias realizan generó que la organización al sistema cooperativo mejore.

Palabras claves: gestión administrativa, organización, sistema cooperativo, control, socios.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between administrative management and the organization of the cooperative system in the Ancascocha Savings and Credit Cooperative, Ayacucho, 2022. As for the methodology, it was of a basic type with a quantitative approach and a correlational level. It is worth mentioning that for the fulfillment of the objectives, questionnaires were applied, for the administrative management and organization of the cooperative system, to 333 partners of the company under study. Regarding the relevant results, a correlation coefficient of 0.717 (0.000) was found between the perception of the administrative management and organization of the cooperative system, in addition to the correlation coefficient of 0.706 (0.000), 0.695 (0.000), 0.686 (0.000) and 0.714 (0.000) between planning, organization, management and control dimension with the organization variable to the cooperative system respectively. In addition, it was concluded that the improvement of the administrative management in the Ancascocha Savings and Credit cooperative through the progress of the assignments of activities that the members carry out generated that the organization of the cooperative system improves.

Keywords: administrative management, organization, cooperative system, control, partners.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación trata de la gestión administrativa y la organización al sistema cooperativo, lo cual, se considera importante para mejorar el desarrollo empresarial, generando de esta forma mejoras en sus beneficios económicos (Chávez et al., 2020) y el segundo es importante para el aspecto social y económico, dado que ha reducido desigualdades en diversos países (Salazar, 2021).

Dicho tema se desarrolló en la cooperativa denominada Cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha, según lo conversado con algunos socios se han visto ciertas incidencias para adaptarse a un sistema cooperativo que le permita implementar políticas para convencer a más clientes a convertirse en socios y para implementar elecciones que contribuyan a seleccionar los mejores candidatos para cada puesto del directorio de la cooperativa. Esto posiblemente este asociado a que la organización al sistema cooperativo estaría muy alejada de las necesidades de los socios y clientes, además, el sistema de evaluación de créditos estaría poco enfocado en las necesidades de los socios.

La investigación a partir de la justificación práctica, permitió la creación de medidas que ayudaron a resolver los problemas de la Cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha. También tuvo justificación social, porque permitió el fortalecimiento del sistema organizativo generando así beneficios entre sus socios. De la misma manera tuvo justificación metodológica, porque los cuestionarios utilizados podrán ser usados en otros trabajos. Finalmente, tuvo una justificación de conveniencia, esto porque permitió dar a conocer una evidencia empírica sobre la relación de las variables en estudio.

En el presente estudio de investigación se presenta estructurada de la siguiente forma, para la mayor comprensión de lo estudiado:

En el capítulo I se desarrolla, la realidad problemática del presente estudio, así como la formulación de los objetivos y la justificación.

En el capítulo II se desarrolla marco teórico en donde se describe los antecedentes nacionales e internacionales relacionados al estudio, también se presenta las hipótesis y la operacionalización de las variables.

En el capítulo III se desarrolla la metodología de la investigación en ello se muestra el tipo de investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos.

En el capítulo IV se desarrolla muestra los resultados obtenidos.

Por último, En el capítulo V se desarrolla la discusión de los resultados.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En la actualidad, la gestión administrativa es uno de los pilares para el desarrollo empresarial cuya eficiencia depende las acciones estratégicas que implemente una organización, de esta manera, puede cumplir los objetivos institucionales planteados, y al mismo tiempo, puede mejorar los beneficios económicos de una organización (Chávez et al., 2020). Por otra parte, las cooperativas, en las últimas décadas, han sido de mucha ayuda para muchos emprendedores; por consiguiente, la creación de un conocimiento organizacional en este sector ha sido fundamental para que sus socios tengan mayores conocimientos sobre el manejo de sus fondos, generando un fortalecimiento del sistema cooperativo (Díaz, 2017).

A nivel internacional, Alba et al. (2017), en su estudio sobre la evaluación de las fases de la gestión administrativa en cuatro cooperativas ecuatorianas, mencionó que, de las cooperativas estudiadas, el 25% aplica una planificación estratégica; mientras que el 100% presenta una organización en cuanto a su reglamento interno, está dedicado a la dirección de la cooperativa presentan profesionalidad y establece medidas de control. En consecuencia, se demuestra la importancia de que las cooperativas se ciñan a las cuatro fases de la gestión administrativa para el logro de las metas institucionales, estando sujetas a la planificación, la organización, el control y la dirección que ejerce la cooperativa para el desarrollo de su funcionamiento. En caso una de estas fases no sea aplicada, la toma de decisiones en la cooperativa podría ser perjudicada conllevando a una desincentivación de los socios para afirmar su continuidad en la organización.

Asimismo, Otálora et al. (2016), en su estudio sobre el comportamiento de la gestión de costos en cooperativas de Colombia, mencionaron que el 58.8% de los trabajadores, encuestados en el año 2013, manifestaron que la estructura organizativa de las cooperativas no es adecuada, dado que genera

dificultades en la identificación de actividades que permitan alcanzar metas institucionales. Además, el 62.5% manifestó que el sistema cooperativo presenta falencias debido a que los procesos internos de las cooperativas no son regularizados frecuentemente. Complementario a lo descrito, se puede observar que la efectividad del sistema cooperativo depende de la organización de la cooperativa; por lo tanto, la identificación tardía de las falencias del sistema cooperativo debilitará la estructura organizativa de la cooperativa.

A nivel nacional, Vigo (2021), en su investigación sobre la aplicación de la gestión administrativa en cooperativas de Trujillo; encontró que, del grupo de trabajadores encuestados, el 84% manifestó que la gestión administrativa de la cooperativa es regular. Asimismo, se estimaron en un nivel regular todos los indicadores contemplados en la evaluación: el 78% para la dirección; el 55% para la planificación, el 63% para la organización y el 67% para el control. De este modo, se afirma que el inadecuado desarrollo de las fases de gestión administrativa deriva en que no desarrolle la totalidad de programas planificados por las cooperativas. Por ende, la falta de optimización en la gestión administrativa conduce a que las cooperativas tengan dificultades para el cumplimiento de sus metas institucionales.

Por otro lado, Casas y Maldonado (2021) analizaron el financiamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico en 2021, encontrando que la mayor fuente de financiamiento proviene de sus socios. En este sentido, entre los años 2019 y 2020, las obligaciones de los asociados se incrementaron de 68.5% a 70.4%, respectivamente. Además, mencionaron que la organización del sistema de la cooperativa no ha permitido reducir los niveles de riesgo, ya que en 2019 alcanzó 5.5%, mientras en 2020 llegó a 6.8%. Dicho lo anterior, la estructura organizativa de la cooperativa no ha reducido su riesgo crediticio, esto es causado por las falencias en la gestión administrativa. Por lo tanto, al no identificar los puntos de mejoras en los procesos administrativos de la cooperativa, los socios tendrán dificultades para cumplir con sus obligaciones y los trabajadores tendrán problemas para cumplir sus funciones.

A nivel local, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ancascocha ubicado en Ayacucho, posiblemente, la gestión administrativa de la institución financiera estaría teniendo dificultades para definir sus objetivos y para la estandarización de sus procesos administrativos, debido a que, la cooperativa estaría evaluando, regularmente, las actividades de sus áreas. Como también, probablemente, las actividades administrativas que realiza para el desarrollo de sus funciones estarían poco alineadas a sus metas institucionales; siendo fundamental la respectiva adecuación en aras de la consolidación como una cooperativa. Por consiguiente, el incumplimiento de las etapas de la gestión administrativa puede comportar a una inefectiva toma de decisiones; lo cual afectará los resultados esperados por la cooperativa.

Por otra parte, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ancascocha, probablemente, estaría teniendo dificultades para adaptarse a un sistema cooperativo que le permita implementar políticas para convencer a más clientes a convertirse en socios y para implementar elecciones que contribuyan a seleccionar los mejores candidatos para cada puesto del directorio de la cooperativa. Además, posiblemente, la organización al sistema cooperativo estaría muy alejada de las necesidades de los socios y clientes, además, el sistema de evaluación de créditos estaría poco enfocado en las necesidades de los socios. Dicho lo anterior, el cumplimiento de las fases de la gestión administrativa es fundamental para lograr los objetivos de la cooperativa ya que supera apenas el 50% el nivel de aprobación a la gestión es promedio en 40%. En ese sentido, debe tomar en cuenta la organización de su sistema cooperativo, lo cual orientaría a mejores servicios y desarrollo de actividades. Sumado a lo precedente, la permanencia de estas puede llevar a la cooperativa a perder socios, lo cual afectará su rentabilidad. A raíz de la problemática expuesta, se realiza la presente investigación cuya finalidad es establecer la relación entre la gestión administrativa y la organización de la entidad como sistema cooperativo.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

PG: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la organización al sistema cooperativo en la Cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha, Ayacucho, 2022?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

PE1: ¿Cuál es la relación entre la planificación y la organización al sistema cooperativo en la Cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha, Ayacucho, 2022?

PE2: ¿Cuál es la relación entre la organización y la organización al sistema cooperativo en la Cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha, Ayacucho, 2022?

PE3: ¿Cuál es la relación entre la dirección y la organización al sistema cooperativo en la Cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha, Ayacucho, 2022?

PE4: ¿Cuál es la relación entre el control y la organización al sistema cooperativo en la Cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha, Ayacucho, 2022?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

OG: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la organización al sistema cooperativo en la Cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha, Ayacucho, 2022.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OE1: Identificar la relación entre la planificación y la organización al sistema cooperativo en la Cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha, Ayacucho, 2022.

OE2: Establecer la relación entre la organización y la organización al sistema cooperativo en la Cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha, Ayacucho, 2022.

OE3: Definir la relación entre la dirección y la organización al sistema cooperativo en la Cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha, Ayacucho, 2022.

OE4: Evaluar la relación entre el control y la organización al sistema cooperativo en la Cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha, Ayacucho, 2022.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación, desde un punto de vista práctico, contribuyó a resolver las dificultades que presenta la Cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha para consolidarse como una cooperativa, a partir de la perspectiva de los socios de la cooperativa sobre la gestión administrativa y la organización del sistema cooperativo, de esta manera, permitió la creación de medidas que ayudaron a resolver los problemas de la cooperativa. Del mismo modo, tuvo una justificación social, ya que, esta investigación ayudó a mejorar los beneficios de los socios y al fortalecimiento del sistema organizativo de la cooperativa a través de diversas alternativas orientadas a mejorar la gestión administrativa de la cooperativa.

Por otra parte, tuvo una justificación metodológica, ya que esta investigación creará un cuestionario para la medición de la gestión administrativa y otro para la medición de la organización al sistema cooperativo cuya validez y confiabilidad viabilizaron su uso en futuras investigaciones. Asimismo, contó con una justificación teórica puesto que ofreció conceptos de diversos autores para el entendimiento de los hechos relacionados a la gestión administrativa y la organización al sistema cooperativo. Por último, la presente investigación fue conveniente realizarla, dado que ofreció nueva evidencia empírica sobre la relación de las variables abordadas; siendo elemental para ampliar la exigua evidencia que existe en torno a la problemática planteada.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación no presentó limitaciones, dado que se dispuso de un marco teórico estructurado y preciso sobre la gestión administrativa y la organización al sistema cooperativo; además, se aplicaron encuestas a socios de la cooperativa, siendo más factible para la evaluación de las variables abordadas. Por lo tanto, no hubo complicaciones para llevar a cabo la investigación.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación fue viable, dado que existió facilidad para acceder a la información relacionada al tema. Además, no se causó ningún daño a través de las encuestas a los socios. Del mismo modo, los cuestionarios pudieron ser realizados en un tiempo breve. Por último, esta investigación no requirió de un financiamiento proveniente de alguna institución para poder ser realizada.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Morocho (2020) en su investigación titulada **“Modelo de gestión administrativo para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Servidores de la Universidad Técnica de Machala”**. Su objetivo general fue diseñar un modelo de gestión administrativo para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Servidores de la Universidad Técnica de Machala. A nivel metodológico, esta investigación fue cuantitativa, exploratoria y descriptiva. Fue aplicado a una muestra constituida por 200 socios y utilizó el cuestionario como instrumento. Concluyó que la gestión administrativa de la cooperativa no está optimizada, ante esta situación, necesita implementar las cuatro fases de la gestión administrativa para una mejor ejecución de sus actividades.

Asimismo, **Cambi (2021)** en su investigación titulada **“La gestión administrativa y su incidencia en la atención al cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Desarrollo y Futuro INDEFUT LTDA”**. Su objetivo general fue determinar la gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio al cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración, Desarrollo y Futuro “INDEFUT” LTDA. Realizó una investigación cuantitativa, no experimental y descriptiva. La muestra estuvo formada por 303 socios y aplicaron el cuestionario como instrumento. A través del instrumento aplicado se identificó las falencias que tenía la cooperativa como la falta de capacitaciones al personal, falta de presupuesto y problemas en la seguridad. Dando a lugar a que la gestión administrativa influye sobre los servicios que brinda la cooperativa a sus socios.

Del mismo modo, **Ochoa et al. (2019)**, en su estudio titulado **“Estructura organizacional y gestión administrativa: Diagnóstico en**

la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., Agencia Puyo". Su objetivo fue describir la gestión administrativa y la organización de una cooperativa de Ecuador. A nivel metodológico, este estudio fue cuantitativo-cualitativo, no experimental y descriptivo. La muestra estuvo formada por 20 trabajadores cuyos instrumentos utilizados fueron la guía de entrevista para el gerente y el cuestionario para los trabajadores. Concluyeron que la organización y gestión administrativa de la cooperativa presenta debilidades.

Por otra parte, **Machuca (2020), en su investigación titulada "Diseño organizacional y estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Yantzaza Ltda"**. Su objetivo general fue realizar un diseño organizacional y estructural para la cooperativa de ahorro y crédito CACPE YANTZAZA. En cuanto a la metodología, esta investigación fue cuantitativa, no experimental y descriptiva. La muestra estuvo constituida por 27 trabajadores cuyo instrumento aplicado fue el cuestionario. A través del instrumento se hizo patente las falencias en la institución lo que conllevó a determinar el diseño organizacional la mejor solución a los problemas identificados ya que a través de este la Cooperativa puede maximizar su utilidad y cumplir metas y objetivos trazados.

Por último, **Dávalos (2016), en su investigación titulada "Estructura organizacional y optimización de la gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOOP"**. Su objetivo general fue determinar un modelo de estructura organizacional para la optimizar la gestión administrativa de una cooperativa de Ecuador. El marco metodológico de esta investigación fue cuantitativo-cualitativo, no experimental y descriptivo. La muestra estuvo conformada por 26 trabajadores, 128 socios y el gerente cuyo instrumento utilizado fue el cuestionario. Concluyó que la cooperativa carece de una estructura organizativa, dado que le falta mejorar su gestión administrativa.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Baldeón (2019) en su investigación titulada “Auditoría financiera y su incidencia en la gestión administrativa de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Huancayo, 2017-2018”. Su objetivo general fue determinar si la Auditoría Financiera incide en la Gestión Administrativa de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Huancayo, 2017-2018. En cuanto a la metodología, esta investigación fue cuantitativa, descriptiva y no experimental. La muestra estuvo constituida por 40 empleados y aplicaron el cuestionario como instrumento. Concluyó que la auditoría financiera coadyuva positivamente en la gestión administrativa de la cooperativa de ahorro y crédito de Huancayo. Convirtiendo de esta manera a la auditoría financiera en una herramienta importante para la validación de estados financieros en el ámbito empresarial.

Del mismo modo, Siccha y Siccha (2018), en su investigación titulada “Cultura y satisfacción de la gestión administrativa Cooperativa Túpac Amaru II, 2016”. Su objetivo general fue determinar la asociación entre la cultura y satisfacción de la administración de la cooperativa Tupac Amaru II 2016. En cuanto a la metodología, esta investigación fue cuantitativa, no experimental y correlacional. La muestra estuvo constituida por 33 socios y aplicaron el cuestionario como instrumento. A través de los resultados de chi cuadrado de 4.91 y de la significancia de 0.027 entre la cultura y satisfacción de la gestión administrativa se determinó una asociación positiva alta entre ambas variables demostrando que estas fortalecen el sistema cooperativo de la cooperativa.

Asimismo, ***Díaz (2021) en su investigación titulada “Control interno y gestión administrativa de la Cooperativa Agraria Agropia Ltda. Sapallanga. Huancayo-2017”.*** Su objetivo general fue determinar la relación entre el control interno y la gestión administrativa en la Cooperativa Agraria Agropia Ltda. del distrito de Sapallanga, Huancayo durante el periodo 2017. La metodología usada en esta investigación fue

cuantitativa, no experimental y correlacional. La muestra estuvo constituida por 25 trabajadores y utilizó el cuestionario como instrumento. Concluyó que existe una relación significativa positiva alta entre la gestión administrativa y el control interno, lo cual demostró que la cooperativa necesita de un sistema de control que le permita detectar los errores en su estructura organizativa.

También, **Salazar y Suarez (2021), en su investigación titulada “La gestión administrativa y su relación con la satisfacción del cliente en una cooperativa de ahorro y crédito de Lima durante el periodo 2019”**. Su objetivo general fue determinar la relación de la gestión administrativa con respecto a la satisfacción del cliente en una cooperativa de ahorro y crédito de Lima. Respecto a la metodología, esta investigación fue cuantitativa, no experimental, descriptivo y correlacional. La muestra estuvo formada por 300 socios y utilizaron el cuestionario como instrumento. A través de la evaluación realizada por medio del coeficiente de Person se determinó que existe una correlación moderada entre las variables ya que se obtuvo como resultado un 0.490.

Finalmente, **Berrospi y Rojas (2018), en su investigación titulada “El modelo de excelencia en la gestión para mejorar el desempeño de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Arcángel, distrito de Yanacocha – Pasco 2018”**. Su objetivo general fue determinar la contribución del modelo de excelencia en la gestión en la mejora del desempeño de la Cooperativa de Ahorro ARCANGEL, distrito de Yanacocha, Pasco 2018. La metodología usada en esta investigación fue cuantitativa, no experimental, descriptivo y correlacional. La muestra estuvo formada por 15 miembros cuyo instrumento utilizado fue el cuestionario. A través de la prueba del chi cuadrado que obtuvo un valor menor al 0.05 se determinó una relación lineal en el modelo de excelencia de gestión concluyendo que el modelo influye significativa y positivamente sobre la relación con los socios.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

2.2.1.1. DEFINICIÓN

La gestión administrativa es la totalidad de actividades que ejecuta la organización para lograr sus metas institucionales a través del uso de recursos y aplicación de actividades, siendo de ayuda para la prevención de los problemas de la organización (González et al., 2020). Asimismo, esta gestión es considerada una herramienta para el control de las funciones que se realizan dentro de la organización, como la cooperativa, permitiendo mayores beneficios económicos (Chávez et al., 2020). También, presenta un enfoque sistémico, debido a que está en constante innovación, siendo una mejora para el modelo empresarial de una organización, en este sentido, los cambios organizacionales contribuyen a mejorar el posicionamiento en un mercado (Mendoza, 2017).

Por otra parte, la gestión administrativa se desarrolla en base a diversos principios, técnicas y conceptos, de este modo, forma una visión empresarial en la organización, permitiendo la ejecución de los procesos administrativos (planificación, dirección, control y organización), con apoyo de los recursos económicos y humanos disponibles en la organización (Mendoza & Moreira, 2021). Del mismo modo, esta gestión es la intermediación para que las áreas de una organización puedan trabajar de forma sincronizada, de esta manera, desarrollan una organización más eficiente (Mendoza et al., 2018).

Por otro lado, la gestión administrativa es parte del proceso operativo del área administrativa de una organización, de esta forma, la gestión está relacionada a la administración. Por lo tanto, para la ejecución de proyectos o actividades, las organizaciones toman en cuenta las fases de gestión administrativa, ya que le permite efectivizar los gastos y recursos para alcanzar sus

objetivos planteados. Asimismo, esta gestión se refiere a la lista de actividades administrativas que realiza una organización para llevar una planificación efectiva que permita alcanzar sus metas institucionales, tomando en cuenta aspectos sociales y económicos (Torral & Zeta, 2016).

2.2.1.2. TEORÍA

En cuanto a la teoría sobre la gestión administrativa, Mendoza y Moreira (2021) mencionaron que la teoría de Henri Fayol realizada en 1950 es la teoría clásica de la administración, destacando que una organización debe velar por el cumplimiento de las funciones administrativas, debido a que estas funciones son la base para que las áreas de una organización se encuentren sincronizadas. En este sentido, es una herramienta para el desarrollo de técnicas que permitan resolver los problemas que se presentan en una organización, asimismo, permite controlar las actividades y tareas designadas por la Dirección de una organización con el propósito de prevenir problemas. En esta misma línea, esta gestión es vista como una estrategia para lograr el éxito en una organización, ya que incrementa la productividad de sus trabajadores.

2.2.1.3. IMPORTANCIA

La gestión administrativa es importante para el sistema administrativo de la organización, siendo el soporte para su desarrollo empresarial. Este proceso es dirigido por los ejecutivos, quienes revisan el cumplimiento de las actividades de la organización con el propósito de que los recursos sean utilizados eficientemente (González et al., 2020). Asimismo, es fundamental para mejorar la efectividad de los procesos administrativos de la organización, permitiendo un mejor manejo de los recursos, los cuales están destinados a alcanzar los objetivos institucionales y económicos de la organización (Chávez et al., 2020). Del mismo

modo, es primordial para prevenir los problemas que se presentan durante los procesos operativos de la organización (Mendoza & Moreira, 2021).

2.2.1.4. MEDICIÓN DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Para la medición de la variable gestión administrativa, se adapta las etapas del proceso administrativo, las cuales son especificadas por Cano (2017) y González et al. (2020). De esta manera se presentan las siguientes dimensiones:

A. Planificación

Esta dimensión se refiere a la proyección de metas, objetivos y programas para un periodo determinado, tomando en cuenta los recursos disponibles de la cooperativa (González et al., 2020). Asimismo, la planificación es considerada como la función que permite orientar los objetivos a los principios del sistema de gestión administrativa de la cooperativa (Rubio et al., 2019). Del mismo modo, durante la etapa de planificación, la cooperativa puede evaluar sus debilidades y fortalezas, identificar sus estrategias más importantes y determinar sus objetivos para el largo y corto plazo (Orellana et al., 2020). Expuesto lo anterior, se detallan los siguientes indicadores:

- i. Definición de objetivos:** Se refiere a la determinación de objetivos para un periodo específico, los cuales deben estar enfocados en la ejecución de las actividades planeadas por la cooperativa, y de esta manera, mejorar los beneficios de los socios a través de acciones ordenadas (Chávez et al., 2020).
- ii. Metas institucionales:** Son las metas que la cooperativa plantea para un tiempo determinado con la finalidad de supervisar el trabajo de sus miembros, de esta manera, definen las actividades más importantes para lograr sus

metas institucionales, tomando en cuenta los valores de sus socios (Mendoza et al., 2018).

- iii. **Planteamiento de estrategias:** Son las actividades que realiza la cooperativa para tomar decisiones que contribuyan a lograr sus objetivos institucionales y a obtener mayores beneficios, de esta manera, el desarrollo de estrategias mejora la gestión administrativa de la cooperativa (González et al., 2020).

B. Organización

Esta dimensión se refiere a la formación de una estructura que permita a la cooperativa distribuir sus recursos para lograr sus objetivos planteados y para desarrollar sus actividades (González et al., 2020). Como también, la organización se define como el diseño de la estructura y del proceso administrativo de una cooperativa, lo cual permite que el trabajo de las áreas se optimice (Münch, 2010). Asimismo, durante la etapa de organización, la cooperativa puede estructurar su organización conforme a sus funciones, implementar medidas para el trabajo de las áreas y desarrollar una guía sobre las funciones de cada área (Orellana et al., 2020). A lo mencionado antes, se especifican los siguientes indicadores:

- i. **Designación de tareas:** Se refiere a la distribución de funciones que se realizan dentro de una cooperativa, en otras palabras, es una delimitación de funciones cuyo propósito es mejorar la precisión de las actividades, y de esta manera, lograr una simplificación de los procesos operativos y administrativos (Münch, 2010).
- ii. **Métodos:** Es la técnica que aplica la cooperativa para lograr el desarrollo efectivo de sus funciones, de esta forma, conoce las actividades que necesita para lograr sus objetivos con la intención de utilizar sus recursos eficientemente (Mero, 2018).

iii. **Procedimientos:** Se define como el conjunto de acciones que realiza la cooperativa para llevar a cabo una actividad que le permita tener mayores beneficios. Estos procesos deben permitir alcanzar los objetivos propuestos por la cooperativa, para ello, requieren que las actividades se realicen de forma planificada (Mendoza & Moreira, 2021).

C. Dirección

Esta dimensión se refiere a la ejecución de las estrategias desarrolladas por la cooperativa, las cuales están dirigidas a lograr los objetivos institucionales (González et al., 2020). Asimismo, la dirección es la etapa, donde se ejecuta todo lo planeado por la cooperativa, siguiendo su estructura organizacional (Münch, 2010). Del mismo modo, durante la etapa de dirección, la cooperativa puede impulsar la participación de sus principales autoridades, manejar las relaciones laborales de sus trabajadores y formar espacios de comunicación adecuados (Orellana et al., 2020). Dicho lo anterior, se presentan los siguientes indicadores:

i. **Orientación:** Es la forma en que la cooperativa transmite las decisiones tomadas en una asamblea a sus trabajadores y socios, de esta forma, difunde información clara para dar una mejor orientación en cuanto a las medidas que pretende tomar para el fortalecimiento de la estructura organizacional (Münch, 2010).

ii. **Coordinación entre áreas:** Se refiere al trabajo conjunto entre las áreas de trabajo de la cooperativa, es decir, es la sincronización que tienen las áreas para ejecutar sus recursos, de tal forma de que puedan lograr, rápidamente, el cumplimiento de sus objetivos (Mendoza et al., 2018).

iii. **Toma de decisiones:** Es un factor fundamental para la gestión administrativa, ya que la cooperativa, para la toma de decisiones, toma en cuenta los hechos externos e internos de su entorno. Incluso, toma en consideración el dinamismo del

mercado en que se encuentra con la finalidad de llegar a una buena decisión (González et al. 2020).

D. Control

Esta dimensión se refiere a la verificación de que las estrategias planteadas por la cooperativa estén relacionadas con sus actividades, de esta manera, le permite evaluar sus resultados, contribuyendo a la toma de decisiones (González et al., 2020). Del mismo modo, esta dimensión es una función que está incluida en el proceso administrativo, dado que regula los criterios establecidos para la ejecución de estrategias y actividades, de esta forma, diagnostica los errores cometidos por una cooperativa (Rubio et al., 2019). También, durante la etapa de control, la cooperativa puede dar soporte a sus documentos contables, desarrollar herramientas modernas para el control de sus finanzas y controlar sus ingresos y gastos (Orellana et al., 2020). A lo mencionado antes, se detallan los siguientes indicadores:

- i. Estandarización de procesos:** Se refiere a la homogenización de los criterios de ejecución de un proceso para llevar a cabo las operaciones de la cooperativa, de este modo, la estandarización permite establecer medidas que contribuyan al cumplimiento de las funciones administrativas, siendo fundamental para todas las áreas de la cooperativa (González et al., 2020).
- ii. Desempeño de las áreas:** Se refiere al grado de rendimiento que tienen los trabajadores de la cooperativa para lograr los objetivos de sus áreas, los cuales deben estar alineados a las metas institucionales de la cooperativa (Hernández, 2017).
- iii. Evaluación de actividades:** Es la acción que realiza la cooperativa para evaluar los resultados de la ejecución de un programa, de esta manera, identifica los problemas de su estructura con la finalidad de proporcionar mejores elementos que permitan desarrollar medidas sólidas (Münch, 2010).

2.2.2. ORGANIZACIÓN AL SISTEMA COOPERATIVO

2.2.2.1. DEFINICIÓN

La organización al sistema cooperativo es el orden que realiza la cooperativa para el fortalecimiento de su estructura y de sus políticas, las cuales están orientadas a mejorar los beneficios económicos de sus socios y de la misma organización (Bombón & Pacheco, 2021). Del mismo modo, el sistema cooperativo necesita un manejo óptimo de sus recursos para alcanzar una buena gestión, de este modo, potencian sus políticas y estrategias, permitiendo una mayor competitividad (Díaz, 2017). Asimismo, la cooperativa es considerada como una empresa inteligente, debido a que su sistema permite una mayor inclusión financiera, lo cual reduce el desequilibrio económico (Salazar, 2021).

Por otra parte, uno de los principios del sistema cooperativo es la gestión social, ya que, las cooperativas se formaron a partir de la unión de un grupo de personas cuya voluntad es atender las necesidades de los ciudadanos. A lo mencionado antes, la finalidad del sistema cooperativo es encontrar un equilibrio entre la gestión económica y social, para ello, la organización de este sistema canaliza los ahorros y préstamos de los socios de la cooperativa, sin embargo, la falta de aplicación de algunas de las fases de la gestión administrativa ha conllevado a que algunas cooperativas no alcancen una buena gestión (García et al., 2017).

Por otro lado, siguiendo a Salazar (2021), el sistema cooperativo presenta las siguientes cualidades: En primer lugar, el sistema cooperativo amplía el capital social de los individuos, ya que atienden sus necesidades, fortaleciendo sus decisiones, en otras palabras, permite canalizar las necesidades de las personas para otorgar soluciones colectivas; en segundo lugar, el sistema cooperativo forma una interconexión entre los socios y las cooperativas, lo cual potencia las capacidades de los socios, además, impulsa el desarrollo de negocios innovadores; en tercer

lugar, el sistema cooperativo es un medio para que los socios tengan una mayor participación en las decisiones de la cooperativa y en las etapas administrativas (control, planificación, dirección y organización), es decir; presenta un enfoque administrativo; por último, el sistema cooperativo funciona como un potenciador para la gestión empresarial de una cooperativa, mejorando las condiciones externas e internas de la organización, de esta manera, este sistema contribuye a mantener una equidad económica.

2.2.2.2. TEORÍA

Siguiendo a Álvarez et al. (2000), desde la teoría de agencia, la organización al sistema cooperativo depende de los socios de la cooperativa, ya que estas organizaciones tienen como finalidad otorgar mayores beneficios económicos a sus socios, donde el funcionamiento del sistema cooperativo depende del trabajo de todos sus miembros, desde el socio hasta el gerente de la cooperativa. Asimismo, este sistema desarrolla una relación de agencia mediante la organización de tres funciones: la financiación, el control y la supervisión del riesgo crediticio. Por otra parte, esta teoría considera que la cooperativa está conformada por los propietarios, los trabajadores y los socios, quienes están encargados de que la gestión del sistema cooperativo sea eficiente. Además, esta teoría considera que la relación de agencia se da entre los socios (gestores) y los propietarios, ya que, los socios tienen mucha influencia en las decisiones que puede tomar una cooperativa, de este modo, el sistema cooperativo tiene el trabajo de mejorar las condiciones de financiamiento y motivar a los clientes a convertirse en socios.

2.2.2.3. IMPORTANCIA

La organización al sistema cooperativo ha sido fundamental para el aspecto social y económico, dado que ha reducido desigualdades en diversos países, convirtiéndose en una opción

rentable para los emprendedores y personas con pocos recursos, de esta manera, el fortalecimiento del sistema cooperativo impulsa la expansión de la cooperativa en el mercado, generando una mayor rentabilidad y mejores beneficios a los socios; por consiguiente, el sistema cooperativo se convierte en una opción potencial para atender las necesidades de los ciudadanos. Del mismo modo, las organizaciones cooperativas de ahorro y crédito son importantes, porque han generado mayores oportunidades a las personas con bajos ingresos con la finalidad de ayudarles a alcanzar una mejor calidad de vida. Dicho lo anterior, las cooperativas no solo tienen un beneficio económico, sino, también, social, ya que permite que los ciudadanos puedan participar en actividades educativas y de salud (Salazar, 2021).

2.2.2.4. MEDICIÓN DE LA VARIABLE ORGANIZACIÓN AL SISTEMA COOPERATIVO

Para la medición de la variable organización al sistema cooperativo se adapta los materiales para la capacitación sobre la gestión cooperativa expuesta por Mahon (2001). De esta manera, se presentan las siguientes dimensiones:

A. Estructura orgánica

Esta dimensión es un sistema para establecer la jerarquía dentro de una cooperativa, identificando las funciones de cada área, asimismo, establece la forma de operación de una cooperativa. Por otra parte, su importancia se debe a que permite determinar el método para organizar las actividades, asimismo, contribuye a la estructuración del trabajo y a la elección de autoridades para cada área. Por lo tanto, la cooperativa debe contar con una estructura orgánica alineada a sus actividades y metas institucionales (Brume, 2019). Dicho lo anterior, se presentan los siguientes indicadores:

- i. Estructura de las cooperativas de ahorro y crédito:** Es el sistema jerárquico que tiene la cooperativa, lo cual está conformada por autoridades que fueron elegidas en una elección, De esta manera, contribuye a definir las funciones de sus socios con el propósito de que puedan tomar buenas decisiones en las asambleas generales de la institución. Por consiguiente, es fundamental que la estructura de la cooperativa cuente con todas las áreas necesarias, como la de finanzas, para llevar a cabo sus funciones (Galarza et al., 2017).
- ii. Integración de cooperativas de ahorro y crédito:** Se refiere a la integración de nuevos socios a la cooperativa, tomando en cuenta sus necesidades financieras. Por lo tanto, el socio se convierte en la pieza clave para el funcionamiento de la cooperativa. Asimismo, la integración impulsa a que la cooperativa tenga una mayor apertura de mercado en su sector (Alguacil et al., 2019).

B. Formación de cooperativa de ahorro y crédito

Esta dimensión se refiere a la evaluación del potencial de los socios y de las áreas de la cooperativa. De esta manera, pueden evaluar la viabilidad de implementar una nueva sede en otro lugar. Por consiguiente, esta formación debe desarrollarse a partir de las expectativas de los socios potenciales, es decir, debe tomar en cuenta las necesidades financieras de los socios para mantener sus intereses de ahorro en la cooperativa (Chávez, 2016). A lo mencionado antes, se presentan los siguientes indicadores:

- i. Evaluación de socios:** Es el proceso que realiza la cooperativa para identificar a socios potenciales que pueden contribuir al mejoramiento de sus funciones y de su rentabilidad. Asimismo, la cooperativa mediante la evaluación identifica a su público objetivo, siendo fundamental para la

elaboración de estrategias comerciales que impulsen la incorporación de nuevos socios (Coba et al., 2020).

ii. Elección de delegados: Es el proceso democrático que realizan dentro de la cooperativa para elegir a un nuevo delegado para la Asamblea. Para ello, los votantes verifican que los postulantes tengan alineados sus intereses con los principios de la cooperativa, como también, deben contar con conocimientos financieros sólidos. En este sentido, eligen personas de confianza para lograr los intereses de la cooperativa (Galarza et al., 2017).

iii. Formación de Asamblea: Se refiere a la estructuración de una Asamblea cuya función es establecer las políticas y medidas para el logro de los objetivos de la cooperativa. De esta manera, se convierte en un organismo importante para la cooperativa, como también, debe representar a los socios de la cooperativa (Instituto Nacional de Fomento Cooperativo [INFOCOOP], 2017).

C. Servicios para los socios

Esta dimensión se refiere al servicio brindado por la cooperativa a sus socios. Asimismo, la cooperativa ofrece servicios para ahorros, depósitos y créditos. De esta manera, busca una calidad de servicio que cumpla con las expectativas de sus socios, lo cual incrementa el interés de los socios de mantenerse en la cooperativa, en otras palabras, los servicios deben mejorar los beneficios de los socios, permitiendo una mayor participación de ellos en las decisiones de la cooperativa (Vera & Collins, 2018). A lo mencionado antes, se presentan los siguientes indicadores:

i. Ahorros: Se refiere a la parte de los ingresos que un socio no gasta, sino que lo guarda en la cooperativa. Asimismo, el ahorro es parte esencial para el mantenimiento de la estabilidad financiera de la cooperativa. Por lo tanto, el

cuidado de los ahorros de los socios es fundamental para el rendimiento de la cooperativa (Cruz & Pérez, 2020).

ii. Sistemas y procedimientos para depósitos: Se refiere a las diferentes formas de depósito que puede realizar el socio a la cooperativa. Asimismo, a través del sistema de depósitos, la cooperativa puede llevar un registro de los pagos, permitiéndole tener mayor protección al dinero de sus socios (Boada, 2019).

iii. Acceso a crédito: Es un tipo de servicio financiero que brinda la cooperativa. Asimismo, para la aprobación de un crédito, la cooperativa revisa la calificación crediticia de los individuos que quieren ser socios, de esta manera, reduce su riesgo crediticio, Por otro lado, el acceso al crédito debe incrementar los beneficios de los socios (Orazi et al., 2019).

iv. Comité de créditos: Es el órgano de la cooperativa encargado de apoyar en los procesos de evaluación y otorgamiento de créditos. Asimismo, es el encargado de reformular las medidas para aceptar un pedido de crédito, de esta manera, establecen parámetros que mejoren los criterios de elección de nuevos clientes (López, 2017).

v. Aseguramiento financiero: Se refiere al asesoramiento financiero que reciben los socios por parte de la cooperativa con el propósito de que manejen de la mejor manera sus préstamos. Del mismo modo, se refiere al aseguramiento de la información financiera de la cooperativa y de sus socios (Arrubla, 2016).

D. Gestión general

Esta dimensión es considerada como el proceso para regular las actividades que se realizan dentro de la cooperativa, de esta forma, la institución puede alcanzar sus metas organizativas, permitiendo mayores beneficios a sus socios. Además, la gestión tiene la responsabilidad de que las actividades realizadas por la cooperativa sean productivas con la finalidad de que pueda

alcanzar mejores resultados (Mendoza & Moreira, 2021). Dicho lo anterior, se detallan los siguientes indicadores:

- i. **Formulación de objetivos:** Se refiere al proceso que realizan en conjunto todos los miembros de la cooperativa para definir los objetivos generales para un periodo en específico. Asimismo, es fundamental que la cooperativa incentive a sus socios a participar en la formulación de objetivos con la finalidad de que puedan alcanzar sus metas (Haro et al., 2017).
- ii. **Desarrollo de plan de acción:** Se refiere al proceso de creación de un plan para resolver los problemas internos y externos de la cooperativa. De esta manera, se convierte en un soporte para el sistema de la cooperativa. Además, este plan debe ser capaz de resolver los problemas de los socios (INFOCOOP, 2017).
- iii. **Elaboración de presupuesto:** Es la herramienta que utiliza la cooperativa para la planificación y gestión de su presupuesto, permitiendo una mayor efectividad en la ejecución de programas destinadas al fortalecimiento de su estructura. Como también, el presupuesto refleja los objetivos que tiene la cooperativa a corto plazo (Ceballos & Correa, 2019).
- iv. **Ejecución del plan:** Se refiere a la realización de un plan para dar seguimiento a las actividades de cada área de la cooperativa, permitiendo reconocer los problemas que impiden que una función sea desarrollada sin inconvenientes. De este modo, los objetivos estarían alineados con los resultados de la cooperativa (Ballesteros et al., 2021).

E. Educación y promoción

Esta dimensión se refiere a la información financiera que recibe el socio por parte de la cooperativa sobre los beneficios de pertenecer a la institución, de esta manera, le describe las

funciones y responsabilidades que tendría al formar parte de la cooperativa, ya que, la administración de una cooperativa depende de los socios (Villada et al., 2017).

Por otro lado, la promoción es definida como la acción para incentivar a los socios a sacar más créditos, como también, se utiliza para captar nuevos clientes (Figueroa et al., 2020). A lo mencionado antes, se presentan los siguientes indicadores:

- i. Actividades de educación:** Son las acciones que realiza una cooperativa para mejorar la cultura financiera de sus socios, de esta manera, reduce la cartera de morosidad, lo cual contribuye a mejorar su rentabilidad. Es decir, la cooperativa debe informar, detalladamente, las características y los usos de un crédito con la finalidad, de que, el socio pueda conocer los límites de su crédito (Rivera & Bernal, 2018).
- ii. Actividades de promoción:** Son las acciones que realiza una cooperativa para incrementar su cartera de socios mediante la información de promociones para sacar un crédito con la finalidad de incentivar a los clientes de convertirse en socios (Córdova, 2019).

F. Control y auditoría

Esta dimensión se refiere al control que realiza una cooperativa sobre sus actividades y funcionarios, apoyándose de las auditorías, de esta manera, otorga una mayor protección a sus procesos administrativos.

Por otro lado, existe un control administrativo enfocado en los procesos de la organización y un control contable enfocado en la supervisión de los estados financieros de una institución financiera (Mantilla, 2018). A lo mencionado antes, se presentan los siguientes indicadores:

- i. Comité de vigilancia:** Es el consejo que se encarga de inspeccionar de que se cumplan las políticas y normas

establecidas por la cooperativa, siendo responsable de las reformas y aprobaciones de los reglamentos, en este sentido, busca que los procesos administrativos sean transparentes para los socios (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2019).

- ii. **Auditoría:** Es el proceso que realiza una cooperativa para evaluar los resultados obtenidos a través de diversas actividades, las cuales pueden ser financieras o administrativas, es decir, es el proceso para verificar la veracidad de una información, contribuyendo al cumplimiento de las medidas establecidas por una cooperativa (Manrique, 2019).

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

Control

Es una de las fases de la gestión administrativa, donde se evalúa y mide los programas ejecutados con la finalidad de verificar la similitud de los resultados esperados por la cooperativa con los obtenidos realmente. De esta manera, identifica los problemas para poder solucionarlos (Rubio et al., 2019).

Control y auditoría

Se refiere a la supervisión que realizan los principales funcionarios de una cooperativa con la finalidad de brindar una mayor protección a sus procesos administrativos, como también, es la verificación de que los resultados coincidan con la información recibida (Mantilla, 2018).

Dirección

Es una de las fases de la gestión administrativa, donde se ejecuta todas las actividades y programas que la cooperativa tiene programadas, asimismo, esta etapa marca el inicio para el cumplimiento de las metas institucionales (González et al., 2020).

Educación y promoción

Se refiere al proceso de asesoramiento financiero que brinda la cooperativa a sus socios (Villada et al., 2017) y a la estrategia que utiliza la cooperativa para publicitar sus productos financieros (Figuroa et al., 2020).

Estructura orgánica

Es un sistema que forma parte de la cooperativa, la cual permite establecer una jerarquía, donde cada nivel tiene funciones específicas, las cuales deben cumplirse con la finalidad de alcanzar una mayor eficiencia en cuanto a la distribución de los recursos (Brume, 2019).

Formación de cooperativa de ahorro y crédito

Se define como el proceso de evaluación de los socios y de las áreas de la cooperativa con el objetivo verificar las debilidades y fortalezas de la cooperativa, de esta manera, permite decidir la viabilidad de implementar una nueva sede de la cooperativa (Chávez, 2016).

Gestión administrativa

Es el conjunto de actividades que realiza la cooperativa para mejorar sus procesos administrativos con la finalidad de lograr sus metas y objetivos institucionales. Del mismo modo, esta gestión permite a la cooperativa identificar sus problemas para luego solucionarlos a través de sus políticas (González et al., 2020).

Gestión general

Es el proceso de regulación de las actividades planeadas por la cooperativa con la finalidad de que sean ejecutadas en el periodo establecido, de esta forma, logra una mejor optimización del tiempo para el logro de sus objetivos (Mendoza & Moreira, 2021).

Organización

Es una de las fases de la gestión administrativa, donde la cooperativa diseña su estructura organizativa en base a sus funciones, y a partir de ello, implementa medidas y políticas que permitan que sus áreas tengan un mejor desenvolvimiento en sus funciones y actividades (Münch, 2010).

Organización al sistema cooperativo

Es el control que la cooperativa le da a su sistema con la finalidad de fortalecer su estructura, de esta forma, tomará mejores decisiones para la ejecución de sus programas planificados (Bombón & Pacheco, 2021).

Planificación

Es el planeamiento de metas, programas y actividades que permitan a la cooperativa alcanzar una mayor efectividad en cuanto al uso de sus recursos. Asimismo, es una de las fases de la gestión administrativa que permite orientar los objetivos con las necesidades de los socios (González et al., 2020).

Servicios para los socios

Es el servicio que la cooperativa brinda a sus socios. Entre estos servicios, se encuentran el acceso al crédito, ahorros y depósitos. A través de estos servicios, la cooperativa busca mejorar los beneficios de sus socios con la finalidad de mantenerlos interesados en seguir en la cooperativa (Vera & Collins, 2018).

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

HG: Existe relación entre la gestión administrativa y la organización al sistema cooperativo en la Cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha, Ayacucho, 2022.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

HE1: Existe relación entre la planificación y la organización al sistema cooperativo en la Cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha, Ayacucho, 2022.

HE2: Existe relación entre la organización y la organización al sistema cooperativo en la Cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha, Ayacucho, 2022.

HE3: Existe relación entre la dirección y la organización al sistema cooperativo en la Cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha, Ayacucho, 2022.

HE4: Existe relación entre el control y la organización al sistema cooperativo en la Cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha, Ayacucho, 2022.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE DEPENDIENTE

Organización al sistema cooperativo

2.5.2. VARIABLE INDEPENDIENTE

Gestión administrativa

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Gestión administrativa	La gestión administrativa es la totalidad de actividades que ejecuta la organización para lograr sus metas institucionales a través del uso de recursos y aplicación de actividades, siendo de ayuda para la prevención de los problemas de la organización (González et al., 2020, p.34).	Para la medición de la variable gestión administrativa, se adapta las etapas del proceso administrativo, las cuales son especificadas por Cano (2017) y González et al. (2020). Asimismo, se aplicará el cuestionario como instrumento.	Planificación	Definición de objetivos Metas institucionales Planteamiento de estrategias
			Organización	Designación de tareas Métodos Procedimientos Orientación
			Dirección	Coordinación entre áreas Toma de decisiones Estandarización de procesos
			Control	Desempeño de las áreas Evaluación de actividades Estructura de las cooperativas de ahorro y crédito
Organización al sistema cooperativo	La organización al sistema cooperativo es el orden que realiza la cooperativa para el fortalecimiento de su estructura y de sus políticas, las cuales están orientadas a mejorar los beneficios económicos de sus socios y de la misma organización (Bombón & Pacheco, 2021, p.6).	Para la medición de la variable organización al sistema cooperativo se adapta los materiales para la capacitación sobre la gestión cooperativa expuesta por Mahon (2001). Del mismo modo, se aplicará el cuestionario como instrumento.	Estructura orgánica	Integración de cooperativas de ahorro y crédito
			Formación de cooperativa de ahorro y crédito	Evaluación de socios Elección de delegados Formación de asamblea Ahorros
			Servicios para los socios	Sistemas y procedimientos para depósitos Acceso a crédito

	Comité de créditos
	Aseguramiento financiero
	Formulación de objetivos
Gestión general	Desarrollo de plan de acción
	Elaboración de presupuesto
	Ejecución del plan
Educación y promoción	Actividades de educación
	Actividades de promoción
Control y auditoría	Comité de vigilancia
	Auditoría

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación fue de tipo básica, la cual se refiere al incremento de los conocimientos sobre las variables abordadas a través del marco teórico, sirviendo como base para el desarrollo de la investigación (Ñaupas et al., 2018). Por consiguiente, se recolectó información sobre las variables abordadas para incrementar el acervo teórico en torno a la problemática planteada.

3.1.1. ENFOQUE

La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo, ya que este enfoque mide las variables a través de sus características, tomando en cuenta las referencias teóricas en torno a la problemática que se pretende resolver (Bernal, 2010). Dicho lo anterior, mediante este enfoque, esta investigación pretendió estandarizar los hallazgos con la finalidad de evaluar las características de la gestión administrativa y la organización al sistema cooperativo, de este modo, se determinó la relación entre ambas variables.

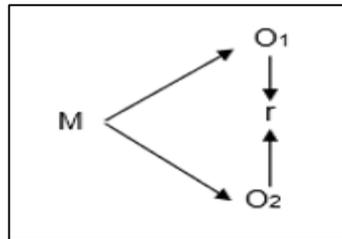
3.1.2. NIVEL

La presente investigación tuvo un nivel correlacional, el cual consiste en medir el grado de relación entre las variables estudiadas (Ñaupas et al., 2018). Por consiguiente, esta investigación pretendió medir el nivel de relación entre la gestión administrativa y la organización al sistema cooperativo.

3.1.3. DISEÑO

La presente investigación presentó un diseño no experimental, el cual se refiere a que las variables no son manipuladas intencionalmente, en este sentido, busca analizar las variables en su estado natural (Hernández & Mendoza, 2018). Por lo tanto, las variables abordadas se

analizaron en su contexto natural, lo cual permitió una mejor medida. Asimismo, fue de corte transversal, debido a que estudian a las variables en un periodo determinado (Ñaupas et al., 2018). A continuación, se presenta el diseño de la presente investigación:



M: Socios de la Cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha

O1: Gestión administrativa

O2: Organización al sistema cooperativo

r: Relación

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

La población es el total de elementos que conforman un estudio, los cuales deben presentar los atributos necesarios para estudiar la problemática de estudio (Ñaupas et al., 2018). Dicho lo anterior, la población estuvo constituida por 2500 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ancascocha.

3.2.2. MUESTRA

Por otra parte, la muestra es una porción del total de elementos de la población (Ñaupas et al., 2018). Por otro lado, el muestreo fue probabilístico. Esta técnica de muestreo consiste en la aplicación de una fórmula matemática para definir el tamaño muestral, considerando que todos los participantes poseen la misma probabilidad de ser seleccionados (Hernández & Mendoza, 2018). Asimismo, para determinar la muestra se empleó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n = muestra

N= población

Z = nivel de confianza

p = probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

e = error de estimación máximo aceptado

$$n = \frac{2500 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (2500 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 333$$

Por lo tanto, la muestra para esta investigación estuvo conformada por 333 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ancascocha.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. TÉCNICA

En la presente investigación se aplicó la encuesta como técnica, la cual se define como la técnica para recolectar información a través de cuestionarios, de esta manera, permite captar mejor las opiniones de los encuestados, la cual ayuda a generar tabulaciones (Feria et al., 2020). Por consiguiente, se utilizó esta técnica para obtener una mejor evaluación de las variables abordadas.

3.3.2. INSTRUMENTO

Por otra parte, se aplicó el cuestionario como instrumento, el cual se define como el instrumento de la encuesta, y está compuesta por una serie de interrogantes relacionadas a la problemática del estudio cuyo propósito es recolectar la información necesaria para la evaluación de las variables de estudio (Ñaupas et al., 2018). Por lo tanto, la presente

investigación utilizó el cuestionario como instrumento para recolectar datos que permitieron resolver la problemática planteada.

En este sentido, para evaluar la variable gestión administrativa, se elaboró un cuestionario de 24 ítems, los cuales fueron agrupados en cuatro dimensiones (planificación, organización, dirección y control) y 12 indicadores. Del mismo modo, para evaluar la variable organización al sistema cooperativo se elaboró un cuestionario de 36 ítems, los cuales fueron agrupados en seis dimensiones (estructura orgánica, formación de cooperativa de ahorro y crédito, servicios para los socios, gestión general, educación y promoción, y control y auditoría) y 18 indicadores. Por otro lado, se aplicó una escala de tipo Likert para ambos cuestionarios, la se estructuró de la siguiente manera: 1 (totalmente en desacuerdo), 2 (en desacuerdo), 3 (ni en acuerdo, ni en desacuerdo), 4 (de acuerdo) y 5 (totalmente de acuerdo).

Por otra parte, la validez de un instrumento se refiere al grado de exactitud con la que puede medir las variables de estudio un instrumento. En este sentido, fue fundamental que los instrumentos construidos sean validados por expertos y especialistas. Por otro lado, la confiabilidad se refiere a que las mediciones que se realizan mediante un instrumento no cambian significativamente cuando se les aplica a diferentes personas (Ñaupas et al., 2018). Por consiguiente, fue necesario contar con la confiabilidad de los instrumentos para poder ser aplicado en el estudio.

3.3.3. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

En la presente investigación, primero, se empezó con la recolección de datos, mediante los instrumentos elaborados, los cuales fueron administrados a los socios con la finalidad de obtener la información necesaria para el análisis de las variables abordadas. Luego, se construyó una base de datos en Microsoft Excel con el propósito de trasladar la información al programa estadístico SPSS, a partir de ello, se pudo codificar las variables abordadas. Finalmente, se aplicaron tabulaciones a partir de los datos recopilados, de esta manera,

se pudo realizar un análisis inferencial, tomando en cuenta la prueba de normalidad.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

4.1.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Dimensión: Planificación

Indicador: Definición de objetivos

Los resultados descriptivos de los indicadores que pertenecen a la variable gestión administrativa.

Tabla 2

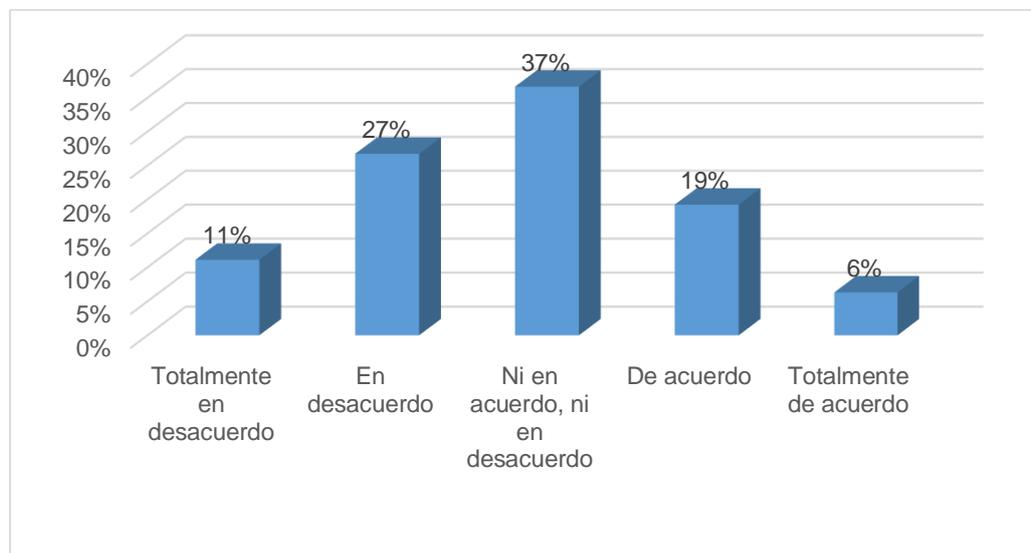
Nivel de frecuencia del indicador definición de objetivos

Calificación	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	2	3	37	11%
En desacuerdo	4	5	89	27%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	6	7	122	37%
De acuerdo	8	9	64	19%
Totalmente de acuerdo	10		21	6%
Total			333	100%

Nota. Instrumento de investigación

Figura 1

Nivel de frecuencia del indicador definición de objetivos



Nota. Resultado de la Tabla 2

En la Tabla 2 y la Figura 1 se observa que el 37% de los socios de la cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha señalaron que estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo acerca de la definición de objetivos. Mientras que 27%, 18%, 11% y 6% de los encuestados mencionaron estar de acuerdo, totalmente en desacuerdo y totalmente de acuerdo con respecto a la definición de objetivos de la empresa en estudio. El resultado indicado pudo ser debido a que a veces no diseña objetivos teniendo en cuenta los beneficios de cada uno de los socios.

Indicador: Metas institucionales

Con respecto al indicador metas institucionales, los resultados se presentan a continuación.

Tabla 3

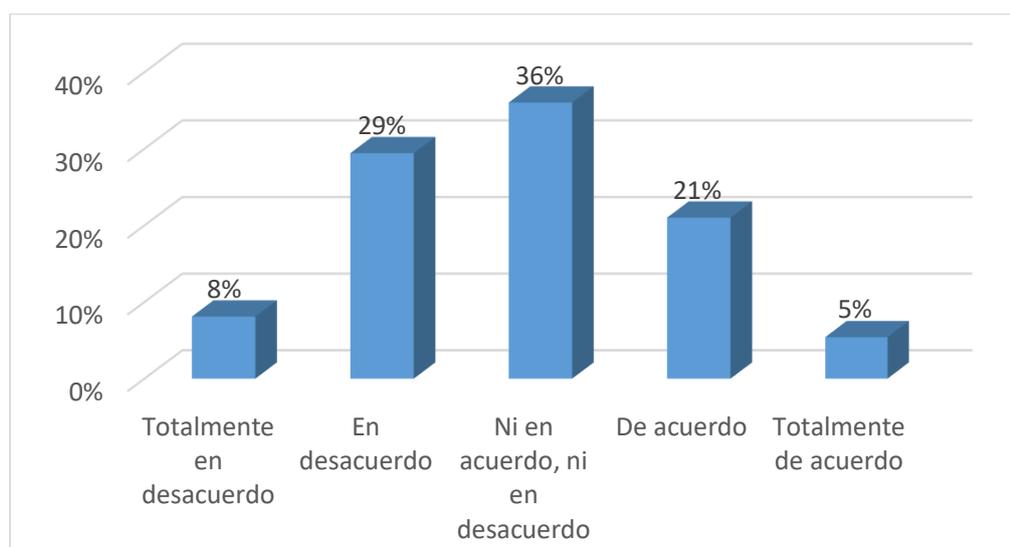
Nivel de frecuencia del indicador metas institucionales

Calificación	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	2	3	27	8%
En desacuerdo	4	5	98	29%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	6	7	120	36%
De acuerdo	8	9	70	21%
Totalmente de acuerdo	10		18	5%
Total			333	100%

Nota. Instrumento de investigación

Figura 2

Nivel de frecuencia del indicador metas institucionales



Nota. Resultado de la Tabla 3

Con respecto al indicador metas institucionales, mediante la Tabla 3 y Figura 2 se observa que el 36% de los socios encuestados de la cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha señalaron que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo acerca con las metas institucionales. Mientras que 8%, 29%, 21% y 5% de los encuestados mencionaron estar totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo, y totalmente de acuerdo respectivamente con respecto a las metas institucionales. El resultado indicado pudo ser debido a que a veces la empresa en estudio no posee metas institucionales que estén acorde con sus valores.

Indicador: Planteamiento de estrategias

Tabla 4

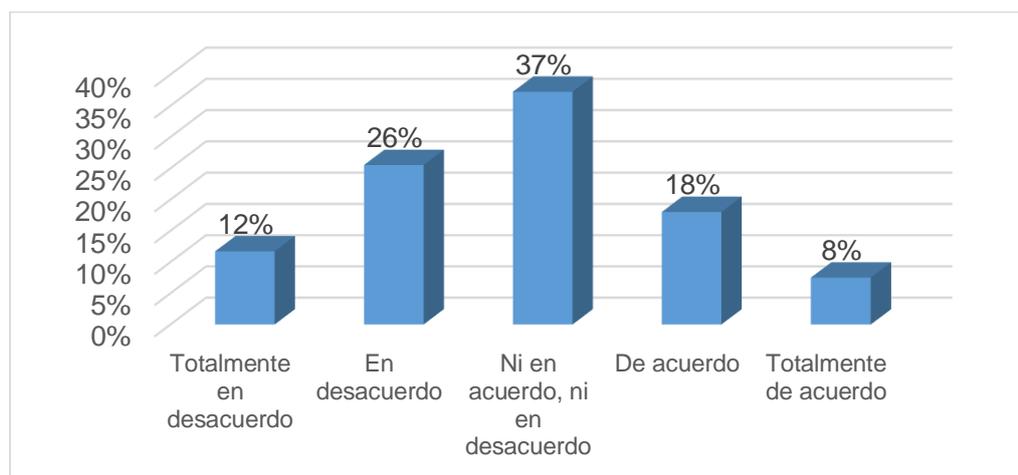
Nivel de frecuencia del indicador planteamiento de estrategias

Calificación	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	2	3	39	12%
En desacuerdo	4	5	85	26%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	6	7	124	37%
De acuerdo	8	9	60	18%
Totalmente de acuerdo	10		25	8%
Total			333	100%

Nota. Instrumento de investigación

Figura 3

Nivel de frecuencia del indicador planteamiento de estrategias



Nota. Resultado de la Tabla 4

Mediante el indicar planteamiento de estrategias, se observa mediante la Tabla 4 y Figura 3 que, que el 37% de los socios encuestados de la cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha señalaron que estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo acerca con los planeamientos de estrategias. Mientras que 12%, 26%, 18% y 8% de los encuestados mencionaron estar totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo, y totalmente de acuerdo respectivamente con respecto a los planeamientos de estrategias. El resultado indicado pudo ser debido a que a veces la empresa en tiene bien establecidas algunas estrategias que permitan desarrollar sus planes operativos.

Dimensión: Organización

Indicador: Designación de tareas

Tabla 5

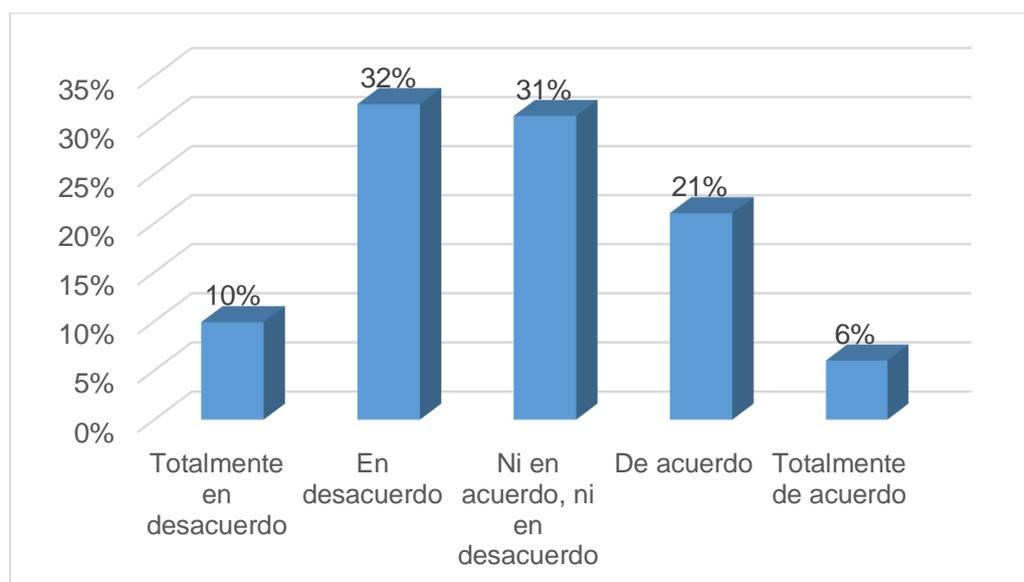
Nivel de frecuencia del indicador designación de tareas

Calificación	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	2	3	33	10%
En desacuerdo	4	5	107	32%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	6	7	103	31%
De acuerdo	8	9	70	21%
Totalmente de acuerdo	10		20	6%
Total			333	100%

Nota. Instrumento de investigación

Figura 4

Nivel de frecuencia del indicador designación de tareas



Nota. Resultado de la Tabla 5

Mediante el indicador designación de tareas, se observa a través de la Tabla 5 y Figura 4 que, que el 31% de los socios encuestados de la cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha señalaron que estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo acerca con la designación de tareas. Mientras que 10%, 32%, 21% y 6% de los encuestados mencionaron estar totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo, y totalmente de acuerdo respectivamente con respecto a la designación de tareas. El resultado indicado pudo ser debido a que a veces la empresa designa tarea a sus empleados sin tener en cuenta sus perfiles.

Indicador: Métodos

Tabla 6

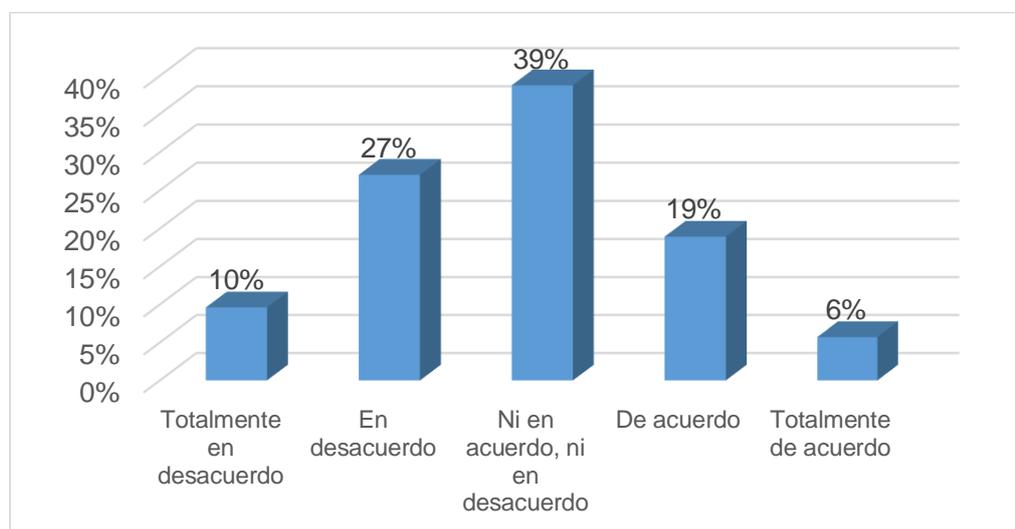
Nivel de frecuencia del indicador métodos

Calificación	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	2	3	32	10%
En desacuerdo	4	5	90	27%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	6	7	129	39%
De acuerdo	8	9	63	19%
Totalmente de acuerdo	10		19	6%
Total			333	100%

Nota. Instrumento de investigación

Figura 5

Nivel de frecuencia del indicador métodos



Nota. Resultado de la Tabla 6

A través del indicador métodos de organización, se observa mediante la Tabla 6 y Figura 5 que, que el 39% de los socios encuestados de la cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha señalaron que estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo acerca con los métodos de organización. Mientras que 10%, 27%, 19% y 6% de los encuestados mencionaron estar totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo, y totalmente de acuerdo respectivamente con respecto a los métodos de organización. El resultado indicado pudo ser debido a que a veces la empresa no aplica técnicas modernas para el desarrollo de sus procesos administrativos.

Indicador: Procedimientos

Tabla 7

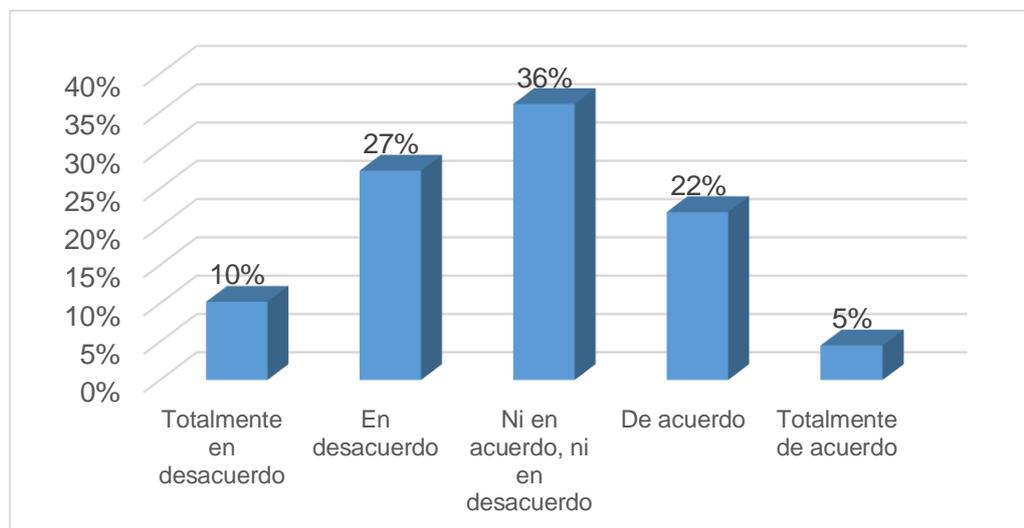
Nivel de frecuencia del indicador procedimientos

Calificación	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	2	3	34	10%
En desacuerdo	4	5	91	27%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	6	7	120	36%
De acuerdo	8	9	73	22%
Totalmente de acuerdo	10		15	5%
Total			333	100%

Nota. Instrumento de investigación

Figura 6

Nivel de frecuencia del indicador procedimientos



Nota. Resultado de la Tabla 7

En la Tabla 7 y la Figura 6 se observó que el 36% de los socios encuestados de la cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha señalaron que estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo acerca con las metas institucionales. Mientras que 10%, 28%, 22% y 4% de los encuestados mencionaron estar totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo, y totalmente de acuerdo respectivamente con respecto a los procedimientos. El resultado indicado pudo ser debido a que a veces la empresa aplica procedimientos que no contribuyen con la mejora de su servicio.

Dimensión: Dirección

Indicador: Orientación

Tabla 8

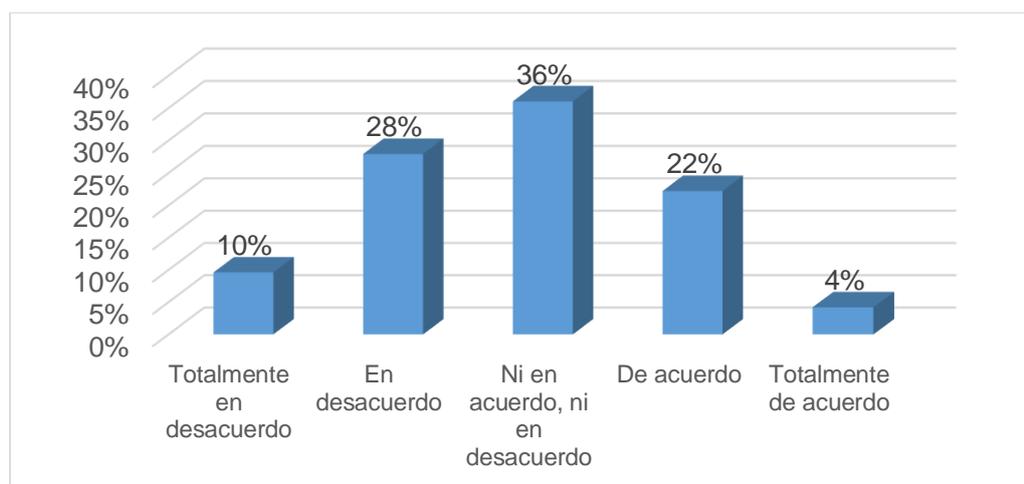
Nivel de frecuencia del indicador orientación

Calificación	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	2	3	32	10%
En desacuerdo	4	5	93	28%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	6	7	120	36%
De acuerdo	8	9	74	22%
Totalmente de acuerdo	10		14	4%
Total			333	100%

Nota. Instrumento de investigación

Figura 7

Nivel de frecuencia del indicador orientación



Nota. Resultado de la Tabla 8

Con respecto al indicador orientación, mediante la Tabla 8 y Figura 7, se observa que el 36% de los socios encuestados de la cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha señalaron que estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo acerca de la orientación. Mientras que 10%, 28%, 22% y 4% de los encuestados mencionaron estar totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo, y totalmente de acuerdo respectivamente con respecto a la orientación. El resultado indicado pudo ser debido a que a veces la empresa no brinda información clara.

Indicador: Coordinación entre áreas

Tabla 9

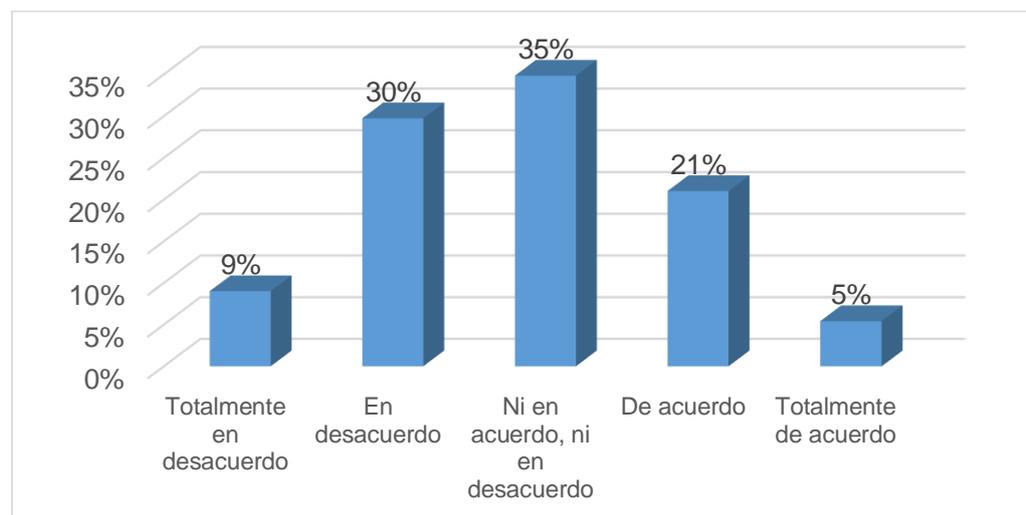
Nivel de frecuencia del indicador coordinación entre áreas

Calificación	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	2	3	30	9%
En desacuerdo	4	5	99	30%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	6	7	116	35%
De acuerdo	8	9	70	21%
Totalmente de acuerdo	10		18	5%
Total			333	100%

Nota. Instrumento de investigación

Figura 8

Nivel de frecuencia del indicador coordinación entre áreas



Nota. Resultado de la Tabla 9

Mediante la Tabla 9 y Figura 8, se muestra que el indicador coordinación entre áreas, que el 35% de los socios encuestados de la cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha señalaron que estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo acerca con la coordinación entre áreas. Mientras que 9%, 30%, 21% y 5% de los encuestados mencionaron estar totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo, y totalmente de acuerdo respectivamente con respecto a la coordinación entre áreas. El resultado indicado pudo ser debido a que a veces la dirección de la empresa no realiza coordinaciones con todas áreas o con otras áreas que estén relacionadas con el tema.

Indicador: Toma decisiones

Tabla 10

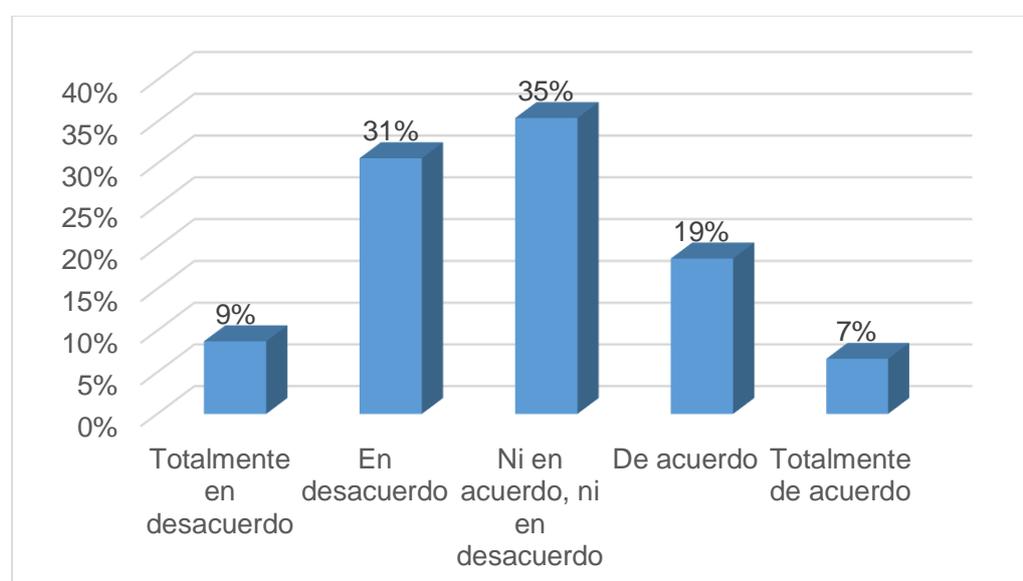
Nivel de frecuencia del indicador toma de decisiones

Calificación	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	2	3	29	9%
En desacuerdo	4	5	102	31%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	6	7	118	35%
De acuerdo	8	9	62	19%
Totalmente de acuerdo	10		22	7%
Total			333	100%

Nota. Instrumento de investigación

Figura 9

Nivel de frecuencia del indicador toma de decisiones



Nota. Resultado de la Tabla 10

A través del indicador toma de decisiones, se observa con la Tabla 10 y la Figura 9 que el 35% de los socios encuestados de la cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha señalaron que estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo acerca con la toma de decisiones. Mientras que 9%, 31%, 19% y 7% de los encuestados mencionaron estar totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo, y totalmente de acuerdo respectivamente con respecto a la toma de decisiones. El resultado indicado pudo ser debido a que a veces la empresa no regula sus decisiones acuerdos que realiza con otras organizaciones.

Dimensión: Control

Indicador: Estandarización de procesos

Tabla 11

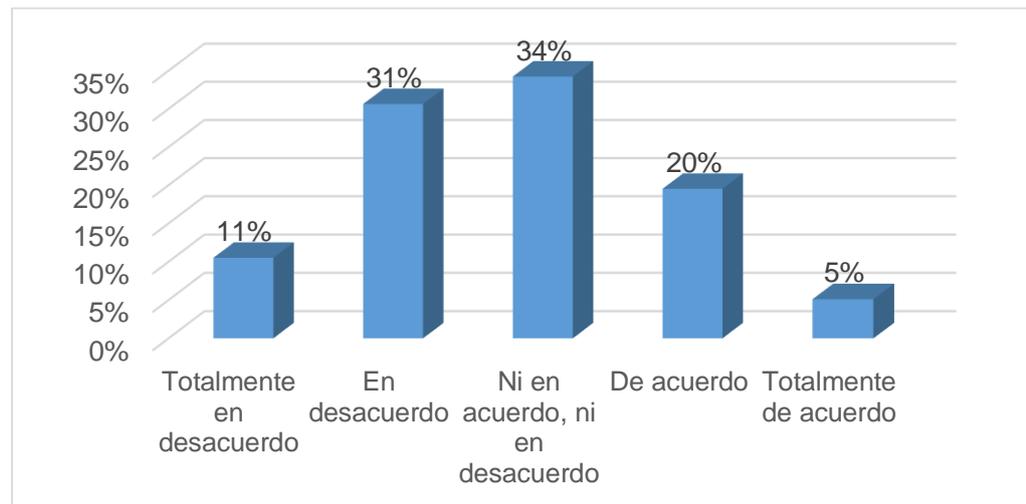
Nivel de frecuencia del indicador estandarización de procesos

Calificación	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	2	3	35	11%
En desacuerdo	4	5	102	31%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	6	7	114	34%
De acuerdo	8	9	65	20%
Totalmente de acuerdo	10		17	5%
Total			333	100%

Nota. Instrumento de investigación

Figura 10

Nivel de frecuencia del indicador estandarización de procesos



Nota. Resultado de la Tabla 11

Mediante el indicador estandarización de procesos, se observa con la Tabla 11 y la Figura 10 que el 34% de los socios encuestados de la cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha señalaron que estar ni en acuerdo, ni en desacuerdo acerca de la estandarización de procesos. Mientras que 11%, 31%, 20% y 5% de los encuestados mencionaron estar totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo, y totalmente de acuerdo respectivamente con respecto a la estandarización de procesos. El resultado indicado pudo ser debido a que a veces la empresa no adapta sus productos financieros a las necesidades de sus socios.

Indicador: Desempeño de las áreas

Tabla 12

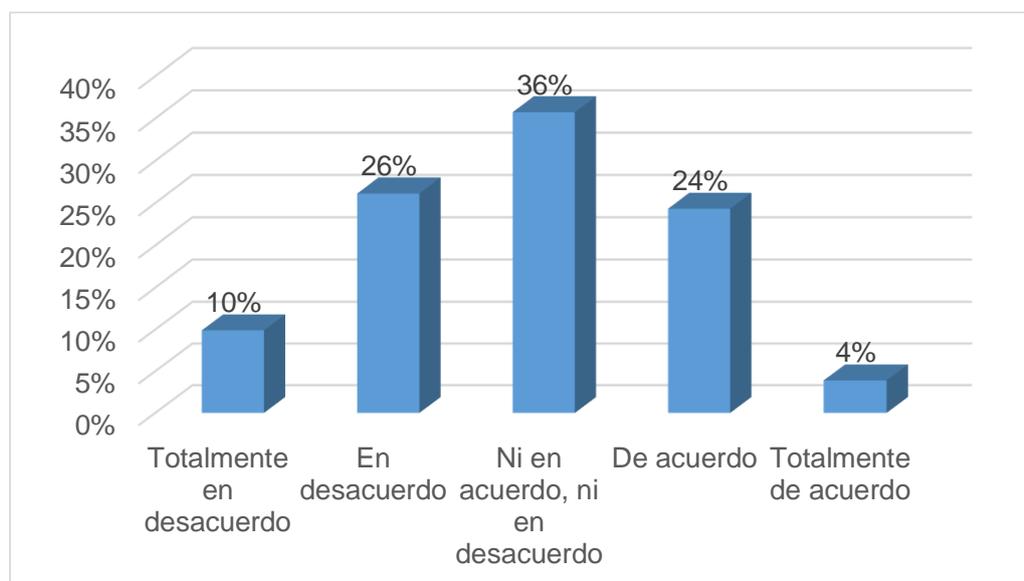
Nivel de frecuencia del indicador desempeño de las tareas

Calificación	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	2	3	33	10%
En desacuerdo	4	5	87	26%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	6	7	119	36%
De acuerdo	8	9	81	24%
Totalmente de acuerdo	10		13	4%
Total			333	100%

Nota. Instrumento de investigación

Figura 11

Nivel de frecuencia del indicador desempeño de las tareas



Nota. Resultado de la Tabla 12

A través del indicador desempeño de las tareas, se observa con la Tabla 12 y la Figura 11 que el 36% de los socios encuestados de la cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha señalaron que estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo acerca con el desempeño de las tareas. Mientras que 10%, 26%, 24% y 4% de los encuestados mencionaron estar totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo, y totalmente de acuerdo respectivamente con respecto al desempeño de las tareas. El resultado indicado pudo ser debido a que algunos de los trabajadores de la empresa no manejan herramientas financieras.

Indicador: Evaluación de actividades

Tabla 13

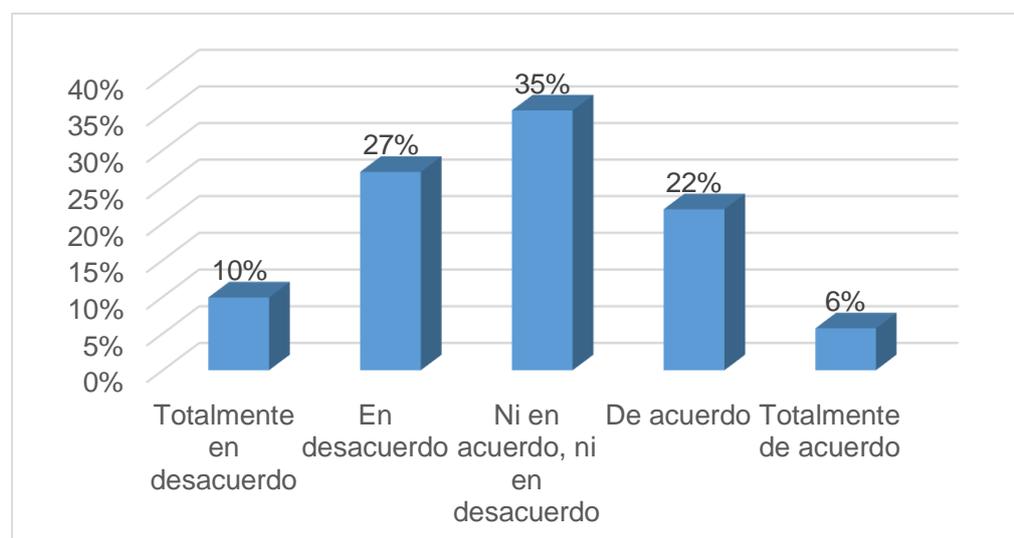
Nivel de frecuencia del indicador evaluación de actividades

Calificación	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	2	3	33	10%
En desacuerdo	4	5	90	27%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	6	7	118	35%
De acuerdo	8	9	73	22%
Totalmente de acuerdo	10		19	6%
Total			333	100%

Nota. Instrumento de investigación

Figura 12

Nivel de frecuencia del indicador evaluación de actividades



Nota. Resultado de la Tabla 13

A través del indicador evaluación de actividades, se observa con la Tabla 13 y la Figura 12 que el 35% de los socios encuestados de la cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha señalaron que estar ni en acuerdo, ni en desacuerdo acerca con la evaluación de actividades. Mientras que 10%, 27%, 22% y 6% de los encuestados mencionaron estar totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo, y totalmente de acuerdo respectivamente con respecto a la evaluación de actividades. El resultado indicado pudo ser debido a que a veces la empresa no realiza una evaluación eficaz de sus actividades de forma periódica.

4.1.2. ORGANIZACIÓN AL SISTEMA COOPERATIVO

Dimensión: Estructura orgánica

Indicador: Estructura de las cooperativas de ahorro y crédito

Los resultados descriptivos de los indicadores que pertenecen a la variable Organización al sistema cooperativo.

Tabla 14

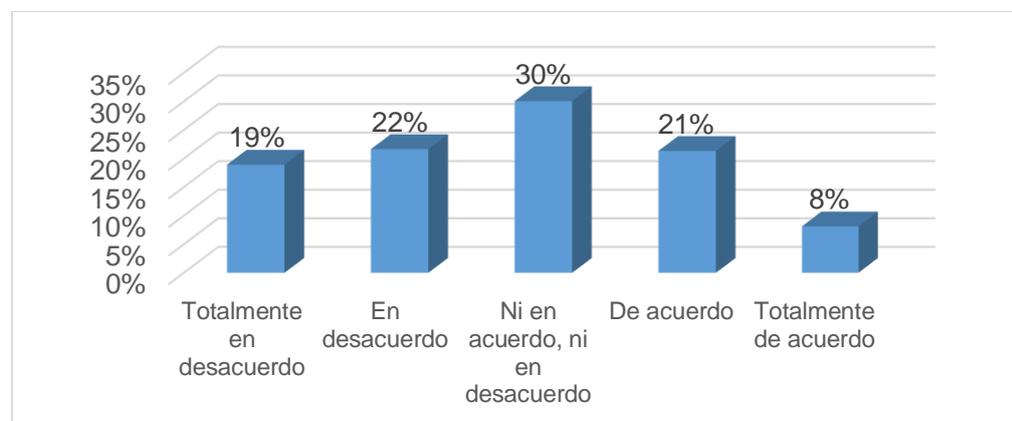
Nivel de frecuencia del indicador estructura de las cooperativas de ahorro y crédito

Calificación	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	2	3	63	19%
En desacuerdo	4	5	72	22%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	6	7	100	30%
De acuerdo	8	9	71	21%
Totalmente de acuerdo	10		27	8%
Total			333	100%

Nota. Instrumento de investigación

Figura 13

Nivel de frecuencia del indicador estructura de las cooperativas de ahorro y crédito



Nota. Resultado de la Tabla 14

En la Tabla 14 y la Figura 13 se observa que el 30% de los socios de la cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha señalaron que estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo acerca de la estructura de las cooperativas de ahorro y crédito. Mientras que 19%, 22%, 21% y 8% de los encuestados mencionaron estar de acuerdo, totalmente en desacuerdo y totalmente de acuerdo con respecto estructura de las cooperativas de ahorro y crédito. El resultado indicado pudo ser debido a que quizá la empresa no presenta un área de finanzas que sea eficiente.

Indicador: Integración de cooperativas de ahorro y crédito

Tabla 15

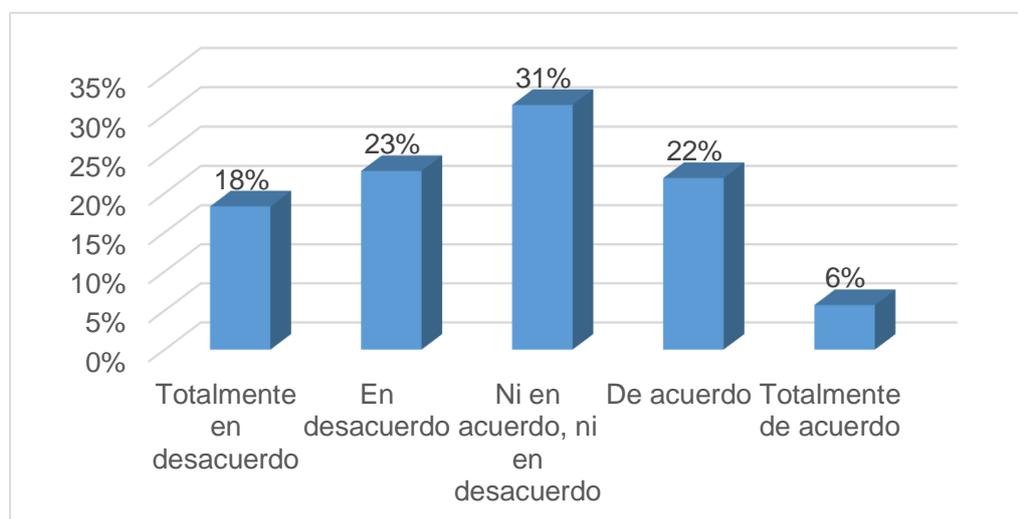
Nivel de frecuencia del indicador integración de cooperativas de ahorro y crédito

Calificación	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	2	3	61	18%
En desacuerdo	4	5	76	23%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	6	7	104	31%
De acuerdo	8	9	73	22%
Totalmente de acuerdo	10		19	6%
Total			333	100%

Nota. Instrumento de investigación

Figura 14

Nivel de frecuencia del indicador integración de cooperativas de ahorro y crédito



Nota. Resultado de la Tabla 15

Con respecto al indicador integración de cooperativas de ahorro y crédito, mediante la Tabla 15 y Figura 14 se observa que el 31% de los socios encuestados de la cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha señalaron que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo acerca de la integración de cooperativas de ahorro y crédito. Mientras que 18%, 23%, 22% y 6% de los encuestados mencionaron estar totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo, y totalmente de acuerdo respectivamente con respecto a la integración de cooperativas de ahorro y crédito. El resultado indicado pudo ser debido a que a veces la empresa no considera las características de los socios y los integra a la cooperativa.

Dimensión: Formación de cooperativa de ahorro y crédito

Indicador: Evaluación de socios

Tabla 16

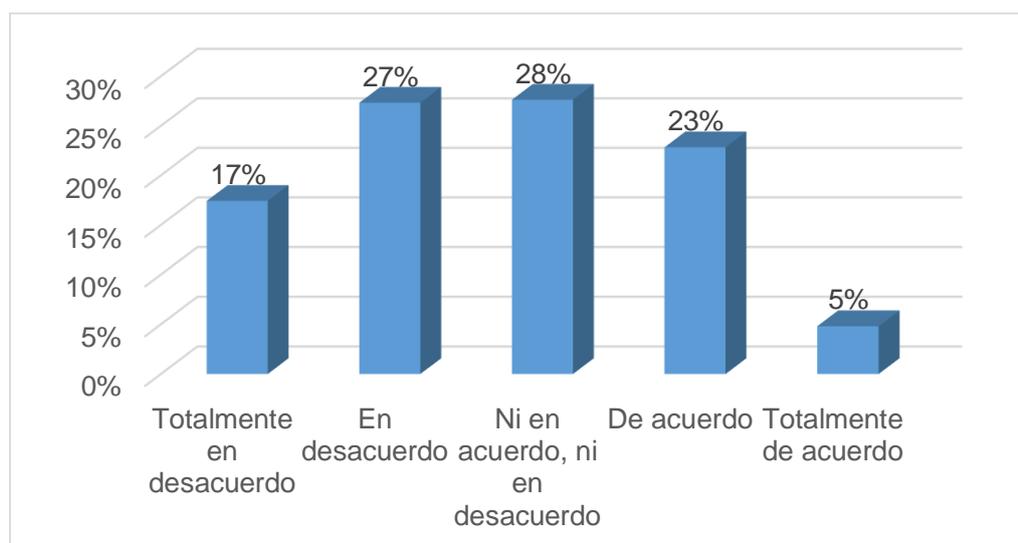
Nivel de frecuencia del indicador evaluación de socios

Calificación	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	2	3	58	17%
En desacuerdo	4	5	91	27%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	6	7	92	28%
De acuerdo	8	9	76	23%
Totalmente de acuerdo	10		16	5%
Total			333	100%

Nota. Instrumento de investigación

Figura 15

Nivel de frecuencia del indicador evaluación de socios



Nota. Resultado de la Tabla 16

Mediante el indicador evaluación de socios, se observa mediante la Tabla 16 y Figura 15 que, que el 28% de los socios encuestados de la cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha señalaron que estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo acerca con la evaluación de socios. Mientras que 17%, 27%, 23% y 5% de los encuestados mencionaron estar totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo, y totalmente de acuerdo respectivamente con respecto a la evaluación de socios. El resultado indicado pudo ser debido a que a veces la empresa no realiza una evaluación transparente de los socios que integran la cooperativa.

Indicador: Elección de delegados

Tabla 17

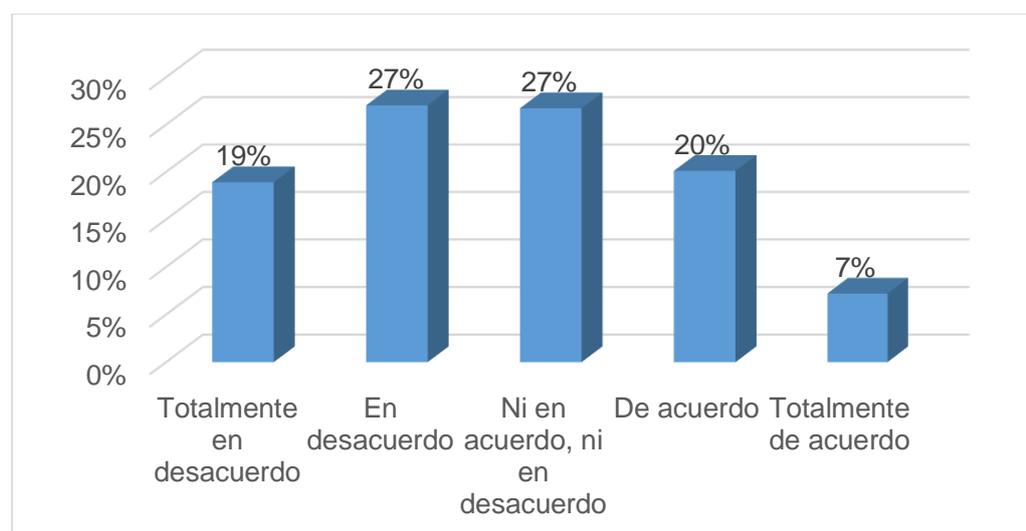
Nivel de frecuencia del indicador elección de delegados

Calificación	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	2	3	63	19%
En desacuerdo	4	5	90	27%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	6	7	89	27%
De acuerdo	8	9	67	20%
Totalmente de acuerdo	10		24	7%
Total			333	100%

Nota. Instrumento de investigación

Figura 16

Nivel de frecuencia del indicador elección de delegados



Nota. Resultado de la Tabla 17

Mediante el indicador elección de delegados, se observa a través de la Tabla 17 y Figura 16 que, que el 27% de los socios encuestados de la cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha señalaron que estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo acerca con la elección de delegados. Mientras que 19%, 27% y 20%, 7% de los encuestados mencionaron estar totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo, y totalmente de acuerdo respectivamente con respecto a la elección de delegados. El resultado indicado pudo ser debido a que algunos de los delegados elegidos por la cooperativa tienen amplios conocimientos financieros.

Indicador: Formación de Asamblea

Tabla 18

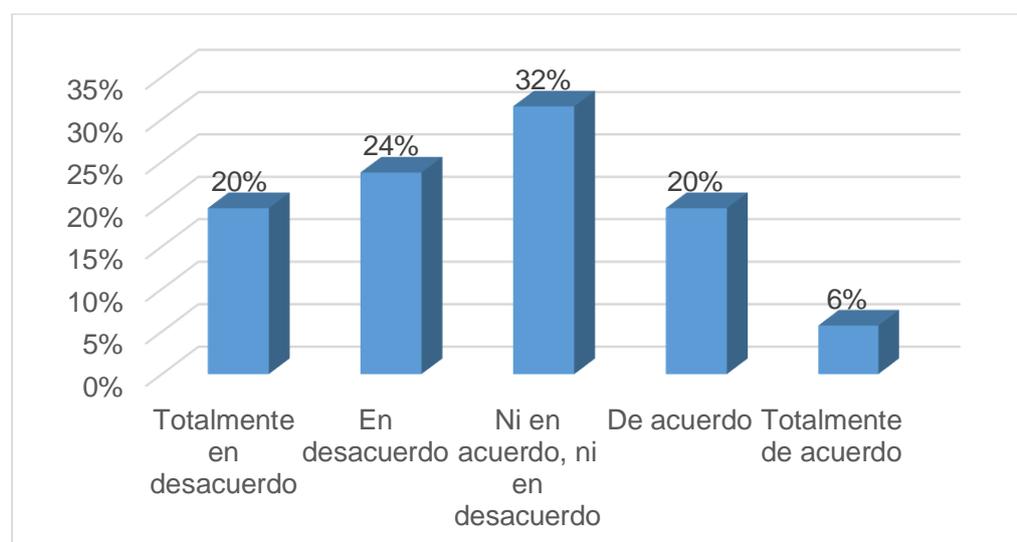
Nivel de frecuencia del indicador formación de Asamblea

Calificación	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	2	3	65	20%
En desacuerdo	4	5	79	24%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	6	7	105	32%
De acuerdo	8	9	65	20%
Totalmente de acuerdo	10		19	6%
Total			333	100%

Nota. Instrumento de investigación

Figura 17

Nivel de frecuencia del indicador formación de Asamblea



Nota. Resultado de la Tabla 18

A través del indicador formación de Asamblea, se observa mediante la Tabla 18 y Figura 17 que, que el 32% de los socios encuestados de la cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha señalaron que estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo acerca con la formación de Asamblea. Mientras que 20%, 24%, 20% y 6% de los encuestados mencionaron estar totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo, y totalmente de acuerdo respectivamente con respecto a la formación de Asamblea. El resultado indicado pudo ser debido a que a veces la Asamblea elegida no represente a los socios.

Dimensión: Servicios para los socios

Indicador: Ahorros

Tabla 19

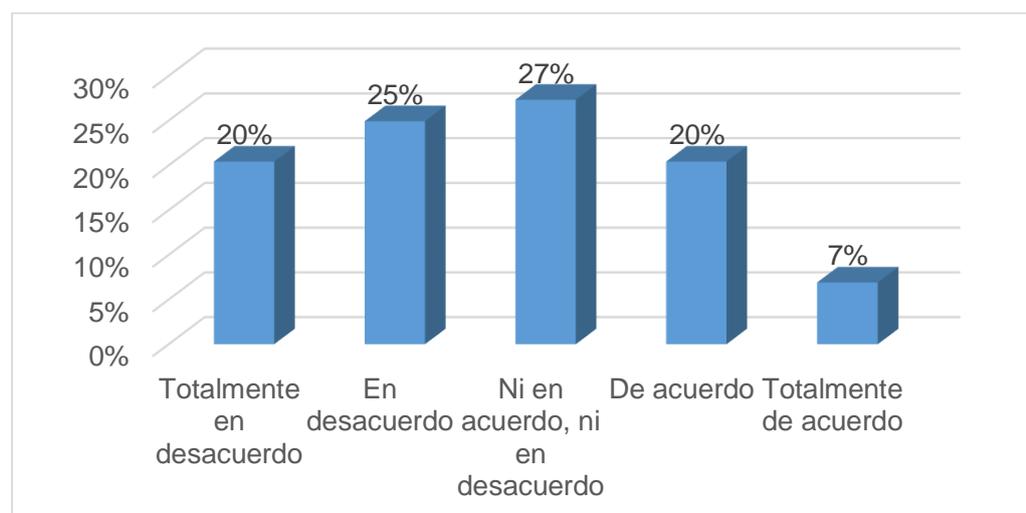
Nivel de frecuencia del indicador ahorros

Calificación	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	2	3	68	20%
En desacuerdo	4	5	83	25%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	6	7	91	27%
De acuerdo	8	9	68	20%
Totalmente de acuerdo	10		23	7%
Total			333	100%

Nota. Instrumento de investigación

Figura 18

Nivel de frecuencia del indicador ahorros



Nota. Resultado de la Tabla 19

En la Tabla 19 y la Figura 18 se observó que el 27% de los socios encuestados de la cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha señalaron que estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo acerca con los ahorros como servicio para los socios. Mientras que 20%, 25%, 20% y 7% de los encuestados mencionaron estar totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo, y totalmente de acuerdo respectivamente con respecto a los ahorros. El resultado indicado pudo ser debido a que a veces la empresa no es consciente de que los ahorros de los socios son importantes para la estabilidad financiera de la cooperativa.

Indicador: Sistemas y procedimientos para depósitos

Tabla 20

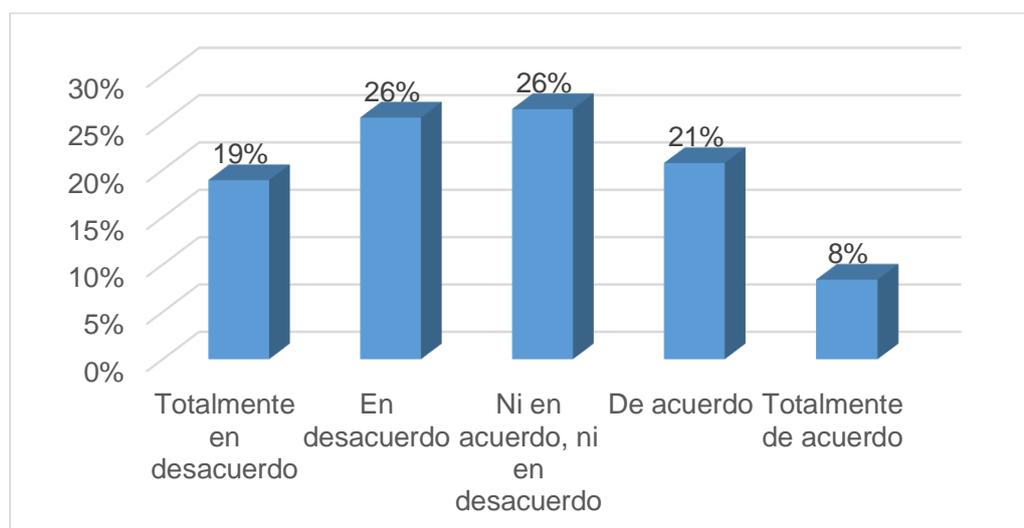
Nivel de frecuencia del indicador sistemas y procedimientos para depósitos

Calificación	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	2	3	63	19%
En desacuerdo	4	5	85	26%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	6	7	88	26%
De acuerdo	8	9	69	21%
Totalmente de acuerdo	10		28	8%
Total			333	100%

Nota. Instrumento de investigación

Figura 19

Nivel de frecuencia del indicador sistemas y procedimientos para depósitos



Nota. Resultado de la Tabla 20

Con respecto al indicador sistemas y procedimientos para depósitos, mediante la Tabla 20 y Figura 19, se observa que el 26% de los socios encuestados de la cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha señalaron que estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo acerca de los sistemas y procedimientos para depósitos. Mientras que 19%, 26%, 21% y 8% de los encuestados mencionaron estar totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo, y totalmente de acuerdo respectivamente con respecto a los sistemas y procedimientos para depósitos. El resultado indicado pudo ser debido a que a veces la empresa no emplea procedimientos de depósitos aplicados por la cooperativa son rápidos.

Indicador: Acceso a crédito

Tabla 21

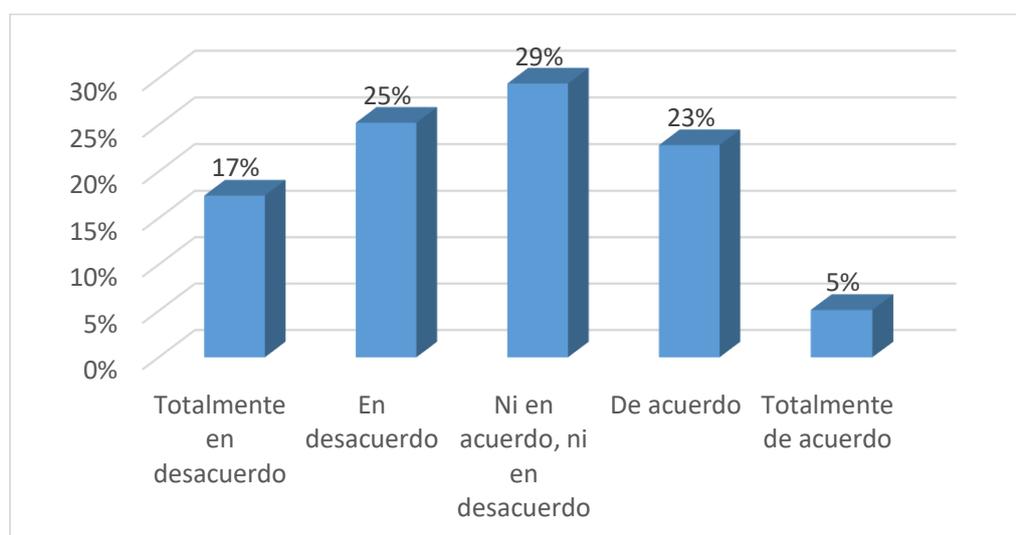
Nivel de frecuencia del indicador acceso a crédito

Calificación	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	2	3	58	17%
En desacuerdo	4	5	84	25%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	6	7	98	29%
De acuerdo	8	9	76	23%
Totalmente de acuerdo	10		17	5%
Total			333	100%

Nota. Instrumento de investigación

Figura 20

Nivel de frecuencia del indicador acceso a crédito



Nota. Resultado de la Tabla 21

Mediante la Tabla 21 y Figura 20, se muestra que el acceso a crédito, que el 29% de los socios encuestados de la cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha señalaron que estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo con el acceso a crédito. Mientras que 17%, 25%, 23% y 5% de los encuestados mencionaron estar totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo, y totalmente de acuerdo respectivamente con respecto al acceso a crédito. El resultado indicado pudo ser debido a que a veces la empresa no brinda facilidades de acceso a un crédito.

Indicador: Comité de créditos

Tabla 22

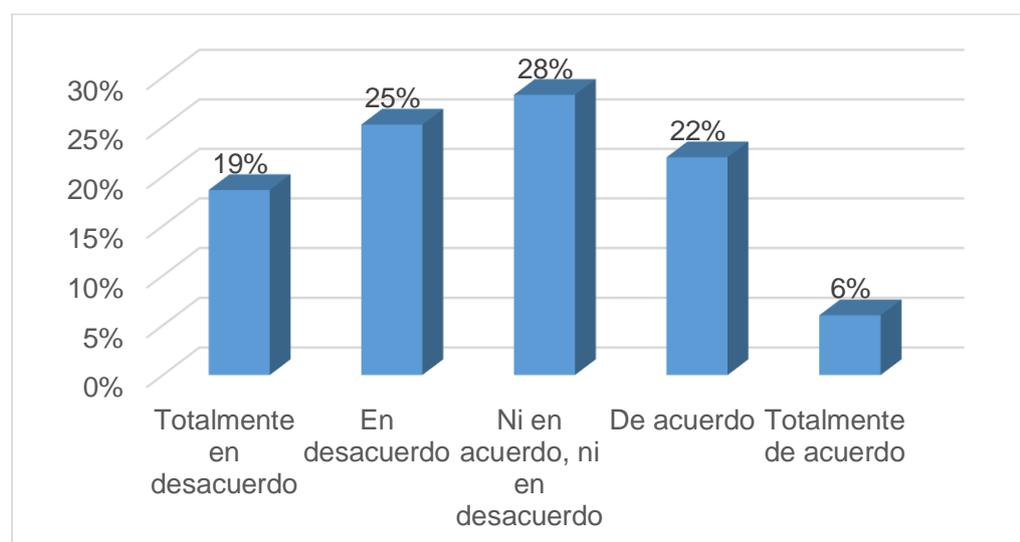
Nivel de frecuencia del indicador comité de créditos

Calificación	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	2	3	62	19%
En desacuerdo	4	5	84	25%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	6	7	94	28%
De acuerdo	8	9	73	22%
Totalmente de acuerdo	10		20	6%
Total			333	100%

Nota. Instrumento de investigación

Figura 21

Nivel de frecuencia del indicador comité de créditos



Nota. Resultado de la Tabla 22

A través del indicador comité de créditos, se observa con la Tabla 22 y la Figura 21 que el 28% de los socios encuestados de la cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha señalaron que estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo acerca del comité de créditos. Mientras que 19%, 25%, 22% y 6% de los encuestados mencionaron estar totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo, y totalmente de acuerdo respectivamente con respecto al comité de créditos. El resultado indicado pudo ser debido a que a veces el comité de créditos no ejerce un efectivo control de los riesgos de crédito.

Indicador: Aseguramiento financiero

Tabla 23

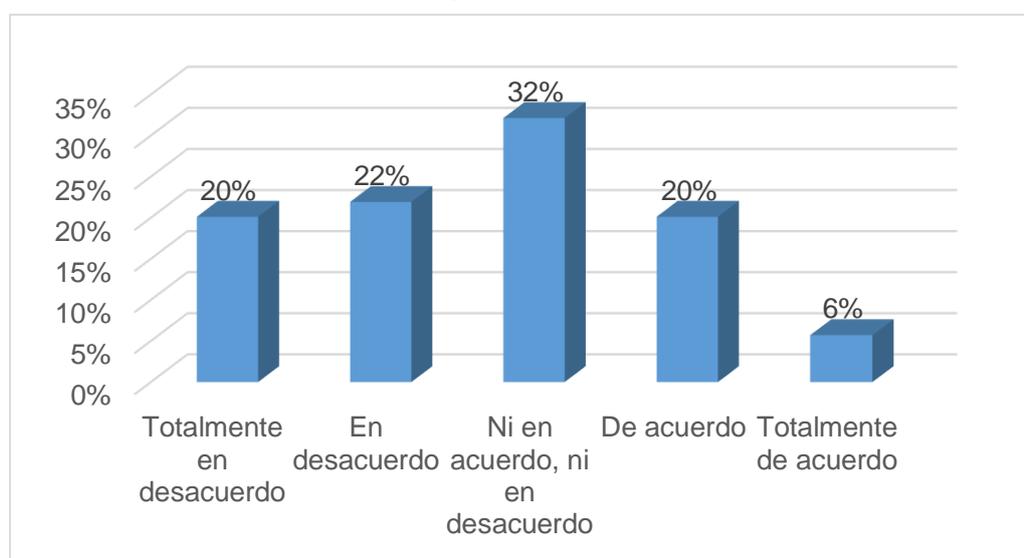
Nivel de frecuencia del indicador aseguramiento financiero

Calificación	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	2	3	67	20%
En desacuerdo	4	5	73	22%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	6	7	107	32%
De acuerdo	8	9	67	20%
Totalmente de acuerdo	10		19	6%
Total			333	100%

Nota. Instrumento de investigación

Figura 22

Nivel de frecuencia del indicador aseguramiento financiero



Nota. Resultado de la Tabla 23

Mediante el indicador aseguramiento financiero, se observa con la Tabla 23 y la Figura 22 que el 32% de los socios encuestados de la cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha señalaron que estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo acerca del aseguramiento financiero. Mientras que 20%, 22%, 20% y 6% de los encuestados mencionaron estar totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo, y totalmente de acuerdo respectivamente con respecto al aseguramiento financiero. El resultado indicado pudo ser debido a que a veces la empresa no proporciona asesoría financiera a sus socios.

Dimensión: Gestión general

Indicador: Formulación de objetivos

Tabla 24

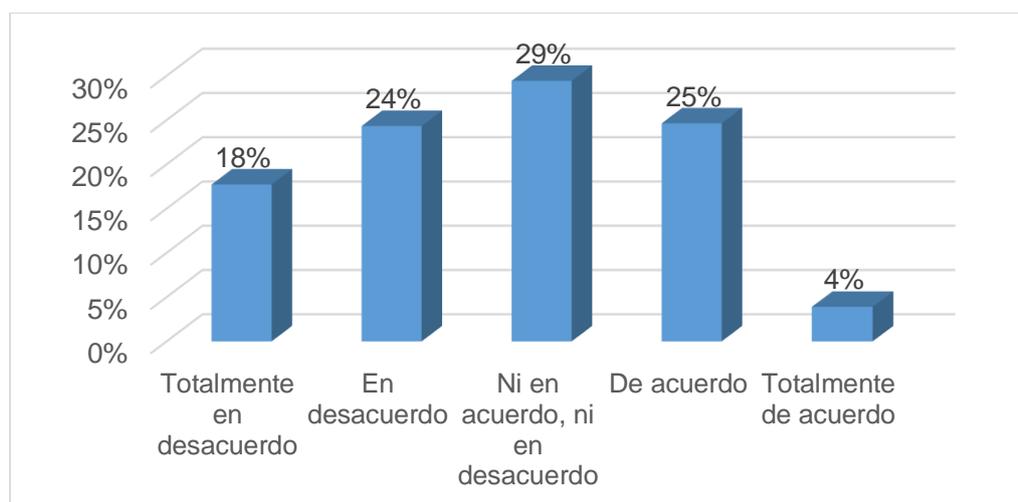
Nivel de frecuencia del indicador formulación de objetivos

Calificación	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	2	3	59	18%
En desacuerdo	4	5	81	24%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	6	7	98	29%
De acuerdo	8	9	82	25%
Totalmente de acuerdo	10		13	4%
Total			333	100%

Nota. Instrumento de investigación

Figura 23

Nivel de frecuencia del indicador formulación de objetivos



Nota. Resultado de la Tabla 24

A través del indicador formulación de objetivos, se observa con la Tabla 24 y la Figura 23 que el 29% de los socios encuestados de la cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha señalaron que estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo acerca de la formulación de objetivos. Mientras que 18%, 24%, 25% y 4% de los encuestados mencionaron estar totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo, y totalmente de acuerdo respectivamente con respecto a la formulación de objetivos. El resultado indicado pudo ser debido a que a veces la empresa no considera un proceso para el planteamiento de objetivos es minucioso y democrático.

Indicador: Desarrollo de plan de acción

Tabla 25

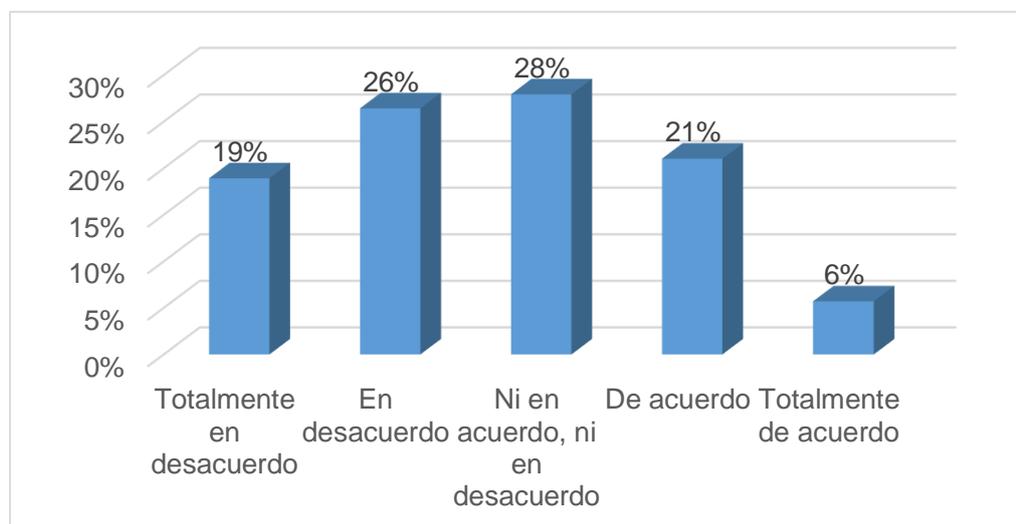
Nivel de frecuencia del indicador desarrollo de plan de acción

Calificación	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	2	3	63	19%
En desacuerdo	4	5	88	26%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	6	7	93	28%
De acuerdo	8	9	70	21%
Totalmente de acuerdo	10		19	6%
Total			333	100%

Nota. Instrumento de investigación

Figura 24

Nivel de frecuencia del indicador desarrollo de plan de acción



Nota. Resultado de la Tabla 25

A través del indicador desarrollo de plan de acción, se observa con la Tabla 25 y la Figura 24 que el 28% de los socios encuestados de la cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha señalaron que estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo acerca del desarrollo de plan de acción. Mientras que 19%, 26%, 21% y 6% de los encuestados mencionaron estar totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo, y totalmente de acuerdo respectivamente con respecto al desarrollo de plan de acción. El resultado indicado pudo ser debido a que a veces la empresa no tiene un plan individual para responder a los problemas de los socios.

Indicador: Elaboración de presupuesto

Tabla 26

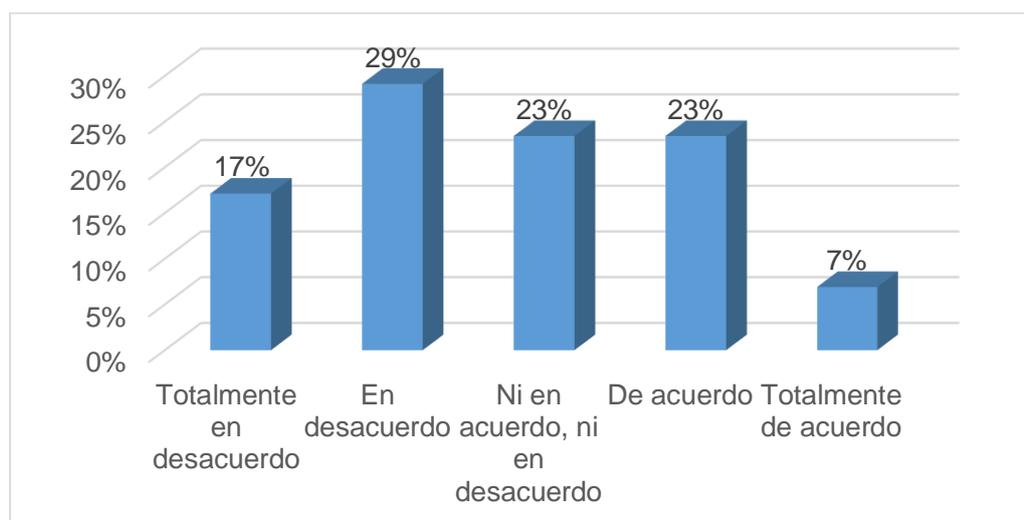
Nivel de frecuencia del indicador elaboración de presupuesto

Calificación	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo			57	17%
En desacuerdo	2	3	97	29%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	4	5	78	23%
De acuerdo	6	7	78	23%
Totalmente de acuerdo	8	9	23	7%
	10			
Total			333	100%

Nota. Instrumento de investigación

Figura 25

Nivel de frecuencia del indicador elaboración de presupuesto



Nota. Resultado de la Tabla 26

Con respecto al indicador elaboración de presupuesto, mediante la Tabla 28 y Figura 27, se observa que el 23% de los socios encuestados de la cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha señalaron que estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo acerca de la elaboración de presupuesto. Mientras que 17%, 29%, 23% y 7% de los encuestados mencionaron estar totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo, y totalmente de acuerdo respectivamente con respecto a la elaboración de presupuesto. El resultado indicado pudo ser debido a que a veces la empresa no verifica su presupuesto regularmente.

Indicador: Ejecución del plan

Tabla 27

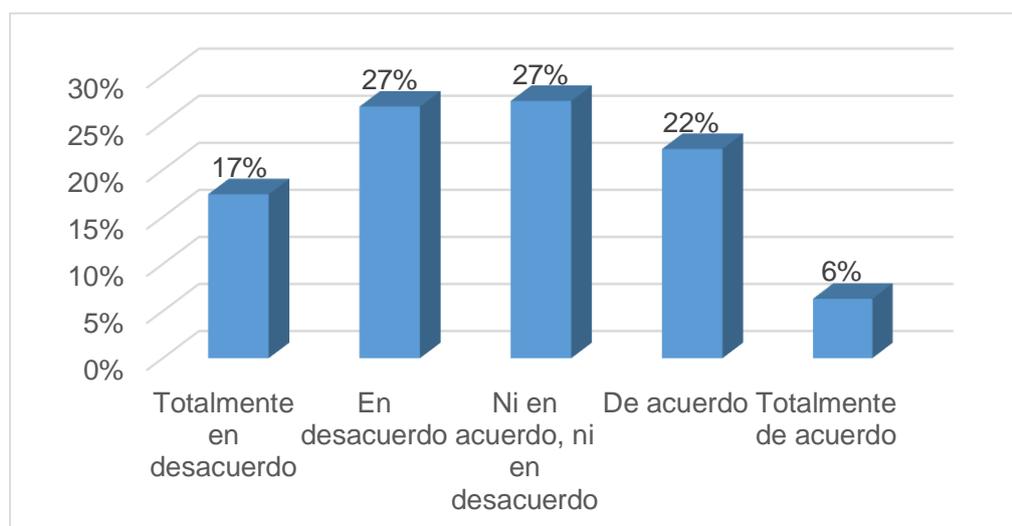
Nivel de frecuencia del indicador ejecución del plan

Calificación	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	2	3	58	17%
En desacuerdo	4	5	89	27%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	6	7	91	27%
De acuerdo	8	9	74	22%
Totalmente de acuerdo	10		21	6%
Total			333	100%

Nota. Instrumento de investigación

Figura 26

Nivel de frecuencia del indicador ejecución del plan



Nota. Resultado de la Tabla 27

Mediante la Tabla 27 y Figura 26, se muestra que la ejecución del plan, que el 27% de los socios encuestados de la cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha señalaron que estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo con la ejecución del plan. Mientras que 17%, 27%, 22% y 6% de los encuestados mencionaron estar totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo, y totalmente de acuerdo respectivamente con respecto a la ejecución del plan. El resultado indicado pudo ser debido a que algunos de los resultados de la cooperativa no están alineados a los objetivos.

Dimensión: Educación y promoción

Indicador: Actividades de educación

Tabla 28

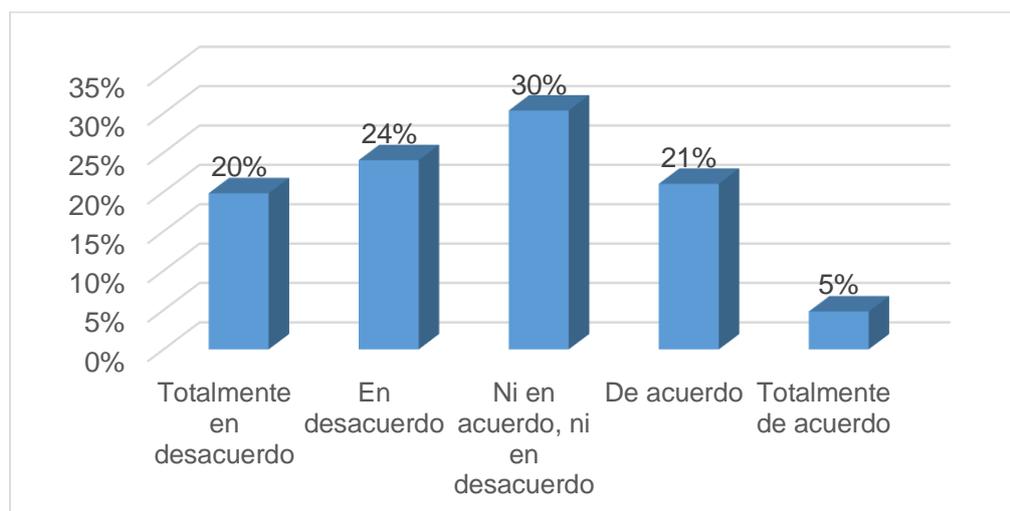
Nivel de frecuencia del indicador actividades de educación

Calificación	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	2	3	66	20%
En desacuerdo	4	5	80	24%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	6	7	101	30%
De acuerdo	8	9	70	21%
Totalmente de acuerdo	10		16	5%
Total			333	100%

Nota. Instrumento de investigación

Figura 27

Nivel de frecuencia del indicador actividades de educación



Nota. Resultado de la Tabla 28

A través del indicador actividades de educación, se observa con la Tabla 28 y la Figura 27 que el 30% de los socios encuestados de la cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha señalaron que estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo acerca de las actividades de educación. Mientras que 19%, 25%, 22% y 6% de los encuestados mencionaron estar totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo, y totalmente de acuerdo respectivamente con respecto a las actividades de educación. El resultado indicado pudo ser debido a que a veces la empresa no le informa, detalladamente, sobre los beneficios de sacar un crédito.

Indicador: Actividades de promoción

Tabla 29

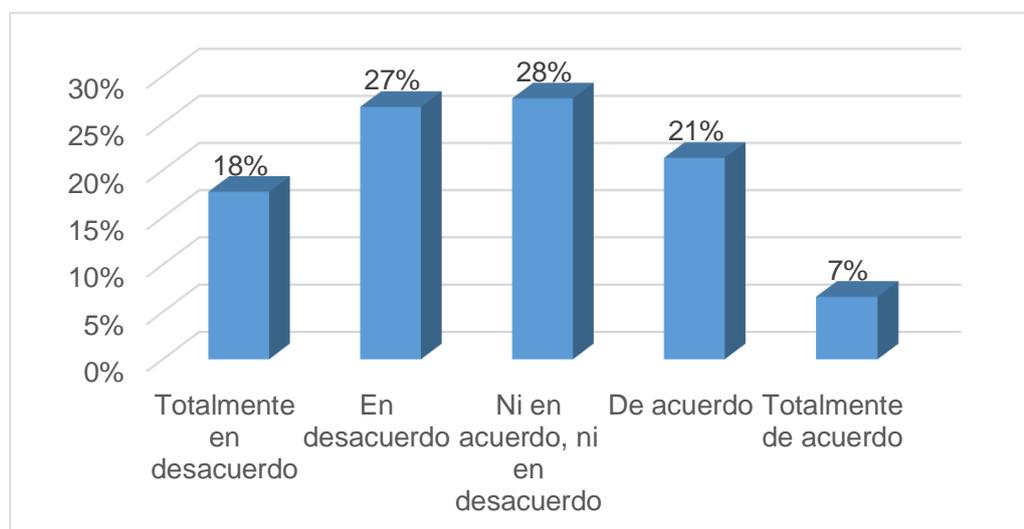
Nivel de frecuencia del indicador actividades de promoción

Calificación	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	2	3	59	18%
En desacuerdo	4	5	89	27%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	6	7	92	28%
De acuerdo	8	9	71	21%
Totalmente de acuerdo	10		22	7%
Total			333	100%

Nota. Instrumento de investigación

Figura 28

Nivel de frecuencia del indicador actividades de promoción



Nota. Resultado de la Tabla 29

Mediante el indicador actividades de promoción, se observa con la Tabla 29 y la Figura 28 que el 28% de los socios encuestados de la cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha señalaron que estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo acerca de las actividades de promoción. Mientras que 18%, 27%, 21% y 7% de los encuestados mencionaron estar totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo, y totalmente de acuerdo respectivamente con respecto a las actividades de promoción. El resultado indicado pudo ser debido a que a veces la empresa no le comunica las promociones para sacar un nuevo crédito a sus socios.

Dimensión: Control y auditoría

Indicador: Comité de vigilancia

Tabla 30

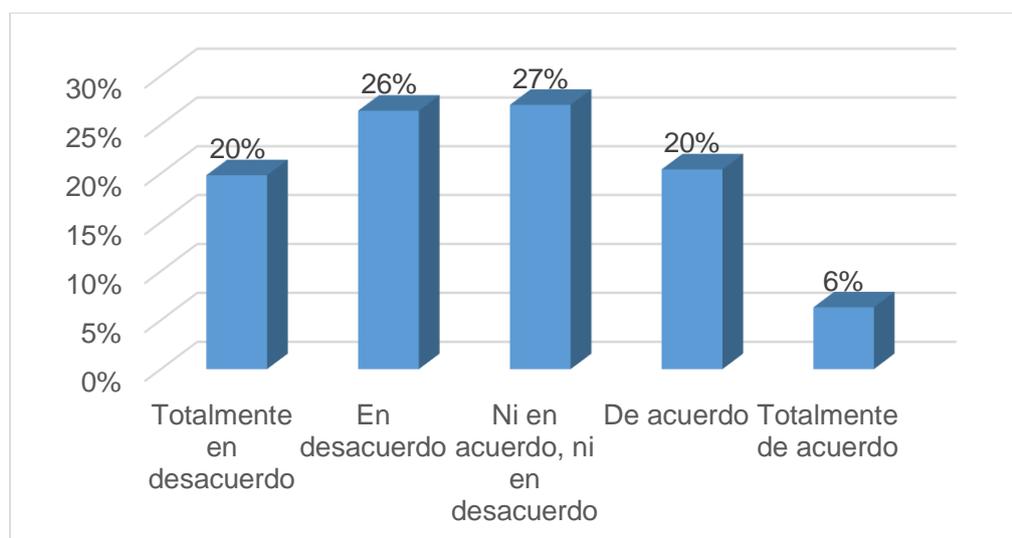
Nivel de frecuencia del indicador comité de vigilancia

Calificación	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	2	3	66	20%
En desacuerdo	4	5	88	26%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	6	7	90	27%
De acuerdo	8	9	68	20%
Totalmente de acuerdo	10		21	6%
Total			333	100%

Nota. Instrumento de investigación

Figura 29

Nivel de frecuencia del indicador comité de vigilancia



Nota. Resultado de la Tabla 30

A través del indicador comité de vigilancia, se observa con la Tabla 30 y la Figura 29 que el 27% de los socios encuestados de la cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha señalaron que estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo acerca del comité de vigilancia. Mientras que 20%, 26%, 20% y 6% de los encuestados mencionaron estar totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo, y totalmente de acuerdo respectivamente con respecto al comité de vigilancia. El resultado indicado pudo ser debido a que a veces el comité de vigilancia de la cooperativa no realiza la inspección sus actividades continuamente.

Indicador: Auditoría

Tabla 31

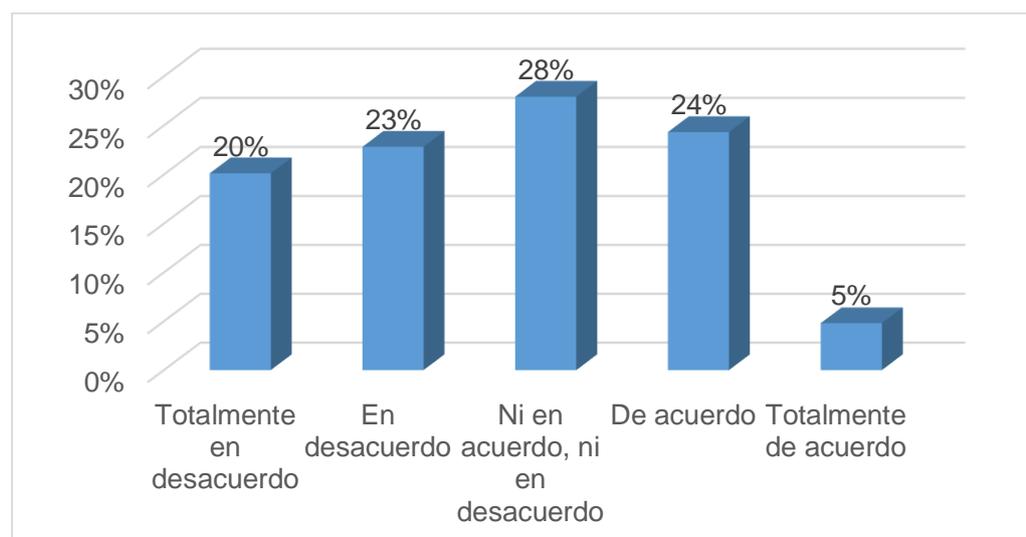
Nivel de frecuencia del indicador auditoría

Calificación	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo			67	20%
En desacuerdo	2	3	76	23%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	4	5	93	28%
De acuerdo	6	7	81	24%
Totalmente de acuerdo	8	9	16	5%
	10			
Total			333	100%

Nota. Instrumento de investigación

Figura 30

Nivel de frecuencia del indicador auditoría



Nota. Resultado de la Tabla 31

A través del indicador auditoría, se observa con la Tabla 31 y la Figura 30 que el 28% de los socios encuestados de la cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha señalaron que estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo acerca de la auditoría. Mientras que 20%, 23%, 24% y 5% de los encuestados mencionaron estar totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo, y totalmente de acuerdo respectivamente con respecto a la auditoría. El resultado indicado pudo ser debido a que a veces la empresa no verifica su información financiera constantemente.

4.2. RESULTADOS INFERENCIALES

En este apartado se realizará las contrastaciones de las hipótesis.

Hipótesis general

Existe relación entre la gestión administrativa y la organización al sistema cooperativo en la Cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha, Ayacucho, 2022.

Tabla 32

Correlación entre la variable gestión administrativa y la variable organización al sistema cooperativo

Organización al sistema cooperativo		Rho de Spearman
Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	0.717**
	Sig. (bilateral)	0.00
	N	295

En la Tabla 14, se puede observar que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la variable gestión administrativa y la variable organización al sistema cooperativo tiene un valor de 0.717, ello indica una correlación positiva y alta, además se observa que el p-valor es menor a 0.05 lo que asegura que, se acepte la hipótesis planteada por el investigador y que dicha correlación sea significativa.

Hipótesis específica 1

Existe relación entre la planificación y la organización al sistema cooperativo en la Cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha, Ayacucho, 2022

Tabla 33

Correlación entre la dimensión planificación y la variable organización al sistema cooperativo

Organización al sistema cooperativo		Rho de Spearman
Planificación	Coefficiente de correlación	0.706**
	Sig. (bilateral)	0.00
	N	295

En la Tabla 15, se puede observar que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la dimensión planificación y la variable organización al

sistema cooperativo tiene un valor de 0.706, ello indica una correlación positiva y alta, además el p-valor al ser menor a 0.05 asegura que, se acepte la hipótesis planteada por el investigador y que dicha correlación sea significativa.

Hipótesis específica 2

Existe relación entre la organización y la organización al sistema cooperativo en la Cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha, Ayacucho, 2022.

Tabla 34

Correlación entre la dimensión organización y la variable organización al sistema cooperativo

Organización al sistema cooperativo		Rho de Spearman
	Coefficiente de correlación	0.695**
Organización	Sig. (bilateral)	0.00
	N	295

En la Tabla 16, se observa que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la dimensión organización y la variable organización al sistema cooperativo tiene un valor de 0.695, ello indica una correlación positiva y moderada, además, el p-valor es menor a 0.05 lo que señala que, se acepte la hipótesis planteada por el investigador y que dicha correlación sea significativa.

Hipótesis específica 3

Existe relación entre la dirección y la organización al sistema cooperativo en la Cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha, Ayacucho, 2022.

Tabla 35

Correlación entre la dimensión dirección y la variable organización al sistema cooperativo

Organización al sistema cooperativo		Rho de Spearman
	Coefficiente de correlación	0.686**
Dirección	Sig. (bilateral)	0.00
	N	295

En la Tabla 17, se puede observar que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la dimensión dirección y la variable organización al

sistema cooperativo tiene un valor de 0.686, ello indica una correlación positiva y moderada, además, se observa un p-valor menor a 0.05 lo que asegura que, se acepte la hipótesis planteada por el investigador y que dicha correlación sea significativa.

Hipótesis específica 4

Existe relación entre el control y la organización al sistema cooperativo en la Cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha, Ayacucho, 2022

Tabla 36

Correlación entre la dimensión control y la variable organización al sistema cooperativo

		Organización al sistema cooperativo
		Rho de Spearman
	Coefficiente de correlación	0.714**
Control	Sig. (bilateral)	0.00
	N	295

En la Tabla 18, se puede observar que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la dimensión control y la variable organización al sistema cooperativo tiene un valor de 0.714, ello indica una correlación positiva y alta, además se observa que el p-valor es menor a 0.05, mostrando así una correlación significativa y que se acepte la hipótesis planteada por el investigador.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Mediante el objetivo general se evidenció que la variable gestión administrativa y la variable organización al sistema cooperativo tuvieron una correlación positiva y alta, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.717, así mismo fueron significativa ya que se obtuvo un p-valor menor a 0.05. Es así que se pudo inferir que, la mejora del establecimiento de las metas dentro de la cooperativa, así como la mejora en asignación de tareas y la toma de decisiones ayudarían a que la organización del sistema cooperativo mejore, permitiendo así un correcto comité de créditos, una mejor formulación de objetivos y un plan de desarrollo de acción eficiente. Este resultado concuerda con el estudio de Morocho (2020) quienes mencionan la necesidad de mejorar las capacitaciones de las personas de una cooperativa, así mismo la mejora en las políticas de créditos y en la rentabilidad, y sugiere que para ello es necesario implementar un conjunto de fases con los que cuenta la gestión administrativa. Este resultado pudo ser similar debido a la importancia que en ambas cooperativas los problemas identificados fueron casi similares. Así mismo Berrospi y Rojas (2018) mencionan que la correcta asesoría de créditos a los socios de la cooperativa permite su mejor desempeño lo cual mediante el presente estudio se indica que ello tiene un impacto en la organización del sistema cooperativo. Con ello, la gestión administrativa es definida como el conjunto de actividades que una organización realiza para llegar a sus metas (González et al., 2020). Y la organización al sistema cooperativo es definido como un orden establecido con la finalidad de mejorar los beneficios económicos de la organización (Bombón & Pacheco, 2021).

A través del objetivo específico uno, se evidenció que la dimensión planificación y la variable organización al sistema cooperativo tuvieron una correlación positiva y alta, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.706, así mismo fueron significativa ya que se obtuvo un p-valor menor a 0.05. Es así que se pudo inferir que, la mejora de alineación entre los objetivos de la cooperativa y los beneficios de las personas, así como el mejor establecimiento de las metas permitieron que se dé una mejora en la gestión

general lo que llevaría a mejorar la organización del sistema cooperativo. Este resultado tiene un vínculo con el estudio de Baldeón (2019) ya que él menciona que el establecimiento correcto de metas se puede dar mediante la realización de una auditoría financiera, y esta última tiene un impacto en la mejora de la gestión administrativa. La planificación es considerada como la programación de algo en un tiempo establecido considerando los recursos que se tiene (González et al., 2020). Y la organización al sistema cooperativo permite el manejo óptimo de los recursos con los que cuenta una organización (Díaz, 2017).

Respecto al segundo objetivo específico dos, se halló que la dimensión organización y la variable organización al sistema cooperativo tuvieron una correlación positiva y moderada, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.695, así mismo fueron significativa ya que se obtuvo un p-valor menor a 0.05. Es así que se pudo inferir que, la mejora en la asignación de las actividades que van a realizar las personas, así como una mejor innovación con respecto a las técnicas aplicadas en los procesos administrativos hicieron que se dé una mejora en la organización del sistema cooperativo. Este resultado se asemeja al estudio de Baldeón (2019) si consideramos que la asignación de actividades se da para la realización de una auditoría financiera, ya que se menciona que esta última permite ver si la gestión administrativa está o no respondiendo al mercado y así mismo permite ver los riesgos que hay para poder mitigarlos. La organización es considerada como una estructura que permite llegar a los objetivos establecidos (González et al., 2020). Y la organización al sistema cooperativo se refiere al orden que se da en una organización para fortalecer su estructura y sus políticas (Bombón & Pacheco, 2021).

A través del objetivo específico tres, se halló que la dimensión dirección y la variable organización al sistema cooperativo tuvieron una correlación positiva y moderada, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.686, así mismo fueron significativa ya que se obtuvo un p-valor menor a 0.05. Es así que se pudo inferir que, la mejora de la estructura de la cooperativa, así como la mejora de la comunicación entre las diversas áreas, permitió que se de una

mejora en los servicios de las personas que forman parte de la cooperativa lo cual generó que, la organización del sistema cooperativo mejore. Este resultado concuerda con tanto con el estudio de Salazar y Suarez (2021) como con el de Cambi (2021) quien menciona que por medio de una mejor gestión administrativa se puede dar un mejor servicio a los socios de la cooperativa y esto último según el presente estudio implica que la organización del sistema cooperativo sea mejor. Este resultado similar muestra en las diferentes cooperativas es importante considerar dar un excelente servicio a las personas que forman parte de ellas. Así mismo, otro estudio similar es el de Machuca (2020) quien menciona la importancia que tiene que las actividades a realizar se den de la mejor manera esto porque ello tiene un impacto en la estructura de organizacional de la cooperativa y esto según el presente estudio genera un efecto en la organización del sistema cooperativo. La dirección es considerada como la ejecución de las diferentes estrategias que se establecieron dentro de una cooperativa (González et al., 2020). Y la organización al sistema cooperativo si se da de manera óptima permite que una organización sea competitiva (Díaz, 2017).

Respecto al objetivo específico cuatro, se infirió que la dimensión control y la variable organización al sistema cooperativo tuvieron una correlación positiva y alta, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.714, así mismo fueron significativa ya que se obtuvo un p- valor menor a 0.05. Es así que se puede inferir que, la mejor evaluación de los rendimientos en las áreas de la cooperativa y de las actividades que los empleados realizaron, permitió que, la organización del sistema cooperativo mejore debido a que se mejoró su estructura. Este resultado concuerda con el estudio de Ochoa et al. (2019) quienes mencionan que, las principales debilidades de la gestión administrativa en una cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco son, la falta de claridad de la estructura organizacional y que las funciones de las personas no están plasmadas en un manual, ello muestra una similitud a lo mencionado en el presente estudio ya que la necesidad de mejorar la evaluación de las actividades de los empleados muestra la carencia de un manual para poder realizar dicha evaluación. Así mismo se encuentra similitud con el estudio de Díaz (2021) quienes enfatizan la importancia del control

interno de una cooperativa para generar una mejora en la gestión administrativa. El control es definido como la verificación de la concordancia entre las estrategias y las actividades realizadas (González et al., 2020). Y una correcta organización al sistema cooperativo permite que los beneficios económicos se los socios de una organización mejoren (Bombón & Pacheco, 2021).

CONCLUSIONES

Se determinó una relación positiva, alta y significativa entre la variable gestión administrativa y la variable organización al sistema cooperativo. Con ello se pudo confirmar que la mejora de la gestión administrativa en la cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha mediante el progreso de las asignaciones de actividades que las personas socias realizan generó que la organización al sistema cooperativo mejore.

Se identificó una relación positiva, alta y significativa entre la dimensión planificación y la variable organización al sistema cooperativo. Es así que se pudo confirmar que la dimensión planificación se encontraba en un nivel regular, esto principalmente porque no hubo un claro establecimiento de las metas a las que se quiso llegar lo que generó que la organización al sistema cooperativo tenga un nivel regular.

Se estableció una relación positiva, moderada y significativa entre la dimensión organización y la variable organización al sistema cooperativo. Con ello se pudo confirmar que la dimensión organización se encontraba en un nivel regular, esto porque no se implementaron técnicas modernas durante los procesos administrativos, generando que la organización al sistema cooperativo tenga un nivel regular.

Se determinó una relación positiva, moderada y significativa entre la dimensión dirección y la variable organización al sistema cooperativo. Es así que se pudo confirmar que la dimensión dirección se encontraba en un nivel regular, debido principalmente a, la falta de comunicación entre las diferentes áreas, lo que hizo que la organización al sistema cooperativo tenga un nivel regular y no llegue a tener un nivel alto.

Se estableció una relación positiva, alta y significativa entre la dimensión control y la variable organización al sistema cooperativo. Lo que llevó a confirmar que la dimensión control se encontrara en un nivel regular, esto porque no se dio una frecuente evaluación de los rendimientos obtenidos en las diferentes áreas de la cooperativa, haciendo que la organización al sistema cooperativo solo llegue a tener un nivel regular.

RECOMENDACIONES

Los socios de la cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha deben realizar constantes reuniones para evaluar la situación en la que se encuentran y ver si las actividades que se están realizando son las correctas, eso permitiría mejorar la gestión administrativa y con ello la organización al sistema cooperativo.

El directivo debe hacer que todo el equipo tenga conocimientos de las metas a las que se quiere llegar, para ello es importante dar a conocer los objetivos de la organización, la forma en cómo se va a mitigar algunos obstáculos que se presenten y las personas encargadas de que se cumpla lo establecido con éxito, esto permitiría una mejor organización en la cooperativa.

El encargado del área administrativa debe implementar recursos tecnológicos durante sus procesos administrativos, ello ayudaría a que esos se den de manera más eficiente.

El director ejecutivo debe implementar la formación de trabajos en equipo para mejorar la comunicación entre las diferentes áreas de la cooperativa, de esta manera la información que se genere se transmitirá mucho más rápido y ello permite mejorar la dirección de la toma decisiones.

Los encargados de las diferentes áreas deben realizar un seguimiento a las actividades que realizan los socios para ver si se está cumpliendo con dar un servicio adecuado a los nuevos clientes, esto se puede hacer mediante la aplicación de una pequeña encuesta a los clientes, permitiendo de esa manera ver en qué se puede mejorar.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alba, R., Rueda, C., Vargas, G., & Viteri, M. (2017). Evaluación de la actividad administrativa de cuatro Cooperativas de Ahorro y Crédito en Quito, Ecuador. *Cooperativismo y Desarrollo*, 5(1), 125-136. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6044779>
- Alguacil, M., Vargas, C., Sacristán, F., Genovart, J., Mauleón, E., Aguilar, M., . . . Polo, F. (2019). *Guía de procesos de integración de cooperativas agroalimentarias*. Cooperativas Agro-alimentarias de España. <https://www.agro-alimentarias.coop/ficheros/doc/06035.pdf>
- Álvarez, M., Arbesú, P., & Fé, C. (2000). Las cooperativas en el marco de la teoría de la agencia. *CIRIEC*(34), 169-188. <https://www.redalyc.org/pdf/174/17403407.pdf>
- Arrubla, M. (2016). Finanzas y educación financiera en las empresas familiares Pymes. *Sinapsis*, 8(1), 99-118. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5732164>
- Baldeón, M. (2019). *Auditoría financiera y su incidencia en la gestión administrativa de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Huancayo, 2017-2018*. Universidad San Martín de Porres, Lima. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5335/baldeon_pmj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ballesteros, L., Montenegro, A., Guerrero, C., & Angamarca, M. (2021). Plan promocional: Herramienta para elevar el valor de marca del sector cooperativista en Tungurahua-Ecuador. *Revista Espacios*, 42(4), 25-43. <https://www.revistaespacios.com/a21v42n04/a21v42n04p03.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación. Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales* (Tercera ed.). Bogotá: Pearson. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

- Berrospi, L., & Rojas, A. (2018). *El modelo de excelencia en la gestión para mejorar el desempeño de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Arcangel", distrito de Yanacancha-Pasco 2018*. Pasco. http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1002/1/T026_47496785_T.pdf
- Boada, S. (2019). La naturaleza jurídica de la cuenta bancaria. (36), 171-203. <http://www.scielo.org.co/pdf/rdp/n36/0123-4366-rdp-36-171.pdf>
- Bombón, D., & Pacheco, F. (2021). Impacto económico de las cooperativas de ahorro y crédito de tipo cerrada en los empleados de instituciones y empresas públicas y privadas. *Bolentín de Coyuntura*(28), 5-10. <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/bcoyu/article/view/1064/973>
- Brume, M. (2019). *Estructura organizacional*. Barranquilla, Colombia: Institución Universitaria Itsa. <https://www.itsa.edu.co/docs/ESTRUCTURA-ORGANIZACIONAL.pdf>
- Cambi, J. (2021). *La gestión administrativa y su incidencia en la atención al cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Desarrollo y Futuro Indesfut Ltda*. Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/7664/1/Tesis%20Juan%20Andr%C3%A9s%20Cambi%20v11.pdf>
- Cano, C. (2017). *La administración y el proceso administrativo*. <https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>
- Casas, A., & Maldonado, O. (2021). Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico. 1-11. https://www.aai.com.pe/wp-content/uploads/2021/03/Coop.-Pac%C3%ADfico_Dic-2020-instituci%C3%B3n-rev.pdf
- Ceballos, D., & Correa, C. (2019). Los presupuestos como base de la planeación financiera en la educación contable. *Revista Colombiana de Contabilidad*, 7(13), 189-202. <https://ojs.asfacop.org.co/index.php/asfacop/article/view/126/132>

- Chávez, M., Castelo, Á., & Villacis, J. (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. *Revista Científica FIPCAEC*, 5(18), 16-29. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/198/323>
- Chávez, R. (2016). Las cooperativas de ahorro y crédito desde un enfoque social, sistémico y complejo. 203-213. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/20CA201602.pdf>
- Coba, E., Díaz, J., & Tapia, E. (2020). Impacto de los principios cooperativos en el sector financiero popular y solidario ecuatoriano. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(2), 192-205. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/racs/article/view/32434/33862>
- Córdova, C. (2019). Promoción del marketing y el posicionamiento. *Revista de Investigación y Cultura*, 8(4), 11-23. <https://www.redalyc.org/journal/5217/521763181001/521763181001.pdf>
- Cruz, L., & Pérez, F. (2020). Evaluación de la estructura de capital de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo de México. *Revista de Estudios Cooperativos*, 136, 1-21. <https://revistas.ucm.es/index.php/REVE/article/view/71858/4564456554660>
- Dávalos, E. (2016). *Estructura organizacional y optimización de la gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOOP*. Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato. <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3674/1/TUAMG C002-2016.pdf>
- Díaz, B. (2021). *Control interno y gestión administrativa de la Cooperativa Agraria Agropia Ltda. Sapallanga. Huancayo-2017*. Universidad Peruana Los Andes, Huancayo.

<https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2508/TO37-43255250-T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Díaz, M. (2017). Sistemas de gestión de información y conocimiento en empresas cooperativas: Sociedades colaborativas de conocimiento. *Revista de Cooperativismo y Desarrollo*, 5(2), 221-232. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6231784>
- Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿Métodos o técnicas de indagación empírica? 11(3), 62-79. <http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/992/997>
- Figueroa, M., Toala, S., & Quiñonez, M. (2020). El marketing mix y su incidencia en el posicionamiento comercial de las Pymes. *Polo del Conocimiento*, 5(53), 309-324. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8042548>
- Galarza, S., García, J., Ballesteros, L., Cuenca, V., & Fernández, A. (2017). Estructura organizacional y estilos de liderazgo en Cooperativas de Ahorro y Crédito de Pichincha. *Revista de Cooperativismo y Desarrollo*, 5(1), 19-31. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6044786>
- García, G., Sánchez, V., Elizalde, D., & Fernández, A. (2017). La gestión social de Cooperativas de Ahorro y Crédito en Ecuador. *Revista de Cooperativismo y Desarrollo*, 5(1), 47-59. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6044784>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de Gestión Administrativa para el desarrollo empresarial del hotel Barrios en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Haro, F., Córdova, N., & Alvarado, M. (2017). Importancia de la innovación y su ejecución en la estrategia empresarial. *INNOVA Research Journal*, 2(5), 88-105. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5994740>

- Hernández, M. (2017). Sistemas de control de gestión y de medición del desempeño. *Ciencia y Sociedad*, 42(1), 111-124. <https://www.redalyc.org/pdf/870/87050902009.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill educación. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Instituto Nacional de Fomento Cooperativo. (2017). *Estructura y funciones de las cooperativas*. San José. https://www.infocoop.go.cr/sites/default/files/2019-07/Estructura_%26_Funciones.pdf
- López, J. (2017). Reglas de operación del Comité de Crédito del Instituto FONACOT. 1-10. https://www.fonacot.gob.mx/SIPOT-I/50936_Reglas%20de%20Operaci%C3%B3n%20del%20Comit%C3%A9%20de%20Cr%C3%A9dito%20RE09.00.pdf
- Machuca, M. (2020). *Diseño organizacional y estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Yantzaza Ltda*. Universidad Internacional del Ecuador, Loja. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4323/1/T-UIDE-0063.pdf>
- Mahon, D. (2001). *Organización y gestión de Cooperativas de Ahorro y Crédito*. Ginebra. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---coop/documents/instructionalmaterial/wcms_634558.pdf
- Manrique, J. (2019). *Introducción a la auditoría* (Primera ed.). Ediciones Carolina. <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14785/INTRODUCCION%20A%20LA%20AUDITORIA%20%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Mantilla, S. (2018). *Auditoría del control interno* (Cuarta ed.). ECOE Ediciones. <https://www.ecoedediciones.com/wp->

content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf

Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>

Mendoza, V., & Moreira, J. (2021). Procesos de gestión administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC*, 6(3), 608-620. <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/414/736>

Mendoza, W., García, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de Las Ciencias*, 4(4), 206-240. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/835/pdf>

Mero, J. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *FIPCAEC*, 3(8), 84-102. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/59/71>

Morocho, R. (2020). *Modelo de gestión administrativo para la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Servidores de la Universidad Técnica de Machala"*. Universidad Tecnológica Empesarial de Guayaquil, Guayaquil. <http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/bitstream/handle/123456789/1218/Modelo%20de%20Gesti%c3%b3n%20Administrativo%20para%20la%20Cooperativa%20de%20Ahorro%20y%20Cr%c3%a9dito%20%e2%80%9cServidores%20de%20la%20Universidad%20T%c3%a9cnica%20de%20Machala%e2%80%9d>.

Münch, L. (2010). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo* (Primera ed.). México: Pearson Educación. <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administraci%C3%B3n.-Gesti%C3%B3n-organizacional-enfoques-y-proceso-administrativo-1ed-Lourdes-M%C3%BCnch.pdf>

- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (Quinta ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Ochoa, E., Pinda, B., León, M., & Mayorga, J. (2019). Estructura organizacional y gestión administrativa: Diagnóstico en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Francisco Ltda.", Agencia Puyo. *Revistas Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*(144), 1-19. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1669/1370>
- Orazi, S., Martínez, L., & Vigier, H. (2019). La inclusión financiera en América Latina y Europa. *Ensayos de Economía*, 29(55), 181-204. <http://www.scielo.org.co/pdf/enec/v29n55/2619-6573-enec-29-55-181.pdf>
- Orellana, C., Orellana, E., Olivo, M., & Tambo, V. (2020). Modelo de Gestión para Procesos Administrativos en empresas de Economía Popular y Solidaria. *Journal of Business and Entrepreneurial*, 4(2), 343-351. <https://journalbusinesses.com/index.php/revista/article/view/113/263>
- Rivera, B., & Bernal, D. (2018). La importancia de la educación financiera en la toma de decisiones de endeudamiento. Estudio de una sucursal de "Mi Banco" en México. *Perspectivas*(41), 117-144. http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n41/n41_a06.pdf
- Rubio, G., Blandón, A., & Serna, H. (2019). Análisis de los factores que componen un sistema de gestión empresarial. Estudio de caso. *Revista Científica Hermes*, 25, 408-430. <https://www.redalyc.org/journal/4776/477662439011/477662439011.pdf>
- Salazar, F., & Suarez, A. (2021). *La gestión administrativa y su relación con la satisfacción del cliente en una cooperativa de ahorro y crédito de*

Lima durante el periodo 2019. Universidad de Piura, Lima.
https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5192/AE-L_025.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salazar, S. (2021). Las cooperativas como organizaciones inteligentes para disminuir la desigualdad social. *Revista Centroamericana de Administración Pública*(80), 86-98.
<https://ojs.icap.ac.cr/index.php/RCAP/article/view/155/313>

Siccha, L., & Siccha, L. (2018). *Cultura y satisfacción de la gestión administrativa Cooperativa Túpac Amaru II, 2016*. Universidad Nacional del Callao, Callao.
http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3944/Siccha%20Macassi%20Laura%20y%20Siccha%20Macassi%20lupe_titulo%20maestria%20administracion%20_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2019). Resolución S.B.S n° 480-2019. 1-38. Lima, Perú.
https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/SUPER_COOPAC/0480-2019%20R.%20v5%20REGLAMENTO%20GENERAL%20COOPAC.PDF

Toral, R., & Zeta, A. (2016). Gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa, de la Universidad Nacional de Loja. *Sur Academia*, 1(6), 77-89.
<https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/268/246>

Vera, N., & Collins, N. (2018). El servicio al cliente como filosofía y factor de posicionamiento de las cooperativas de taxis. *INNOVA Research Journal*, 3(2), 71-82.
<https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/413/582>

Vigo, M. (2021). *Control interno y su relación con la gestión administrativa en las pequeñas cooperativas de ahorro y crédito, distrito Trujillo - 2020*. Universidad Nacional de Trujillo.

<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/17948/Vigo%20Pinedo%2c%20Mariela%20Beatriz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Villada, F., López, J., & Muñoz, N. (2017). El papel de la educación financiera en la formación de profesionales de la ingeniería. *Formación Universitaria*, 10(2), 13-22.
<https://www.redalyc.org/pdf/3735/373550473003.pdf>

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Muñoz Lujan, A. (2023). *Gestión administrativa y la organización al sistema cooperativo en la Cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha, Ayacucho, 2022* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH.
<http://...>

ANEXOS

ANEXO 1
MATRIZ DE CONSISTÈNCIA

“Gestión administrativa y la organización al sistema cooperativo en la Cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha, Ayacucho, 2022”

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Pregunta general PG: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la organización al sistema cooperativo en la Cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha, Ayacucho, 2022?	Objetivo general OG: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la organización al sistema cooperativo en la Cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha, Ayacucho, 2022.	Hipótesis general HG: Existe relación entre la gestión administrativa y la organización al sistema cooperativo en la Cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha, Ayacucho, 2022.	Variable 1: Gestión administrativa	Planificación	Definición de objetivos	Tipo: Básica Enfoque: Cuantitativo Alcance: Correlacional Diseño: No experimental Corte: Transversal Muestra: 333 socios de la Cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha
Preguntas Específicas PE1: ¿Cuál es la relación entre la planificación y la organización al sistema cooperativo en la Cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha, Ayacucho, 2022?	Objetivos Específicos OE1: Identificar la relación entre la planificación y la organización al sistema cooperativo en la Cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha, Ayacucho, 2022.	Hipótesis Específicas HE1: Existe relación entre la planificación y la organización al sistema cooperativo en la Cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha, Ayacucho, 2022.			Organización	
PE2: ¿Cuál es la relación entre la organización y la organización al sistema cooperativo en la	OE2: Establecer la relación entre la organización y la	HE2: Existe relación entre la organización y la organización al sistema cooperativo en la		Dirección		
					Control	
					Procedimientos	
					Orientación	
					Coordinación entre áreas	
				Toma de decisiones		
				Estandarización de procesos		

Cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha, Ayacucho, 2022?	organización al sistema cooperativo en la Cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha, Ayacucho, 2022.	Cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha, Ayacucho, 2022.		Desempeño de las áreas	Técnica: Encuesta
PE3: ¿Cuál es la relación entre la dirección y la organización al sistema cooperativo en la Cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha, Ayacucho, 2022?	OE3: Definir la relación entre la dirección y la organización al sistema cooperativo en la Cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha, Ayacucho, 2022.	HE3: Existe relación entre la dirección y la organización al sistema cooperativo en la Cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha, Ayacucho, 2022.		Evaluación de actividades	Instrumento: Cuestionario
PE4: ¿Cuál es la relación entre el control y la organización al sistema cooperativo en la Cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha, Ayacucho, 2022?	OE4: Evaluar la relación entre el control y la organización al sistema cooperativo en la Cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha, Ayacucho, 2022.	HE4: Existe relación entre el control y la organización al sistema cooperativo en la Cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha, Ayacucho, 2022.	Variable 2: Organización al sistema cooperativo	Estructura orgánica	Estructura de las cooperativas de ahorro y crédito
				Integración de cooperativas de ahorro y crédito	
				Evaluación de socios	
				Elección de delegados	
				Formación de Asamblea	
				Ahorros	
				Sistemas y procedimientos para depósitos	
				Acceso a crédito	
				Comité de créditos	

	Aseguramiento financiero
Gestión general	Formulación de objetivos
	Desarrollo de plan de acción
	Elaboración de presupuesto
	Ejecución del plan
Educación y promoción	Actividades de educación
	Actividades de promoción
Control y auditoría	Comité de vigilancia
	Auditoría

**ANEXO 2
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Cuestionario sobre “Gestión administrativa y la organización al sistema cooperativo en la Cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha, Ayacucho, 2022”

Buen día, como parte de la presente investigación, se le invita a responder un cuestionario, marcando la alternativa que más se asemeje a su opinión. Dicho lo anterior, el presente cuestionario tiene la finalidad de recolectar información respecto a la gestión administrativa desde la perspectiva de los socios de la Cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha.

En este sentido, debe leer los ítems y marcar la alternativa con un aspa (X) para la calificación de cada ítem, siguiendo la siguiente escala:

Escala:

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Escala	1	2	3	4	5

Gestión administrativa						
Dimensión: Planificación						
Indicador: Definición de objetivos						
1	Considera el área administrativa de la cooperativa ha desarrollado objetivos claros y realizables.	1	2	3	4	5
2	La cooperativa diseña objetivos que coincidan con el beneficio para sus socios.	1	2	3	4	5
Indicador: Metas institucionales						
3	Cree que las metas institucionales están alineadas a sus valores.	1	2	3	4	5
4	Considera que las metas institucionales son importantes para la gestión de la cooperativa.	1	2	3	4	5
Indicador: Planteamiento de estrategias						
5	Piensa que las estrategias de la cooperativa permiten el desarrollo de los planes operativos.	1	2	3	4	5
6	Considera que el planteamiento de estrategias incluye una revisión y argumentación que valide su contenido.	1	2	3	4	5
Dimensión: Organización						

Indicador: Designación de tareas						
7	Cree que la cooperativa divide las tareas de manera racional y estratégica.	1	2	3	4	5
8	Considera que la organización de las tareas se establece de conformidad con el perfil de los empleados.	1	2	3	4	5
Indicador: Métodos						
9	Piensa que la cooperativa aplica técnicas modernas para el desarrollo de sus procesos administrativos.	1	2	3	4	5
10	Considera que la formación de un método estandarizado es fundamental para la resolución de problemas que se presentan en la cooperativa.	1	2	3	4	5
Indicador: Procedimientos						
11	Cree que la cooperativa cuenta con un manual de procedimientos.	1	2	3	4	5
12	Piensa que los procedimientos administrativos que aplica la cooperativa mejoran su servicio.	1	2	3	4	5
Dimensión: Dirección						
Indicador: Orientación						
13	Considera que la cooperativa orienta su gestión para el fortalecimiento de su estructura.	1	2	3	4	5
14	Cree que la información recibida de la cooperativa es clara.	1	2	3	4	5
Indicador: Coordinación entre áreas						
15	Piensa que la Dirección de la cooperativa coordina sus actividades con otras áreas.	1	2	3	4	5
16	Considera que la coordinación entre áreas es fundamental para la cultura organizacional de la cooperativa.	1	2	3	4	5
Indicador: Toma de decisiones						
17	Piensa que la Dirección de la cooperativa toma sus decisiones, tomando en cuenta la situación de sus socios	1	2	3	4	5
18	Cree que la cooperativa regula sus acuerdos con otras organizaciones frecuentemente.	1	2	3	4	5
Dimensión: Control						
Indicador: Estandarización de procesos						
19	Piensa que los procesos que realiza cada área de la cooperativa se rigen por un mismo criterio.	1	2	3	4	5
20	Cree que la cooperativa adapta sus productos financieros a las necesidades de sus socios.	1	2	3	4	5
Indicador: Desempeño de las áreas						

21	La cooperativa evalúa el rendimiento de sus áreas con regularidad.	1	2	3	4	5
22	Considera que los trabajadores de las áreas de la cooperativa manejan herramientas financieras.	1	2	3	4	5
Indicador: Evaluación de actividades						
23	La cooperativa realiza una evaluación eficaz de sus actividades de forma periódica.	1	2	3	4	5
24	Considera que la evaluación de actividades es fundamental para la gestión de la cooperativa.	1	2	3	4	5

Cuestionario sobre “Gestión administrativa y la organización al sistema cooperativo en la Cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha, Ayacucho, 2022”

Buen día. Como parte de la presente investigación, se le invita a responder un cuestionario, marcando la alternativa que más se asemeje a su opinión. Dicho lo anterior, el presente cuestionario tiene la finalidad de recolectar información respecto a la organización al sistema cooperativo desde la perspectiva de los socios de la Cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha.

En este sentido, debe leer los ítems y marcar la alternativa con un aspa (X) para la calificación de cada ítem, siguiendo la siguiente escala:

Escala:

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Escala	1	2	3	4	5

Organización al sistema cooperativo						
Dimensión: Estructura orgánica						
Indicador: Estructura de las cooperativas de ahorro y crédito						
1	Considera que la cooperativa presenta una eficiente. área financiera.	1	2	3	4	5
2	Cree que la cooperativa cuenta con un área administrativa que responde a las expectativas institucionales.	1	2	3	4	5
Indicador: Integración de cooperativas de ahorro y crédito						
3	La cooperativa integra nuevos socios considerando sus características.	1	2	3	4	5
4	Considera que la integración cooperativa es fundamental para la apertura de mercado.	1	2	3	4	5
Dimensión: Formación de cooperativa de ahorro y crédito						
Indicador: Evaluación de socios						
5	Cree que la cooperativa realiza una transparente evaluación de socios.	1	2	3	4	5
6	Considera que la evaluación de socios optimiza la consecución de las funciones de las áreas de la cooperativa.	1	2	3	4	5

Indicador: Elección de delegados						
7	La cooperativa toma en cuenta la experiencia financiera para elegir un delegado.	1	2	3	4	5
8	Opina que los delegados elegidos por la cooperativa tienen amplios conocimientos financieros.	1	2	3	4	5
Indicador: Formación de Asamblea						
9	Cree que la Asamblea de la cooperativa cumple sus funciones establecidas.	1	2	3	4	5
10	Considera que la Asamblea elegida representa a los socios.	1	2	3	4	5
Dimensión: Servicios para los socios						
Indicador: Ahorros						
11	Cree que la cooperativa cuida sus ahorros.	1	2	3	4	5
12	Considera que los ahorros de los socios son fundamentales para la estabilidad financiera de la cooperativa.	1	2	3	4	5
Indicador: Sistemas y procedimientos para depósitos						
13	Piensa que el sistema de depósitos de la cooperativa es de fácil acceso.	1	2	3	4	5
14	Considera que los procedimientos de depósitos aplicados por la cooperativa son rápidos.	1	2	3	4	5
Indicador: Acceso a crédito						
15	La cooperativa brinda facilidades de acceso a un crédito.	1	2	3	4	5
16	Cree que el acceso al crédito genera beneficios a los socios.	1	2	3	4	5
Indicador: Comité de créditos						
17	Considera que el comité de créditos demuestra una ejecución ética de sus funciones.	1	2	3	4	5
18	Considera que el comité de créditos ejerce un efectivo control de los riesgos de crédito.	1	2	3	4	5
Indicador: Aseguramiento financiero						
19	Piensa que la información financiera que brinda la cooperativa es confiable.	1	2	3	4	5
20	La cooperativa proporciona asesoría financiera a sus socios.	1	2	3	4	5
Dimensión: Gestión general						
Indicador: Formulación de objetivos						
21	La cooperativa invita a sus socios a participar en la formulación de objetivos.	1	2	3	4	5
22	Considera que el proceso para el planteamiento de objetivos es minucioso y democrático.	1	2	3	4	5
Indicador: Desarrollo de plan de acción						

23	Considera que la cooperativa tiene un plan para responder a los problemas de los socios.	1	2	3	4	5
24	Considera que la implementación de un plan de acción es fundamental para el sistema cooperativo.	1	2	3	4	5
Indicador: Elaboración de presupuesto						
25	La cooperativa verifica su presupuesto regularmente.	1	2	3	4	5
26	La cooperativa utiliza su presupuesto para fortalecer su estructura.	1	2	3	4	5
Indicador: Ejecución del plan						
27	Cree que los resultados de la cooperativa están alineados a los objetivos.	1	2	3	4	5
28	Considera que el plan de acción es fundamental para reducir los problemas internos de la cooperativa.	1	2	3	4	5
Dimensión: Educación y promoción						
Indicador: Actividades de educación						
29	La cooperativa le informa, detalladamente, sobre los beneficios de sacar un crédito.	1	2	3	4	5
30	Considera que la educación financiera es fundamental para reducir la tasa de morosidad.	1	2	3	4	5
Indicador: Actividades de promoción						
31	La cooperativa le comunica las promociones para sacar un nuevo crédito.	1	2	3	4	5
32	La cooperativa realiza promociones de créditos frecuentemente.	1	2	3	4	5
Dimensión: Control y auditoría						
Indicador: Comité de vigilancia						
33	El comité de vigilancia de la cooperativa inspecciona sus actividades continuamente.	1	2	3	4	5
34	Considera que la supervisión de los procesos administrativos de la cooperativa ha evidenciado resultados positivos.	1	2	3	4	5
Indicador: Auditoría						
35	La cooperativa verifica su información financiera constantemente.	1	2	3	4	5
36	La cooperativa verifica el cumplimiento de sus políticas con regularidad.	1	2	3	4	5

ANEXO 3 RESULTADO POR DIMENSIONES

Los resultados descriptivos de la variable gestión administrativa y sus dimensiones, se presentan a continuación.

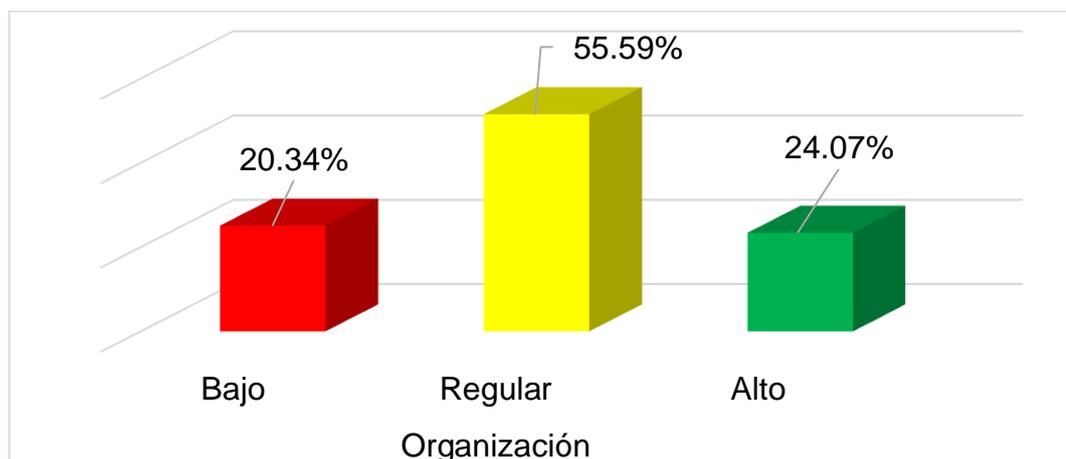
Tabla 37

Nivel de frecuencia de la variable gestión administrativa

Nivel	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Bajo	24	56	60	20.34%
Regular	57	88	164	55.59%
Alto	89	120	71	24.07%
Total			295	100%

Figura 31

Nivel de frecuencia de la variable gestión administrativa



En la Tabla 2 y la Figura 1 se observa que el 55.59% de los socios de la cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha señalaron que el nivel de la gestión administrativa de dicha cooperativa se encontraba en un nivel regular. El resultado indicado pudo ser debido a que a veces durante el planteamiento de algunas estrategias no se observó la aplicación de una revisión que asegure su efectividad, además, hubo algunas personas que señalaron que no siempre las técnicas aplicadas en los procesos administrativos eran modernos, de la misma manera, pocas veces se dio una correcta gestión que ayude a fortalecer la estructura organizacional de la cooperativa, finalmente se vio que, algunas áreas pocas veces realizaron evaluaciones de sus rendimientos. Así mismo, el 24.07% señaló que el nivel fue alto y el 20.34% que el nivel fue bajo.

Con respecto a las dimensiones de la variable gestión administrativa, los resultados se presentan a continuación.

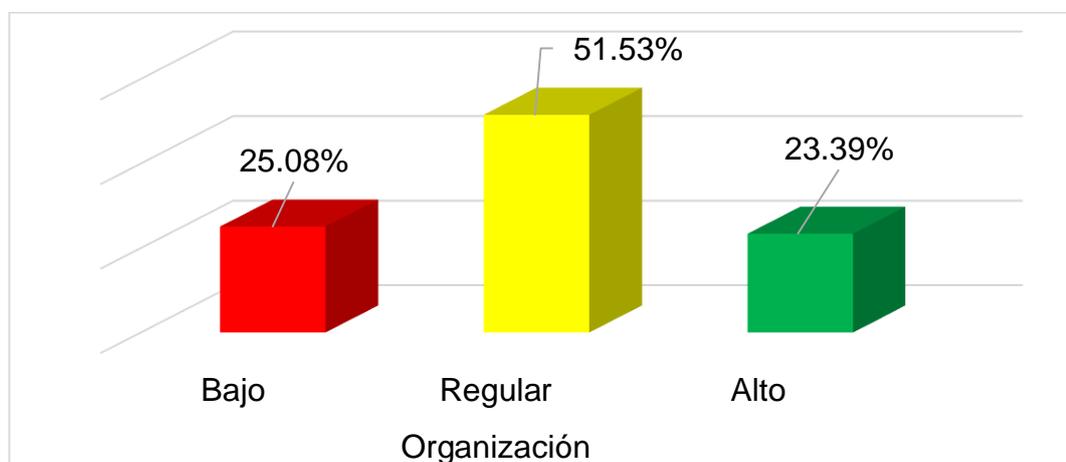
Tabla 38

Nivel de frecuencia de la dimensión planificación

Nivel	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Bajo	6	14	74	25.08%
Regular	15	22	152	51.53%
Alto	23	30	69	23.39%
Total			295	100%

Figura 32

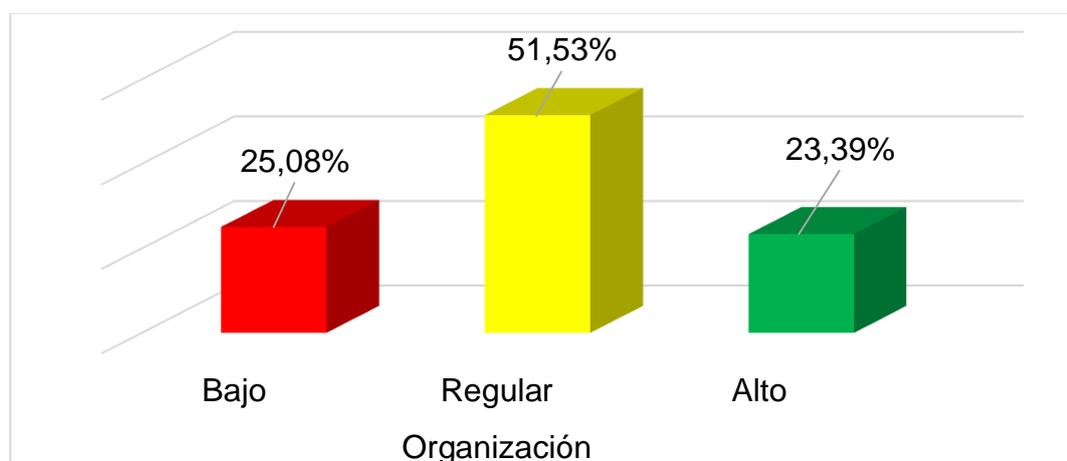
Nivel de frecuencia de la dimensión planificación



Con respecto a la primera dimensión de la variable gestión administrativa, la planificación, mediante la Tabla 3 y Figura 2 se observó que, el 51.53% de los socios de la cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha indicaron que el nivel de la planificación fue regular, esto se dio porque fueron pocas la veces que se observó que los objetivos de la cooperativa se ajustaron a los beneficios de los socios, además, hubo un grupo de personas que mencionaron que las metas de la cooperativa no siempre se ajustaron a los valores que ellos tenían, así mismo, hubo algunas de estas metas que los socios consideraron innecesarias, finalmente, se pudo ver que algunas veces las estrategias seleccionadas no estuvieron bajo una revisión constante. Además, el 25.08% señaló que el nivel fue bajo y el 23.39% que el nivel fue alto.

Tabla 39*Nivel de frecuencia de la dimensión organización*

Nivel	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Bajo	6	14	74	25.08%
Regular	15	22	152	51.53%
Alto	23	30	69	23.39%
Total			295	100%

Figura 33*Nivel de frecuencia de la dimensión organización*

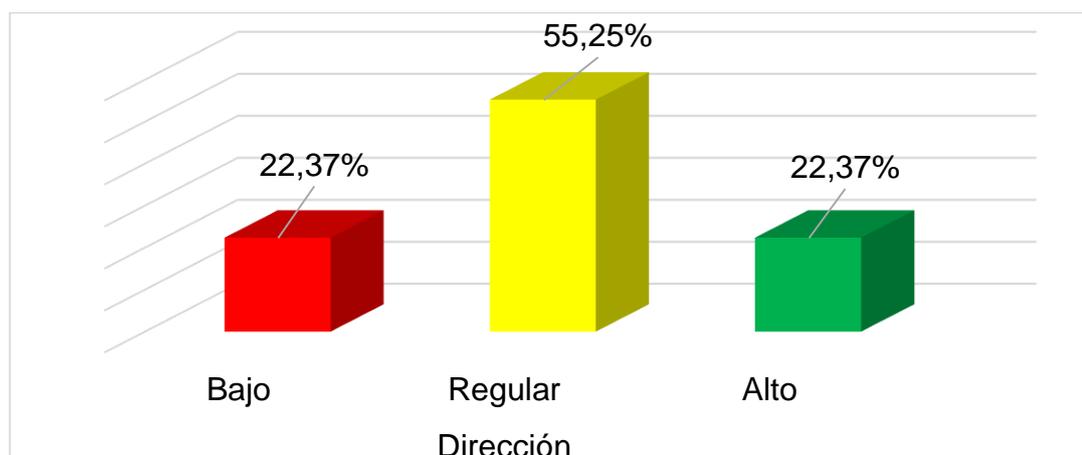
Mediante la segunda dimensión de la variable gestión administrativa, la organización, se observó mediante la Tabla 4 y Figura 3 que, el 51.53% de los socios de la cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha señalaron un nivel regular de la organización, esto debido a que, aún hay empleados a los que se les asigna actividades que no tienen relación con lo que ellos dominan o saben, también, la cooperativa aún sigue utilizando técnicas antiguas durante la realización de sus procesos administrativos. Además de ello, el 25.08% señaló que el nivel fue bajo y el 23.39% que el nivel fue alto.

Tabla 40*Nivel de frecuencia de la dimensión dirección*

Nivel	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Bajo	6	14	66	22.37%
Regular	15	22	163	55.25%
Alto	23	30	66	22.37%
Total			295	100%

Figura 34

Nivel de frecuencia de la dimensión dirección



Mediante la tercera dimensión de la variable gestión administrativa, la dirección, se observó a través de la Tabla 5 y Figura 4 que, el 55.25% de los socios de la cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha, señaló que la dirección de la gestión administrativa se encontraba en un nivel regular, esto porque, solo algunas veces la gestión para fortalecer la estructura de la cooperación estuvo bien dada, también, porque la comunicación entre las diferentes áreas para realizar coordinaciones no siempre se realizó de manera eficaz, ello impidió así una adecuada cultura organizacional. Además, el 22.37% señaló que el nivel fue bajo y el 22.37% que el nivel fue alto.

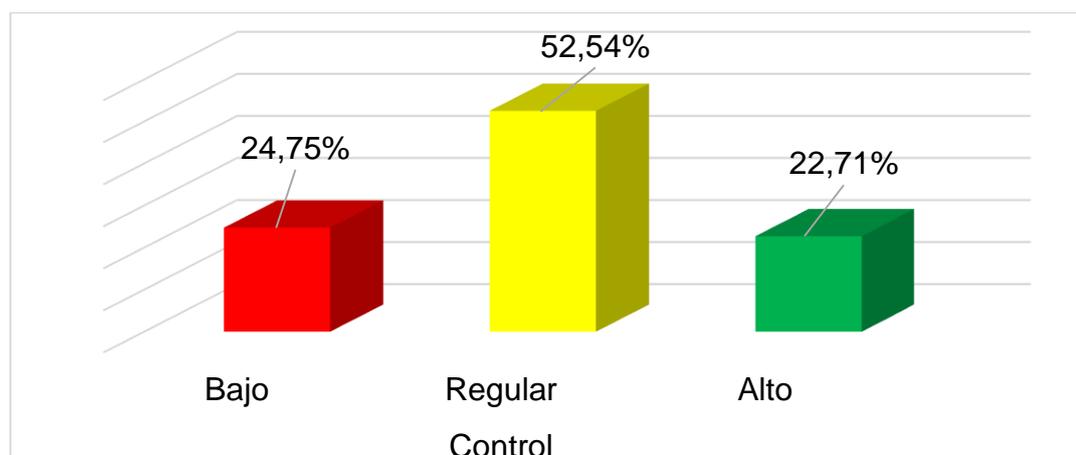
Tabla 41

Nivel de frecuencia de la dimensión control

Nivel	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Bajo	6	14	73	24.75%
Regular	15	22	155	52.54%
Alto	23	30	67	22.71%
Total			295	100%

Figura 35

Nivel de frecuencia de la dimensión control



A través de la cuarta dimensión de la variable gestión administrativa, el control, se observó mediante la Tabla 6 y Figura 5 que, el 52.54% de los socios de la cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha, indicó que el nivel del control fue regular, esto porque, no siempre se realizó una constante evaluación de los rendimientos de las áreas de la cooperativa. Así mismo, la evaluación de las actividades que se realizaron se dieron muy pocas veces. Además, el 24.75% señaló que el nivel fue bajo y el 22.71% que el nivel fue alto.

Por otro lado, los resultados descriptivos de la variable organización al sistema cooperativo y sus dimensiones, se presentan a continuación.

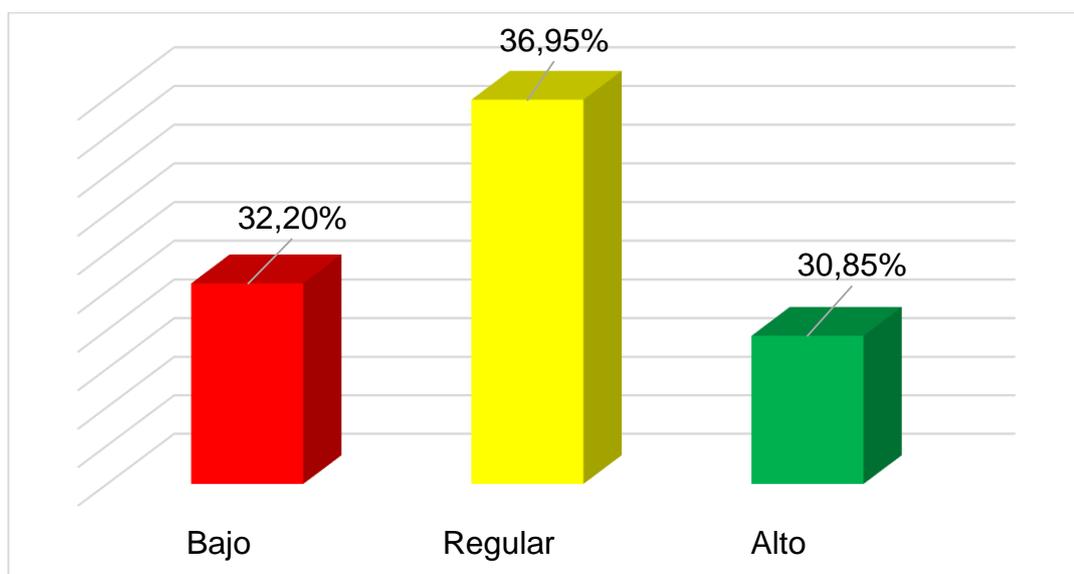
Tabla 42

Nivel de frecuencia de la variable organización al sistema cooperativo

Nivel	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Bajo	36	84	95	32.20%
Regular	85	132	109	36.95%
Alto	133	180	91	30.85%
Total			295	100%

Figura 36

Nivel de frecuencia de la variable organización al sistema cooperativo



En la Tabla 7 y la Figura 6 se observa que el 36.95% de los socios de la cooperativa Ahorro y Crédito Ancascocha señalaron que el nivel de la organización al sistema cooperativo se encontraba en un nivel regular. El resultado indicado pudo ser debido a que las personas seleccionadas como delegados dentro de la cooperativa no tenían conocimientos financieros, además, los encuestados consideraron que no hubo un cuidado adecuado de los ahorros, así mismo, no hubo facilidades de acceso al crédito, también porque no se dio un proceso democrático ni con muchos detalles al realizar los planteamientos de los objetivos, finalmente, porque no se dio una verificación constante de la información financiera de la cooperativa. Así mismo, el 32.20% señaló que el nivel fue bajo y el 30.85% que el nivel fue alto.

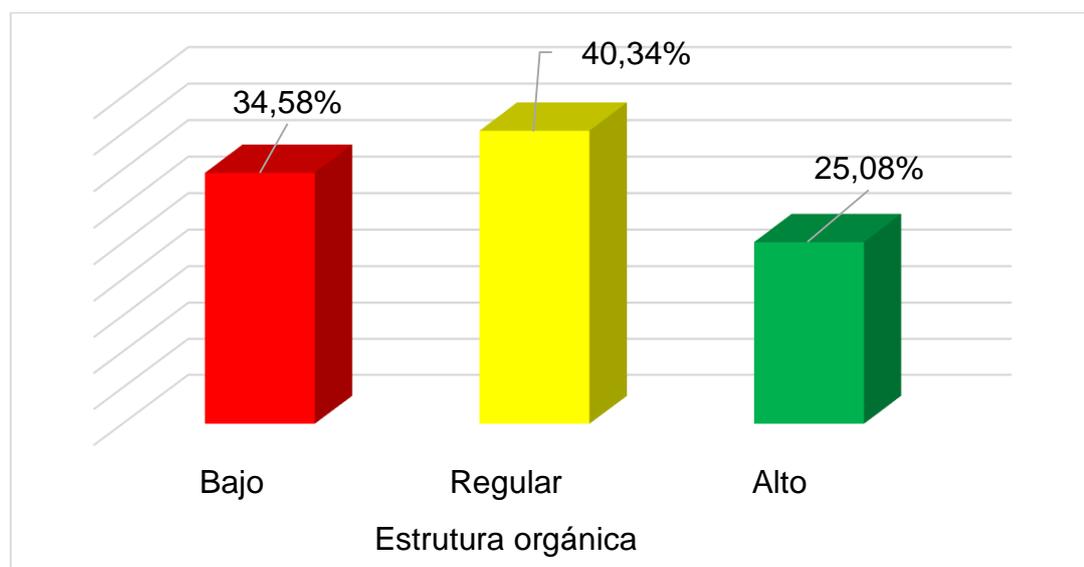
Tabla 43

Nivel de frecuencia de la dimensión estructura orgánica

Nivel	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Bajo	4	9	102	34.58%
Regular	10	15	119	40.34%
Alto	16	20	74	25.08%
Total			295	100%

Figura 37

Nivel de frecuencia de la dimensión estructura orgánica



Con respecto a la dimensión estructura orgánica de la variable organización al sistema cooperativo, mediante la Tabla 8 y Figura 7, se observó que el 40.34% de los encuestados señalaron que el nivel fue regular, esto porque, algunos mencionaron que el área financiera de la cooperativa no era tan eficiente y que el área administrativa solo a veces realizaba actividades que permitían llegar a las metas planteadas por la cooperativa. Además, el 34.58% señaló que el nivel fue bajo y el 25.08% que el nivel fue alto.

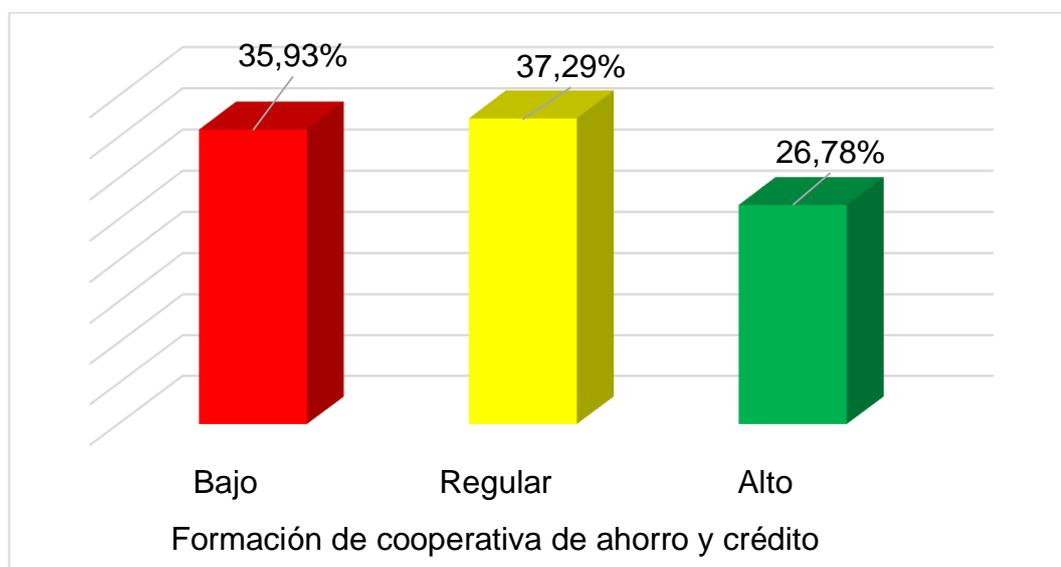
Tabla 44

Nivel de frecuencia de la dimensión formación de cooperativa de ahorro y crédito

Nivel	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Bajo	6	14	106	35.93%
Regular	15	22	110	37.29%
Alto	23	30	79	26.78%
Total			295	100%

Figura 38

Nivel de frecuencia de la dimensión formación de cooperativa de ahorro y crédito



Mediante la Tabla 9 y Figura 8, se muestra que en la dimensión formación de cooperativa de ahorro y crédito de la variable organización al sistema cooperativo, el 37.29% de los encuestados señalaron que el nivel fue regular, esto porque, se mencionó que, la elección de los delegados se dio de manera incorrecta, ya que, no se consideraron la experiencia ni el conocimiento financiero que tenía una persona para obtener la función de ser delegado. Además, el 35.93% señaló que el nivel fue bajo y el 26.78% que el nivel fue alto.

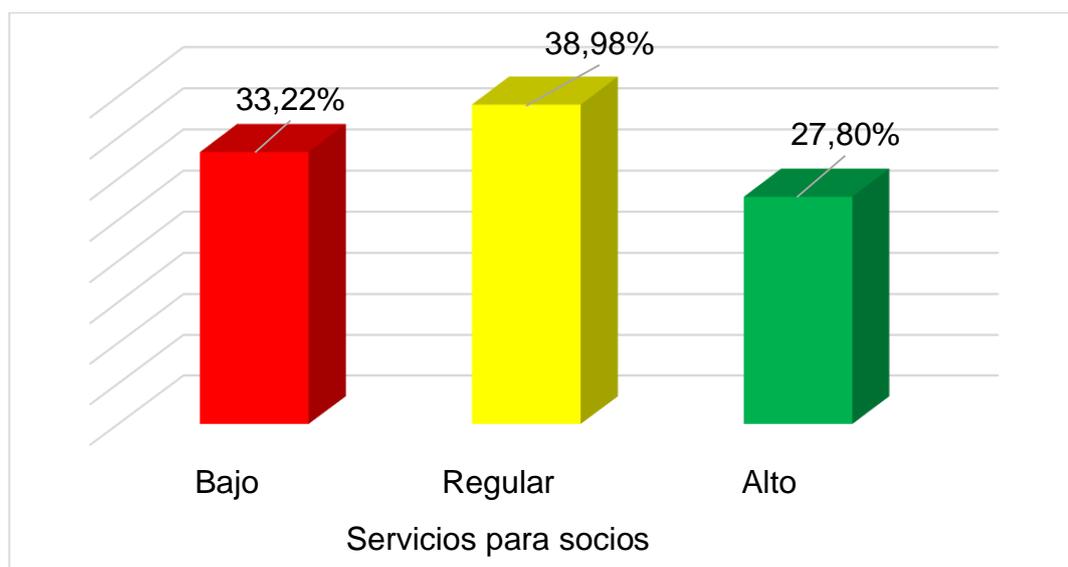
Tabla 45

Nivel de frecuencia de la dimensión servicios para socios

Nivel	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Bajo	10	23	98	33.22%
Regular	24	37	115	38.98%
Alto	38	50	82	27.80%
Total			295	100%

Figura 39

Nivel de frecuencia de la dimensión servicios para socios

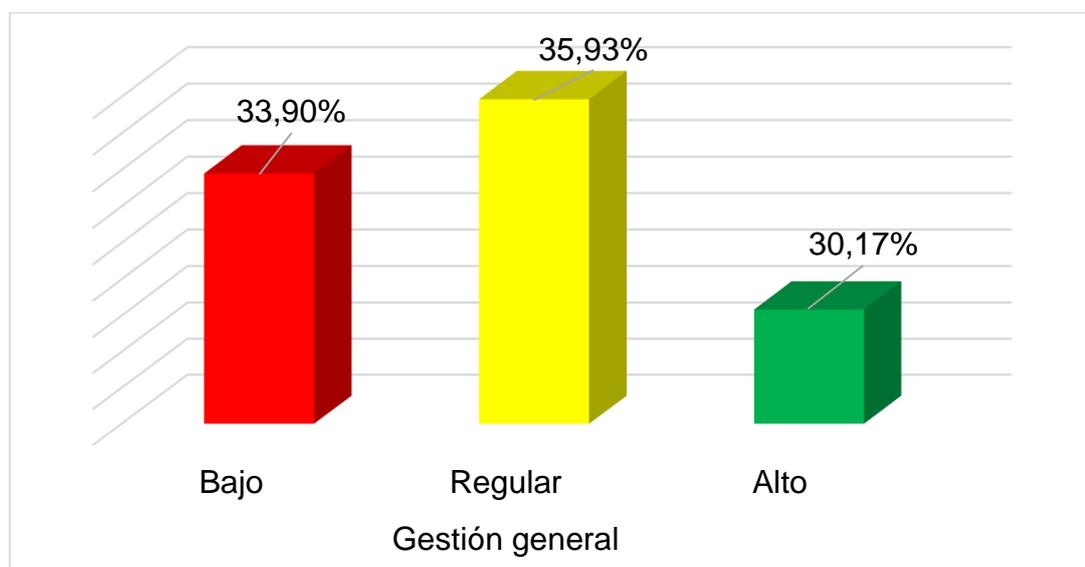


A través de la dimensión servicios para socios de la variable organización al sistema cooperativo, se pudo observar con la Tabla 10 y la Figura 9 que el 38.98% de los encuestados señalaron que el nivel fue regular, esto porque, se mencionó que, la cooperativa no brindó facilidades para que una persona pueda acceder a un crédito, esto se da porque no hubo una creencia sobre los beneficios que podrían tener los socios al acceder a un crédito, también porque el comité de créditos no demostró cumplir con valores éticos al realizar sus funciones. Además, el 33.22% señaló que el nivel fue bajo y el 27.80% que el nivel fue alto.

Tabla 46

Nivel de frecuencia de la dimensión gestión general

Nivel	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Bajo	8	18	100	33.90%
Regular	19	29	106	35.93%
Alto	30	40	89	30.17%
Total			295	100%

Figura 40*Nivel de frecuencia de la dimensión gestión general*

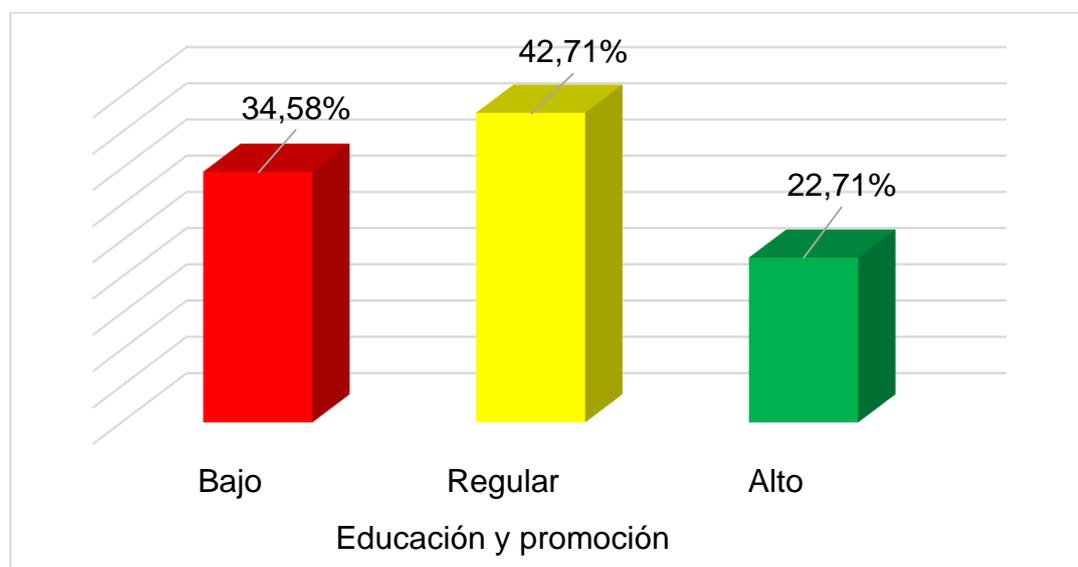
Mediante la dimensión gestión general de la variable organización al sistema cooperativo, se pudo observar con la Tabla 11 y la Figura 10 que el 35.93% de los encuestados señalaron que el nivel fue regular, esto porque, se mencionó que, los procedimientos que se tomaron para establecer los objetivos no fueron ni minuciosos ni se dieron por mayoría de votación, también, porque hubo personas que consideraron que no era necesario tener un plan de acción dentro del sistema cooperativo, así mismo se pudo identificar que no hubo una verificación constante sobre el presupuesto con el que cuenta la cooperativa. Además, el 33.90% señaló que el nivel fue bajo y el 30.17% que el nivel fue alto.

Tabla 47*Nivel de frecuencia de la dimensión educación y promoción*

Nivel	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Bajo	4	9	102	34.58%
Regular	10	15	126	42.71%
Alto	16	20	67	22.71%
Total			295	100%

Figura 41

Nivel de frecuencia de la dimensión educación y promoción



A través de la dimensión educación y promoción de la variable organización al sistema cooperativo, se pudo observar con la Tabla 12 y la Figura 11 que el 42.71% de los encuestados señalaron que el nivel fue regular, esto porque, fueron pocas las veces que se dieron información sobre las promociones para obtener un nuevo crédito, así mismo porque estas promociones se dieron escasamente. Además, el 34.58% señaló que el nivel fue bajo y el 22.71% que el nivel fue alto.

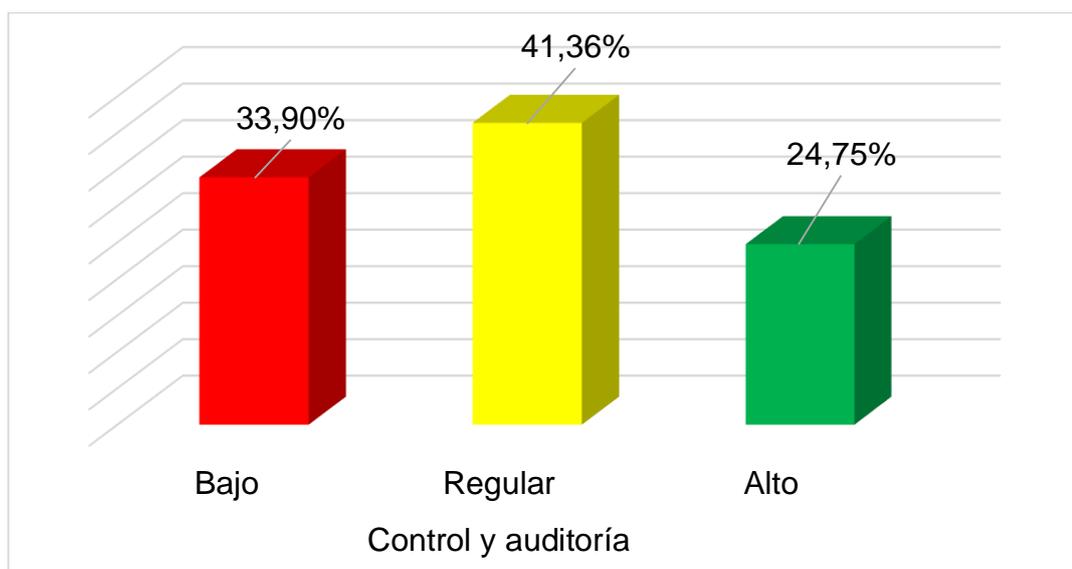
Tabla 48

Nivel de frecuencia de la dimensión control y auditoría

Nivel	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Bajo	4	9	100	33.90%
Regular	10	15	122	41.36%
Alto	16	20	73	24.75%
Total			295	100%

Figura 42

Nivel de frecuencia de la dimensión control y auditoría



A través de la dimensión control y auditoría de la variable organización al sistema cooperativo, se pudo observar con la Tabla 13 y la Figura 12 que el 41.36% de los encuestados señalaron que el nivel fue regular, esto principalmente porque no hubo un constante control ni verificación de la información financiera de la cooperativa. Además, el 33.90% señaló que el nivel fue bajo y el 24.75% que el nivel fue alto.