

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**TOMA DE DECISIONES Y RENTABILIDAD EN LA
COLOCACIÓN DE CRÉDITOS POR LA ASOCIACIÓN
PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL DE APURÍMAC
“ADEA ANDAHUAYLAS”**

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en
Administración de Empresas

Presentado por:

GUSTAVO POLUCO AGUILAR

Andahuaylas, Perú

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**TOMA DE DECISIONES Y RENTABILIDAD EN LA
COLOCACIÓN DE CRÉDITOS POR LA ASOCIACIÓN
PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL DE APURÍMAC
“ADEA ANDAHUAYLAS”**

GUSTAVO POLUCO AGUILAR

Asesor:

Dr. Felipe Rafael Valle Díaz

Andahuaylas, Perú

2023



Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En el aula virtual de la plataforma Google Meet, los docentes miembros del Jurado evaluador, tesista y asesor del informe final de tesis de la Universidad Nacional José María Arguedas, en la ciudad de Andahuaylas, San Jerónimo – Andahuaylas, siendo las 14:00 horas del día 21 de octubre del año 2021, en atención a la Resolución N° 235-2021-CO-UNAJMA-FCE, se reunieron el (a) Dr. Clemente Marín Castillo, Mag. Edwin Gómez Chipana y Mag. Cirilo López Huaranca integrantes del Jurado Evaluador del Informe Final de Tesis Titulado:

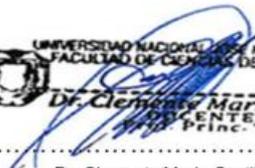
“Toma de decisiones y rentabilidad en la colocación de créditos por la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA -Andahuaylas”

Cuya autora es el (a) Bachiller en Administración de Empresas, Gustavo Poluco Aguilar, Asesor Dr. Felipe Rafael Valle Díaz, con el propósito de proceder a la sustentación y defensa de dicha tesis.

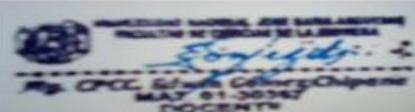
Luego de la sustentación y defensa de la Tesis, el Jurado Evaluador ACORDÓ: APROBAR por UNANIMIDAD, al (a) Bachiller en Administración de Empresas Gustavo Poluco Aguilar, obteniendo la siguiente calificación y mención:

Nota en escala vigesimal		Mención
Números	Letras	
16	DIECISÉIS	MUY BUENO

En señal de conformidad, se procede a la firma de la presente acta en tres (03) ejemplares.


 UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
Dr. Clemente Marín Castillo
 PRESIDENTE
 D.C.

Dr. Clemente Marín Castillo
Presidente del Jurado Dictaminador


 UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
Mag. Edwin Gómez Chipana
 SECRETARIO

(Mag. Edwin Gómez Chipana)
Secretario del Jurado Dictaminador


 UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
Mag. Cirilo López Huaranca

(Mag. Cirilo López Huaranca)
Vocal del Jurado Dictaminador

NOMBRE DEL TRABAJO

POLUCO AGUILAR GUSTAVO TESIS.pdf

AUTOR

GUSTAVO POLUCO GUSTAVO POLUCO



RECUENTO DE PALABRAS

41829 Words

RECUENTO DE CARACTERES

241615 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

178 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

7.8MB

FECHA DE ENTREGA

Sep 18, 2023 11:22 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Sep 18, 2023 11:25 AM GMT-5

● **29% de similitud general**

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

- 29% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)


 Poluco Aguilar Gustavo
 DNI 70661939


 UNIVERSIDAD NACIONAL
 JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
 Dr. Felipe Rafael Valle Diaz

● **29% de similitud general**

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 29% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref



FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.unajma.edu.pe Internet	15%
2	hdl.handle.net Internet	5%
3	secgen.unajma.edu.pe Internet	4%
4	repositorio.uss.edu.pe Internet	3%
5	repositorio.upla.edu.pe Internet	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Internet	<1%
7	Domingo Hernandez-Celis, Julia Paola Hernandez-Celis-Vallejos, Lour... Crossref	<1%
8	Ludwing Roald Flores-Quispe. "Gestión del talento humano y rentabilid... Crossref	<1%
9	Lopez, Cynthia Loredana Franco Ramirez, Amelia Lizbeth Rodriguez. "... Crossref	<1%


Polanco Aguilar Gustavo
DNI 70661939


UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
Dr. Felipe Rafael Valle Díaz

Descripción general de fuentes

- 10 Fuentes Medina, M. Lilibeth. "Aproximacion a los factores determinan... <1%
Publication
- 11 Salazar Sánchez, Adriana del Rocío. "Grado de Uso de la Información F... <1%
Publication


Polvo Aguilar Gustavo
DNI 70661939


UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
Dr. Felipe Rafael Valle Diaz

DEDICATORIA

A Dios todopoderoso quien
guía mi camino, me otorga
salud, amor y darme fuerzas
para seguir adelante.

A mis padres, Natividad y
Lucio, quienes fueron
ejemplo de superación,
humildad y sacrificio.

A mis hermanas Mariluz y
Yaneth, por haber sido
fuente de inspiración.

AGRADECIMIENTO

A Dios por la vida, por darme la salud y la sabiduría en el desarrollo de esta investigación.

Al Dr. Felipe Rafael Valle Díaz, asesor de la presente investigación por el acompañamiento a lo largo de todo el proceso de desarrollo de esta investigación.

A la Universidad Nacional José María Arguedas, por haber sido mi alma mater al acogerme en sus aulas y permitir mi formación y crecimiento profesional.

A los miembros del jurado evaluador Dr. Clemente Marín Castillo en calidad de presidente del jurado evaluador, Mag. Edwin Gómez Chipana secretario y al Mag. Cirilo López Huarancca vocal, que encaminaron y perfeccionaron el presente estudio de investigación con cada sugerencia.

A todos los profesionales docentes de la Universidad Nacional José María Arguedas, en especial a aquellos pertenecientes al Departamento Académico de Ciencias Empresariales - Facultad de Ciencias de la Empresa, Escuela Profesional de Administración de Empresas por haber compartido sus saberes y enseñanzas en las aulas universitarias durante mi formación profesional.

PRESENTACIÓN

El presente estudio se realiza a partir de la problemática iniciada en la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac "ADEA" Andahuaylas, la objetividad, flexibilidad y tolerancia al riesgo se encuentran ciertamente entre las características deseables de los gerentes y empleados involucrados en el proceso crediticio para tomar decisiones acertadas; empleados que trabajan en "ADEA" Andahuaylas deben mostrar al momento de prestar. Dicho de otro modo, no pueden adoptar posiciones a la defensiva o resistencia cuando hay presión y madurez por parte de los administradores o gerentes del nivel estratégico, que a su vez apelan a la tolerancia, paciencia en la atención a los clientes, e imaginación; que repercutirá indudablemente en la mayor y mejor rentabilidad y posicionamiento en un mercado tan competitivo como el de nuestra ciudad de Andahuaylas, en vista de esta problemática se plantea el siguiente problema de investigación que es ¿Cuál es el grado de relación existente entre la toma de decisiones y la rentabilidad en la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac "ADEA" Andahuaylas?. Y como objetivo la investigación pretende determinar el grado de relación existente entre la toma de decisiones y la rentabilidad en la colocación de créditos por la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac "ADEA" Andahuaylas.

En función a los resultados el coeficiente rho de Spearman mostró un valor de 0,887** se sustenta la existencia de una relación positiva alta entre la identidad corporativa y la responsabilidad social en la Municipalidad Distrital de Pacucha, lo que significa que ambas variables se asocian.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	vii
AGRADECIMIENTO	viii
PRESENTACIÓN.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
INTRODUCCIÓN.....	18
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	20
1.1. Planteamiento del problema	20
1.2. Formulación del problema	22
1.2.1.Problema general	22
1.2.2.Problemas específicos.....	22
1.3. Delimitación del problema.....	24
1.3.1.Delimitación espacial.....	24
1.3.2.Delimitación temporal	25
1.3.3.Delimitación teórica	25
1.4. Justificación	25
1.4.1.Justificación teórica – científica.....	25
1.4.2.Justificación metodológica	26
1.4.3.Justificación práctica.....	26
1.5. Objetivos	27
1.5.1.Objetivo general	27
1.5.2.Objetivos específicos.....	27
CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	29
2.1. Antecedentes.....	29
2.1.1.Antecedentes internacionales	29
2.1.2.Antecedentes nacionales.....	32
2.2. Marco teórico.....	39
2.2.1.Toma de decisiones.....	40
2.2.2.Rentabilidad... ..	46
2.3. Marco conceptual	53
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	59
3.1. Hipótesis.....	59
3.1.1.Hipótesis general.....	59

3.1.2. Hipótesis específicas	59
3.1.3. Variables	60
3.1.4. Operacionalización de variables	70
3.2.1. Enfoque de la investigación	71
3.2.2. Método de la investigación	71
3.2.3. Tipo de investigación	71
3.2.4. Nivel de investigación	71
3.2.5. Diseño de investigación	72
3.3. Población y muestra	73
3.3.1. Población.....	73
3.3.2. Muestra.....	73
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	73
3.4.1. Técnica.....	73
3.4.2. Instrumento.....	74
3.5. Métodos de análisis de datos.....	74
3.5.1. Juicio de expertos.....	74
3.5.2. Medición de la fiabilidad.....	74
3.5.3. SPS V25 (Statistical Package for Social Sciences)	75
3.5.4. Medición de la correlación entre las variables y dimensiones	75
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	77
4.1. Resultados de la investigación.....	77
4.1.1. Análisis de fiabilidad del instrumento de recolección de datos	77
4.1.2. Análisis descriptivo de la investigación	78
4.2. Contratación estadística de hipótesis	93
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	111
CONCLUSIONES.....	124
RECOMENDACIONES.....	131
REFERENCIAS.....	133
ANEXOS.....	143

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Valores del coeficiente rho de Spearman.....	75
Tabla 2: Resultado de calificación de la ficha del juicio de expertos	77
Tabla 3: Estadística de fiabilidad del instrumento de la variable toma decisiones	77
Tabla 4: Estadística de fiabilidad del instrumento de la variable rentabilidad	77
Tabla 5: Género	78
Tabla 6: Tiempo de servicio	79
Tabla 7: Situación laboral	80
Tabla 8: Estudios alcanzados	81
Tabla 9: Cargo que desempeña.....	82
Tabla 10: Toma de decisiones	83
Tabla 11: Conocimiento de los resultados	84
Tabla 12: Programabilidad.....	85
Tabla 13: Criterios para la toma de decisiones	86
Tabla 14: Impacto de la decisión	87
Tabla 15: Rentabilidad.....	88
Tabla 16: Cadena de valor en la colocación de créditos	89
Tabla 17: Rentabilidad financiera.....	90
Figura 16: Rentabilidad financiera.....	91
Tabla 18: Objetivo de los indicadores financieros	91
Figura 17: Objetivo de los indicadores financieros.....	92
Tabla 19: Colocación de créditos.....	92
Tabla 20: Correlación entre rentabilidad y toma de decisiones	94
Tabla 21: Correlación entre conocimiento de los resultados y la cadena de valor en la colocación de créditos	95
Tabla 22: Correlación conocimiento de los resultados y la rentabilidad financiera	96
Tabla 23: Correlación entre conocimiento de los resultados y objetivo de los indicadores financieros	97
Tabla 24: Correlación conocimiento de los resultados y la colocación de créditos.....	98
Tabla 25: Correlación programabilidad y cadena de valor en colocación de créditos..	99
Tabla 26: Correlación entre programabilidad y la rentabilidad financiera	100
Tabla 27: Correlación programabilidad y el objetivo de indicadores financieros.....	101
Tabla 28: Correlación entre programabilidad y la colocación de créditos	102
Tabla 29: Correlación entre los criterios para la toma de decisiones y la cadena de valor en la colocación de créditos.....	103
Tabla 30: Correlación criterios para la toma de decisiones y rentabilidad financiera.	104

Tabla 31: Correlación entre los criterios para la toma de decisiones y los objetivos de los indicadores financieros	105
Tabla 32: Correlación criterios para la toma de decisiones y colocación de créditos	106
Tabla 33: Correlación entre el impacto de la decisión y la cadena de valor en la colocación de créditos	107
Tabla 34: Correlación entre el impacto para la toma de decisiones y la rentabilidad financiera	108
Tabla 35: Correlación entre el impacto para la toma de decisión y los objetivos de los indicadores financieros	109
Tabla 36: Correlación impacto para la toma de decisión y la colocación de créditos	110

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Proceso de la toma de decisiones	41
Figura 2: Cadena de valor de Porter	48
Figura 3: Cadena de valor de una entidad financiera	49
Figura 4: Género.....	78
Figura 5: Tiempo de servicio.....	79
Figura 6: Situación laboral	80
Figura 7: Estudios alcanzados	81
Figura 8: Cargo.....	82
Figura 9: Toma de decisiones.....	83
Figura 10: Conocimiento de los resultados	84
Figura 11: Programabilidad.....	85
Figura 12: Criterios para la toma de decisiones	86
Figura 13: Impacto de la decisión	87
Figura 14: Rentabilidad.....	89
Figura 15: Cadena de valor en la colocación de créditos	90
Figura 16: Rentabilidad financiera.....	91
Figura 17: Objetivo de los indicadores financieros	92
Figura 18: Colocación de créditos.....	93

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia de la investigación.....	144
Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables.....	147
Anexo 03: Matriz de instrumento de recojo de datos.....	148
Anexo 04: Instrumento de recojo de datos.....	150
Anexo 05: Ficha de validación por criterio de jueces o experto.....	152
Anexo 06: Fotografías de la aplicación del instrumento	155

RESUMEN

El propósito que tuvo el presente estudio de investigación fue: Demostrar el grado de relación que existe entre la toma de decisiones y la rentabilidad en la colocación de créditos por la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac “ADEA” - Andahuaylas. Así mismo el trabajo de investigación se desarrolló en base a los hechos sucedidos en el año 2020, siendo la metodología de investigación el método científico, de un enfoque cuantitativo y del tipo de investigación correlacional, con un diseño no experimental, correlacional transversal. La población del trabajo de investigación estuvo conformado por un total de 34 personas que laboran en ADEA, los mismos que fueron considerados como la muestra no probabilística de la investigación; la técnica utilizada fue la encuesta y como el instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario para ambas variables; el cual fue previamente válido por tres expertos y comprobándose la fiabilidad del instrumento mediante el estadígrafo alfa de Cronbach, el cual arrojó como resultado 0,692 para la variable toma de decisiones y para la rentabilidad 0,820, el cual indica confiabilidad aceptable del instrumento de investigación. Los datos obtenidos se procesaron mediante el programa estadístico SPSS V25; los cuales fueron organizados mediante tablas y gráficos, para la prueba de hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación rho Spearman; el cual dio como resultado 0,843** con un nivel de significancia bilateral de 0,000 el cual fue menor al nivel de significancia esperado ($p < 0,05$) en vista de este resultado se aceptó la hipótesis alterna la cual fue existe una relación positiva alta entre la toma de decisiones y rentabilidad en la ADEA Andahuaylas; consecuentemente se rechazó la hipótesis nula, este resultado significa que ambas variables de estudio cambian de manera proporcional.

Palabras claves: Toma de decisiones, rentabilidad, colocación de créditos.

ABSTRACT

The purpose of this research study was: Demonstrate the degree of relationship that exists between decision making and profitability in the placement of credits by the Association for Business Development of Apurímac "ADEA" - Andahuaylas. Likewise, the research work was developed based on the events that occurred in the year 2020, the research methodology being the scientific method, a quantitative approach and the type of correlational research, with a non-experimental, cross-correlational design. The population of the research work was made up of a total of 34 people who work at ADEA, the same ones that were considered as the non-probabilistic sample of the investigation; the technique used was the survey and as the data collection instrument the questionnaire was used for both variables; which was previously validated by three experts and the reliability of the instrument was verified by means of Cronbach's alpha statistician, which yielded 0.692 as a result for the decision-making variable and 0.820 for profitability, which indicates acceptable reliability of the research instrument. The data obtained were processed using the statistical program SPSS V25; which were organized by means of tables and graphs, for the hypothesis test the Spearman rho correlation coefficient was used; which resulted in 0.843** with a bilateral significance level of 0.000 which was lower than the expected significance level ($p < 0.05$) in view of this result, the alternate hypothesis was accepted, which was that there is a high positive relationship between decision making and profitability in the ADEA Andahuaylas; consequently the null hypothesis was rejected, this result means that both study variables change proportionally.

Keywords: Decision making, profitability, credit placement.

INTRODUCCIÓN

En el contexto global, a nivel empresarial sitúa ostensiblemente la toma de decisiones, en un nivel de singular importancia para el éxito de toda organización sea esta pública o privada, incluyéndose dentro de ello al sector financiero del cual ADEA Andahuaylas no está lejos en un mundo cada vez más complejo. Por ende, la toma de decisiones puede resultar muy confusa, debido a la incapacidad de absorber toda la información necesaria para tomar una decisión orientando al logro de metas rentables planteadas más adecuada en el momento adecuado.

La objetividad, la flexibilidad y la tolerancia al riesgo se encuentran ciertamente entre las características deseables de los gerentes y empleados involucrados en el proceso crediticio para tomar decisiones acertadas; empleados que trabajan en "ADEA" Andahuaylas deben mostrar al momento de prestar. Dicho de otro modo, no pueden adoptar posiciones a la defensiva o resistencia cuando hay presión y madurez por parte de los administradores o gerentes del nivel estratégico, que a su vez apelan a la tolerancia, paciencia en la atención a los clientes, e imaginación; que repercutirá indudablemente en la mayor y mejor rentabilidad y posicionamiento en un mercado tan competitivo como el de nuestra ciudad de Andahuaylas.

En el cuerpo de la presente tesis se abordan cinco capítulos, los que a continuación se resumen:

En cuanto al primer capítulo, se desarrolló el problema de la investigación, y el cual comprende el planteamiento y la formulación del problema general y específicos; así mismo se incluye la delimitación y justificación de la investigación, concluyendo con la exposición del objetivo general y objetivos específicos.

En lo que concierne al segundo capítulo, se desarrolló la fundamentación teórica de la investigación el cual comprende: los antecedentes del tema de investigación (internacional, nacional y local); donde se consideró los trabajos de investigación que tuvieron las mismas variables de estudio de la presente investigación, el marco teórico y concluyendo con el marco conceptual el capítulo.

En el tercer capítulo, se expone la metodología de investigación el cual comprende: la hipótesis general y específicas, las variables, operacionalización de variables, enfoque, tipo de estudio, diseño de investigación, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos.

Respecto al cuarto capítulo se muestran los resultados obtenidos a través del procesamiento de datos del cuestionario en el programa estadístico SPSS V25, y cuyos resultados se exponen mediante tablas y gráficos para su mayor comprensión. Asimismo, se desarrolló la contrastación de la hipótesis de la investigación.

Finalmente, en el quinto capítulo, se plantean las conclusiones y las recomendaciones; así mismo se incluyen las referencias bibliográficas, así mismo, los anexos correspondientes los cuales contemplan la consistencia de la presente investigación.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Actualmente la toma de decisiones en las entidades financieras a nivel global es esencial, para asegurar que la gestión de estos negocios se realice bajo un ambiente de control; asumiendo riesgos relevantes, los cuales deben tener límites, políticas, estructuras y estrategias clara de cómo la entidad es administrada. Toda vez que, una persona al adoptar una decisión cualquiera, independiente de su nivel jerárquico dentro de la organización, se ceñirá a procesos, hechos o datos conocidos sobre el pasado; bajo el prisma de las circunstancias actuales, con una línea de acción que dará lugar a un resultado en el futuro.

La toma de decisiones es inherente frente a una gestión de una organización, siendo herramienta fundamental hacia el desarrollar nuevas estrategias, conocer el ámbito competitivo de la misma, que coadyuva a tener una adecuada administración de la empresa en un entorno global muy cambiante y competitivo. La toma de decisiones es una herramienta que busca dar soluciones a la problemática de la empresa en su entorno interno y externo frente al logro de la competitividad y gestión adecuada de los patrimonios para su sostenibilidad.

En este sentido, la toma de decisiones en toda la empresa debe basarse siempre en la razón y no en los sentimientos o la intuición, lo que significa que las decisiones deben tomarse en base a un análisis previo y no a la intuición. Por ello se ha constituido en un tema de interés para muchos investigadores, toda vez que muchas de las acciones del personal que labora en el sistema financiero, conforme a las indagaciones que se realizó, son el resultado de haber optado por una solución concreta, como consecuencia de un proceso de adopción o de toma de decisiones en un determinado momento o circunstancia.

Al respecto (Córdoba, 2014) precisa que la información y el análisis financiero, por su capacidad de sintetizar en indicadores y tendencias la gestión global de la empresa y de cada una de sus áreas, es de gran importancia al trazar metas objetivas, medir el cumplimiento de éstas y detectar oportunamente las insuficiencias en la gestión, cuyo objetivo va más allá de la maximización de

utilidades, ya que los objetivos empresariales son el marco referencial en el que el administrador se apoya para la toma de decisiones.

Realizar un estudio respecto a la toma de decisiones en una entidad financiera como la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac "ADEA" Andahuaylas; se fundamenta en la gestión del riesgo operativo, evaluando los procesos críticos, sea desde el punto de vista de continuidad o de impacto, que permita a los gestores de esta organización focalizar sus revisiones a fin de identificar los posibles errores que permitan mejoras en el proceso de toma de decisiones.

Por lo que deben evaluar la gestión de cada riesgo o proceso crítico desde diferentes perspectivas: conociendo los resultados en cada nivel operativo, lo que ayuda a asegurar su estructura de roles, responsabilidades destacadas y criterios de toma de decisiones. Conozca la capacidad de programación, que lleva a comprender si los tomadores de decisiones están siguiendo la estrategia de riesgo de la organización. Sin duda, el seguimiento, para asegurar que las medidas preventivas o atenuantes sean parte de la cultura de todos los empleados, que para el propósito de este estudio es el efecto de las decisiones tomadas.

Debido a esto, la administración exige a los directivos y gerentes a gestionar de manera efectiva los recursos de las organizaciones. Las decisiones se ven influidas por fuerzas que van desde las nuevas tecnologías o el ingreso de nuevos competidores a un mercado hasta las nuevas leyes o las agitaciones políticas. Además de identificar y medir la magnitud de estas fuerzas, los gerentes deben estimar su posible impacto.

Hay que tener en cuenta que la elección acertada depende de la experiencia previa, además, cada persona tiene una forma de resolver problemas de acuerdo con sus propios conocimientos e historia. La estrategia de la empresa debe ser flexible y dinámica para adaptarse a cada etapa del ciclo de vida y cambios del mercado.

Esto se traduce en la toma de decisiones a nivel organizacional en Asociación de Fomento Empresarial de Apurímac "ADEA" Andahuaylas; Con el objetivo de encontrar las mejores soluciones en todo momento, las cuales deben estar en línea con los objetivos de la empresa y las condiciones internas y externas; Teniendo en cuenta el sector en el que se ubica la empresa, esta debe

implementar una u otra estrategia con el fin de incrementar continuamente sus beneficios económicos.

Para este estudio, la rentabilidad representa la capacidad de una inversión en particular para lograr rendimientos más altos que las inversiones después de un cierto período de espera. Se trata de un elemento fundamental en la planificación económica y financiera, ya que supone haber hecho buenas elecciones por parte de cada uno de los miembros de ADEA, tal como señale en las líneas precedentes.

Lo cual se ve soslayada en las utilidades que pudo alcanzar en los últimos años, que a la luz de los hechos sufrieron una reducción debido a la dificultad en recuperar la cartera pesada y una propaganda desleal iniciada por competencia, que parcialmente se pudo superar.

En tal sentido la administración de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac – directamente ADEA Andahuaylas, empresa dedicada a la prestación de servicios financieros para la micro y pequeña empresa ubicadas en la provincia de Chincheros, Andahuaylas y Abancay del departamento de Apurímac. Se muestra agobiada por una serie de deficiencias en los procesos de toma de decisiones; el que repercute directamente en su rentabilidad traducido en problemas que afectan directamente sus Indicadores financieros producto de la colocación de créditos, en un lenguaje coloquial en el nivel de utilidades de la organización.

En síntesis, si se toman las decisiones correctas se lograrán mayores niveles de utilidad como producto de la colocación de los créditos, desarrollo sostenible y cumplimiento de metas y objetivos. La formación es un aspecto importante para mejorar la rentabilidad de una organización, lo que se refleja en la mejora de sus operaciones y procesos, es decir, la asignación de créditos a lo largo de la cadena de valor. Por lo tanto, nos referimos al problema común.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el grado de relación existente entre la toma de decisiones y la rentabilidad en la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac “ADEA” Andahuaylas?

1.2.2. Problemas específicos

- a. ¿Cuál es el grado de relación existente entre el conocimiento de los resultados y la cadena de valor en la colocación de créditos por la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas?
- b. ¿Cuál es el grado de relación existente entre el conocimiento de los resultados y la rentabilidad financiera de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas?
- c. ¿Cuál es el grado de relación existente entre el conocimiento de los resultados y objetivo de los Indicadores financieros de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas?
- d. ¿Cuál es el grado de relación existente entre el conocimiento de los resultados y la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas?
- e. ¿Cuál es el grado de relación existente entre la programabilidad y la cadena de valor en la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas?
- f. ¿Cuál es el grado de relación existente entre la programabilidad y la rentabilidad financiera de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas?
- g. ¿Cuál es el grado de relación existente entre la programabilidad y objetivo de los indicadores financieros de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas?
- h. ¿Cuál es el grado de relación existente entre la programabilidad y la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas?
- i. ¿Cuál es el grado de relación existente entre los criterios para la toma de decisiones y la cadena de valor en la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas?
- j. ¿Cuál es el grado de relación existente entre los criterios para la toma de decisiones y la rentabilidad financiera de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas?

- k. ¿Cuál es el grado de relación existente entre los criterios para la toma de decisiones y objetivo de los indicadores financieros de en la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas?
- l. ¿Cuál es el grado de relación existente entre los criterios para la toma de decisiones y la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas?
- m. ¿Cuál es el grado de relación existente entre el impacto de la decisión y la cadena de valor en la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas?
- n. ¿Cuál es el grado de relación existente entre el impacto de la decisión y la rentabilidad financiera de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas?
- o. ¿Cuál es el grado de relación existente entre el impacto de la decisión y objetivo de los Indicadores financieros de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas?
- p. ¿Cuál es el grado de relación existente entre el impacto de la decisión y la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas?

1.3. Delimitación del problema

1.3.1. Delimitación espacial

En cuanto a la delimitación espacial, (Carrasco & Sergio, 2006) refieren que:

Es de vital importancia delimitar el problema de investigación ya que permite al investigador circunscribirse a un ámbito, espacial (espacio territorial donde se realiza la investigación), temporal (periodo o fragmento de tiempo que se considera para él estudio), y teórico, es decir, de orden y dominio teórico donde se desenvuelve la investigación. (p. 26).

En ese sentido en la presente investigación se procedió en ADEA Andahuaylas, Apurímac donde se toma como referencia las actividades desarrolladas en la empresa la cual se encuentra ubicado en la Av. Perú 636 - Andahuaylas – Apurímac.”

1.3.2. Delimitación temporal

Al respecto de la delimitación temporal (Carrasco & Sergio, 2006) definen que, “es el periodo de tiempo que se toma en cuenta, con relación a los hechos, fenómenos y sujetos de la realidad deben ser de uno, dos o más años” (p.87).

El estudio analiza los procesos de toma de decisiones con respecto a la rentabilidad en la colocación de créditos por “ADEA” Andahuaylas. La investigación, el proceso de análisis es de un periodo de 6 meses desde julio a diciembre del 2019.

1.3.3. Delimitación teórica

Según (Carrasco S, 2012) la delimitación teórica significa organizar en secuencia lógica, orgánica y deductiva, los temas ejes que forman parte del marco teórico en la que se circunscriben las variables del problema de investigación (p.88).

La presente investigación pone en perspectiva integrar el tema de la investigación con las teorías sobre conceptos y antecedentes que se refieren a la toma de decisiones y la rentabilidad en la colocación de créditos, dentro de los cuales es el conocimiento de los resultados, la cadena de valor en la colocación de créditos, la rentabilidad financiera, Entre otras cosas, los criterios de decisión se limitan al dominio teórico del problema y al desarrollo de varias herramientas.

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación teórica – científica

El presente trabajo de investigación será de utilidad para los diversos investigadores que desarrollen temas referidos, en tanto (Carrasco & Sergio, 2006) manifiestan que, “los resultados de la

investigación podrían generalizarse e incorporarse al conocimiento científico y además sirven para llenar vacíos o espacios cognoscitivos existentes” (p.119).

La presente investigación guardó el propósito de aportar los conocimientos existentes sobre la importancia y el uso que tiene la herramienta de la toma de decisiones y la rentabilidad.

1.4.2. Justificación metodológica

Para obtener los objetivos de la presente investigación se acude al empleo de técnicas de investigación como el cuestionario, que es un listado estructurado de preguntas, a través de ello se recopila información del objeto de estudio para poder contrastar la hipótesis planteada en la investigación, y su procesamiento en software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 25, para medir la relación entre las variables. Con ello se tuvo la pretensión de conocer la relación que existe entre las dos variables de estudio, las mismas que sirvieron para corroborar las hipótesis planteadas en la investigación. Así, los resultados de la presente investigación se apoyan en técnicas de investigación válidas en el medio.

1.4.3. Justificación práctica

La presente investigación permite cumplir con los objetivos propuestos, ya que se ha podido establecer que existe la necesidad de mejorar la atención al cliente durante el proceso de compra de los trabajadores de la empresa, ello debido por la falta de capacidad de los trabajadores en la atención o la falta de aplicación de la toma de decisiones como herramienta para lograr una buena relación con sus trabajadores. La toma de decisiones permite afianzar los principios, procedimientos mínimos indispensables con que cuenta esta herramienta.

En términos de utilidad o base económica, se puede indicar que este estudio beneficiará directamente a la empresa ya que incrementará sus ventas, números y construirá relaciones sólidas, así como un buen posicionamiento.

Por ello en esta investigación se necesitó diligenciar dos encuestas, aplicados a todo el personal que labora en la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac "ADEA" Andahuaylas. Cuyos resultados sirvan para otras investigaciones.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar el grado de relación existente entre la toma de decisiones y la rentabilidad en la colocación de créditos por la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac "ADEA" Andahuaylas.

1.5.2. Objetivos específicos

- a. Determinar el grado de relación existente entre el conocimiento de los resultados y la cadena de valor en la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.
- b. Determinar el grado de relación existente entre el conocimiento de los resultados y la rentabilidad financiera de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.
- c. Determinar el grado de relación existente entre el conocimiento de los resultados y objetivo de los Indicadores financieros de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.
- d. Determinar el grado de relación existente entre el conocimiento de los resultados y la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.
- e. Determinar el grado de relación existente entre la programabilidad y la cadena de valor de la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.
- f. Determinar el grado de relación existente entre la programabilidad y la rentabilidad financiera de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.

- g. Determinar el grado de relación existente entre la programabilidad y objetivo de los Indicadores financieros de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.
- h. Determinar el grado de relación existente entre la programabilidad y la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.
- i. Determinar el grado de relación existente entre los criterios para la toma de decisiones y la cadena de valor de la colocación de créditos por la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.
- j. Determinar el grado de relación existente entre los criterios para la toma de decisiones y la rentabilidad financiera de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.
- k. Determinar el grado de relación existente entre los criterios para la toma de decisiones y los objetivos y objetivo de los Indicadores financieros de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.
- l. Determinar el grado de relación existente entre los criterios para la toma de decisiones y la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.
- m. Determinar el grado de relación existente entre el impacto de la decisión y la cadena de valor en la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.
- n. Determinar el grado de relación existente entre el impacto de la decisión y la rentabilidad financiera de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.
- o. Determinar el grado de relación existente entre el impacto de la decisión y los objetivos y objetivo de los Indicadores financieros de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.
- p. Determinar el grado de relación existente entre el impacto de la decisión y la colocación de créditos en la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

a. (Tarí y García, 2013). Presentaron un artículo de investigación intitulado “¿Puede la gestión del conocimiento influir en los resultados empresariales?” el enfoque para responder a estas tres preguntas utiliza un enfoque de estudio de caso que tiene como objetivo analizar el impacto de la gestión del conocimiento en los resultados comerciales. En cuanto a la recolección de datos, se utilizaron tres fuentes de datos en el estudio: entrevistas en profundidad, observaciones directas y acceso a documentos internos y externos.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- En cuanto al objetivo de examinar la relación existente entre la gestión del conocimiento y el desempeño financiero, es relevante la segunda pregunta: ¿La gestión del conocimiento afecta el desempeño financiero y, de ser así, cómo? correlación positiva, lo que también es consistente con diferentes estudios analizados (Darroch y McNaughton, 2003; Chadam y Pastuszak, 2005; Tanriverdi, H. 2005; Erickson y McCall, 2008; Huang y Shih, 2009).
- En referencia al impacto de la gestión del conocimiento en los resultados financieros, se puede evidenciar que el proceso de gestión del conocimiento se lleva a cabo a través de la generación de conocimiento (a través de la diversificación de productos), el almacenamiento y la transferencia de conocimiento (a través de la fidelización de los clientes y su impacto en la comunicación de la empresa con los clientes). Respectivamente tiene un impacto positivo. Impacto y el uso y uso del conocimiento (más autonomía sobre el trabajo realizado).
- Asimismo, para mejorar el desempeño operativo, financiero y de innovación, las empresas pueden utilizar métodos como el trabajo en equipo, el empoderamiento y la comunicación mejorada tanto horizontal como diagonalmente a través de una toma de decisiones

flexible. Estas prácticas pueden evolucionar a partir de una variedad de políticas, como capacitación, métricas de programas, visibilidad corporativa global, actualizaciones del ciberespacio y actualizaciones y creación de nuevos programas.

- b. (Moyolema, 2011) la tesis La gestión financiera y su impacto en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro Y Crédito Kuriñan de la ciudad de Ambato Año 2010, para obtener el título de Ingeniera en Gestión Financiera Facultad de Contabilidad y Auditoría carrera de Gestión Financiera por la Universidad Técnica de Ambato, estudio de tipo correlacional explicativo, se aplicó una encuesta dirigida 34 personas (administrativo y financiero).

La investigación arribó a las siguientes conclusiones:

- Al realizar un diagnóstico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan. se establece que actualmente no cuenta con una gestión financiera adecuada lo cual no le ha permitido incrementar su rentabilidad y por ende no ha crecido como institución por lo que también no existen estrategias adecuadas en lo que la institución pueda respaldarse.
- Se ha determinado también el retraso en la elaboración de los estados financiero por lo que no ha permitido realizar un análisis económico de la institución llevando a una inestabilidad económica financieras.
- Desconocimiento sobre indicadores financieros y la inexistencia de un asesor permanente para realizar un análisis correspondiente de su liquidez provoca desconfianza de todos los socios.
- No cuenta con un plan financiero que le ayude a mejorar la rentabilidad de la institución ya que es una herramienta muy necesaria para poder verificar cuanto sería la proyección para un determinado tiempo.

- c. Enríquez (2015) en su tesis “Gestión de la Administración Financiera y la Toma de Decisiones en la Clínica Ontológica de Especialidades Ecdental.” Previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato

Facultad de Contabilidad y Auditoría Carrera de Contabilidad y Auditoría Ambato - Ecuador cuya población representado por 4 personas relacionadas con el fenómeno de estudio, las mismas que trabajan en el área administrativa - contable de ECUDENTAL, a quienes se les aplicó la encuesta con la que se demostrará la hipótesis planteada, el tipo de estudio es correlacional.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- Considerando el primer objetivo planteado que dice: Analizar de qué manera afecta la gestión de la administración financiera, en los procesos administrativos – contables que desarrolla la empresa, con la finalidad de establecer estrategias empresariales que mejoren dicha gestión, concluimos que es inadecuada la gestión de la administración financiera dentro de la Clínica Odontológica de Especialidades ECUDENTAL, razón por la cual las actividades económicas – financieras no se ejecutan de manera eficaz y eficiente, pues se requieren datos precisos que ayuden a la gerencia en la toma de decisiones y planteamiento de objetivos estratégicos futuros.
- El segundo objetivo establecido que dice: Evaluar que parámetros son considerados en el momento de la toma de decisiones, para así determinar las estrategias que permitan mejorar dicho proceso, se concluye que la empresa no evalúa los procedimientos que emplea en la ejecución del desarrollo de sus actividades, mismos que repercuten en la correcta toma de decisiones.
- En base al tercer objetivo: Definir un modelo de Cuadro de Mando Integral, para la gestión de la administración financiera, que contribuya a la toma de decisiones en la Clínica Odontológica de Especialidades ECUDENTAL, se concluye que la gestión de la administración financiera, es la encargada de diseñar un direccionamiento en el momento previo a la toma de decisiones. El proceso de la toma de decisiones se efectúa empíricamente, aunque la dueña de la clínica manifiesta contar con un manual de procedimientos.

2.1.2. Antecedentes nacionales

a. (De La Cruz, et. al, 2019) presento la tesis para obtener el título profesional por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas Facultad de Negocios Programa Académico de Contabilidad y Administración intitulado “El impacto de la toma de decisiones financieras en la rentabilidad de las empresas productoras y comercializadoras de helados artesanales, ubicadas en Lima Moderna durante el 2017”. Para probar la hipótesis principal, el estudio utilizó un enfoque mixto, incluida la recopilación y el análisis de datos cualitativos y cuantitativos. Entrevistas en profundidad con expertos financieros y conocedores experimentados de la industria del helado.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- Para una hipótesis particular, la cual está diseñada para investigar la relación entre las decisiones de inversión y la rentabilidad de las empresas que fabrican y comercializan helados artesanales, se puede inferir a través de las pruebas chi cuadrado, encuesta y entrevista que estas dos variables están directamente relacionadas; Más del 70% (12 encuestados) quiere invertir en los activos fijos y materias primas de la empresa para la producción de helados al momento de iniciar operaciones.
- Tenga en cuenta que estos dos factores son muy importantes para establecer su negocio siempre que se combinen con la ubicación adecuada, ya que el último factor depende de si la heladería puede lograr la ganancia esperada o no, de modo que la ubicación de la local es similar al de una heladería menos concurrida. Una heladería ubicada en un área concurrida generará más ventas o ingresos que eso. De igual manera, llegamos a la conclusión de que las decisiones de inversión y financieras están relacionadas o interrelacionadas, ya que sin financiamiento no se puede realizar la idea de inversión y de igual manera, sin financiamiento tener una idea de inversión, las instituciones financieras o los accionistas no pueden utilizar el financiamiento solicitado. Esta conclusión está respaldada por declaraciones de expertos financieros, quienes coinciden en que sin un "tipo" de toma de decisiones, no hay otro.

- De ello, extrayendo conclusiones sobre la segunda hipótesis específica, llegamos a la conclusión de que existe una relación entre las decisiones financieras y la rentabilidad de las empresas analizadas en este estudio. Ya que, según los resultados del estudio, se puede señalar que el método de financiación preferido de los emprendedores es el capital social, que supone cerca del 65% del total, este se relaciona principalmente con el ahorro personal, lo que está en consonancia con lo señalado por los expertos. Dicen que es difícil que las instituciones financieras presten a microempresas sin historial crediticio.
- b. (Tarazona, 2015) en la tesis “Toma de decisiones y su influencia en la rentabilidad financiera, empresa Peralta Motors E.I.R.L. año 2015” para obtener el título profesional de contador público por la Facultad de Ciencias Empresariales de la ciudad de Tarapoto, Perú; investigación que fue descriptiva, con enfoque cuantitativo de tipo no experimental, donde se aplicó la observación y lista de cotejo, como técnicas e instrumentos de recolección de datos todos los trabajadores de la empresa Importaciones Peralta E.I.R.L.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- La toma de decisiones realizadas por el gerente de la empresa, es desarrollada sin previa evaluación de los pros, contras y costo de oportunidad de los mismos.
- Las decisiones de los empleados de la empresa se toman con base en la experiencia sin la guía de los registros e investigaciones de la administración.
- La empresa logró retornos financieros de 20% en 2016 y 14% en 2015, los dueños de Importaciones Peralta E.I.R.L no esperan resultados.
- La empresa logró retornos económicos de 25% en 2016 y 17% en 2015, los dueños de Importaciones Peralta E.I.R.L no esperan resultados.
- La toma de decisiones influye en la rentabilidad de la empresa Importaciones Peralta E.I.R.L.

- El Gerente requiere fuertes conocimientos de los mercados financieros a partir de los cuales se obtienen los fondos, así como experiencia y bases para la toma de decisiones sólidas de inversión y financiamiento.
- c. (Bayona, 2013) Análisis de los factores que influyen en la rentabilidad de las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú. Tesis de pregrado en Economía. Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Programa Académico de Economía y Finanzas. Piura, Perú. A través de un modelo dinámico y la técnica del método generalizado de momentos para un panel data de estudio de las 12 cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú. Se tomará en cuenta la importancia relativa de dos tipos de variables: las macroeconómicas y microeconómicas. La información y estudios consultados sugieren que hay importantes diferencias en el comportamiento de la rentabilidad de las entidades micro financieras del sistema financiero peruano.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- Las medidas de rendimiento del ROE también dependen de las decisiones de los propios gerentes y de la productividad del personal de administración y operaciones. Sin embargo, su determinación también está influenciada por el entorno macroeconómico. Por lo tanto, el enfoque principal de la investigación en este trabajo es determinar qué variables internas y ambientales afectan el desempeño de las cajas de ahorro y crédito municipales peruanas.
- El trabajo empírico anterior ha analizado la importancia de los agregados y los factores o determinantes específicos. Desde esta perspectiva, en este estudio se estimaron los determinantes de la rentabilidad (ROE) de las grandes instituciones microfinancieras (CMAC) peruanas utilizando el método de datos de panel dinámico. Se encuentra que no son solo las características del entorno económico en el que se desenvuelve un individuo, sino también los factores relacionados con la política específica de cada institución. Se pueden identificar seis factores microeconómicos importantes que afectan la salud y las finanzas:

CMAC Rentabilidad (ROE) Volumen de Operaciones (VOL), Productividad (CREDTRAB), Intereses por Pagar (TAP), Comisiones Promedio (GTOSPROM), Ingresos por Servicios Financieros y por último, es el índice de apalancamiento de la institución.

- El volumen de negociación tiene un fuerte efecto positivo en la rentabilidad de CMAC, lo que significa que el mayor volumen de negociación durante este período representa los activos totales de CMAC y, por lo tanto, tiene un mayor impacto en los resultados financieros de estas organizaciones.
 - El análisis macroeconómico analiza tres determinantes, es decir, el crecimiento del PIB, las tasas de interés pasivas en la moneda nacional, las tasas de interés activas en la moneda nacional y la inflación medida por el índice de precios al consumidor. El mayor determinante del desempeño organizacional es el crecimiento del PIB, que se correlaciona positivamente con los resultados, lo que puede explicarse por la mayor probabilidad de reembolso financiero de las instituciones.
 - Por otro lado, el aumento de las tasas de interés activas y pasivas incrementará los intereses recibidos de CMAC, lo que afectará positivamente la utilidad y utilidad de CMAC. Un aumento pasivo de las tasas de interés hará que los pagos de intereses (tap) se comporten de la misma manera, lo que tendrá un impacto negativo en los resultados de las entidades financieras en este caso. Se puede identificar la importancia de los niveles de apalancamiento para el impacto de la inflación en los estados financieros y la rentabilidad. Porque en teoría es bien sabido que las instituciones que más se benefician en periodos de inflación son aquellas con un alto apalancamiento financiero.
- d. (Fernández, et. al, 2017) Factores determinantes en el crecimiento de las colocaciones de créditos a microempresas en el Perú de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Huancayo y Piura en el periodo 2010 al 2015. para optar el Título de Licenciado en Administración de Banca y Finanzas por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Utilizando la técnica de la entrevista a

profundidad y como instrumento aplicamos un cuestionario semi estructurado.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- Se comprobó que la tasa de interés es un factor determinante para la colocación de un crédito y por ende no influya en el crecimiento de las colocaciones de créditos a las microempresas, sin embargo, si es un factor que influye en el microempresario en la toma de decisión para elegir la CMAC donde solicitara el crédito, siempre y cuando ya cuente con un historial crediticio.
- Se comprobó que la hipótesis de la evolución del número de agencias si es un factor determinante en el crecimiento de colocaciones de créditos a microempresas, debido a que logramos analizar en las entrevistas a los diferentes segmentos, los cuales coincidieron que al contar con mayor presencia en el mercado las CMAC analizadas cuentan con mayor publicidad y por lo tanto esto trae que el cliente sea más fácil de captar y a veces estos mismo buscan las agencias sin necesidad que el personal de créditos vayan a buscarlo.
- Se logró identificar como un hallazgo relevante la tecnología crediticia, que influye y/o contribuye al crecimiento de las colocaciones en las micro finanzas, debido a que estos procedimientos como promoción, selección, evaluación, aprobación, seguimiento y la recuperación, es un factor importante que favorece al crecimiento de las colocaciones y a los buenos indicadores de gestión.
- Otro hallazgo relevante que se identificó que el consecutivo crecimiento económico y al buen clima de negocios para las micro finanzas contribuyendo con el crecimiento de las colocaciones de créditos a microempresas en el Perú.

2.1.3. Antecedentes locales

- a. Loayza, 2015) presentó la tesis la Gestión de la información y su relación con la toma de decisiones en la Dirección de Infraestructura de la Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas, 2014

para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas por la Universidad Nacional José María Arguedas, Facultad de Ciencias de la Empresa Escuela Profesional de Administración de Empresas. Se aplicó la encuesta, como técnica estadística cuantitativa que permitirá recolectar datos mediante formato o formulario denominado el cuestionario estructurado.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- El primer sub objetivo es definir la relación entre los procesos de gestión de la información y los estilos de toma de decisiones. Se realizó la prueba de hipótesis y el coeficiente de correlación de Spearman r y el valor p de la prueba ($\text{sig} = 0.00$) fue menor al nivel de significancia teórica de 0.05, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa con un 95% de confianza; esto nos permite concluir que existe una relación entre el proceso de gestión de la información y el estilo de toma de decisiones en la Facultad de Infraestructura, Universidad Nacional de José María Arguedas Andahuaylas, 2014. Esta relación se confirma, 0.508 es, en teoría, moderadamente directamente relacionada, es decir, se evalúan moderadamente los procesos de gestión de la información y el estilo de toma de decisiones.
- El segundo objetivo específico es definir la relación entre el flujo de información y el tipo de decisión. Se realizó la prueba de hipótesis y el coeficiente de correlación rho de Spearman y el valor estadístico de p ($\text{sig} = 0,00$) fue inferior a 0,05 nivel de significación teórica. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, se acepta la hipótesis modificada al 95% de confianza y se encuentra que existe una relación entre los flujos de información y los modelos de toma de decisiones de las asambleas de infraestructura, pisos y otras instituciones. y el despacho de José María Arguedas Andahuaylas, Universidad Nacional, 2014. Esta correlación, de 0,587, es teóricamente moderadamente positiva, es decir, al valor medio del flujo de información con el valor medio del tipo de decisión determinado.
- Un tercer objetivo específico es definir la relación entre la gestión documental y los modelos de toma de decisiones. Se realizó la

prueba de hipótesis y el coeficiente de correlación de Spearman r , y el valor de p ($\text{sig} = 0,00$) para las pruebas fue inferior al nivel de significancia teórica de $0,05$. Por lo tanto, al rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa con un 95% de confianza, se llega a la conclusión de que existe una relación entre los modelos de gestión documental y los modelos de decisión del Consejo de Fundación Infraestructura de la Universidad Nacional. José María Arguedas Andahuaylas, 2014. Esta relación existe a un nivel medido de $0,481$ (alrededor de $0,50$); teóricamente la correlación es moderadamente positiva, es decir con un valor moderado en gestión documental, un valor moderado en un modelo de decisión.

- Un cuarto sub objetivo es definir la relación entre la gestión de documentos y las condiciones de toma de decisiones. Se realizó la prueba de hipótesis y el coeficiente de correlación de Spearman r y el valor p de la prueba ($\text{sig} = 0,092$) es mayor a $0,05$ en el nivel de significancia teórica. Por lo tanto, al 95% de confianza se asumió la hipótesis nula y se encontró que no existe relación entre la gestión documental y las condiciones de toma de decisiones en el Consejo Nacional de Infraestructura Universitaria de José María Arguedas Andahuaylas 2014.
- El objetivo principal del estudio es determinar la relación entre la gestión de la información y la toma de decisiones en la Facultad de Infraestructura de la Universidad Nacional de Vietnam, Ciudad Ho Chi Minh. José María Arguedas Andahuaylas, 2014. Se realizó la hipótesis r de Spearman y la prueba de correlación y el valor estadístico de p ($\text{sig} = 0,00$) fue inferior a $0,05$ en el nivel de significación. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula, se aceptó la hipótesis alternativa al 95% de nivel de confianza, y se encontró que existe asociación entre el manejo de la información y la toma de decisiones en el Consejo de Infraestructura, pisos y direcciones y oficinas de la Universidad Nacional de José María Arguedas Andahuaylas, 2014. Esta es la relación entre las variables en la medida de 0.708 , que teóricamente es moderadamente positiva, con tendencia a estar directamente correlacionada bastante grande, es decir con alto valor de gestión de la información, alto valor de decisión.

- b. (Huamán, 2011) presentó a la tesis “La gestión del riesgo crediticio y su repercusión en el nivel de rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que operan en la ciudad de Abancay, periodo 2009” para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas por la Facultad Administración de Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Perú. Donde se recogió la información a través de encuestas dirigidas a la población considerada por 19 analistas de crédito de 03 cooperativas que operan en el distrito de Abancay.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- La gestión de riesgos tuvo un gran impacto en la rentabilidad de las instituciones de ahorro y crédito de la ciudad de Abancay en 2009.
- Las características de una entidad prestamista son: La solvencia ética del prestatario es fundamental para obtener un préstamo. La reputación de un solicitante es muy importante al evaluar si obtener un préstamo. Evaluar su disposición a pagar es esencial, ya que depende de si está dispuesto a asumir otros compromisos para obtener el préstamo. El historial de crédito de un solicitante debe ser positivo para recibir un préstamo. La capacidad de un prestatario para pagar la deuda y el capital es altamente determinista y se mide por los ingresos obtenidos, los activos que posee y el nivel de deuda.
- Garantía en especie, garantía personal, garantía general, etc. para cooperativas de ahorro y crédito que operaban en Abancay en 2009 determinadas por condiciones cíclicas.
- Las cooperativas de ahorro y crédito que operaban en la ciudad de Abancay en 2009 tenían una tasa de rendimiento del capital más baja.
- En 2009, las cooperativas de ahorro y crédito que operaban en la ciudad de Abancay tuvieron rendimientos más bajos sobre los activos.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Toma de decisiones

Según (Morgenstern, 1976) “se pueden considerar cuatro dimensiones de las clases de decisiones que se pueden tomar: a). El nivel del conocimiento de los resultados; b). El nivel de la programabilidad; c). Los criterios para la toma de decisiones; y, d). El nivel de impacto de la decisión.

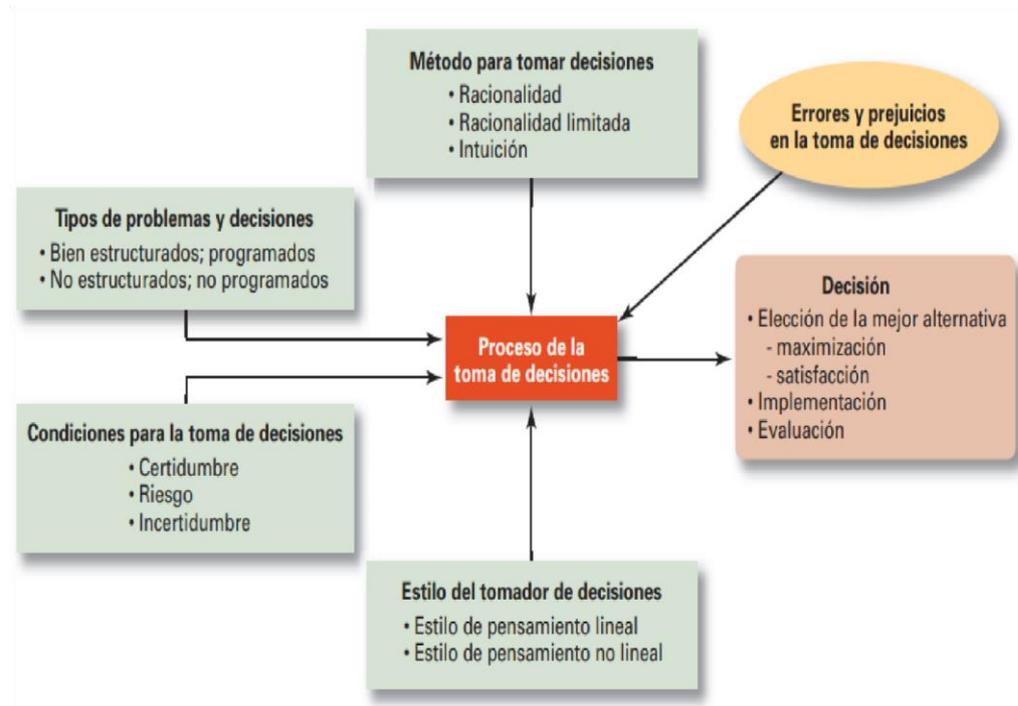
2.2.1.1. Panorama general de la toma de decisiones gerencial

(Robbins & Coulter, 2010, pág. 135). Manifiesta que “debido a que es lo mejor para ellos, los gerentes desean tomar buenas decisiones; es decir, elegir “la mejor alternativa, implementarla y determinar si se resuelve el problema, lo cual es la razón por lo que se necesitaba la decisión. Su proceso de toma de decisiones se ve afectado por cuatro factores: el método para tomar decisiones, el tipo de problema, las condiciones de la toma de decisiones y su estilo para tomar decisiones. Además, ciertos errores y prejuicios pueden afectar el proceso. Cada factor es definitivo para determinar cómo un gerente toma una decisión”.

Entonces, ya sea que la decisión sea abordar los retrasos comunes de los empleados, abordar los problemas de calidad del producto o decidir si ingresar a un nuevo mercado, recuerde que la decisión la toma el cliente. Teniendo en cuenta muchos factores diferentes. La figura 1 presenta un panorama general de la toma de decisiones gerencial.

Figura 1

Proceso de la toma de decisiones



Nota. Robbins & Coulter, 2010, pág. 126). Basado en L.A. Burke y M.K. Miller, "Taking the Mystery Out of Intuitive Decision Making", Academy of Management Executive, octubre de 1999, pp. 91-99.

2.2.1.2. Etapas del proceso de toma de decisiones

La toma de decisiones se da en todas y cada una de las áreas de una organización, es la selección entre alternativas, donde el proceso de toma de decisiones se puede aplicar tanto a sus decisiones personales como a una acción de una empresa, a su vez también se puede aplicar tanto a decisiones individuales como grupales, tal como lo precisan (Robbins & Coulter, 2010, pág. 121 al 124) quien a su vez lo ha dividido en las siguientes etapas:

a) Identificación de un problema

El proceso de toma de decisiones comienza con un problema, es decir, la discrepancia entre un estado actual de cosas y un estado que se desea. Ahora, antes de que algo se considere un problema, los gerentes deben reconocer las debilidades, presionarlos para que actúen y tener los recursos necesarios, por ello el personal que labora en ADEA, materia de nuestro estudio debe tomar muchas

precauciones ya que a veces los problemas no son evidentes y tampoco se los debe confundir con síntomas de problema.

Entonces, para iniciar el proceso de toma de decisiones, el problema debe presionar a todos en la organización para que tomen medidas que puedan alejarlo de ellos. Según el statu quo y el estándar, un estándar puede ser el trabajo previo de otra entidad dentro de una organización u otra organización, un propósito o desempeño predefinido. Cabe señalar que el problema es subjetivo, esto nos permite elegir una decisión para resolver el problema.

b) Identificación de los criterios de decisión

Una vez que el gerente o empleado que está a punto de tomar una decisión se da cuenta de que hay un problema, debe determinar los criterios de decisión que serán relevantes para resolver el problema e identificar los factores que son importantes o relevantes para resolver el problema.

c) Ponderación de criterios

No todos los criterios seleccionados en el paso anterior son igualmente importantes, por lo que es necesario tener en cuenta las variables mencionadas en el paso anterior para priorizar la decisión. Este paso se puede realizar asignando el valor más alto al criterio de prioridad y luego comparando los otros valores para evaluarlos contra el criterio de prioridad.

d) Desarrollo de alternativas

Se trata de conseguir todas las alternativas posibles que puedan solucionar el problema con éxito. Por lo que responsable de la toma de decisiones de hacer una lista de alternativas viables para resolver el problema.

e) Análisis de las alternativas

Una vez que se desarrollan las alternativas, los tomadores de decisiones necesitan hacer un análisis cuidadoso. Con base en los criterios y valores identificados en los Pasos 2 y 3, se revelan

las Fortalezas y las Debilidades. Cada opción se evalúa de acuerdo con los criterios. Algunos juicios se pueden hacer de manera relativamente objetiva, pero tienden a ser algo subjetivos, por lo que la mayoría de las decisiones involucran juicio.

- Selección de una alternativa: Este paso implica seleccionar la mejor alternativa entre todas las alternativas válidas.
- Implantación de la alternativa: Mientras que el proceso de selección queda completado con el paso anterior, sin embargo, la decisión puede fallar si no se lleva a cabo correctamente. Este paso intenta implementar la decisión e incluye informar a las personas afectadas y comprometerse con su implementación. Si quienes deben hacer cumplir la decisión están involucrados en el proceso, es más fácil para ellos apoyar la decisión con entusiasmo. Estas decisiones se toman a través de una planificación, organización y liderazgo efectivos.
- Evaluación de la efectividad de la decisión: Con este último paso, se marcarán los resultados del proceso de decisión para mostrar que el problema se ha resuelto. Si los resultados de esta revisión indican que el problema persiste, deberá investigar qué hizo mal. Las respuestas a estas preguntas pueden llevarnos a uno de los primeros pasos, incluso al primero.

2.2.1.3. Dimensiones de la toma de decisiones

Según Oskar (2020), se pueden considerar cuatro dimensiones de las clases de decisiones que se pueden tomar:

a) El nivel del conocimiento de los resultados

Las consecuencias o los resultados determinan lo que sucederá si se elige una alternativa o un curso de acción en particular. Si las cuentas de resultados son certeras, conocimiento completo y exacto de lo que produce cada alternativa. Si el estado de resultados es riesgoso, se puede determinar la probabilidad de resultados múltiples para cada alternativa. Si el estado de resultados es incierto, se pueden identificar múltiples consecuencias de cada alternativa, pero es posible que no se conozca la probabilidad asociada con cada

resultado. Las decisiones pueden basarse en resultados o consecuencias identificables; las consecuencias se conocen de antemano con probabilidad (riesgo); las consecuencias son desconocidas o tienen una probabilidad incierta (incertidumbre).

- Certeza de la decisión: Si los estados de resultados son ciertos, conocimiento completo y exacto de lo que produce cada alternativa.
- Probabilidad de ocurrencia (riesgo): Si el estado de resultados es de riesgo, se puede identificar la posibilidad de múltiples resultados para cada alternativa.
- Consecuencias desconocidas con probabilidades muy inciertas (incertidumbre): Si el estado de resultados es de incertidumbre, se pueden identificar múltiples consecuencias para cada alternativa, pero no conocer la probabilidad asociada a cada resultado.

b) El nivel de la programabilidad

Las decisiones pueden ser programadas o no programadas como lo señala (Robbins & Coulter, 2010, págs. 127-129). “Una consecuencia o resultado define lo que ocurrirá si se elige una alternativa o un curso de acción en particular. La toma de decisiones puede estar basada en resultados o consecuencias que pueden conocerse con certeza; consecuencias que se conocen con una probabilidad de ocurrencia (riesgo); y, consecuencias desconocidas o con probabilidades muy inciertas (incertidumbre)”.

- Decisiones programadas: Las decisiones programadas se basan en un conjunto de reglas o procedimientos de decisión, e implican la toma de decisiones bajo certeza, en razón de que todos los resultados o consecuencias son conocidos de antemano. De allí que; si el estado de resultados es de certeza, el conocimiento es completo y exacto de lo que produce cada alternativa.
- Decisiones no programadas: Las decisiones no programadas no tienen reglas o procedimientos pre establecido: los cambios de las condiciones son tales que no se pueden formular reglas de decisión. Por ello; si el estado de resultados es de riesgo, se puede identificar la posibilidad de múltiples resultados para cada

alternativa. Si el estado de resultados es de incertidumbre, se pueden identificar múltiples consecuencias para cada alternativa, pero no conocer la probabilidad asociada a cada resultado.

c) Los criterios para la toma de decisiones

Los modelos de decisión que describen cómo se toman las decisiones pueden ser indicativos o descriptivos.

- Modelo normativo: Los modelos de toma de decisiones como los modelos económicos clásicos son normativos, ya que asumen la completa racionalidad del tomador de decisiones, con información completa sobre alternativas y mejoras. Valor esperado como objetivo.
- Modelo descriptivo: Por el contrario, un modelo de toma de decisiones descriptivo que describe o explica el comportamiento humano en el momento de la decisión reduce la exploración de alternativas y las decisiones se toman con base en la primera alternativa, cumpliendo con todas las restricciones del problema, en lugar de continuar buscando la óptima solución.

d) El nivel de impacto de la decisión

Las decisiones tomadas dentro de las organizaciones se dan según diversos factores tales como:

- Reducción de conflictos: La gestión de conflictos incluye la retención, el litigio, la resolución y los resultados. Su objetivo es reducir la distancia que se maneja; Esto significa que la gestión de los conflictos apunta, en la medida de lo posible, a sus causas. Existen dos estrategias básicas para manejar el conflicto: Las estrategias de alineación buscan acercar a las partes en conflicto, comprender las necesidades de los demás y llegar a un compromiso. Por otro lado, la estrategia de separación parte del principio de separar a las partes en conflicto y evitar cualquier contacto entre ellas. Según los enfoques psicológicos y sociales, el conflicto es causado por la diferencia entre la motivación humana y el impulso mental, por un lado, y por otro lado, debido a los requisitos normativos de la sociedad.

- Atención secuencial de las metas: La toma de decisiones organizacionales es posible: reduciendo el conflicto y enfocándose en las metas continuamente; o evita la incertidumbre cuando se minimizan el riesgo y la incertidumbre; o buscando problemas que estimulen la búsqueda de soluciones; o aprendiendo de organizaciones donde los sistemas de información son un factor en el equilibrio entre el nivel de desempeño y el nivel objetivo; o mediante la toma de decisiones gradual, una variación del concepto de satisfacción en el que las decisiones se reducen a pequeños cambios en las políticas y procedimientos existentes. Cabe señalar que, en ocasiones, las decisiones se toman bajo la influencia del estrés psicológico, ya que el estrés implica un conflicto en el proceso de toma de decisiones que puede conducir a un proceso estresante, especialmente, en cualquier caso. En una situación dada, el plan de acción puede tener efectos negativos. Consecuencias, provocando ansiedad, duda, vacilación y vacilación. Inquietud en la toma de decisiones.
- Elución de la incertidumbre: Una de las técnicas para la toma de decisiones en situaciones de conflicto es la teoría de juegos, también conocida como teoría de la situación social. En esencia es una técnica basada en la construcción de una matriz formal que permite comprender el conflicto y sus problemas y fue planteada por (Von Neumann & Morgenstern, 1990, p.42). “La teoría de los juegos se formalizó antes y durante la guerra fría debido a su aplicación a la estrategia militar, y utiliza modelos matemáticos para estudiar el comportamiento de los jugadores y el conjunto de movimientos o estrategias disponibles para llevar a cabo procesos de decisión”.

2.2.2. Rentabilidad

(Guiltinan y Gordon, 1994) “mide la eficiencia general de la gerencia, demostrando a través de las utilidades obtenidas de las ventas y por el manejo adecuado de recursos, es decir la inversión de la empresa administración de mercado, estrategias y programas” (pág.117).

Gutiérrez (2008) afirma que: La rentabilidad es la medida de productividad de los fondos comprometidos en un negocio y desde el

punto de vista del análisis a largo plazo de la empresa, donde lo importante es garantizar su permanencia y crecimiento y por ende el aumento de su valor que es el aspecto más importante a tener en cuenta. En la ADEA, se constituye en la base fundamental que le permite medir el nivel de cumplimiento de las normas establecidas en el proceso de otorgamiento de créditos, orientado al cumplimiento de las metas, objetivos y visión institucional. Relacionando de este modo la productividad con sus ventas, el capital o los activos con los que cuenta.

2.2.2.1. Cadena de valor en la colocación de créditos

Según (Porter, 1985), el concepto de “cadena de valor” permite identificar formas de generar más beneficio para el consumidor y con ello obtener ventaja competitiva. “En base a este concepto se dice que una empresa tiene una ventaja competitiva bajando los costos o aumentando las ventas, por ello debe hacer el mayor esfuerzo en examinar todas las actividades a fin de lograr la fluidez de los procesos centrales de la empresa, lo cual implica una interrelación funcional que se basa en la cooperación” (Pág. 188).

Sin embargo, la naturaleza gráfica de la cadena de valor muestra de manera esquemática y simplificada la realidad de cada grupo de actividades en que se divide la función productiva de la empresa. La división de ADEA en sus actividades estratégicas relevantes permite una comprensión clara del comportamiento de los costos y las fuentes de diferenciaciones actuales y potenciales. La ventaja competitiva de una empresa proviene de realizar estas actividades estratégicamente importantes a un costo menor o mejor que los competidores.

Figura 2

Cadena de valor de Porter



Nota. Laudon, 2008, Actividades de soporte dentro de la cadena de valor.

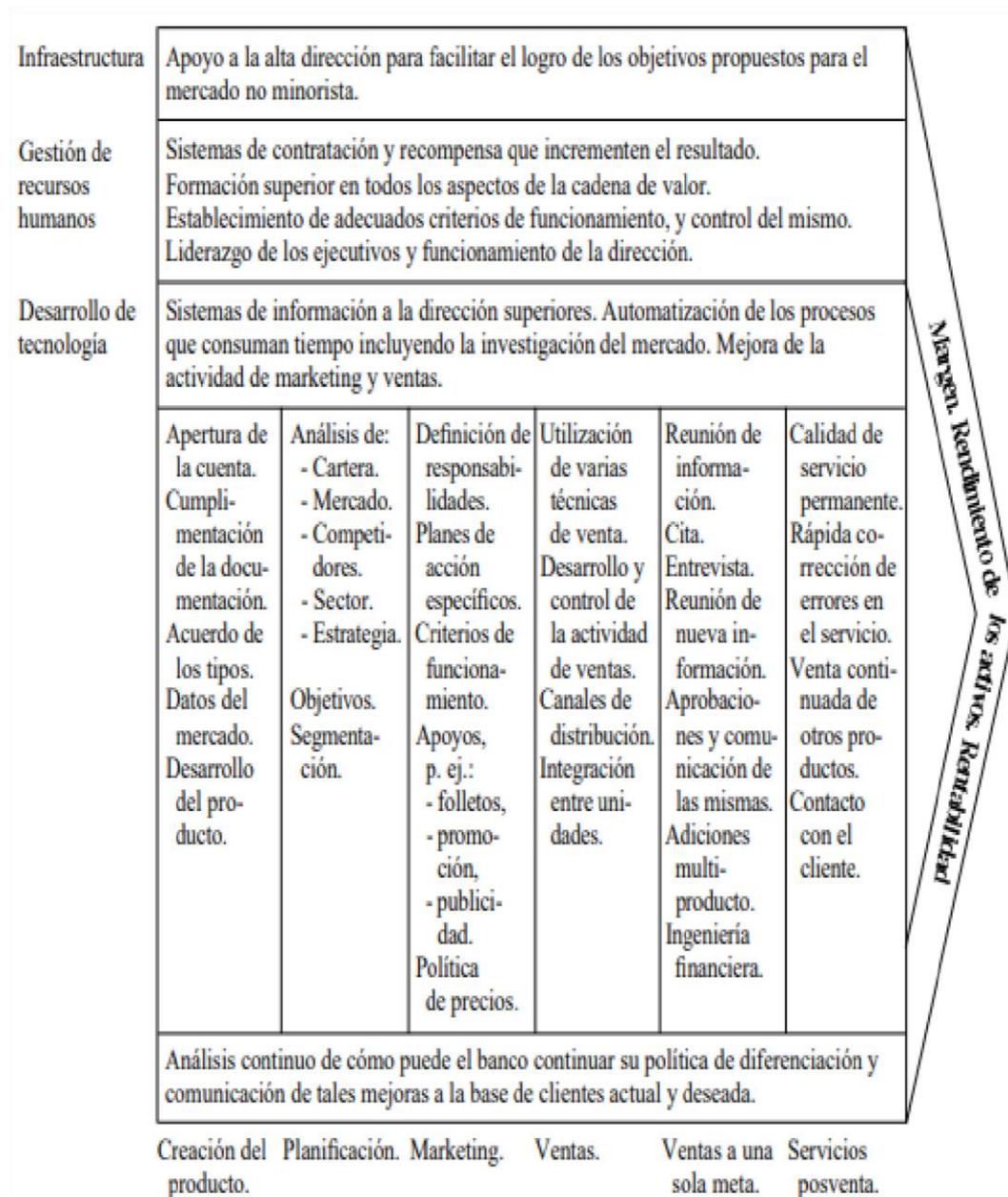
Aunque cada empresa tiene su propia cadena de valor y, por lo tanto, su propio modelo, es posible definir un modelo genérico de cadena de valor, válido para la mayoría de las empresas industriales, que sin embargo a la vista no se adapta bien a las empresas de servicios, entre las que se encuentran las entidades financieras como ADEA.

El estudio realizado por (Fernández, 2019) en su artículo “Un modelo de cadena de valor para las entidades de depósito”, hace especial énfasis en el manejo eficiente de la información, y no en una transformación de la materia conserva tres de los cuatro grupos de actividades de apoyo de infraestructura, gestión de recursos humanos y desarrollo de tecnología, dejando atrás el abastecimiento (que, por otra parte, no tiene mucha importancia en esta empresa de servicios).

El modelo de (Carey, 1989), explica de mejor manera a la cadena de valor de una entidad financiera como ADEA. Como podemos observar, se conserva tres de los cuatro grupos de actividades de apoyo de (Porter, 1985) infraestructura, gestión de recursos humanos y desarrollo de tecnología.

Figura 3

Cadena de valor de una entidad financiera



Nota. (T. P. A. Carey, 1989, pág. 37) basado según la cadena de valor que plantea Michael Porter.

Las actividades primarias difieren en gran medida de las originales de (Porter, 1985) ya que, si bien conserva los grupos de actividades de marketing, ventas y servicio posventa, presentes en la cadena genérica, incluye a su vez los grupos de actividades de creación del producto, planificación, y ventas a una sola meta.

2.2.2.2. Estrategias de rentabilidad

Según (Martínez, 2009) en su libro Análisis de estados contables: comentarios y ejercicios. Señala, “para que la rentabilidad sea lo esperado se debería tener en cuenta algunas estrategias”, como son:

a) Productividad

Para que un negocio crezca, sus ganancias deben mejorar y crecer (ganancia) todos los días. Para lograr esto, es necesario alcanzar la productividad, pudiendo establecer una relación entre los bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados para producir el producto final. En la manufactura, la producción es un factor importante para evaluar el desempeño de los recursos físicos y humanos que normalmente requiere. Pero si esta productividad disminuye, aumentará la productividad de los recursos humanos y, por lo tanto, reducirá la productividad laboral.

b) Calidad de producto/servicio

La palabra "calidad" para un servicio o producto se puede interpretar de muchas formas diferentes, todas las cuales dependen de cuán satisfecho esté el cliente. Dependiendo del producto o servicio que se pueda ofrecer, es necesario aceptar al cliente si es bueno o malo.

c) Costos operativos

Son los costos para una adquisición o mejora de algo, con el objetivo de mejorar el proceso de producción o de operación. Los costos de operación son importantes porque siempre están presentes para ir mejorando las condiciones de fabricación y entrega”. (Martínez, 2009, p.10)

d) Intensidad de la inversión:

Cuando tomamos la decisión de invertir, lo hacemos pensando en obtener algo a nuestro favor. Se puede invertir el dinero en productos, inmuebles y vehículos, de los cuales podemos obtener un beneficio final, de igual manera también

podemos depositar nuestro capital en distintos agentes financieros, previo análisis de la tasa de crecimiento que nos puede brindar. (González, 2012)

2.2.2.3. Factores de rentabilidad en las decisiones financieras

En el marco de las finanzas empresariales, se tiene a Chang (2011), quien señala que “en las decisiones financieras, las decisiones de rentabilidad y riesgo se relacionan con ese principio fundamental de las finanzas que a mayor rentabilidad mayor riesgo y por el contrario a menor rentabilidad menor riesgo. Las decisiones de rentabilidad y riesgo son las prevenciones que se deben tomar en las empresas para lograr un nivel de beneficio razonable.

En este respecto, la rentabilidad empresarial es uno de los conceptos más importantes en las empresas modernas y más utilizado por la comunidad de negocios. La rentabilidad es lo que buscan los inversores al invertir sus ahorros en las empresas. La rentabilidad es, al menos una parte, de lo que busca el management con sus decisiones directivas. La rentabilidad es lo que miden los inversores al decidir si reinvierten sus ahorros en una determinada compañía, o si, por el contrario, retiran sus fondos. La rentabilidad es, probablemente, uno de los conceptos menos comprendidos por quienes lo utilizan a diario”.

En el imaginario popular, un emprendimiento que logra producir ingresos mayores que sus costos, generando resultados positivos, se considera un emprendimiento rentable, al respecto se tiene a Stoner que en su libro.

Administración (2013) señala que “el mero hecho de mostrar un beneficio contable no quiere decir que el emprendimiento sea rentable. De hecho, una empresa puede generar beneficios, pero no ser rentable. Este concepto suele ser bastante elusivo, por lo que trataremos de explicarlo con mayor detalle. Es común escuchar decir a directivos y a empresarios que un negocio deja una rentabilidad de, por ejemplo, el 10%. Indagando sobre este concepto, vemos que normalmente eso quiere decir que el resultado de ese negocio deja un margen de 10% sobre las ventas”.

Para esta medición, “algunas veces el resultado es medido utilizando el beneficio operativo, y otras utilizando el beneficio neto sobre ventas. Sin embargo, si preguntamos a un grupo de ejecutivos que ensayen una definición de rentabilidad, normalmente nos dicen que es el beneficio obtenido en un determinado período de tiempo, con respecto a la inversión comprometida. La rentabilidad descrita al principio, sin embargo, no incluye el monto de la inversión realizada”.

En el contexto de las decisiones financieras, las decisiones de inversión parecen más simples que las decisiones financieras. El número de instrumentos financieros aumenta constantemente. La comprensión de las principales instituciones financieras es esencial en las decisiones financieras. Las condiciones financieras nacionales e internacionales y todo lo que pueda conducir a la mejor y más completa información para la toma de decisiones financieras.

Parafraseando a Fernández (2013), como parte de la toma de decisiones financieras en una empresa, afirma que “la disponibilidad de recursos financieros a corto, mediano y largo plazo es muy importante para desinvertir en capital de trabajo y capital de producción. La empresa debe hacer frente a la demanda del mercado.

El financiamiento puede ser interno cuando proviene de los accionistas, también puede ser externo cuando proviene de los proveedores y acreedores. Dicho financiamiento permitirá a las empresas adquirir las materias primas para fabricar los bienes de su giro, pagar la mano de obra e igualmente pagar los costos indirectos de fabricación. El financiamiento también sirve para tener los activos fijos que necesitan las empresas, tales como maquinarias y equipos para fabricar los bienes de su giro o actividad” (pág. 234).

Todo emprendedor debe conocer su rentabilidad, y el CFO es el responsable de comunicarla y presentarla periódicamente a los principales ejecutivos de la empresa.

Conozca el costo de su producto y compárelo con los costos actuales del mercado. Si sus costos son más bajos que los de sus competidores, sus ganancias serán mayores cada día.

Es suficiente evaluar la relación entre los beneficios netos obtenidos, las inversiones y los recursos utilizados para generarlos. Tu negocio es rentable cuando tus ingresos superan tus gastos y costos.

El negocio no es bueno debido a las ventas y las ganancias, cuando es rentable ver ingresos, es algo bueno. La rentabilidad se refiere a la capacidad de producir o generar retornos adicionales sobre la inversión de los accionistas de la empresa.

2.2.2.4. Medición de la rentabilidad

Se relaciona con los beneficios económicos de los recursos necesarios para obtener ganancias. Dentro de la empresa, la rentabilidad se muestra a los accionistas de la empresa, que son los únicos proveedores de capital sin renta fija.

Según (Ccaccya, 2015) “refiere que la rentabilidad financiera, también conocida Return On Equity (ROE), es la disposición establecida de la ventaja de los capitales propios de la organización en un determinado tiempo. También es considerada como capacidad de renta próxima a los inversionistas de dichas empresas, donde mediante este indicador financiero los inversores buscan maximizar sus negocios frente a terceros, es decir, generar mayor utilidad de sus fondos propios como inversionistas” (pág. 132).

2.3. Marco conceptual

Actitud de ayuda

Anima a la otra persona cuando tenga proyectos positivos en los que trabajar o esté deprimida, dale consejos positivos y ayúdala a tomar acciones concretas a su favor.

Actitud de escucha

Cuidar las preguntas y opiniones de los demás Esta actitud se manifiesta al hacer preguntas y comentar lo que otros han dicho, así como hacer sugerencias cuando sea apropiado.

Análisis de rentabilidad

Una técnica de asignación de recursos ampliamente utilizada que permite a los gerentes establecer niveles de equilibrio. Este es un cálculo simple pero muy importante para los gerentes porque determina la relación entre ingresos, costos y ganancias.

Cartera de inversiones (portfolio)

Un conjunto de valores que le pertenecen a una persona. Dependiendo de los objetivos del inversor, la cartera puede orientarse hacia los ingresos, el crecimiento, el crecimiento activo o la especulación.

Conflicto

Conflicto entre dos o más posiciones diferentes dentro de una persona (conflictos esenciales de motivos, deseos, deseos y valores), entre varias personas, o entre otros grupos, estados y sociedades.

Creatividad

La esencia del proceso de toma de decisiones es que, si bien nuestros productos y actividades son de alta calidad, pero no innovadores, podemos estar en desventaja en comparación con nuestros productos y actividades innovadores y, antes, todos tenemos que deshacernos de las barreras psicológicas. Esto nos limita.

Crédito

Es una promesa de pago en el futuro para que puedas comprar o pedir prestado en el presente.

Criterios de decisión

Son capacidades que definen lo que es importante o relevante para resolver un problema.

Decisión

Elige a partir de dos o más alternativas.

Decisión programada

Las decisiones iterativas pueden ser manejadas por métodos tradicionales.

Dividendos

Es la parte del beneficio social que se reparte entre los accionistas. Junto con las posibles plusvalías obtenidas por la revalorización, es la principal fuente de rentabilidad de las acciones, y constituye el derecho económico por excelencia de sus titulares.

El conocimiento de uno mismo

Es la parte de las utilidades sociales que se distribuye a los accionistas. Dadas las ganancias de capital que se pueden obtener de la revaluación, es la principal fuente de rendimiento de las acciones y constituye un excelente derecho económico para el accionista.

Estilo de pensamiento lineal

Un estilo de toma de decisiones, caracterizado por la tendencia de una persona a usar datos y hechos externos y procesar esta información a través del pensamiento lógico y racional.

Forma de pensar no lineal

Un estilo de toma de decisiones caracterizado por la preferencia personal por usar fuentes internas de información y procesar información a través de percepciones, impresiones y corazonadas

Habilidad para negociar

Considere los intereses y deseos de los demás cuando necesiten ayuda, o tome decisiones colectivas a favor de sus propias ideas. En las buenas negociaciones todos ganan, aunque algunos pueden ganar más que otros.

Habilidades sociales para la toma decisiones

Implica una interacción constante con los humanos, a través de la cual podemos desarrollarnos y encontrar una razón para vivir.

Heurística

Reglas empíricas que utilizan los gerentes para simplificar la toma de decisiones.

Incertidumbre

Situación en la que un tomador de decisiones no tiene certidumbre ni estimaciones probabilísticas razonables a la mano.

Fortalecer el compromiso

Mayor participación en la decisión anterior a pesar de la evidencia de que puede estar equivocada.

Interés

Tarifas cobradas a los prestatarios por el uso de dinero o capital por parte de un individuo u otra entidad. Este monto se paga a intervalos acordados y generalmente se expresa como un porcentaje anual del monto principal total adeudado.

Inversión

Invertir dinero en valores con el fin de obtener ingresos o ganancias. Estos también son activos que la empresa adquiere. También puede ser el capital de trabajo y los activos fijos de la empresa.

Oportunidad

Mejor uso de nuestros recursos para realmente abrir negocios y empujarnos hacia nuestras metas.

Pensamiento estratégico en la toma de decisiones

Desde el punto de vista del logro, señaló, hay dos planes. Uno de ellos involucra la organización y control de eventos que se identifican como parte de las operaciones del día a día de la organización o unidad. Esto puede implicar más medidas, pero en su mayoría asuntos de bajo riesgo.

Problema estructurado

Problema sencillo, conocido y fácil de definir.

Problema

Obstáculo que dificulta el logro de un objetivo o propósito.

Procedimiento

Serie de etapas secuenciales utilizadas para responder ante un problema bien estructurado

Racionalidad limitada

Toma de decisiones que es racional pero limitada por la capacidad de un individuo de procesar información.

Reconocimiento

Elogio y reconocimiento de los logros de otros, grandes o pequeños; Aprenda oralmente sobre sus fortalezas y habilidades, y lo más importante, no se burle de los demás, incluso si sus ideas parecen extrañas o diferentes.

Recursos Financieros

Esto es efectivo y todos los activos financieros disponibles para las empresas.

Rendimiento

Renta obtenida de una inversión expresada como un porcentaje de la cantidad invertida. Es la utilidad, utilidad o beneficio que se obtiene al invertir en activos financieros o activos reales.

Toma de decisiones intuitiva

Toma tus decisiones en base a experiencias acumuladas, sentimientos y opiniones.

Toma de decisiones racional

Un estilo de toma de decisiones en el que las elecciones son racionales y consistentes, y el valor se maximiza.

Trabajo en equipo

Participar activamente y cumplir los compromisos adquiridos sin causa. tolerante con los demás.

Valor añadido o plusvalía

En términos de marketing, es una característica o servicio adicional proporcionado a un producto o servicio para hacerlo más valioso en la percepción de los consumidores.

Ventaja comparativa

Es la virtud de un individuo, empresa o país para lograr la elaboración de un producto destinando la menor cantidad de recursos en comparación a otros.

Ventaja competitiva

Una empresa tiene una ventaja competitiva cuando protege a sus empleados mejor que sus competidores y se defiende contra las fuerzas competitivas. Algunas fuentes de ventaja competitiva son: producir productos de la más alta calidad, brindar un servicio de la más alta calidad a los empleados, lograr costos más bajos que los competidores o diseñar productos que sean mejores que las marcas de la competencia. Crear un producto completamente diferente que no está en el mercado y es el único que lo ofrece o lo tiene.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

El grado de correlación existente es moderado entre la toma de decisiones y la rentabilidad en la colocación de los créditos por la asociación para el desarrollo empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.

3.1.2. Hipótesis específicas

- a. Existe correlación entre el conocimiento de los resultados y la cadena de valor en la colocación de créditos por la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.
- b. Existe correlación entre el conocimiento de los resultados y la rentabilidad financiera en la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.
- c. Existe correlación entre el conocimiento de los resultados y Objetivo de los Indicadores financieros en la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.
- d. Existe correlación entre el conocimiento de los resultados y la colocación de créditos por la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.
- e. Existe correlación entre la programabilidad y la cadena de valor en la colocación de créditos por la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.
- f. Existe correlación entre la programabilidad y la rentabilidad financiera en la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.
- g. Existe correlación entre la programabilidad los objetivos y Objetivo de los Indicadores financieros en la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.

- h. Existe correlación moderada entre la programabilidad y la colocación de créditos en la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.
- i. Existe correlación moderada entre los criterios para la toma de decisiones y la cadena de valor en la colocación de créditos por la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.
- j. Existe correlación moderada entre los criterios para la toma de decisiones y la rentabilidad financiera en la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.
- k. Existe correlación moderada entre los criterios para la toma de decisiones y Objetivo de los Indicadores financieros en la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.
- l. Existe correlación moderada entre los criterios para la toma de decisiones y la colocación de créditos en la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.
- m. Existe correlación moderada entre el impacto de la decisión y la cadena de valor en la colocación de créditos por la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.
- n. Existe correlación moderada entre el impacto de la decisión y la rentabilidad financiera en la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.
- o. Existe correlación moderada entre el impacto de la decisión y Objetivo de los Indicadores financieros en la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.
- p. Existe correlación moderada entre el impacto de la decisión y la colocación de créditos en la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.

3.1.3. Variables

Variable 1: Toma de decisiones

Dimensiones:

- Conocimiento de los resultados
- Programabilidad
- Criterios para la toma de decisiones
- Impacto de la decisión

Variable 2: Rentabilidad

Dimensiones:

- Cadena de valor en la colocación de créditos
- Rentabilidad financiera
- Objetivo de los indicadores financieros
- Colocación de créditos

3.1.4. Operacionalización de variables

Título: Toma de decisiones y rentabilidad en la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac “ADEA” Andahuaylas.

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable 1: Toma de decisiones	Según (Morgenstern, 1976) se pueden considerar cuatro dimensiones de las clases de decisiones que se pueden tomar: El nivel del conocimiento de los resultados, el nivel de la programabilidad, los criterios para la toma de decisiones; y el nivel de impacto de la decisión.	Es esencial contar con indicadores que facilitan una medida estandarizada que permita asegurar la objetividad y la posibilidad de comparación del avance institucional, que permita una gestión eficiente y efectiva, por ello se evaluará a los gestores y responsables involucrados en la toma de decisiones en la ADEA.	Conocimiento de los resultados	<ul style="list-style-type: none"> - Certeza de la decisión - Probabilidad de ocurrencia (riesgo) - Consecuencias desconocidas, probabilidad incierta (incertidumbre)
			Programabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Decisiones programadas - Decisiones no programadas
			Criterios para la toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> - Modelo normativo - Modelo descriptivo
			Impacto de decisión	<ul style="list-style-type: none"> - Reducción de conflictos - Atención secuencial de las metas - Elución de la incertidumbre
Variable 2: Rentabilidad	Un indicador de la eficacia general de la gestión, expresado por la usabilidad obtenido de vender y dar, manejarlo adecuadamente recursos, es decir, inversiones de la empresa, gestión estrategia de mercadeo y los procedimientos.	Los indicadores de rentabilidad, nos permitan ver toda la acción económica realizada por la gerencia con el propósito de conseguir beneficios económicos a través de los medios materiales, humanos, financieros con las que cuenta la empresa, a los cuales se suma la cadena de valor, objetivos, estrategias, políticas y procedimientos para la colocación de los créditos.	Cadena de valor en la colocación de créditos	<ul style="list-style-type: none"> - Actividades primarias - Actividades de apoyo - Clases de actividades primarias - Análisis de la cadena de valor
			Rentabilidad financiera	<ul style="list-style-type: none"> - Estrategias de rentabilidad. - Tipos de rentabilidad. - Factores de rentabilidad en decisiones financieras. - Medición de la rentabilidad
			Objetivo de indicadores financieros	<ul style="list-style-type: none"> - Margen Bruto - Margen operacional - Margen neto - Rendimiento de patrimonio - Rendimiento de activos
			Colocación de créditos	<ul style="list-style-type: none"> - Objetivos de la colocación de crédito - Estrategias de créditos - Políticas de créditos. - Procedimientos de créditos.

3.2. Metodología

3.2.1. Enfoque de la investigación

Cuantitativo

Hernández et al. (2014), indican que una investigación del enfoque cuantitativo es aquel que: “usa la recolección de datos para probar la hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.4).

El propósito es establecer patrones de comportamiento y probar las teorías estudiadas, recopilar y procesar datos explorando el medio de investigación a través de entrevistas y encuestas entre los empleados y la gerencia de “ADEA” Andahuaylas; consecutivamente a través del uso de procedimientos estadísticos se probó las hipótesis, dando lugar al análisis e interpretación estadística de los datos conseguidos.

3.2.2. Método de la investigación

Bernal (2010) indica que el método científico es un estudio que se centra en la medición de características de un fenómeno social, el cual se da en base a un marco conceptual referente al problema de investigación y consecuentemente se realizó una serie de postulados (hipótesis) que supusieron las relaciones entre las variables estudiadas en forma deductiva y mediante el procesamiento de datos y el análisis estadístico se realizó la comprobación de las hipótesis para resolver el problema de investigación.

3.2.3. Tipo de investigación

Carrasco (2013), señala que las investigaciones de tipo básica son aquellos que no tienen propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos.

3.2.4. Nivel de investigación

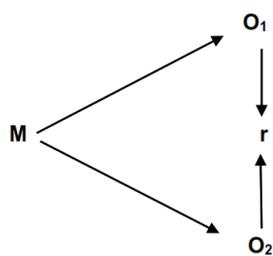
Hernández et al. (2018), indica que los estudios del nivel correlacional, son aquellos que tienen como fin conocer la relación o el grado

de asociación entre dos conceptos o variables de una cierta muestra y para evaluar dicho grado de asociación, se da inicio con la medición de cada variable, prosiguiendo con la cuantificación, análisis y por último establecer las vinculaciones; dichas correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba.

3.2.5. Diseño de investigación

En relación al diseño de investigación el estudio pertenece al diseño no experimental. Palella & Martins (2012), sostienen que el diseño no experimental, es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable, el investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto, en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que existen”. (p. 87).

Lo descrito en el párrafo anterior se fundamenta en que la investigación no experimental, transaccional o transversal tiene como propósito analizar y estudiar la relación de los hechos en un solo momento y en un tiempo único. Es decir, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández et al. 2013, pág. 111).



Dónde:

M = Muestra

O1 = Variable 1: Toma de decisiones

O2 = Variable 2: Rentabilidad

r = Relación entre las variables de estudio

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Bernal (2010), delibera que la población, “es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación, es decir, la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares” (p.160).

Para la presente pesquisa, se tomó en consideración el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenece al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación. (Carrasco S, 2012, pág. 237). Dicho de otro modo, la población censal integrada por un total de 34 personas que laboran en la ADEA, entre jefes y personal que toma decisiones en forma cotidiana

3.3.2. Muestra

Bernal (2010) manifiesta que la muestra “es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre lo cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p. 161).

Muestra no probabilística intencionada: Constituye aquella muestra en la que el investigador selecciona la muestra en forma intencionada procurando que sea lo más representativo de la población (Carrasco, 2017). Por lo cual, la muestra del trabajo de investigación a desarrollarse estará constituido por un total de 34 trabajadores.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

La encuesta, es una de las técnicas de recolección de información más usadas y se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas y lograr los objetivos de la investigación.

Ávila (2006) indica que “la encuesta es un método de colección de datos en los cuales se definen específicamente grupos de individuos que dan respuesta a un numero de preguntas específicas” (p. 53).

3.4.2. Instrumento

Este instrumento consiste en realizar un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que se van a medir. El objetivo de este instrumento es clasificar las respuestas para con ello realizar una tabulación e interpretación para llegar a datos significativos.

Hernández et al. (2014) afirma que “un cuestionario es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (p. 217).

La escala Likert consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. Es decir, se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externé su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el participante obtiene una puntuación respecto de la afirmación y al final su puntuación final, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones. (Hernández et al. 2014, p. 238)

3.5. Métodos de análisis de datos

3.5.1. Juicio de expertos

Para la validación de juicio de expertos, se recurrió a 3 profesionales especialistas en temas relacionados al estudio, quienes validaron el instrumento para el recojo de información y dieron su veredicto final a fin de medir las variables de estudio.

3.5.2. Medición de la fiabilidad

Una prueba piloto es un estudio preliminar a una escala pequeña que se lleva a cabo con el propósito de evaluar la viabilidad de que el cuestionario de investigación recoja la información adecuada para resolver el problema de investigación. La prueba piloto de esta investigación consistió en que luego de la aprobación del cuestionario por parte de los expertos se pasó a un número pequeño de la muestra a aplicar el cuestionario para recoger la información que se desea.

Estadígrafo alfa de Cronbach: El coeficiente alfa de Cronbach es un estadígrafo muy utilizado para garantizar la confiabilidad y homogeneidad de un instrumento de investigación, dicho coeficiente puede tomar valores entre 0 y 1, y en donde el valor cero significa (nula confiabilidad) y uno representa un máximo de confiabilidad (confiabilidad total, perfecta). Cuanto más se acerque el coeficiente a cero, mayor error habrá en la medición de la información por parte del cuestionario (Hernandez et al., 2014).

3.5.3. SPS V25 (Statistical Package for Social Sciences)

El método de análisis se apoyó con el software SPSS V25, debido a que este programa facilita crear datos estadísticos de una forma estructurada con una base de datos claros que sirvió para realizar el análisis estadístico de las variables de estudios identidad corporativa y responsabilidad social, a través de la encuesta y mediante ello se obtuvo la interpretación de los resultados de la investigación.

3.5.4. Medición de la correlación entre las variables y dimensiones

Con relación a este coeficiente, Hernández et al. (2014), señalan que es una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal y se utilizaron para establecer relaciones estadísticamente a los cuestionarios con escalas tipo Likert. Valores de medición del coeficiente de correlación rho de Spearman.

Tabla 1

Valores del coeficiente rho de Spearman

Rango de valores del coeficiente de correlación rho de Spearman	
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja

0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota. Hernández et al. (2014)

CAPÍTULO IV PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados de la investigación

4.1.1. Análisis de fiabilidad del instrumento de recolección de datos

Tabla 2

Resultado de calificación de la ficha del juicio de expertos

Experto	Resultado de la calificación
Mgtr. Sandy Guillén Cuba	Procedente
Mgtr. Carlos Huamanquispe Apaza	Procedente
Mgtr. Percy Lima Román	Procedente

Nota. Elaboración propia.

Para la validación de los instrumentos se contó con la participación de tres especialistas, los cuales evaluaron exhaustivamente el instrumento a aplicarse.

Tabla 3

Estadística de fiabilidad del instrumento de la variable toma decisiones

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,692	15

Nota. Datos extraídos del procesamiento de datos en el SPSS V25.

La tabla 3, se puede observar el resultado del cálculo del coeficiente de alfa de Cronbach de la variable de estudio toma de decisiones. Dicho valor de 0,692 es individual y encarna al instrumento como muy confiable para su aplicación, por estar en la escala de 0,66 a 0,71 en la tabla de Kuder Richardson.

Tabla 4

Estadística de fiabilidad del instrumento de la variable rentabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,820	23

Nota. Datos extraídos del procesamiento de datos en el SPSS V25.

De la tabla 4, se presta atención a los datos obtenidos con relación del cálculo del coeficiente de alfa de Cronbach cuyo. Valor de 0,820 correspondiente a la variable de estudio 2 Rentabilidad es personal; el cual nos muestra excelente confiabilidad para el levantamiento de información mediante la aplicación del

instrumento de investigación por estar en la escala de 0,72 a 0,99 en la tabla de fiabilidad según Kuder Richardson.

4.1.2. Análisis descriptivo de la investigación

Resultados estadísticos de los datos generales

Tabla 5

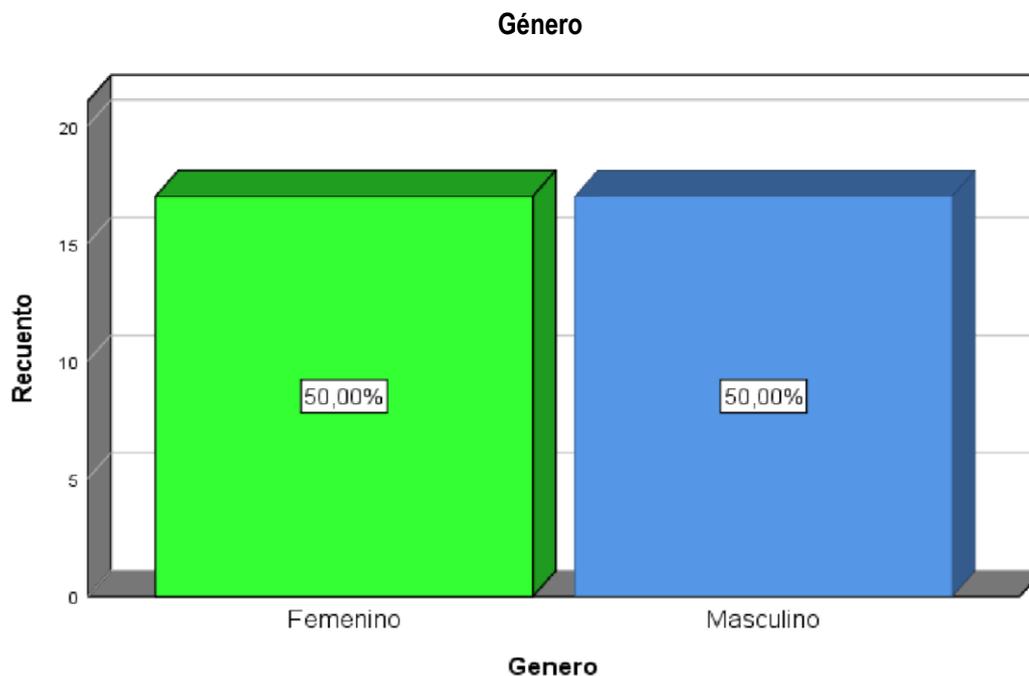
Género

		Género			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	17	50,0	50,0	50,0
	Masculino	17	50,0	50,0	100,0
Total		34	100,0	100,0	

Nota. Datos extraídos del procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 4

Género



Nota. Datos extraídos del procesamiento de datos en el SPSS V25.

De acuerdo a los resultados estimados al aplicar los instrumentos de investigación; en la tabla 5 y la figura 4, se visualiza que existe una equidad de género en los trabajadores de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de

Apurímac “ADEA”, Andahuaylas, toda vez que 17 de ellos son del género femenino que constituyen el 50% de la muestra; al igual que el género masculino.

Tabla 6

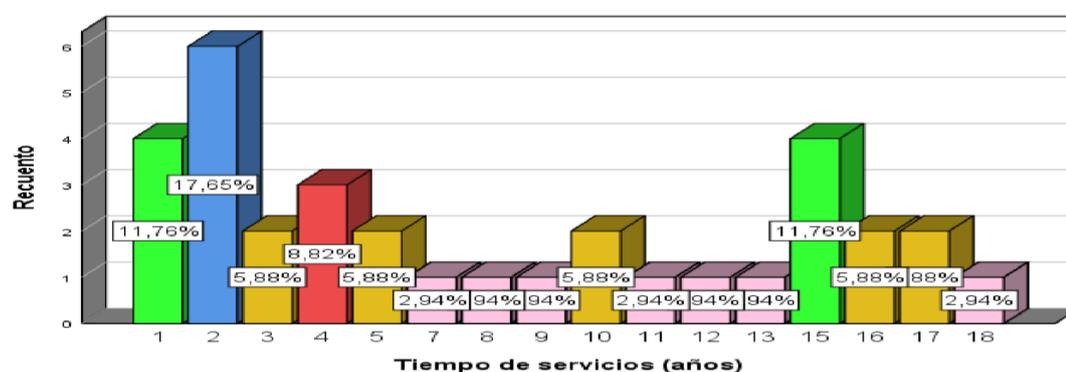
Tiempo de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	4	11,8	11,8	11,8
	2	6	17,6	17,6	19,4
	3	2	5,9	5,9	35,3
	4	3	8,8	8,8	44,1
	5	2	5,9	5,9	50,0
	7	1	2,9	2,9	52,9
	8	1	2,9	2,9	55,9
	9	1	2,9	2,9	58,8
	10	2	5,9	5,9	64,7
	11	1	2,9	2,9	67,6
	12	1	2,9	2,9	70,6
	13	1	2,9	2,9	73,5
	15	4	11,8	11,8	85,3
	16	2	5,9	5,9	91,2
	17	2	5,9	5,9	97,1
	18	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Nota. Datos extraídos del procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 5

Tiempo de servicio



Nota. Datos extraídos del procesamiento de datos en el SPSS V25.

De la tabla 6 y la figura 5, se interpreta que de los 34 trabajadores de la “ADEA Andahuaylas que representan al 100% de los abordados, más del 50% labora menos de 5 años en la entidad; entre tanto el 17.65%, vienen laborando más de dos años, seguido del 11.76% labora más de 15 años.

Tabla 7

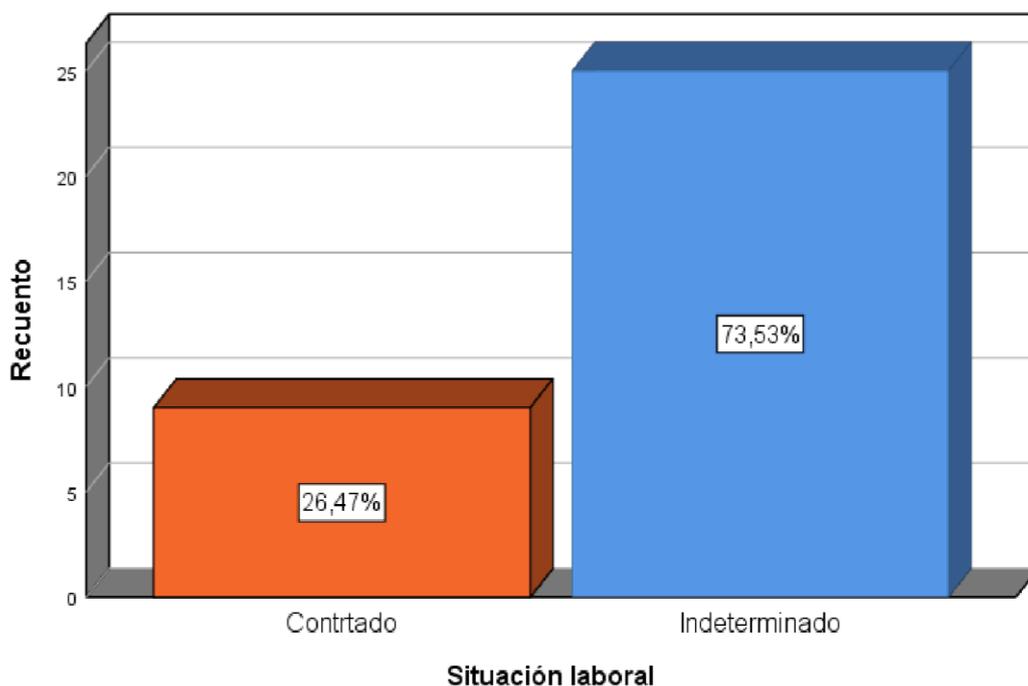
Situación laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Contratado	9	26,5	26,5	26,5
	Indeterminado	25	73,5	73,5	100,0
Total		34	100,0	100,0	

Nota. Datos extraídos del procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 6

Situación laboral



Nota. Datos extraídos del procesamiento de datos en el SPSS V25.

De la tabla 7 y la figura 6, se interpreta que de los 34 trabajadores de la asociación para el desarrollo empresarial de Apurímac “ADEA Andahuaylas, 26,47% laboran en condición de contratados, entre tanto el 73,53% de la población censal que representa a 25 trabajadores tienen vínculo laboral indeterminado.

Contexto de vital importancia para que la institución cumpla sus propósitos y alcance una alta rentabilidad en el sector; lo cual se asiente con la opinión de los directivos de ADEA que identifican que al personal le gusta su trabajo y que las recompensas satisfacen sus expectativas.

Tabla 8

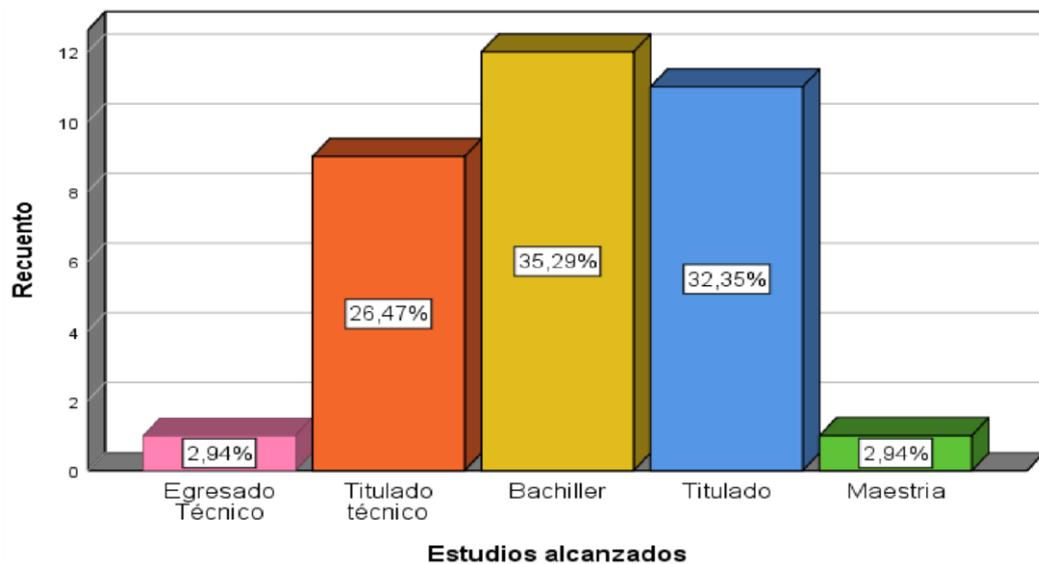
Estudios alcanzados

Estudios alcanzados					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Egresado técnico	1	2,9	2,9	2,9
	Titulado técnico	9	26,5	26,5	29,4
	Bachiller válido	12	35,3	35,3	64,7
	Titulado	11	32,4	32,4	97,1
	Maestría	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Nota. Datos extraídos del procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 7

Estudios alcanzados



Nota. Datos extraídos del procesamiento de datos en el SPSS V25.

De la tabla 8 y la figura 7, se interpreta que el 35,29% de los trabajadores de la asociación para el desarrollo empresarial de Apurímac "ADEA Andahuaylas ostentan el grado académico de bachiller, sumado al de titulado y grado de

maestría; representan al 70,6% de los abordados: solo una pequeña minoría representada por el 2,94% de los trabajadores son Bachilleres. Averiguación que contribuye en los laudos racionales que toma el personal en torno a la labor que realiza, donde debe identificar y analizar las consecuencias derivadas de cada una de sus decisiones que debe desembocar en una solución satisfactoria

Tabla 9

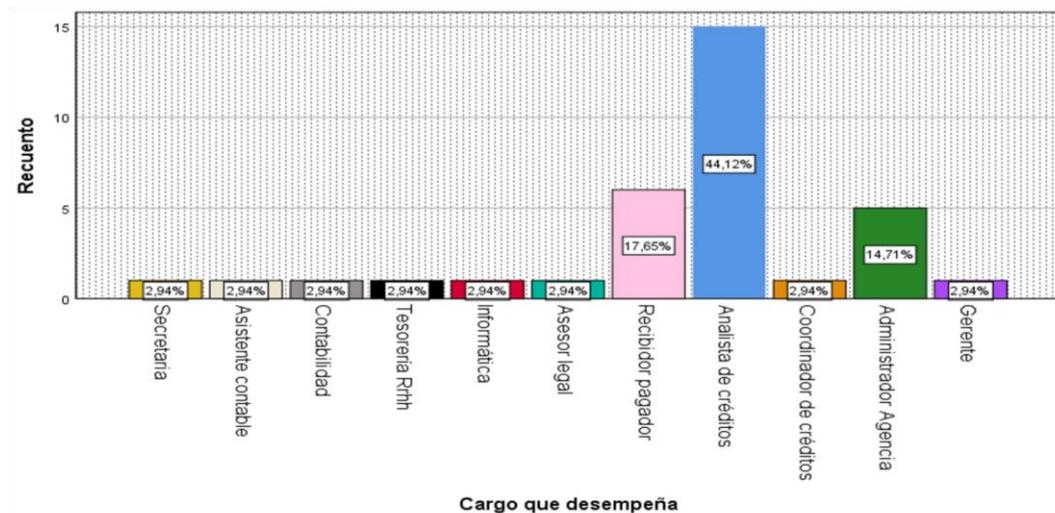
Cargo que desempeña

		Cargo que desempeña			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Secretaria	1	2,9	2,9	2,9
	Asistente contable	1	2,9	2,9	5,9
	Contabilidad	1	2,9	2,9	8,8
	Tesorería RR.HH	1	2,9	2,9	11,8
	Informática	1	2,9	2,9	14,7
	Asesor legal	1	2,9	2,9	17,6
	Recibidor – pagador	6	17,6	17,6	35,3
	Analista de créditos	15	44,1	44,1	79,4
	Coordinador de créditos	1	2,9	2,9	82,4
	Administrador de agencia	5	14,7	14,7	97,1
	Gerente	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Nota. Datos extraídos del procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 8

Cargo



Nota. Datos extraídos del procesamiento de datos en el SPSS V25.

En la tabla 9 y figura 8, los 34 empleados de la Asociación de Desarrollo Empresarial ADEA Andahuaylas de Apurímac, que representan el 100% de los contactos, por lo cual la empresa está conformada por 15 analistas de créditos, 6 recibidores pagadores, 5 administradores, 1 secretaria, 1 asistente contable, 1 tesorero y encargado de RR. HH., 1 informático, 1 asesor legal y 1 gerente.

Tabla 10

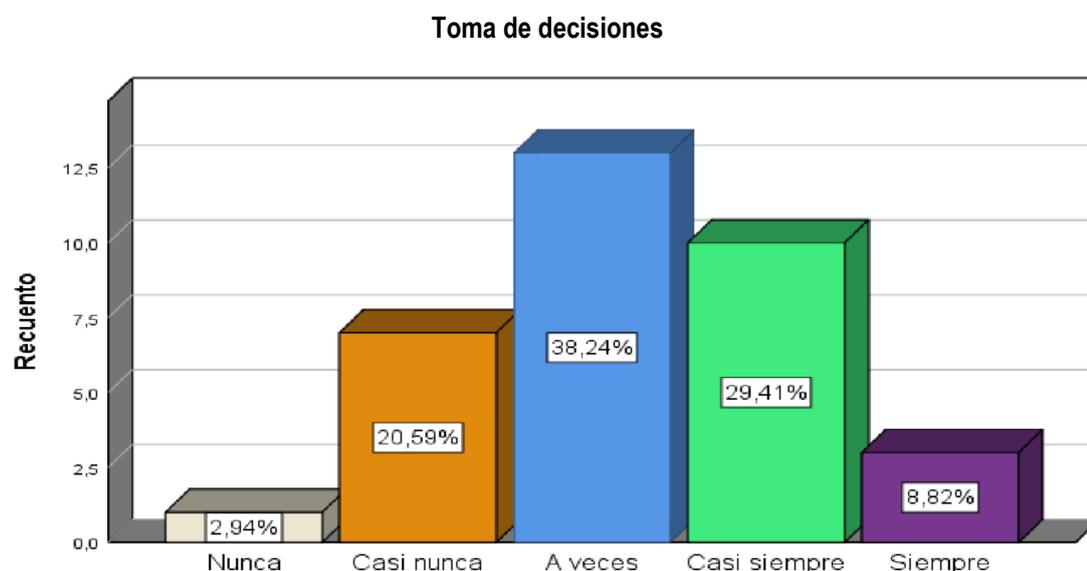
Toma de decisiones

Toma de decisiones					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,9	2,9	2,9
	Casi nunca	7	20,6	20,6	23,5
	A veces	13	38,2	38,2	61,8
	Casi siempre	10	29,4	29,4	91,2
	Siempre	3	8,8	8,8	100,0
Total		34	100,0	100,0	

Nota. Datos extraídos del procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 9

Toma de decisiones



Nota. Datos extraídos del procesamiento de datos en el SPSS V25.

En la tabla 10 y figura 9, se evidencia que el 38,24%, que representa a 13 personas del total de 34 trabajadores encuestados en torno a la toma de decisiones; afirman que solo a veces él o ella tiene conocimiento de los resultados,

sobre lo que ocurrirá si elige una alternativa o un curso de acción sin evitar el riesgo y la incertidumbre en forma particular; tomado conciencia sobre la probabilidad de ocurrencia por la elusión de la incertidumbre, así como es consciente del impacto de sus decisiones; mientras que el 29.41% afirman que casi siempre, seguido por el 8.82% (3) lo considera siempre; entretanto un mínimo porcentaje 2.94% (1) de los trabajadores considera nunca.

Tabla 11

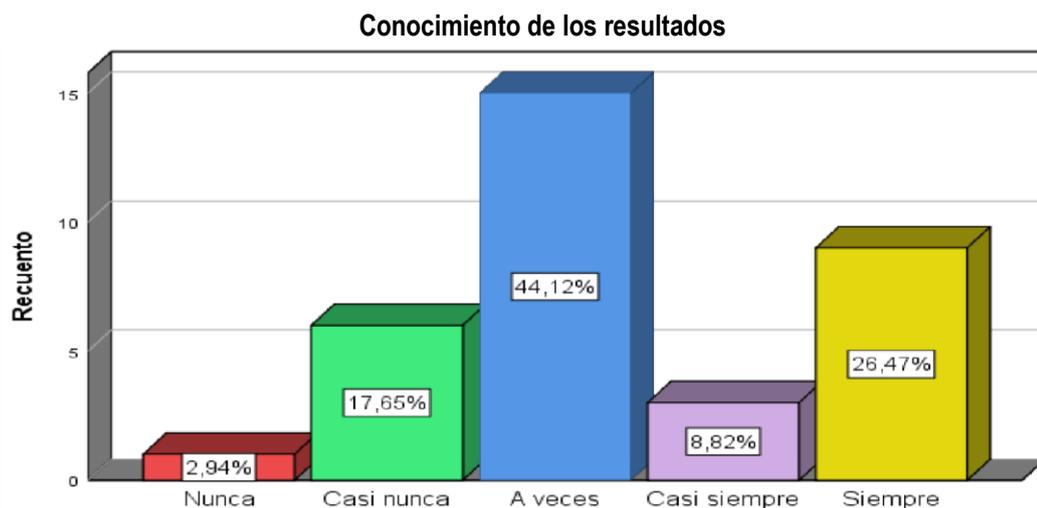
Conocimiento de los resultados

Conocimiento de los resultados					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,9	2,9	2,9
	Casi nunca	6	17,6	17,6	20,6
	A veces	15	44,1	44,1	64,7
	Casi siempre	3	8,8	8,8	73,5
	Siempre	9	26,5	26,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Nota. Datos extraídos del procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 10

Conocimiento de los resultados



Nota. Datos extraídos del procesamiento de datos en el SPSS V25.

En contraste con la tabla 11 y figura 10, se percibe que el 44,12% (15) de ellos mencionan a veces tiene conocimiento de los resultados y consecuencia sobre

las decisiones que toma, sabe lo que ocurrirá si se elige una alternativa o un curso de acción en particular. Asimismo, solo 26,47% (9) de los trabajadores de la ADEA Andahuaylas respondió siempre, ha mostrado un comportamiento sensato respecto a las consecuencias o resultado de lo que ocurrirá si se elige una alternativa o un curso de acción en particular; en comparación a un mínimo porcentaje 2,94% (1) de los encuestados que afirmó que nunca tomo conocimiento de los resultados respecto a las decisiones que tomo.

Tabla 12

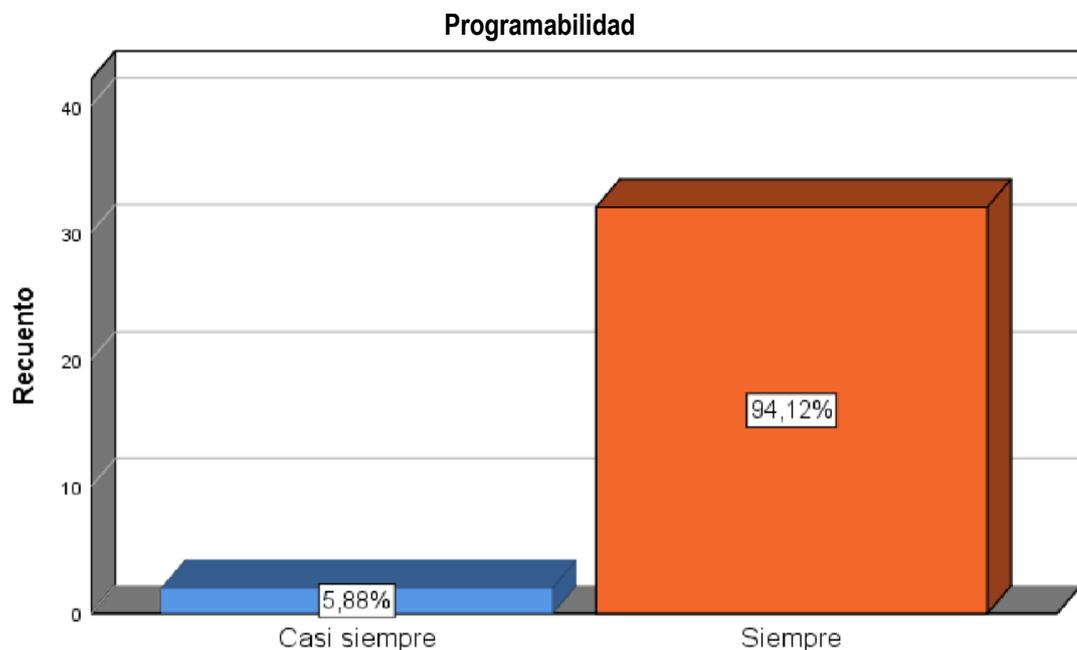
Programabilidad

		Programabilidad			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi siempre	2	5,9	5,9	5,9
	Siempre	32	94,1	94,1	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Nota. Datos extraídos del procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 11

Programabilidad



Nota. Datos extraídos del procesamiento de datos en el SPSS V25.

En virtud a la tabla 12 y figura 11, se interpreta que el 94,14% de los encuestados están siempre al tanto sobre las decisiones que se toman en la asociación para el desarrollo empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas, mientras el 5,9% lo considera casi siempre. Por consiguiente, todos los resultados o consecuencias en la toma de sus decisiones son conocidos por el personal de esta institución. y se determina con anterioridad por la alta gerencia; ya que atañe a problemas habituales, repetidos y estructurados. Al tiempo de tomar en consideración enfoques intelectuales y creativos adoptados en la programabilidad en torno a la toma de decisiones.

Tabla 13

Criterios para la toma de decisiones

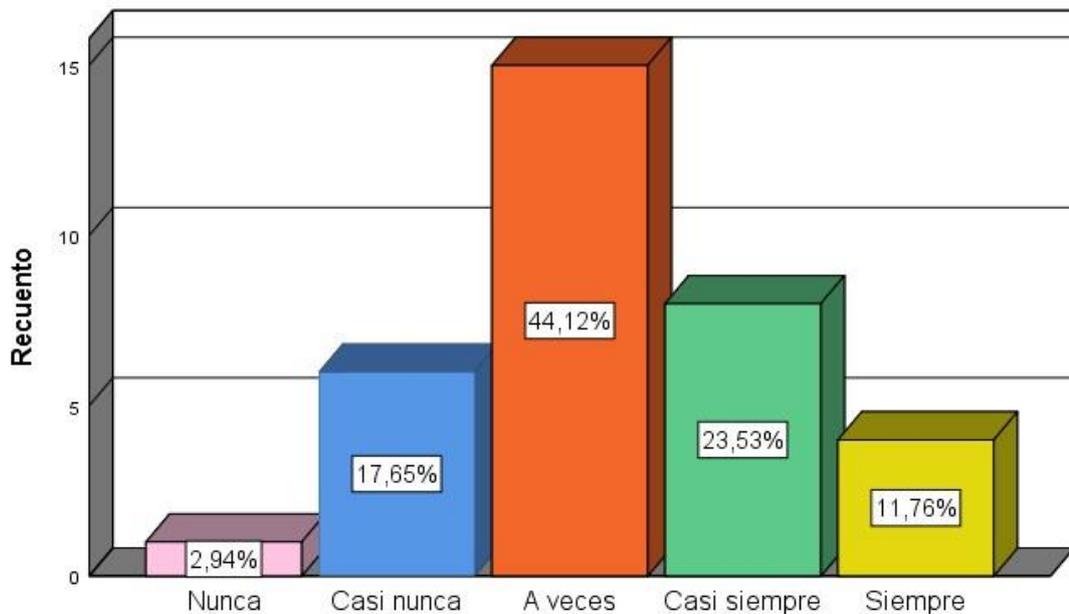
Criterios para la toma de decisiones					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,9	2,9	2,9
	Casi nunca	6	17,6	17,6	20,6
	A veces	15	44,1	44,1	64,7
	Casi siempre	8	23,5	23,5	88,2
	Siempre	4	11,8	11,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Nota. Datos extraídos del procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 12

Criterios para la toma de decisiones

Criterios para la toma de decisiones



Nota. Datos extraídos del procesamiento de datos en el SPSS V25.

En la tabla 13 y figura 12, se puede observar los resultados de la encuesta realizada se interpreta que 34 trabajadores de la asociación para el desarrollo empresarial de Apurímac “ADEA Andahuaylas, representan al 100%, donde 44,12% (15 personas) mencionan que a veces toman en cuenta los criterios para la toma de decisiones. Asimismo, 1,7% (4 trabajadores) menciona que siempre, entre tanto el 2,94% (1 persona) no toma en cuenta los modelos normativos y descriptivos.

Tabla 14

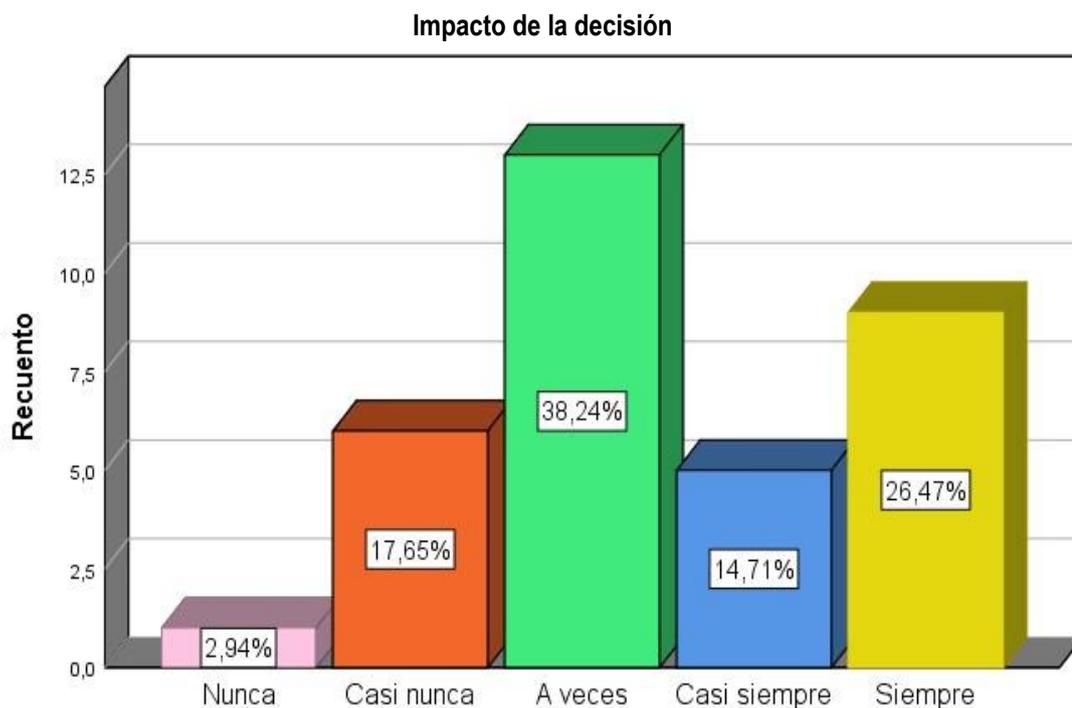
Impacto de la decisión

Impacto de la decisión					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,9	2,9	2,9
	Casi nunca	6	17,6	17,6	20,6
	A veces	13	38,2	38,2	58,8
	Casi siempre	5	14,7	14,7	73,5
	Siempre	9	26,5	26,5	100,0
Total		34	100,0	100,0	

Nota. Datos extraídos del procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 13

Impacto de la decisión



Nota. Datos extraídos del procesamiento de datos en el SPSS V25.

En contraste con la tabla 14 y figura 13, se interpreta que las respuestas de los encuestados, acerca del impacto de la decisión de los trabajadores de la asociación para el desarrollo empresarial de Apurímac “ADEA Andahuaylas, para lo cual se tiene como resultado en primer lugar el 38,24% (13) de los encuestados respondieron que a veces, en segundo lugar, está el 26,47% siempre entre tanto un 2,94% (1) nunca del 100% de los abordados.

Tabla 15

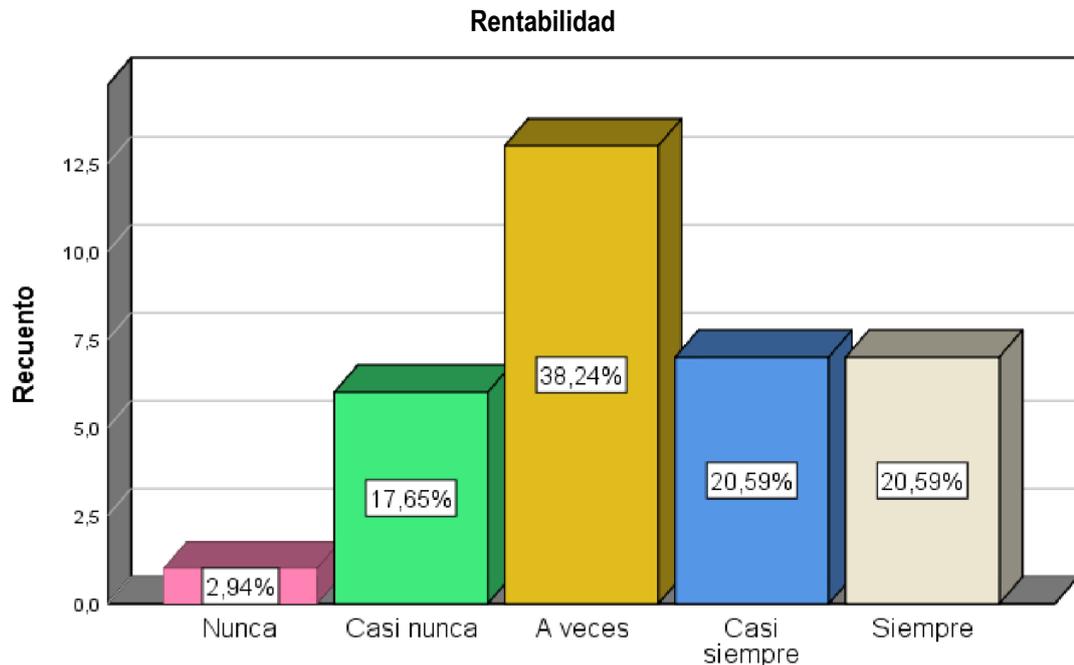
Rentabilidad

		Rentabilidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,9	2,9	2,9
	Casi nunca	6	17,6	17,6	20,6
	A veces	13	38,2	38,2	58,8
	Casi siempre	7	20,6	20,6	79,4
	Siempre	7	20,6	20,6	100,0
Total		34	100,0	100,0	

Nota. Datos extraídos del procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 14

Rentabilidad



Nota. Datos extraídos del procesamiento de datos en el SPSS V25.

De acuerdo a la tabla 15 y figura 12, el personal y directivos que laboran en ADEA Andahuaylas; encuestados en torno a la V2 (rentabilidad) sobre la capacidad de generación de utilidades por parte de la empresa en torno a ciertas decisiones y políticas en su administración; el 38.24% (13) afirma que a veces, mientras el 25% (18) lo considera casi nunca; entretanto un mínimo porcentaje 13.9% (10) de los clientes consideran siempre.

Tabla 16

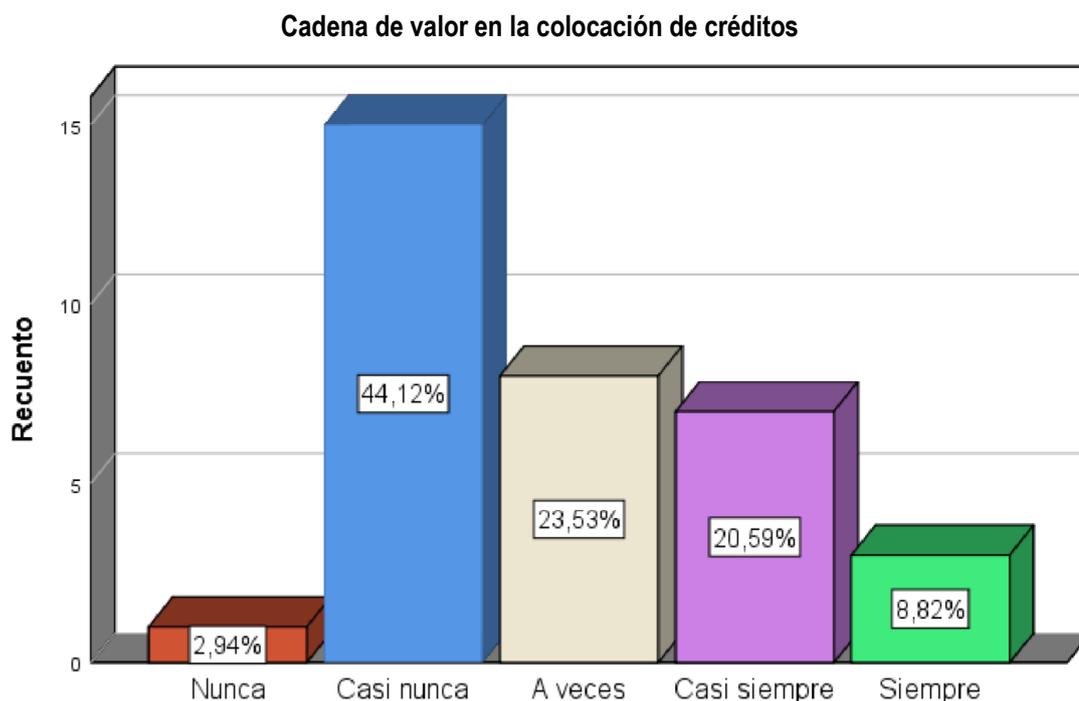
Cadena de valor en la colocación de créditos

Cadena de valor en la colocación de créditos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,9	2,9	2,9
	Casi nunca	15	44,1	44,1	47,1
	A veces	8	23,5	23,5	70,6
	Casi siempre	7	20,6	20,6	91,2
	Siempre	3	8,8	8,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Nota. Datos extraídos del procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 15

Cadena de valor en la colocación de créditos



Nota. Datos extraídos del procesamiento de datos en el SPSS V25.

En referencia a la tabla 16 y figura 15, podemos observar los resultados de la encuesta realizada, el 44,12% (15) indica que casi nunca las actividades que realiza ADEA generan valor al cliente final y a la misma asociación. Mientras el 23,53% (8) de trabajadores de la asociación para el desarrollo empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas lo considera a veces; entretanto un mínimo porcentaje 2,94% (1) preciso que nunca.

Tabla 17

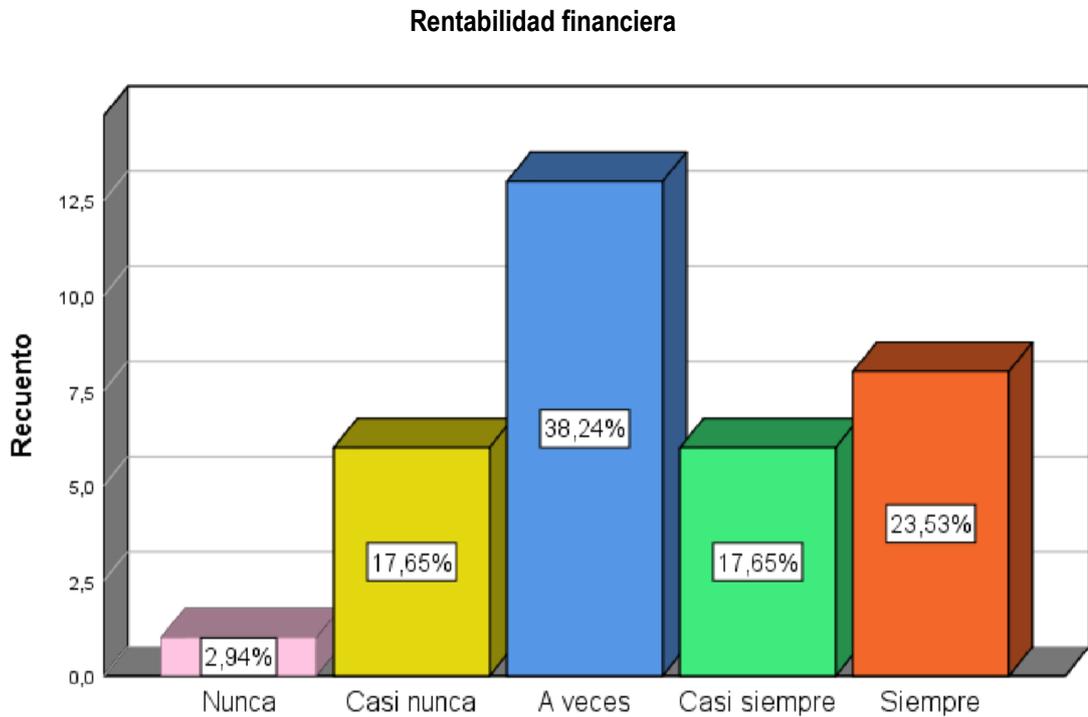
Rentabilidad financiera

Rentabilidad financiera					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,9	2,9	2,9
	Casi nunca	6	17,6	17,6	20,6
	A veces	13	38,2	38,2	58,8
	Casi siempre	6	17,6	17,6	76,5
	Siempre	8	23,5	23,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Nota. Datos extraídos del procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 16

Rentabilidad financiera



Nota. Datos extraídos del procesamiento de datos en el SPSS V25.

Como muestran la tabla 17 y figura 16, podemos observar los resultados de la encuesta realizada, donde el 38,24% (13) del 100% de los trabajadores abordados menciona que a veces relaciona el beneficio económico con los recursos necesarios para obtener el lucro de la ADEA. Mientras el 23,53% (8) de trabajadores de la asociación lo considera siempre; entretanto un mínimo porcentaje 2,94% (1) preciso que nunca.

Tabla 18

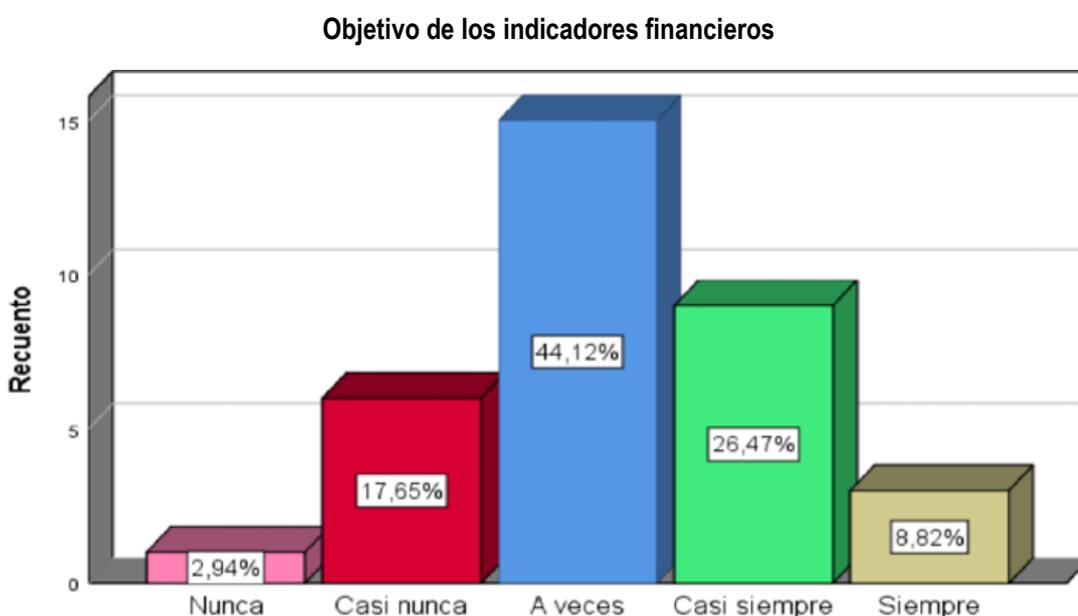
Objetivo de los indicadores financieros

Objetivo de los indicadores financieros					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,9	2,9	2,9
	Casi nunca	6	17,6	17,6	20,6
	A veces	15	44,1	44,1	64,7
	Casi siempre	9	26,5	26,5	91,2
	Siempre	3	8,8	8,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Nota. Datos extraídos del procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 17

Objetivo de los indicadores financieros



Nota. Datos extraídos del procesamiento de datos en el SPSS V25.

Según la tabla 18 y figura 17, podemos observar los resultados de la encuesta realizada en relación a los objetivos de los indicadores financieros que consigue la asociación, el 44,12% indica que la toma de decisiones económicas se hace en base al análisis de alternativas para optimizar el uso adecuado de los recursos de esta institución financiera y que los estados financieros son un medio útil para la toma de decisiones económicas en la ADEA; mientras el 26,47% respondió casi siempre; y el 8,82% siempre; entretanto el 17,65% respondió casi nunca y un mínimo porcentaje 2,94% preciso que nunca.

Tabla 19

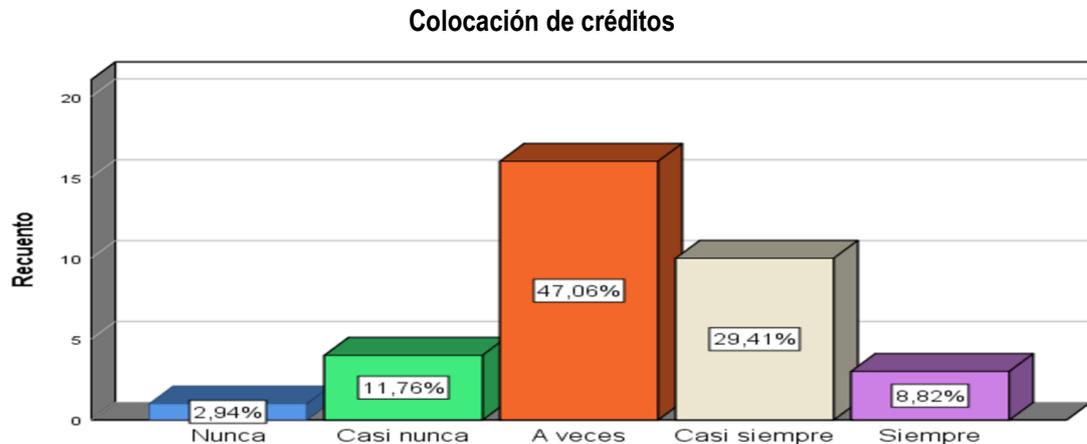
Colocación de créditos

Colocación de créditos						
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	Nunca	1	2,9	2,9	2,9	
	Casi nunca	4	11,8	11,8	14,7	
	A veces	16	47,1	47,1	61,8	
	Casi siempre	10	29,4	29,4	91,2	
	Siempre	3	8,8	8,8	100,0	
	Total	34	100,0	100,0		

Nota. Datos extraídos del procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 18

Colocación de créditos



Nota. Datos extraídos del procesamiento de datos en el SPSS V25.

Según la tabla 19 y figura 18, apreciamos las respuestas de los trabajadores de la asociación para el desarrollo empresarial de Apurímac “ADEA Andahuaylas, de los cuales respondieron “a veces” un 47,06%, reconocen las estrategias, políticas y procedimientos en la colocación y el proceso de cobranza de créditos, seguido por 29,41% que manifestó casi siempre y el 8,82% siempre.

De esta manera, en la dimensión colocación de créditos, el 82,4 % se mostraron de acuerdo por lo menos en parte o con la totalidad de las estrategias, políticas y procedimientos en la colocación y el proceso de cobranza de créditos, los que contribuyen en su juicio al cumplimiento de metas y objetivos de ADEA, a diferencia de una minoría representada por el 17.6 % del total de personal que son parte de la asociación.

4.2. Contratación estadística de hipótesis

Contratación de la hipótesis general

H_0 : El grado de correlación existente no es moderada ni de tipo positivo entre la toma de decisiones y la rentabilidad en la colocación de los créditos por la asociación para el desarrollo empresarial de Apurímac “ADEA” Andahuaylas.

H₁: El grado de correlación existente es moderado entre la toma de decisiones y la rentabilidad en la colocación de los créditos por la asociación para el desarrollo empresarial de Apurímac "ADEA" Andahuaylas.

Tabla 20

Correlación entre rentabilidad y toma de decisiones

		Correlaciones		
			Rentabilidad	Toma de decisiones
Rho de Spearman	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,541**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	34	34
	Toma de decisiones	Coeficiente de correlación	,541**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	34	34

** . La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).

Nota. Datos extraídos del procesamiento de datos en el SPSS V25.

En la tabla 20, se percibe según el nivel de significancia (bilateral) es 0.001 menor que 0.05, lo cual es consistente con la expresión operacional ($p < 0.05$), justificando el rechazo de la hipótesis. Se propone una hipótesis alternativa (H_a).

Por tanto, el coeficiente de correlación rho de Spearman es 541**. Por lo tanto, es seguro que al nivel de confianza del 95%, existe una correlación moderadamente positiva entre las decisiones crediticias y la rentabilidad de ADEA Andahuaylas por lo que podemos concluir que ambas variables están asociadas en la población de la que proviene la muestra analizada, y que dicha asociación muestra una elevada correlación directa.

Contrastación de la primera hipótesis específica

H₀: No existe correlación entre el conocimiento de los resultados y la cadena de valor en la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.

H₁: Existe correlación entre el conocimiento de los resultados y la cadena de valor en la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.

Tabla 21

Correlación entre conocimiento de los resultados y la cadena de valor en la colocación de créditos

Correlaciones				
			Conocimiento de los resultados	Cadena de valor en la colocación de créditos
Rho de Spearman	Conocimiento de los resultados	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,406**
		N	34	34
	Cadena de valor en la colocación de créditos	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,406**	1,000
		N	34	34

** . La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).

Nota. Datos extraídos del procesamiento de datos en el SPSS V25.

Respecto a la tabla 21, muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman de ($r = 0,406^{**}$), lo que indica una correlación moderada entre el conocimiento de los resultados y la cadena de valor en la colocación de créditos, dan cuenta de un nivel de significancia (bilateral) de 0,000 que resulta siendo menor a 0,05 de acuerdo a la expresión de operación ($p < 0.05$), con lo cual justifica el rechazo de la hipótesis nula (H_0) y en consecuencia la aceptación de la hipótesis específica 1.

Asimismo, el coeficiente de correlación de rho de Spearman resultó siendo 0,406**; por lo que se puede afirmar, con un nivel de confianza del 95%, existe una correlación moderada, entre la dimensión conocimiento de los resultados y la cadena de valor en la colocación de créditos de la asociación para el desarrollo empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas. Entonces, si el personal tiene un mayor conocimiento de los resultados mejorará las actividades relacionadas con mejorar la cadena de valor en la colocación de créditos y viceversa.

Contrastación de la segunda hipótesis específica

H₀: No existe correlación entre el conocimiento de los resultados y la rentabilidad financiera de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.

H₁: Existe correlación entre el conocimiento de los resultados y la rentabilidad financiera de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.

Tabla 22

Correlación entre conocimiento de los resultados y la rentabilidad financiera

		Correlaciones		
		Conocimiento de los resultados		
		Rentabilidad financiera		
Rho de	Conocimiento de	Coefficiente de correlación	1,000	,325**
Spearman	los resultados	Sig. (bilateral)	.	,021
		N	34	34
	Rentabilidad	Coefficiente de correlación	,325**	1,000
	financiera	Sig. (bilateral)	,021	.
		N	34	34

** . La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).

Nota. Datos extraídos del procesamiento de datos en el SPSS V25.

En virtud a la tabla 22, muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman de ($r = 0,325^{**}$), lo que indica una correlación moderada baja entre la dimensión el conocimiento de los resultados y la rentabilidad financiera en la colocación de créditos, dan cuenta de un nivel de significancia (bilateral) de 0,021 que resulta siendo menor a 0,05 de acuerdo a la expresión de operación ($p < 0.05$), con lo cual justifica el rechazo de la hipótesis nula (H_0) y en consecuencia la aceptación de la hipótesis específica 2.

Por otro lado, el coeficiente de correlación de rho de Spearman resultó siendo 0, 325**; por lo que se puede afirmar, con un nivel de confianza del 95%, existe una correlación baja, entre la dimensión conocimiento de los resultados y la rentabilidad financiera en la colocación de los créditos por la asociación para el desarrollo empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas. Entonces se puede decir: que teniendo conocimiento de los resultados se trabaja en mejorar e incrementar la rentabilidad financiera en la colocación de créditos.

Contrastación de la tercera hipótesis específica

H₀: No existe correlación entre el conocimiento de los resultados y objetivo de los Indicadores financieros de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.

H₁: Existe correlación entre el conocimiento de los resultados y objetivo de los Indicadores financieros de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.

Tabla 23

Correlación entre conocimiento de los resultados y objetivo de los indicadores financieros

Correlaciones				
			Conocimiento de los resultados	Objetivo de los indicadores financieros
Rho de	Conocimiento de	Coeficiente de correlación	1,000	,298**
Spearman	los resultados	Sig. (bilateral)	.	,021
		N	34	34
	Objetivo de los	Coeficiente de correlación	,298**	1,000
	indicadores	Sig. (bilateral)	,021	.
	financieros	N	34	34

** . La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).

Nota. Datos extraídos del procesamiento de datos en el SPSS V25.

La tabla 23, muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman de ($r = 0,298^{**}$), lo que indica una correlación positiva entre el conocimiento de los resultados y Objetivo de los Indicadores financieros, dan cuenta de un nivel de significancia (bilateral) de 0,000 que resulta siendo menor a 0,05 de acuerdo a la expresión de operación ($p < 0.05$), con lo cual justifica el rechazo de la hipótesis nula (H₀) y en consecuencia la aceptación de la hipótesis específica 3.

Entonces, el coeficiente de correlación de rho de Spearman resultó siendo 0,298**; por lo que se puede afirmar, con un nivel de confianza del 95%, existe una correlación baja, entre el conocimiento de los resultados y objetivo de los Indicadores financieros de la asociación para el desarrollo empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.

Contrastación de la cuarta hipótesis específica

H₀: No existe correlación entre el conocimiento de los resultados y la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.

H₁: Existe correlación entre el conocimiento de los resultados y la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.

Tabla 24

Correlación entre conocimiento de los resultados y la colocación de créditos

Correlaciones				
		Conocimiento de los resultados		Colocación de créditos
Rho de Spearman	Conocimiento de los resultados	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,488**
		N	34	34
	Colocación de créditos	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,488**	1,000
		N	34	34

** . La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).

Nota. Datos extraídos del procesamiento de datos en el SPSS V25.

Conforme la tabla 24, se muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman de ($r = 0,488^{**}$), lo que indica una correlación positiva moderada entre el conocimiento de los resultados y la colocación de créditos, dan cuenta de un nivel de significancia (bilateral) de 0,000 que resulta siendo menor a 0,05 de acuerdo a la expresión de operación ($p < 0.05$), con lo cual justifica el rechazo de la hipótesis nula (H_0) y en consecuencia la aceptación de la hipótesis específica 4.

En tanto es oportuno indicar que el coeficiente de correlación de rho de Spearman resultó siendo 0,488**; por lo que se puede afirmar, con un nivel de confianza del 95%, existe una correlación moderada, entre el conocimiento de los resultados y la colocación de créditos por la asociación para el desarrollo empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas. La relación tiene un sentido positivo o directo, que van en la misma dirección. Entonces se puede decir: si los directivos de ADEA arraigan el impacto de la decisión entonces aumentará la colocación de créditos y viceversa.

Contrastación de la quinta hipótesis específica

H₀: No existe correlación entre la programabilidad y la cadena de valor en la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.

H₁: Existe correlación entre la programabilidad y la cadena de valor en la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.

Tabla 25

Correlación entre programabilidad y la cadena de valor en la colocación de créditos

		Correlaciones		
			Programabilidad	Cadena de valor en la colocación de créditos
Rho de Spearman	Programabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,557**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	34	34
	Cadena de valor en la colocación de créditos	Coeficiente de correlación	,557**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	34	34

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

Nota. Datos extraídos del procesamiento de datos en el SPSS V25.

Respecto a la tabla 25, se considera un coeficiente de correlación de rho de Spearman de ($r = 0,557^{**}$), lo que indica una correlación moderada entre la programabilidad y la cadena de valor en la colocación de créditos, dan cuenta de un nivel de significancia (bilateral) de 0,010 que resulta siendo menor a 0,05 de acuerdo a la expresión de operación ($p < 0.05$), con lo cual justifica el rechazo de la hipótesis nula (H₀) y en consecuencia la aceptación de la hipótesis específica 5.

Asimismo, el coeficiente de correlación de rho de Spearman resultó siendo 0, 557**; por lo que se puede afirmar, con un nivel de confianza del 95%, existe una correlación moderada, entre la programabilidad y la cadena de valor en la colocación de créditos por la asociación para el desarrollo empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas. Entonces se puede decir: si la programabilidad es adecuada se logrará obtener una buena cadena de valor en la colocación de créditos y viceversa.

Contrastación de la sexta hipótesis específica

H₀: No existe correlación entre la programabilidad y la rentabilidad financiera de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.

H₁: Existe correlación entre la programabilidad y la rentabilidad financiera de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.

Tabla 26

Correlación entre programabilidad y la rentabilidad financiera

		Correlaciones		
			Programabilidad	Rentabilidad financiera
Rho de Spearman	Programabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,285**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	34	34
	Rentabilidad financiera	Coefficiente de correlación	,285**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	34	34

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

Nota. Datos extraídos del procesamiento de datos en el SPSS V25.

Respecto a la tabla 26, se muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman de ($r = 0,285^{**}$), lo que indica una correlación baja entre la programabilidad y la rentabilidad financiera en la colocación de créditos, dan cuenta de un nivel de significancia (bilateral) de 0,000 que resulta siendo menor a 0,05 de acuerdo a la expresión de operación ($p < 0.05$), con lo cual justifica el rechazo de la hipótesis nula (H_0) y en consecuencia la aceptación de la hipótesis específica 6.

Asimismo, el coeficiente de correlación de rho de Spearman resultó siendo 0,285**; por lo que se puede afirmar, con un nivel de confianza del 95%, existe una correlación baja, entre la programabilidad y la rentabilidad financiera en la colocación de los créditos por la asociación para el desarrollo empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.

La relación tiene un sentido positivo bajo o directo, que van en la misma dirección. Entonces se puede decir: si la programabilidad es adecuada la rentabilidad financiera se mantendrá o se incrementará y viceversa.

Contrastación de la séptima hipótesis específica

H₀: No existe correlación entre la programabilidad y objetivo de los indicadores financieros de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.

H₁: Existe correlación entre la programabilidad y objetivo de los indicadores financieros de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.

Tabla 27

Correlación entre programabilidad y el objetivo de indicadores financieros

		Correlaciones		
			Programabilidad	Objetivo de los indicadores financieros
Rho de Spearman	Programabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,504**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	34	34
	Objetivo de los indicadores financieros	Coeficiente de correlación	,504**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	34	34

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

Nota. Datos extraídos del procesamiento de datos en el SPSS V25.

Respecto a la tabla 27, muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman de ($r = 0,504^{**}$), lo que indica una correlación moderada entre la programabilidad y Objetivo de los Indicadores financieros, dan cuenta de un nivel de significancia (bilateral) de 0,000 que resulta siendo menor a 0,05 de acuerdo a la expresión de operación ($p < 0.05$), con lo cual justifica el rechazo de la hipótesis nula (H₀) y en consecuencia la aceptación de la hipótesis específica 7.

Asimismo, el coeficiente de correlación de rho de Spearman resultó siendo 0,504**; por lo que se puede afirmar, con un nivel de confianza del 95%, existe una correlación moderada, entre la programabilidad y Objetivo de los Indicadores financieros de la asociación para el desarrollo empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas. La relación tiene un sentido positivo o directo, que van en la misma dirección. Entonces se puede decir: que la programabilidad es indispensable para lograr el objetivo de los indicadores financieros y viceversa.

Contrastación de la octava hipótesis específica

H₀: No existe correlación entre la programabilidad y colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.

H₁: Existe correlación entre la programabilidad y la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.

Tabla 28

Correlación entre programabilidad y la colocación de créditos

		Correlaciones		
			Programabilidad	Colocación de créditos
Rho de Spearman	Programabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,727**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	34	34
	Colocación de créditos	Coeficiente de correlación	,727**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	34	34

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

Nota. Datos extraídos del procesamiento de datos en el SPSS V25.

Respecto a la tabla 28, se muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman de ($r=0,727^{**}$), lo que indica una correlación positiva alta entre la programabilidad y la colocación de créditos, dan cuenta de un nivel de significancia (bilateral) de 0,000 que resulta siendo menor a 0,05 de acuerdo a la expresión de operación ($p<0.05$), con lo cual justifica el rechazo de la hipótesis nula (H₀) y en consecuencia la aceptación de la hipótesis específica 8.

Asimismo, el coeficiente de correlación de rho de Spearman resultó siendo 0,727**; por lo que se puede afirmar, con un nivel de confianza del 95%, existe una correlación positiva alta, entre la programabilidad y la colocación de créditos por la asociación para el desarrollo empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.

La relación tiene un sentido positivo o directo, que van en la misma dirección. Entonces se puede decir: que la colocación de créditos se realiza con conocimiento de la programación de los resultados asignados como metas de colocación de y viceversa.

Contrastación de la novena hipótesis específica

H₀: No existe correlación entre los criterios para la toma de decisiones y la cadena de valor en la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.

H₁: Existe correlación entre los criterios para la toma de decisiones y la cadena de valor en la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.

Tabla 29

Correlación entre los criterios para la toma de decisiones y la cadena de valor en la colocación de créditos

		Correlaciones		
			Criterios para la toma de decisiones	Cadena de valor en la colocación de créditos
Rho de Spearman	Criterios para la toma de decisiones	Coeficiente de correlación	1,000	,802**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Cadena de valor en la colocación de créditos	N	34	34
		Coeficiente de correlación	,802**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	34	34

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

Nota. Datos extraídos del procesamiento de datos en el SPSS V25.

Respecto a la tabla 29, se muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman de ($r=0,802^{**}$), lo que indica una correlación alta entre los criterios para la toma de decisiones y la cadena de valor en la colocación de créditos, dan cuenta de un nivel de significancia (bilateral) de 0,000 que resulta siendo menor a 0,05 de acuerdo a la expresión de operación ($p<0.05$), con lo cual justifica el rechazo de la hipótesis nula (H₀) y en consecuencia la aceptación de la hipótesis específica 9.

Asimismo, el coeficiente de correlación de rho de Spearman resultó siendo 0, 802**; por lo que se puede afirmar, con un nivel de confianza del 95%, existe una correlación alta, entre las dimensiones entre los criterios para la toma de decisiones y la cadena de valor en la colocación de créditos por la asociación para el desarrollo empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.

Contrastación de la décima hipótesis específica

H₀: No existe correlación entre los criterios para la toma de decisiones y la rentabilidad financiera de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.

H₁: Existe correlación entre los criterios para la toma de decisiones y la rentabilidad financiera de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.

Tabla 30

Correlación entre los criterios para la toma de decisiones y la rentabilidad financiera

		Correlaciones		
			Criterios para la toma de decisiones	Rentabilidad financiera
Rho de Spearman	Criterios para la toma de decisiones	Coeficiente de correlación	1,000	,486**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	34	34
	Rentabilidad financiera	Coeficiente de correlación	,486**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	34	34

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

Nota. Datos extraídos del procesamiento de datos en el SPSS V25.

Respecto a la tabla 30, se muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman de ($r = 0,486^{**}$), lo que indica una correlación positiva moderada entre los criterios para la toma de decisiones y la rentabilidad financiera en la colocación de créditos, dan cuenta de un nivel de significancia (bilateral) de 0,000 que resulta siendo menor a 0,05 de acuerdo a la expresión de operación ($p < 0.05$), con lo cual justifica el rechazo de la hipótesis nula (H_0) y en consecuencia la aceptación de la hipótesis específica 10.

Asimismo, el coeficiente de correlación de rho de Spearman resultó siendo 0,486**; por lo que se puede afirmar, con un nivel de confianza del 95%, existe una correlación positiva muy alta, entre las dimensiones los criterios para la toma de decisiones y la rentabilidad financiera en la colocación de los créditos por la asociación para el desarrollo empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.

Contrastación de la décimo primera hipótesis específica

H₀: No existe correlación entre los criterios para la toma de decisiones y objetivo de los indicadores financieros de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.

H₁: Existe correlación entre los criterios para la toma de decisiones y objetivo de los indicadores financieros de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.

Tabla 31

Correlación entre los criterios para la toma de decisiones y los objetivos de los indicadores financieros

Correlaciones				
			Criterios para la toma de decisiones	Rentabilidad financiera
Rho de Spearman	Criterios para la toma de decisiones	Coeficiente de correlación	1,000	,321**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	34	34
	Objetivos de los indicadores financieros	Coeficiente de correlación	,321**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	34	34

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

Nota. Datos extraídos del procesamiento de datos en el SPSS V25.

Respecto a la tabla 31, se muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman de ($r = 0,321^{**}$), lo que indica una correlación positiva baja entre los criterios para la toma de decisiones y objetivo de los Indicadores financieros, dan cuenta de un nivel de significancia (bilateral) de 0,000 que resulta siendo menor a 0,05 de acuerdo a la expresión de operación ($p < 0.05$), con lo cual justifica el rechazo de la hipótesis nula (H₀) y en consecuencia la aceptación de la hipótesis específica 12.

Así mismo, el coeficiente de correlación de rho de Spearman resultó siendo 0,321**; por lo que se puede afirmar, con un nivel de confianza del 95%, existe una correlación positiva baja, entre las dimensiones criterios para la toma de decisiones y Objetivo de los Indicadores financieros de la asociación para el desarrollo empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.

Contrastación de la décimo segunda hipótesis específica

H₀: No existe correlación entre los criterios para la toma de decisiones y la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.

H₁: Existe correlación entre los criterios para la toma de decisiones y la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.

Tabla 32

Correlación entre los criterios para la toma de decisiones y la colocación de créditos

Correlaciones				
			Criterios para la toma de decisiones	Colocación de créditos
Rho de Spearman	Criterios para la toma de decisiones	Coeficiente de correlación	1,000	,463**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	34	34
	Colocación de créditos	Coeficiente de correlación	,463**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	34	34

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

Nota. Datos extraídos del procesamiento de datos en el SPSS V25.

Respecto a la tabla 32, se muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman de ($r = 0,463^{**}$), lo que indica una correlación positiva baja entre los criterios para la toma de decisiones y la colocación de créditos, dan cuenta de un nivel de significancia (bilateral) de 0,000 que resulta siendo menor a 0,05 de acuerdo a la expresión de operación ($p < 0.05$), con lo cual justifica el rechazo de la hipótesis nula (H_0) y en consecuencia la aceptación de la hipótesis específica 1.

Así mismo, el coeficiente de correlación de rho de Spearman resultó siendo 0,463**; por lo que se puede afirmar, con un nivel de confianza del 95%, existe una correlación positiva moderada, entre las dimensiones los criterios para la toma de decisiones y la colocación de créditos de la asociación para el desarrollo empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas

Contrastación de la décimo tercera hipótesis específica

H₀: No existe correlación entre el impacto de la decisión y la cadena de valor en la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.

H₁: Existe correlación entre el impacto de la decisión y la cadena de valor en la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.

Tabla 33

Correlación entre el impacto de la decisión y la cadena de valor en la colocación de créditos

Correlaciones				
			Impacto de la decisión	Cadena de valor en la colocación de créditos
Rho de Spearman	Impacto de la decisión	Coefficiente de correlación	1,000	,486**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	34	34
	Cadena de valor en la colocación de créditos	Coefficiente de correlación	,486**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	34	34

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

Nota. Datos extraídos del procesamiento de datos en el SPSS V25.

Respecto a la tabla 33, se muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman de ($r = 0,474^{**}$), lo que indica una correlación positiva baja entre el impacto de la decisión y la cadena de valor en la colocación de créditos, dan cuenta de un nivel de significancia (bilateral) de 0,000 que resulta siendo menor a 0,05 de acuerdo a la expresión de operación ($p < 0.05$), con lo cual justifica el rechazo de la hipótesis nula (H₀) y en consecuencia la aceptación de la hipótesis específica 13.

Así mismo, el coeficiente de correlación de rho de Spearman resultó siendo 0, 474**; por lo que se puede afirmar, con un nivel de confianza del 95%, existe una correlación positiva baja, entre las dimensiones el impacto de la decisión y la cadena de valor en la colocación de créditos de la asociación para el desarrollo empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.

Contrastación de la décimo cuarta hipótesis específica

H₀: No existe correlación entre el impacto de la decisión y la rentabilidad financiera de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.

H₁: Existe correlación entre el impacto de la decisión y la rentabilidad financiera de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.

Tabla 34

Correlación entre el impacto para la toma de decisiones y la rentabilidad financiera

		Correlaciones		
			Impacto de la decisión	Rentabilidad financiera
Rho de Spearman	Impacto de la decisión	Coefficiente de correlación	1,000	,594**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	34	34
	Rentabilidad financiera	Coefficiente de correlación	,594**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	34	34

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

Nota. Datos extraídos del procesamiento de datos en el SPSS V25.

Respecto a la tabla 34, se muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman de ($r=0,594^{**}$), lo que indica una correlación positiva baja entre el impacto de la decisión y la rentabilidad financiera, dan cuenta de un nivel de significancia (bilateral) de 0,000 que resulta siendo menor a 0,05 de acuerdo a la expresión de operación ($p<0.05$), con lo cual justifica el rechazo de la hipótesis nula (H₀) y en consecuencia la aceptación de la hipótesis específica 14.

Así mismo, el coeficiente de correlación de rho de Spearman resultó siendo 0,594**; por lo que se puede afirmar, con un nivel de confianza del 95%, existe una correlación positiva baja, entre las dimensiones el impacto de la decisión y la rentabilidad financiera de la asociación para el desarrollo empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas. La relación tiene un sentido positivo, que van en la misma dirección. Entonces se puede decir: si los directivos de ADEA no mejoran la apreciación del impacto de la decisión entonces la rentabilidad financiera se mantendrá o se reducirá y viceversa.

Contrastación de la décimo quinta hipótesis específica

H₀: No existe correlación entre el impacto de la decisión y objetivo de los indicadores financieros de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.

H₁: Existe correlación entre el impacto de la decisión y objetivo de los indicadores financieros de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.

Tabla 35

Correlación entre el impacto para la toma de decisión y los objetivos de los indicadores financieros

		Correlaciones		
			Impacto de la decisión	Objetivos de los indicadores financieros
Rho de Spearman	Impacto de la decisión	Coefficiente de correlación	1,000	,436**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	34	34
	Objetivos de los indicadores financieros	Coefficiente de correlación	,436**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	34	34

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

Nota. Datos extraídos del procesamiento de datos en el SPSS V25.

Respecto a la tabla 35, se muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman de ($r = 0,436^{**}$), lo que indica una correlación positiva moderada entre el impacto de la decisión y Objetivo de los Indicadores financieros, dan cuenta de un nivel de significancia (bilateral) de 0,000 que resulta siendo menor a 0,05 de acuerdo a la expresión de operación ($p < 0.05$), con lo cual justifica el rechazo de la hipótesis nula (H₀) y en consecuencia la aceptación de la hipótesis específica 15.

Así mismo, el coeficiente de correlación de rho de Spearman resultó siendo 0, 436**; por lo que se puede afirmar, con un nivel de confianza del 95%, existe una correlación positiva moderada, entre las dimensiones el impacto de la decisión y Objetivo de los Indicadores financieros de la asociación para el desarrollo empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.

Contrastación de la décimo sexta hipótesis específica

H₀: No existe correlación entre el impacto de la decisión y la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.

H₁: Existe correlación entre el impacto de la decisión y la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.

Tabla 36

Correlación entre el impacto para la toma de decisión y la colocación de créditos

		Correlaciones	
		Impacto de la decisión	Objetivos de los indicadores financieros
Rho de Spearman	Impacto de la decisión	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	34
	Objetivos de los indicadores financieros	Coeficiente de correlación	,641**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	34

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

Nota. Datos extraídos del procesamiento de datos en el SPSS V25.

Respecto a la tabla 36, se muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman de ($r = 0,641^{**}$), lo que indica una correlación positiva moderada entre el impacto de la decisión y la colocación de créditos, dan cuenta de un nivel de significancia (bilateral) de 0,000 que resulta siendo menor a 0,05 de acuerdo a la expresión de operación ($p < 0.05$), con lo cual justifica el rechazo de la hipótesis nula (H₀) y en consecuencia la aceptación de la hipótesis específica 16.

Así mismo, el coeficiente de correlación de rho de Spearman resultó siendo 0,641**; por lo que se puede afirmar, con un nivel de confianza del 95%, existe una correlación positiva moderada, entre las dimensiones el impacto de la decisión y la colocación de créditos de la asociación para el desarrollo empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas. La relación tiene un sentido positivo, que van en la misma dirección. Entonces se puede decir: el impacto de la decisión se está logrando en cierto nivel, pero no es el más óptimo en la colocación de créditos y viceversa.

CAPÍTULO V DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados que se obtuvieron luego del procesamiento de datos de la investigación denominada: Toma de decisiones y rentabilidad en la colocación de créditos por la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac “ADEA – Andahuaylas”, a continuación, se realiza la discusión de resultados según los antecedentes, revisión bibliográfica, objetivos e hipótesis planteadas:

Primero. A partir de los resultados obtenidos tras la aplicación de los instrumentos de investigación, se tiene que más del 50% de ellos labora menos de 5 años en la entidad; 73,53% tienen vínculo laboral indeterminado, 35,29% ostentan el grado académico de bachiller y más de 44 % se desempeñan como analistas de créditos. Cuya información tiene carácter relevante en cuanto al objetivo general de la investigación que fue determinar el grado de relación que existe entre toma de decisiones y la rentabilidad en la colocación de créditos por la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac “ADEA” y la estimación realizada con la prueba rho de Spearman de 541** el mismo que se ubica dentro del parámetro de correlación de 0,40 a 0,69.

Por lo que se puede afirmar, con un nivel de confianza del 95%, existe una correlación positiva moderada entre la toma de decisiones y rentabilidad en la en la colocación de los créditos por la por la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas. Llegándose a concluir que el nivel de significancia (bilateral) de 0,000 que resulta siendo menor a 0,05 de acuerdo a la expresión de operación ($p < 0.05$), con lo cual justifica el rechazo de la hipótesis nula (H_0) y en consecuencia se acepta la hipótesis alterna (H_a), con ello llegamos a la conclusión que ambas variables están asociadas e ilustran una correlación directa elevada.

Tras la evaluación de la variable toma de decisiones en la asociación para el desarrollo empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas se pudo obtener que el 76,5% de las decisiones que se toman a diario, se concretan en función a la elección que debe realizar en torno a las diversas opciones que según (Dixon, 1970) las decisiones pueden tomarse en un contexto de certidumbre, incertidumbre o riesgo. En el primer caso, que es el más inusual en las empresas, se conocen todos los datos necesarios para tomar la decisión. En estado de incertidumbre los datos de las alternativas son incompletos, por lo que la decisión se basa en supuestos. Finalmente, existe riesgo si se conocen las probabilidades asociadas a un resultado satisfactorio para cada alternativa. Lo que se corrobora con las dimensiones planteadas según

(Morgenstern, 1976); el 44,12% preciso a veces tiene conocimiento de los resultados y consecuencia sobre las decisiones que toma, el 79,4% toma en cuenta los criterios normativos y descriptivos para la toma de decisiones, el 94,14% están siempre al tanto sobre la programabilidad de las decisiones, el 44,12% mencionan que a veces toman en cuenta los criterios para la toma de decisiones y finalmente el 38,24% de los encuestados respondieron que a veces toman en consideración el impacto de sus decisiones.

Igualmente, el 79,4% de los trabajadores valoran la rentabilidad de la organización, variable de estudio que se muestra a través de la eficiencia en las utilidades obtenidas por el servicio prestado, las estrategias y programas aplicados el manejo adecuado de los recursos en la colocación de los créditos; los que se derivan por lo expuesto por Guiltinan et. al (1994); quien plantea que la rentabilidad mide la eficiencia general de la gerencia, a través de las utilidades obtenidas y el manejo adecuado de los recursos.

Cuyos resultados obtenidos en cada una de sus dimensiones dan cuenta de: Cadena de valor en la colocación de créditos, el 44,12% indica que casi nunca las actividades que realiza ADEA generan valor al cliente final; rentabilidad financiera, 38,24% menciona que a veces relaciona el beneficio económico con los recursos necesarios para obtener el lucro institucional; Indicadores financieros, el 44,12% indica que la toma de decisiones económicas se hace en base al análisis de alternativas para optimizar el uso adecuado de los recursos de esta institución financiera y que los estados financieros son un medio útil para la toma de decisiones económicas y por último; colocación de créditos.47,06%, reconocen las estrategias, políticas y procedimientos en la colocación y el proceso de cobranza de créditos.

Los resultados encontrados coinciden con los que obtuvo (Guilló et. al, 2013), toda vez que el proceso de gestión del conocimiento influye sobre los resultados financieros por medio de la creación, almacenamiento, transferencia del conocimiento y la aplicación y uso del mismo. Por lo que, para mejorar sus resultados operativos, financieros y de innovación y que, por medio de la flexibilización en la toma de decisiones, la mejora de la comunicación horizontal y diagonal; la ADEA debe recurrir al trabajo en equipo, empowerment, entre otros. Se pueden desarrollar a partir de diferentes políticas, como la formación, medición de procedimientos, visión global de la empresa, actualización de espacios virtuales, y actualización y creación de nuevos procedimientos.

Del mismo modo (Galindo, 2007, pág. 51) autora del libro:

Administración, escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor, define a la toma de decisiones como el proceso sistemático y racional a través

del cual se selecciona, entre varias alternativas, el curso de acción óptimo. De allí que el personal debe elegir el mejor camino a seguir según las diferentes alternativas y operaciones, valorando que la mejor alternativa contribuirá al logro de los objetivos de ADEA.

Segundo. El primer objetivo específico planteado fue determinar grado de correlación entre el conocimiento de los resultados y la cadena de valor en la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas. De acuerdo al procesamiento de datos estadísticos los resultados muestran un coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,406** de allí que a un nivel de confianza del 95%, se puede afirmar que existe una correlación positiva moderada, entre el conocimiento de los resultados y la cadena de valor en la colocación de créditos. Lo que significa que los cambios en ambas dimensiones están relacionados directamente y ante la modificación de alguna dimensión los resultados variarían de los mismos.

De esa manera podemos afirmar que a partir del mayor autocontrol que ejerza cada uno de los individuos sobre el trabajo que desempeña cotidianamente, la gestión del conocimiento que se implanta en la ADEA; influirá en las actividades desarrolladas para mejorar la cadena de valor en la colocación de créditos, orientando todos los esfuerzos a lograr satisfacer las necesidades de los clientes a través de una atención adecuada y de calidad utilizando los recursos necesarios para optimizar la rentabilidad, en pocas palabras, se dará a través de la diversificación de productos crediticios; reforzando en la generación de nuevo conocimiento, del mismo modo el almacenamiento y transferencia de conocimiento a través de la retención del cliente y el impacto positivo que se genere en la comunicación cliente empresa.

Tercero. El segundo objetivo específico fue determinar el grado de correlación existente entre el conocimiento de los resultados y la rentabilidad financiera en la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas. A partir de ello y en base a los resultados válidos se obtuvo que existe una correlación positiva baja entre el conocimiento de los resultados y la rentabilidad financiera en la colocación de créditos con un nivel de confianza del 95%, aceptándose la hipótesis de investigación teniendo en cuenta el valor de sig. bilateral $p = 0,021$ se obtuvo una índice correlación de rho Spearman $r=0,325^{**}$ Dado que el valor significancia de ($p < 0,05$).

Conforme lo describen los diferentes investigadores sobre la toma de decisiones, manifiestan que esta es una capacidad netamente humana, deriva del poder de la razón y el poder de la voluntad, es decir, pensamiento y querer ir unidos en la misma dirección, sin embargo, pese a no ser un factor tan relevante en esta pesquisa, están se dan por reacción

buscando dar solución a los problemas que se presenten en forma cotidiana y no como prevención a futuros sucesos, Los directivos de ADEA, no le dan el tiempo necesario para solucionar los problemas que se presentan en forma cotidiana referido a la colocación de créditos, por el contrario buscan soluciones inmediatas tomando en consideración las experiencias pasadas, actuando de acuerdo a los resultados satisfactorios obtenidos.

En la toma de decisiones del personal de ADEA Andahuaylas; actualmente se basan en un conjunto de reglas o procedimientos que ya son conocidos de antemano, al ser repetitivas y al presentarse algún problema se elabora un procedimiento de rutina para poder dar solución la misma, al tiempo de estar atentos a las disposiciones que emana los directivos por el alto impacto que representa en su rentabilidad. Por ello para tomar las decisiones óptimas en cuanto a la programabilidad, es indispensable tener en cuenta el trabajo en equipo, toda vez que permite tomar en consideración las opiniones y perfecticas de equipo inmerso en una determinada situación problemática; aunque para conformar estos equipos se deben tener en cuenta las capacidades, el compromiso y la responsabilidad de cada uno de los integrantes, para así lograr ser un verdadero equipo de trabajo.

Cuarto. El tercer objetivo específico de la investigación fue determinar el grado de correlación existente entre el conocimiento de los resultados y objetivo de los indicadores financieros de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas; por consiguiente, se planteó como hipótesis específica 3 que, existe correlación positiva muy alta entre los criterios para la toma de decisiones y la rentabilidad en la colocación de los créditos por la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas. El coeficiente de correlación de rho de Spearman resultó siendo 0, 298**; que con un nivel de confianza del 95%, nos revela la existencia de una correlación positiva baja, entre la dimensión el conocimiento de los resultados y objetivo de los indicadores financieros de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.

Lo que al graficarlo podemos decir, que la dimensión conocimiento de los resultados no está cumpliendo con los objetivos de los indicadores financieros como se plantea o se espera, esto se debe a que los trabajadores no tienen claros los resultados de las decisiones tomadas con relación a los indicadores financieros de la institución. Esta correlación se da, pero en niveles bajos, se podría decir que es a causa de medios de comunicación poco eficientes ya que esto influye en la productividad del trabajador.

Dicho resultado se confirma con los resultados obtenidos en la ciudad de Ambato Ecuador por Teneda (2015), quien concluyó que las actividades económicas – financieras no se ejecutan de manera eficaz y eficiente, pues se requieren datos precisos que ayuden a la

gerencia en la toma de decisiones y planteamiento de objetivos estratégicos futuros, así como también, evaluar que parámetros son considerados en el momento de la toma de decisiones, para así determinar las estrategias que permitan mejorar dicho proceso, se concluye que la empresa no evalúa los procedimientos que emplea en la ejecución del desarrollo de sus actividades, mismos que repercuten en la correcta toma de decisiones.

Tomar una decisión para los directivos y el personal de ADEA, implicara la selección de una alternativa de acción entre varias que se le presentan en forma cotidiana, asumiendo que esta es la que satisface los objetivos o metas que la originan dentro de las circunstancias y/o limitaciones relativas a ella.

Quinto. El cuarto objetivo específico de la investigación fue determinar el grado de relación existente entre el conocimiento de los resultados y la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas; en consecuencia, se planteó como hipótesis específico 4 que, existe correlación entre el conocimiento de los resultados y la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas. El coeficiente de correlación de rho de Spearman resultó siendo 0, 488**; que con un nivel de confianza del 95%, nos revela la existencia de una correlación positiva moderada, entre las dimensiones conocimiento de los resultados y la colocación de créditos de la ADEA Andahuaylas. Lo que al graficarlo podemos ver que ambas dimensiones sufren los mismos cambios, es decir, si se enaltece el conocimiento de los resultados de manera más clara, también se incrementa la colocación de los créditos y si ocurriese lo contrario, ambos disminuirían en su aplicación.

En tal sentido Murillo et al. (2008) precisan; que el ser humano en todo acto de su vida elige, al satisfacer sus necesidades contando con recursos escasos y limitados, lo hace elegir entre varias alternativas, en ocasiones el resultado no es el óptimo para cubrir su necesidad al actúa. Al tiempo que los objetivos organizacionales son heredados por los miembros de la organización donde sus objetivos individuales se alinean con los organizacionales y su racionalidad seguirá la lógica organizacional por encima de la individual. (pp. 181-183)

Como he mostrado, el impacto institucional que genera el personal que labora en ADEA, principalmente en las relacionadas a la colocación de créditos, en todo acto que realice durante el cumplimiento de sus funciones se alinean con los organizacionales, por ello es de vital importancia dedicarle el suficiente tiempo para analizar el método o proceso para la toma de decisiones. De lo contrario ante situaciones de alta presión y urgencia o de bajo control y alto riesgo, se incurrirán en errores garrafales que le cuestan la sobrevivencia a la empresa o una gran parte de su patrimonio.

Sexto. El quinto objetivo específico planteado fue determinar grado de correlación entre la programabilidad y la cadena de valor en la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas. De acuerdo al procesamiento de datos estadísticos los resultados muestran un coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,557** de allí que a un nivel de confianza del 95%, se puede afirmar que existe una correlación positiva moderada, entre programabilidad y la cadena de valor en la colocación de créditos. Lo que significa que los cambios en ambas dimensiones están relacionados directamente y ante la modificación de alguna dimensión los resultados variarían de los mismos.

La programabilidad es una dimensión de vital importancia en la generación y mantenimiento de la cadena de valor en la colocación de créditos; ya que esta dimensión es fundamental en la colocación de créditos, dando al trabajador un horizonte y objetivos programados periódicamente para lograr las metas y de esta forma lograr la variable rentabilidad de la ADEA Andahuaylas.

Para la cadena de valor los trabajadores desarrollan estrategias y herramientas para mantener los canales que los diferencian y mantengan la cadena de valor desarrollada, todo ello orientados a satisfacer necesidades financieras de los clientes.

De esa manera podemos afirmar que la programabilidad de las metas en la colocación de créditos, condiciona las estrategias en la generación de cadenas de valor en la colocación de créditos para poder fidelizar una porción del mercado micro financiero, teniendo en cuenta que ADEA Andahuaylas compite en este rubro que presenta un entorno muy competitivo, ADEA Andahuaylas es una institución con una cadena de valor bien elaborado obteniendo resultados reflejados en la rentabilidad y la fidelización de un segmento importante de las micro finanzas.

Séptimo. El sexto objetivo específico fue determinar el grado de correlación existente entre programabilidad y la rentabilidad financiera en la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas. A partir de ello y en base a los resultados válidos se obtuvo que existe una correlación positiva baja entre el conocimiento de los resultados y la rentabilidad financiera en la colocación de créditos con un nivel de confianza del 95%, aceptándose la hipótesis de investigación teniendo en cuenta el valor de sig. bilateral $p=0,000$ se obtuvo una índice correlación de rho Spearman $r=285^{**}$, de allí que a un nivel de confianza del 95%, se puede afirmar que existe una correlación positiva baja, entre programabilidad y la rentabilidad financiera en la colocación de créditos. Lo que significa

que los cambios en ambas dimensiones están relacionados directamente y ante la modificación de alguna dimensión los resultados variarían de los mismos.

Conforme los resultados de la investigación, se observa que la correlación es positiva baja. Lo que refleja la gran competencia que existe en éste segmento, por lo cual los resultados programados por los directivos de ADEA Andahuaylas no se están cumpliendo como fueron planteados para cada periodo de trabajo, los trabajadores presentan grandes dificultades en la retención y adquisición de clientes a causa de factores externos e internos, entre los internos podemos mencionar las carencias del sistema de marketing y la estructuración de nuevos productos crediticios para mejorar los indicadores financieros de la rentabilidad.

La programabilidad es una herramienta importante para definir los objetivos y metas de la rentabilidad financiera, a partir de tener en claro los objetivos planteados se establecen las estrategias y destinan los recursos para el lograr las metas establecidas, contribuyendo a lograr la rentabilidad proyectada para el cada periodo establecidos.

Octavo. El séptimo objetivo específico de la investigación fue determinar el grado de correlación existente entre la programabilidad y Objetivo de los Indicadores financieros de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas; por consiguiente, se planteó como hipótesis específico 7 que, existe correlación entre los criterios para la programabilidad y objetivo de los Indicadores financieros de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas. El coeficiente de correlación de rho de Spearman resultó siendo 0,504**; que con un nivel de confianza del 95%, nos revela la existencia de una correlación positiva moderada, entre las dimensiones programabilidad y objetivo de los Indicadores financieros de la asociación para el desarrollo empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.

Lo que al graficarlo podemos decir, que la dimensión programabilidad está directamente relacionado con el logro de los objetivos de los indicadores financieros ya que estos reflejan el adecuado establecimiento de las metas en la colocación de créditos de la ADEA Andahuaylas, entonces se debe realizar un análisis más exhaustivo a los indicadores y las metas ya que se ve una relación moderada, esto es a causa que los indicadores de cumplimiento de estas no se está logrando, por consecuencia la programabilidad no se está realizando adecuadamente, la toma de decisiones en esta dimensión no está siendo la más adecuada.

Tomar decisiones orientadas a la adecuada programación de las metas por parte de los directivos ADEA, implicara que los objetivos de los indicadores financieros sean los más óptimos a partir de la colocación de créditos de la ADEA Andahuaylas.

Noveno. El octavo objetivo específico de la investigación fue determinar grado de relación existente entre la programabilidad y la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas; en consecuencia, se planteó como hipótesis específico 8 que, existe correlación entre la programabilidad y la colocación de créditos de la asociación para el desarrollo empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas. El coeficiente de correlación de rho de Spearman resultó siendo 0,727**; que con un nivel de confianza del 95%, nos revela la existencia de una correlación positiva alta, entre las dimensiones programabilidad y la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas. Lo que al graficarlo podemos ver que ambas dimensiones sufren los mismos cambios; es decir, el resultado de la colocación de créditos tiene bases en la programación de las metas en la colocación, esto es fundamental ya que contribuye de forma directa en la colocación de créditos y la programabilidad tiene como objetivo estandarizar la colocación de créditos orientando los recursos necesarios para su cumplimiento.

En la presente investigación se demostró que, la vital importancia de la programación en la colocación de créditos; ya que esta es la principal actividad a la que se orienta la institución y el impacto institucional se basa en ello, entonces se una adecuada programación de los objetivos y metas en la colocación de créditos brindara resultados en la variable rentabilidad en la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.

Décimo. El noveno objetivo específico planteado fue determinar el grado de correlación entre los criterios para la toma de decisiones y la cadena de valor en la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas. De acuerdo al procesamiento de datos estadísticos los resultados muestran un coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,802** de allí que a un nivel de confianza del 95%, se puede afirmar que existe una correlación positiva alta, entre los criterios para la toma de decisiones y la cadena de valor en la colocación de créditos. Lo que significa que los cambios en ambas dimensiones están relacionados directamente y ante la modificación de alguna dimensión los resultados variarían de los mismos.

Los criterios de los directivos en la toma de decisiones se orientan a crear una cadena de valor institucional diferenciada por lo cual existe una correlación alta entre estas dimensiones; los criterios en la toma de decisiones afirman la cadena de valor establecida en toda la trayectoria de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.

De esa manera podemos afirmar que a partir de los criterios adecuados en la toma de decisiones orientados a la dimensión cadena de valor en la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas, se visualiza a través del posicionamiento de la institución en el contexto de las micro finanzas a nivel de la región Apurímac en las tres provincias en las que tiene presencia.

Décimo primero. El décimo objetivo específico planteado fue determinar el grado de existente entre los criterios para la toma de decisiones y la rentabilidad financiera en la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas. De acuerdo al procesamiento de datos estadísticos los resultados muestran un coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,486** de allí que a un nivel de confianza del 95%, se puede afirmar que existe una correlación positiva moderada, entre los criterios para la toma de decisiones y la rentabilidad financiera en la colocación de créditos. Lo que significa que los cambios en ambas dimensiones están relacionados directamente y ante la modificación de alguna dimensión los resultados variarían de los mismos.

Conforme lo describe la entrevista a los trabajadores de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas; en los diferentes niveles y áreas, manifiestan que los criterios para la toma de decisiones deben ser evaluados minuciosamente a través de estrategias que orienten al logro de los objetivos planteados en un periodo determinado. Esta capacidad y responsabilidad corresponde directamente a las áreas administrativas y directivos de la ADEA Andahuaylas. La rentabilidad financiera en la colocación de créditos es el indicador que muestra los resultados y esta también es derivada de la calidad de decisiones desarrolladas y aplicadas para mejorar las colocaciones de créditos de la ADEA Andahuaylas.

Décimo segundo. El undécimo objetivo específico de la investigación fue determinar el grado de correlación existente entre los criterios para la toma de decisiones y objetivo de los Indicadores financieros de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas; por consiguiente, se planteó como hipótesis específico 11 que, existe correlación positiva baja entre los criterios para la toma de decisiones y la rentabilidad financiera en la colocación de los créditos por la asociación para el desarrollo empresarial de

Apurímac ADEA Andahuaylas. El coeficiente de correlación de rho de Spearman resultó siendo 0,321**; que con un nivel de confianza del 95%, nos revela la existencia de una correlación positiva baja, entre la dimensión criterios para la toma de decisiones y Objetivo de los Indicadores financieros de la asociación para el desarrollo empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.

El criterio para la toma de decisiones está siendo bajo con relación a logro de los objetivos de los indicadores financieros en la ADEA Andahuaylas, los indicadores financieros no se está logrando de la manera planteada a través de los criterios en la toma de decisiones en las áreas gerenciales, administrativas y directivos de la institución. Esta correlación se da, pero en niveles bajos, se podría decir que es a causa de medios de comunicación poco eficientes ya que esto influye en la productividad del trabajador.

Los criterios para tomar decisiones acertadas para los directivos y el personal administrativo de ADEA, tiene que estar orientada a la selección de una alternativa de acción orientada al logro de los objetivos que plantea los indicadores financieros que son brindar información de los resultados y comunicar el balance económico financiero de la institución al finalizar un periodo, por lo tanto esta dimensión debe ser tomado don vital importancia ya que a partir de ello se pueden plantear nuevas estrategias y decisiones que cambien y mejores los indicadores financieros.

Décimo tercero. El duodécimo objetivo específico de la investigación fue determinar el grado de relación existente entre los criterios para la toma de decisiones y la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas; en consecuencia, se planteó como hipótesis específico 12 que, existe correlación entre los criterios para la toma de decisiones y la colocación de créditos de la asociación para el desarrollo empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas. El coeficiente de correlación de rho de Spearman resultó siendo 0,463**; que con un nivel de confianza del 95%, nos revela la existencia de una correlación positiva moderada, entre las dimensiones criterios para la toma de decisiones y la colocación de créditos de la ADEA Andahuaylas. Lo que al graficarlo podemos ver que ambas dimensiones sufren los mismos cambios; es decir, si se enaltecen los criterios para la toma de decisiones de manera más acertada, también se incrementa la colocación de los créditos; y si ocurriese lo contrario, ambos disminuirían en su aplicación.

Como he mostrado, los criterios para la toma de decisiones tienen un impacto institucional importante dirigido a la principal acción de la empresa que es la colocación de créditos siendo este el principal rubro de la ADEA Andahuaylas, principalmente en estas relacionadas a la colocación de créditos, las acciones y decisiones tomadas y ejecutadas por

los directivos de ADEA Andahuaylas. A través de los trabajadores suman al logro de los objetivos institucionales para seguir manteniendo el posicionamiento de la empresa en el mercado tan competitivo a nivel regional.

Décimo cuarto. El decimotercero objetivo específico planteado fue determinar grado de correlación entre el impacto de la decisión y la cadena de valor en la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas. De acuerdo al procesamiento de datos estadísticos los resultados muestran un coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,474** de allí que a un nivel de confianza del 95%, se puede afirmar que existe una correlación positiva moderada, entre el impacto de la decisión y la cadena de valor en la colocación de créditos. Lo que significa que los cambios en ambas dimensiones están relacionados directamente y ante la modificación de alguna dimensión los resultados variaran de los mismos.

El impacto de la decisión permite conocer cuáles fueron los resultados de las decisiones establecidas, si estas fueron o no acertadas con relación a la implementación y desarrollo de una cadena de valor para la ADEA Andahuaylas. Lo que implica que la institución siga manteniéndose firme y tenga un posicionamiento en el mercado financiero a nivel regional en las provincias donde desarrolla sus actividades. Sin dejar de lado que la cadena de valor es importante en el desarrollo de las actividades de la institución gestionando las necesidades de los clientes para así cubrirlas de la mejor manera y logrando la satisfacción del mercado micro financiero a nivel de las agencias.

De esta manera podemos afirmar que a partir la manera adecuada de toma de decisiones se tendrá un buen impacto en lo que es la generación de una cadena de valor optima de la ADEA Andahuaylas. Y mantener el posicionamiento alcanzado hasta la actualidad, siempre orientando al crecimiento de la cartera de clientes a nivel de la región en cada una de sus agencias. Donde se observa que el impacto de las decisiones están siendo reflejadas en la cadena de valor obtenida por la ADEA Andahuaylas.

Décimo quinto. El decimocuarto objetivo específico es determinar el grado de correlación existente entre el impacto de la decisión y la rentabilidad financiera en la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas. A partir de ello y en base a los resultados validos se obtuvo que existe una correlación positiva baja entre el conocimiento de los resultados y la rentabilidad financiera en la colocación de créditos con un nivel de confianza del 95%, aceptándose la hipótesis de investigación teniendo en cuenta el valor de sig. bilateral $p = 0,000$ se obtuvo una índice correlación de rho Spearman $r = 0,594^{**}$ Dado que el valor significancia de ($p < 0,05$).

El impacto de las decisiones tomadas por los directivos de la colocación de créditos de la ADEA Andahuaylas se ven reflejados siempre en la rentabilidad financiera ya que este se considera el resultado de las decisiones, su impacto es positivo ya que siempre se está obteniendo resultados positivos. El personal de ADEA Andahuaylas está orientando sus esfuerzos al logro de los objetivos planteados mediante indicadores como la rentabilidad financiera ADEA Andahuaylas.

Décimo sexto. El decimoquinto objetivo específico de la investigación fue determinar el grado de correlación existente entre el impacto de la decisión y objetivo de los indicadores financieros de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas; por consiguiente, se planteó como hipótesis específico 15 determinar la correlación entre el impacto de la decisión y objetivo de los indicadores financieros de la ADEA Andahuaylas. El coeficiente de correlación de rho de Spearman resultó siendo 0,436**; que con un nivel de confianza del 95%, nos revela la existencia de una correlación positiva moderada, entre la dimensión el impacto de la decisión y objetivo de los indicadores financieros de la asociación para el desarrollo empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.

Lo que al graficarlo podemos decir, que la dimensión impacto de la decisión tiene una relación directa moderada con respecto al cumplimiento del objetivo de los indicadores financieros de la ADEA Andahuaylas, el impacto de las decisiones están comprometidas con el cumplimiento de los objetivos de los indicadores financieros de forma directa ya que estos reflejan los resultados de un determinado periodo de actividades de la institución el cual refleja de forma positiva moderada, de lo cual se puede decir que los criterios de las decisiones están siendo orientadas de forma adecuada en el cumplimiento de metas y objetivos institucionales los cuales se verán representados en los indicadores financieros institucionales de la ADEA Andahuaylas.

Décimo séptimo. El décimo sexto objetivo específico de la investigación fue determinar el grado de relación existente entre impacto de la decisión y la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas; en consecuencia, se planteó como hipótesis específico 16 que, existe correlación entre el impacto de la decisión y la colocación de créditos de la asociación para el desarrollo empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas. El coeficiente de correlación de rho de Spearman resultó siendo 0,641**; que con un nivel de confianza del 95%, nos revela la existencia de una correlación positiva moderada, entre las dimensiones impacto de la decisión y la colocación de créditos de la ADEA Andahuaylas. Lo que al graficarlo podemos ver que ambas dimensiones sufren los mismos cambios; es decir, si se enaltece el impacto de la decisión de

manera más clara, también se incrementa la colocación de los créditos; y si ocurriese lo contrario, ambos disminuirían en su aplicación.

Finalmente, como se ha mostrado, el impacto de las decisiones tomadas por los directivos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas repercuten en la colocación de créditos, por lo cual es de vital importancia que las decisiones sean evaluadas a detalle para determinar el impacto que se quiere obtener en los resultados y los créditos proyectados por un determinado periodo, todo esto viene asociado a las estrategias y herramientas que la institución brindara al personal para el desarrollo en las mejores condiciones de las actividades.

CONCLUSIONES

1. Tomando en cuenta el objetivo general que busca determinar el grado de correlación existente entre la toma de decisiones y la rentabilidad en la colocación de créditos en la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas. Se concluyó de acuerdo a la información vertida de la tabla 27, que el resultado de la correlación rho de Spearman entre las principales variables de estudios fue de 0,541**, el mismo que se ubica dentro del parámetro de correlación de 0,40 a 0,69 considerada como correlación positiva moderada y por su parte el nivel de significancia (bilateral) de 0,001 resulta siendo menor a 0,05 de acuerdo a la expresión de operación ($p < 0.05$), con lo cual se justifica el rechazo de la hipótesis nula (H_0) y en consecuencia se acepta la hipótesis alterna (H_a). En suma, ambas variables están asociadas en la población de la que proviene la muestra analizada, y que dicha asociación muestra una elevada correlación directa.
2. Con respecto al primer objetivo específico planteado que fue determinar el grado de correlación existente entre el conocimiento de los resultados y la cadena de valor en la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas, los resultados expuestos en tabla 28 muestran un coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,406**, que se ubica dentro del parámetro de correlación de 0.40 a 0.69 considerada como correlación positiva moderada y por su parte el nivel de significancia (bilateral) de 0,000 menor que el nivel esperado ($p < ,05$) entonces se acepta la hipótesis alterna (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, se puede afirmar que existe una correlación positiva moderada, entre el conocimiento de los resultados y la cadena de valor en la colocación de créditos. Lo que significa que los cambios en ambas son directamente proporcionales ante un incremento o disminución de los mismos.
3. Con respecto al segundo objetivo específico planteado que fue determinar el grado de correlación existente entre el conocimiento de los resultados y rentabilidad financiera en la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas, los resultados expuestos en tabla 29 muestran un coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,325**, que se ubica dentro del parámetro de correlación de 0.20 a 0.39 considerada como correlación positiva baja y por su parte el nivel de significancia (bilateral) de 0,021 menor que el nivel esperado ($p < ,05$) entonces se acepta la hipótesis alterna (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0); por lo tanto, se

puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, se puede afirmar que existe una correlación positiva moderada, entre el conocimiento de los resultados y la rentabilidad financiera en la colocación de créditos. Lo que significa que los cambios en ambas son directamente proporcionales ante un incremento o disminución de los mismos.

4. Con respecto al tercer objetivo específico planteado que fue determinar el grado de correlación existente entre el conocimiento de los resultados y objetivo de los indicadores financieros de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas, los resultados expuestos en tabla 30 muestran un coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,298**, que se ubica dentro del parámetro de correlación de 0.20 a 0.39 considerada como correlación positiva baja y por su parte el nivel de significancia (bilateral) de 0,000 menor que el nivel esperado ($p < ,05$) entonces se acepta la hipótesis alterna (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, se puede afirmar que existe una correlación positiva moderada, entre el conocimiento de los resultados y objetivo de los indicadores financieros. Lo que significa que los cambios en ambas son directamente proporcionales ante un incremento o disminución de los mismos.
5. Con respecto al cuarto objetivo específico planteado que fue determinar el grado de correlación existente entre el conocimiento de los resultados y la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas, los resultados expuestos en tabla 31 muestran un coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,488**, que se ubica dentro del parámetro de correlación de 0.40 a 0.69 considerada como correlación positiva moderada y por su parte el nivel de significancia (bilateral) de 0,000 menor que el nivel esperado ($p < ,05$) entonces se acepta la hipótesis alterna (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, se puede afirmar que existe una correlación positiva moderada, entre el conocimiento de los resultados y la colocación de créditos. Lo que significa que los cambios en ambas son directamente proporcionales ante un incremento o disminución de los mismos.
6. Con respecto al quinto objetivo específico planteado que fue determinar el grado de correlación existente entre la programabilidad y la cadena de valor en la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas, los resultados expuestos en tabla 32 muestran un coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,557**, que se ubica dentro del parámetro de correlación de 0.40

a 0.69 considerada como correlación positiva moderada y por su parte el nivel de significancia (bilateral) de 0,000 menor que el nivel esperado ($p < ,05$) entonces se acepta la hipótesis alterna (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, se puede afirmar que existe una correlación positiva moderada, entre la programabilidad y la cadena de valor en la colocación de créditos. Lo que significa que los cambios en ambas son directamente proporcionales ante un incremento o disminución de los mismos.

7. Con respecto al sexto objetivo específico planteado que fue determinar el grado de correlación existente entre la programabilidad y rentabilidad financiera en la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas, los resultados expuestos en tabla 33 muestran un coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,285**, que se ubica dentro del parámetro de correlación de 0.20 a 0.39 considerada como correlación positiva baja y por su parte el nivel de significancia (bilateral) de 0,000 menor que el nivel esperado ($p < ,05$) entonces se acepta la hipótesis alterna (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, se puede afirmar que existe una correlación positiva moderada, entre la programabilidad y la rentabilidad financiera en la colocación de créditos. Lo que significa que los cambios en ambas son directamente proporcionales ante un incremento o disminución de los mismos.
8. Con respecto al séptimo objetivo específico planteado que fue determinar el grado de correlación existente entre la programabilidad y objetivo de los indicadores financieros de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas, los resultados expuestos en tabla 34 muestran un coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,504**, que se ubica dentro del parámetro de correlación de 0.40 a 0.69 considerada como correlación positiva moderada y por su parte el nivel de significancia (bilateral) de 0,000 menor que el nivel esperado ($p < ,05$) entonces se acepta la hipótesis alterna (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, se puede afirmar que existe una correlación positiva moderada, entre la programabilidad y Objetivo de los Indicadores financieros. Lo que significa que los cambios en ambas son directamente proporcionales ante un incremento o disminución de los mismos.
9. Con respecto al octavo objetivo específico planteado que fue determinar el grado de correlación existente entre la programabilidad y la colocación de créditos de la Asociación

para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas, los resultados expuestos en tabla 35 muestran un coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,727**, que se ubica dentro del parámetro de correlación de 0.70 a 0.89 considerada como correlación positiva alta y por su parte el nivel de significancia (bilateral) de 0,000 menor que el nivel esperado ($p < ,05$) entonces se acepta la hipótesis alterna (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, se puede afirmar que existe una correlación positiva moderada, entre la programabilidad y la colocación de créditos. Lo que significa que los cambios en ambas son directamente proporcionales ante un incremento o disminución de los mismos.

10. Con respecto al noveno objetivo específico planteado que fue determinar el grado de correlación existente entre los criterios para la toma de decisiones y la cadena de valor en la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas, los resultados expuestos en tabla 36 muestran un coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,802**, que se ubica dentro del parámetro de correlación de 0.70 a 0.89 considerada como correlación positiva alta y por su parte el nivel de significancia (bilateral) de 0,000 menor que el nivel esperado ($p < ,05$) entonces se acepta la hipótesis alterna (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, se puede afirmar que existe una correlación positiva alta, entre los criterios para la toma de decisiones y la cadena de valor en la colocación de créditos. Lo que significa que los cambios en ambas son directamente proporcionales ante un incremento o disminución de los mismos.
11. Con respecto al décimo objetivo específico planteado que fue determinar el grado de correlación existente entre los criterios para la toma de decisiones y rentabilidad financiera en la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas, los resultados expuestos en tabla 37 muestran un coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,486**, que se ubica dentro del parámetro de correlación de 0.40 a 0.79 considerada como correlación positiva moderada y por su parte el nivel de significancia (bilateral) de 0,000 menor que el nivel esperado ($p < ,05$) entonces se acepta la hipótesis alterna (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, se puede afirmar que existe una correlación positiva moderada, entre los criterios para la toma de decisiones y la rentabilidad financiera en la colocación de créditos. Lo que significa que los cambios en ambas son directamente proporcionales ante un incremento o disminución de los mismos.

12. Con respecto al undécimo objetivo específico planteado que fue determinar el grado de correlación existente entre los criterios para la toma de decisiones y objetivo de los indicadores financieros de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas, los resultados expuestos en tabla 38 muestran un coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,321**, que se ubica dentro del parámetro de correlación de 0.20 a 0.39 considerada como correlación positiva moderada y por su parte el nivel de significancia (bilateral) de 0,000 menor que el nivel esperado ($p < ,05$) entonces se acepta la hipótesis alterna (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, se puede afirmar que existe una correlación positiva moderada, entre los criterios para la toma de decisiones y Objetivo de los Indicadores financieros. Lo que significa que los cambios en ambas son directamente proporcionales ante un incremento o disminución de los mismos.
13. Con respecto al duodécimo objetivo específico planteado que fue determinar el grado de correlación existente entre los criterios para la toma de decisiones y la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas, los resultados expuestos en tabla 39 muestran un coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,463**, que se ubica dentro del parámetro de correlación de 0.40 a 0.69 considerada como correlación positiva moderada y por su parte el nivel de significancia (bilateral) de 0,000 menor que el nivel esperado ($p < ,05$) entonces se acepta la hipótesis alterna (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, se puede afirmar que existe una correlación positiva moderada, entre los criterios para la toma de decisiones y la colocación de créditos. Lo que significa que los cambios en ambas son directamente proporcionales ante un incremento o disminución de los mismos.
14. Con respecto al decimotercero objetivo específico planteado que fue determinar el grado de correlación existente entre el impacto de la decisión y la cadena de valor en la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas, los resultados expuestos en tabla 40 muestran un coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,474**, que se ubica dentro del parámetro de correlación de 0.40 a 0.69 considerada como correlación positiva moderada y por su parte el nivel de significancia (bilateral) de 0,000 menor que el nivel esperado ($p < ,05$) entonces se acepta la hipótesis alterna (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, se puede afirmar que existe una correlación positiva moderada, entre el impacto de la decisión y la cadena de valor en la

colocación de créditos. Lo que significa que los cambios en ambas son directamente proporcionales ante un incremento o disminución de los mismos.

15. Con respecto al decimocuarto objetivo específico planteado que fue determinar el grado de correlación existente entre el impacto de la decisión y rentabilidad financiera en la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas, los resultados expuestos en tabla 41 muestran un coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,594**, que se ubica dentro del parámetro de correlación de 0.40 a 0.69 considerada como correlación positiva moderada y por su parte el nivel de significancia (bilateral) de 0,000 menor que el nivel esperado ($p < ,05$) entonces se acepta la hipótesis alterna (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, se puede afirmar que existe una correlación positiva moderada, entre el impacto de la decisión y la rentabilidad financiera en la colocación de créditos. Lo que significa que los cambios en ambas son directamente proporcionales ante un incremento o disminución de los mismos.
16. Con respecto al decimoquinto objetivo específico planteado que fue determinar el grado de correlación existente entre el impacto de la decisión y objetivo de los indicadores financieros de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas, los resultados expuestos en tabla 42 muestran un coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,436**, que se ubica dentro del parámetro de correlación de 0.40 a 0.69 considerada como correlación positiva moderada y por su parte el nivel de significancia (bilateral) de 0,000 menor que el nivel esperado ($p < ,05$) entonces se acepta la hipótesis alterna (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, se puede afirmar que existe una correlación positiva moderada, entre el impacto de la decisión y objetivo de los indicadores financieros. Lo que significa que los cambios en ambas son directamente proporcionales ante un incremento o disminución de los mismos.
17. Con respecto al decimosexto objetivo específico planteado que fue determinar el grado de correlación existente entre el impacto de la decisión y la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas, los resultados expuestos en tabla 43 muestran un coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,641**, que se ubica dentro del parámetro de correlación de 0.40 a 0.69 considerada como correlación positiva moderada y por su parte el nivel de significancia (bilateral) de 0,000 menor que el nivel esperado ($p < ,05$) entonces se acepta la hipótesis

alterna (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, se puede afirmar que existe una correlación positiva moderada, entre el impacto de la decisión y la colocación de créditos. Lo que significa que los cambios en ambas son directamente proporcionales ante un incremento o disminución de los mismos.

RECOMENDACIONES

1. De acuerdo al objetivo general de la investigación y habiéndose verificado que, si los trabajadores tienen un mayor conocimiento de los resultados que generan las decisiones que toman, entonces aumentará la rentabilidad en ADEA. Corresponde a los directivos y al gerente de la asociación implementar canales de información, métodos y diagramas de procesos para la toma de decisiones en la colocación de los créditos; a fin de que permita al personal; hacer frente a cualquier problema que se pueda presentar en el contexto y esté al tanto de los resultados que generan sus decisiones.
2. En referencia a las dimensiones conocimiento de los resultados y la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas se identificó que están relacionados un sentido positivo o directo. Incumbe al gerente, administradores y al personal de ADEA tomar conciencia en brindar la información sobre las decisiones tomadas y estos repercutirán directamente en el incremento de la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas. Estas decisiones deben estar plasmadas en documentos normativos como son reglamento de créditos y/o manual de funciones de la ADEA Andahuaylas.
3. En relación a la correlación de las dimensiones la programabilidad y la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas es de un nivel elevado entonces podemos decir que es recomendable que se siga trabajando en mantener las colocaciones de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas, en base al estudio realizado se tiene que fortalecer la dimensión programabilidad orientando a mejorar las colocaciones y cumplimiento de metas de los trabajadores, ya que al lograrlos los trabajadores sentirán satisfacción en el puesto que desempeñan y de esta forma se visualizara en los resultados de rentabilidad institucional de ADEA Andahuaylas. y habiéndose demostrado que, si se realiza una adecuada programabilidad en torno a reglas o procedimientos de decisión que se toman, entonces aumentará la rentabilidad en la colocación de los créditos y viceversa. Toca al personal que toma las decisiones tácticas y operativas en ADEA, ya sea bajo condiciones de certeza o probabilidad de ocurrencia; sean cada vez más reflexivos en torno a las decisiones no programadas y están atentos a las disposiciones que se dé desde la gerencia o sus jefes inmediatos; en torno al servicio prestado en la colocación de créditos, por su alto impacto en la rentabilidad financiera debido a los cambios de las condiciones del mercado.

4. A partir del análisis de las dimensiones los criterios para la toma de decisiones y Objetivo de los Indicadores financieros de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas se plantea que los criterios para la toma de decisiones deben ser orientados al logro de los objetivos de los indicadores financieros, puesto que estos muestran los resultados de manera cuantitativa y la rentabilidad de ADEA Andahuaylas es un indicador financiero relacionado a todos los procesos de la institución, por lo cual se recomienda al gerente, a los administradores de agencia y los jefes de nivel intermedio; supervisen las actividades que se realiza en su equipo de trabajo, tomando en cuenta cada una de las opiniones e ideas planteadas por el personal que tiene contacto directo con los prestatarios, y llenarse de información completa; ya que esto se verá reflejado en los indicadores financieros de la institución.

5. Finalmente realizando el análisis de la situación de la rentabilidad en la colocación de créditos de la institución se tiene correlaciones moderadas en sus diferentes dimensiones, y la colocación de créditos como actividad principal de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas; y habiéndose demostrado que, si los directivos de la ADEA echan raíces en el impacto de la decisión, entonces aumentará la rentabilidad en la colocación de los créditos. De ahí que los directivos y gestores de ADEA implementen políticas para que las decisiones en conflicto sean resueltas prioritariamente en base a los conocimientos adquiridos, estudio de tiempos y la cadena de valor en la colocación de créditos.

REFERENCIAS

- s.f.). Obtenido de <https://docplayer.es/20959520-Un-modelo-de-cadena-de-valor-p-ara-las-entidades-de-deposito-1.html>
- Alcaide, J., Bernúes, S., Diaz, E., & Espinosa, R. (2013). *Marketing y Pymes: Las Principales Claves del Marketing en la Pequeña y Mediana Empresa*. Pearson.
- Alcivar, S. V. (2018). *Marketing Relacional para generar Fidelidad hacia los clientes de la Boutique Very Chic, sector norte, ciudad de Guayaquil*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado el 2019 de diciembre de 2019, de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2122/1/T-ULVR1923.pdf>
- Arellano, H. E. (2012). *Plan de capacitación para los funcionarios y empleados del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Mejía provincia de Pichincha*. (tesis de pregrado) Universidad Central del Ecuador.
Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1297/1/T-UCE0003-64.pdf>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica* (6ta ed.). Caracas, Venezuela: Episteme.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de investigación* (sexta ed., Vol. 6ta. Edic.). Caracas: Episteme.
- Asociación Americana de Marketing. (2014). Definition of Marketing. Chicago, Chicago. doi:<https://web.archive.org/web/20140709204356/https://www.ama.org/AboutAMA/Pages/Definition-of-Marketing.aspx>
- Barrón, J. V. (2008). *Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de La Nación - FEBAN, Lima 2006*. (Tesis Doctoral) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/2615/Mayuri_bj.pdf?sequence=1
- Bastos, A. (2006). *Fidelización del Cliente*. España: Ideas propias Editorial S.L.
- Bayona Flores Francis. (2013). *Análisis de los factores que influyen en la rentabilidad de las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú*. Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Programa Académico de Economía y

- Finanzas. Recuperado el 01 de mayo de 2020 Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (tercera ed.). Pearson.
- Burgos, G. (2008). *Marketing relacional (cree un plan de incentivos eficaz)* (Vol. 2ª ed).
- Camargo Hurtado Seyla Emerlyn & Valenzuela Batallanos Liz Mery. (2017). *El marketing relacional y la fidelización del cliente de las tiendas de prendas de vestir de la ciudad de Abancay 2016*. Universidad Nacional Micaela Bastidas De Apurímac. Escuela Académico Profesional de Administración, Facultad de Administración. Recuperado el 20 de julio de 2019
- Camargo Hurtado Seyla Emerlyn & Valenzuela Batallanos Liz Mery. (2017). *el marketing relacional y la fidelización del cliente de las tiendas de prendas de vestir de la ciudad de Abancay 2016*. Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac. Escuela Académico Profesional de Administración, Facultad de Administración. Recuperado el 20 de julio de 2019
- Carey. (s.f.).
- Carrasco S. (2012). *Metodología de investigación Científica* (Segunda edición ed.). San Marcos.
- Carrasco, & Sergio. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. San Marcos.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. San Marcos.
- Carrasco, S. D. (2009). *Metodología de la investigación científica* (2da ed, ed.). San Marcos.
- Castro Guzmán, E. A. (2017). *El Marketing Relacional Como Herramienta Estratégica De Fidelización Para La Carrera De Administración Y Emprendimiento De Una Universidad Privada*. Universidad San Ignacio de Loyola, Facultad De Ciencias Empresariales. Recuperado el 04 de agosto de 2019
- Ccaccya Bautista Diana Angélica. (segunda quincena de diciembre de 2015). Análisis de Rentabilidad de la empresa. *Actualidad Empresarial* (341), 2.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos* (9 ed.).

- Chiesa De Negri, C. (2009). *CRM: Las cinco pirámides del marketing relacional* (Primera ed.). Madrid: Ediciones Deusto.
- Cobo, F., & González, L. (2007). Las Implicaciones Estratégicas del Marketing Relacional: Fidelización y Mercados Ampliados. *Dialnet*, 543-568. Recuperado el 11 de diciembre de 2019, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2267957>
- Córdoba, M. (2014). *Análisis Financiero*. ECOE Ediciones.
- Craig F. Churchill y Sahra S. Halpern. (2001). *como desarrollar la lealtad del cliente*. Obtenido de http://portalfat.mte.gov.br/wp-content/uploads/2016/03/como_desarrollar_la_lealdad_del_cliente.pdf
- Davis, D. (2000). *Investigación en administración para la toma de decisiones*. Thomson.
- De La Cruz Francia, Isabel Marlene, Julca Loza, Jenifer Dalia. (2019). *El impacto de la Toma de decisiones Financieras en la Rentabilidad de las Empresas productoras y comercializadoras de Helados Artesanales, ubicadas en Lima Moderna durante el 2017*. Facultad de Negocios Programa Académico de Contabilidad y Administración. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Recuperado el 3 de mayo de 2020
- Díaz Llanes, M. (2012). *Análisis contable con un enfoque empresarial*. Universidad Pablo de Olavide.
- Dixon, J. (1970). *Diseño en ingeniería: inventiva, análisis y toma de decisiones*. Limusa-Wiley.
- Domínguez, F. V. (Abril de 2008). *Capacitación y desarrollo de los recursos humanos*. Obtenido de http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/cpich/manual_de_capacitacion_tomo_ii.pdf
- Enríquez Teneda, K. M. (2015). *Gestión de la Administración Financiera y la Toma de decisiones en la Clínica Ontológica de Especialidades Ecu dental*. Universidad Técnica De Ambato Facultad De Contabilidad Y Auditoría Carrera De Contabilidad y Auditoría
- Entonado, F. B. (2001). *Sociedad de la información y educación*. Obtenido de <http://www.ub.edu/prometheus21/articulos/obsciberprome/blanquez.pdf>

Esan. (27 de Julio de 2018). *Gestión de precios: ¿en qué consiste el método del valor percibido?* Recuperado el 23 de noviembre de 2019, de Conexionesan: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/07/gestion-deprecios-en-que-consiste-el-metodo-del-valor-percibido/>

Fernández P, L. (s.f.). *Esic. edu* . Obtenido de Bussines market school: https://www.esic.edu/documentos/revistas/esicmk/060130_301488_E.pdf

Fernández, C., Marlene, J., Mori, M., Martin, J., Cruz, N. D. La, & Jesús, N. (2017). *Factores determinantes en el crecimiento de las colocaciones de créditos a microempresas en el Perú de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Huancayo y Piura en el periodo 2010 al 2015*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/621780>

Fernández, J. E., & Yampi, T. (2018). *Satisfacción de los clientes de las Farmacias Mifarma del sector Angamos de Surquillo – Lima, 2017*. Universidad Norbert Wiener, Recuperado el 28 de diciembre de 2019, de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1655/TITULO%20-%20%20D%c3%adaz%20Fern%c3%a1ndez%2c%20Jenny%20Edith.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ferrell, O., & Hartline, M. D. (2012). *Estrategia de marketing* (Quinta ed.). Cengage Learning Editores, S.A.

Galicia, A. (2009). *Captación y fidelización de clientes*. La Patria.

Galindo, Mariana y Viridiana Ríos. (2015). *Productividad*.

Garrido, A., & Padilla, A. (2012). Estrategias CRM en empresas de servicios: recomendaciones directivas para su implementación. Dirección y Organización. *Revista DyO*, 56-66. Recuperado el 23 de octubre de 2018

GLENER ARMAS, D. S. (2017). *Marketing relacional y su relación en la fidelización de los clientes de la cooperativa de ahorro y crédito Trujillo Ltda de la ciudad de Trujillo*. Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, Programa

Administración de Negocios MBA. Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo. Recuperado el 22 de agosto de 2019

- Gonzales Guizado, D. (2018). *Marketing relacional y fidelización de los Clientes en los Centros de Estética del Distrito de Andahuaylas – 2017*. Facultad de Ciencias de la Empresa - Universidad Nacional José María Arguedas. Recuperado el 30 de julio de 2019
- González Pascual, J. (2012). *Análisis de la empresa a través de su información económico financiera*. Piramide.
- Gremler, V., Zeithaml, M., & Bitner, D. (2009). *Marketing de servicios*. Mc Graw Hill.
- Griffin, R. W. (2011). *Administración*. Texas A&M University.
- Guerrero, G. G. (2014). *Metodología de la investigación* (Vol. 1 ed.). Grupo Editorial Patria.
- Guillermo (2008). *Teorías contemporáneas de la organización y el management*. Ecoe Ediciones.
- Guiltinan, Joseph P. y Gordon W. Paul. (1994). *Administración de marketing: Estrategias y programas* (5a. ed. ed.). (G. E. Lopetegui, Trad.) McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). (2010). *Metodología de la investigación* (5ta ed.): McGRAW-HILL.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ta ed.). (I. The McGraw-Hill Companies, Ed.) McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado el 2019
- Huamán Pipa Doris. (2011). *La gestión del riesgo crediticio y su repercusión en el nivel de rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro Y Crédito que operan en la ciudad de Abancay, periodo 2009*. Facultad Administración de Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac.
- Ikeda, J. S. (2017). *Relación entre Capacitación y Motivación Intrínseca de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en Chimbote – 2016*. (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10200/barranzuela_ij.pdf?f?sequence=1&isAllowed=y

- Jaramillo Gómez Cristiana & Torres Camacho Diana María Cristina. (2013). *El marketing relacional como factor clave en el proceso de fidelización de clientes. Caso grandes constructoras de la ciudad de Manizales*. Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas. Manizales: Universidad de Manizales. Recuperado el 24 de Marzo de 2020, de http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/796/TORRES_CAMACHO_MARIA_CRISTINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Kotler Philip y Keller Kevin. (2006). *Dirección de Marketing* (Vol. 12). McGrawHill Interamericana.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de marketing* (Décimoprimer ed.). Pearson Educación.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Dirección de Marketing* (14 ed.). Pearson.
- Kotler, Philip; Armstrong, Gary. (2013). *Fundamentos de marketing* (Décimo primera ed.). Pearson Educación.
- Kurtz, D. (2012). *Marketing Contemporáneo* (15va ed.). Cengage Learning.
- Kuster, I. (2013). *Marketing en una nueva era*. Garceta.
- Laudon, K. C. (2008). *Sistemas de información gerencial. Administración de empresa digital*. Pearson Educación.
- Loayza Yupanqui Mario. (2015). *La Gestión De La Información y su Relación con la Toma de Decisiones en la Dirección de Infraestructura de la Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas, 2014*. Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas: Facultad de Ciencias de la Empresa, Escuela Profesional de Administración de Empresas.
- López, J. M. (2011). *El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones*. Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2011b/jmgl.pdf>
- Luque, M. N. (2015). *Proceso de capacitación y calidad de servicio en la empresa de transporte público "José María Arguedas" Andahuaylas, 2015*. (tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas. Obtenido de

http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/241/Nelly_Luque_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Martin, C., Payne, A., & Ballantyne, D. (2007). *Marketing relacional, Integrando la Calidad, el Servicio al Cliente y el Marketing*. Diaz de Santos,S.A.
- Martínez, L. (2007). *Consideraciones Teóricas sobre la Atención al Cliente*. Recuperado el 14 de noviembre de 2019, de Eumed.net: <https://eumed.net/>
- Martínez Garcia, F. (2009). *Análisis de estados contables: comentarios y ejercicios*. Pirámide.
- Mejias, A. (13 de Junio de 2018). *Los efectos de falta de capacitación de los empleados*. Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13108461/los-efectos-de-lafalta-de-capacitacion-de-los-empleados>
- Mertens, L. (1999). *La medición de la productividad como referente de la formación capacitación articulada con el aprendizaje organizacional*.
- Michael Porter. (1985). *Ventaja Competitiva*. Editorial C.E.C.S.A.
- Morgenstern, O. (1976). *La colaboración entre Oskar Morgenstern y John von Neumann sobre la teoría de los juegos*. (J. o. Literature, Ed.)
- Moyolema Muyulema, M. H. (2011). *La Gestión Financiera y su Impacto en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan de la Ciudad ce Ambato Año 2010*. *Facultad de Contabilidad y Auditoría*.
- Mullins, John W.; Orville C. Walker Jr., Harper W. Boyd Jr., Jean-Claude Larréché. (2005). *Administración del marketing*. McGraw-Hill Interamericana.
- Münch Galindo, L. (2007). *Administración. Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor* (Vol. Primera edición). Pearson Educación.
- Navarro, S. M. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango)*. (tesis pre grado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Nel, L. (2010). *Metodología de la Investigación* (Primera ed. MACRO.

- Ordoñez Salvatierra, M. E. (2017). *El marketing relacional y la fidelización de clientes de la Factoría y Repuestos Salazar S. A del distrito de lima*. Lima: Facultad de Ciencias le Gestión Carrera Profesional de Administración. Recuperado el junio de 2019
- Ordoñez Salvatierra, M. E. (2017). *El marketing relacional y la fidelización de clientes de la Factoría y Repuestos Salazar S. A del distrito de lima*. Facultad de Ciencias de Gestión Carrera Profesional De Administración. Recuperado el junio de 2019
- Ortiz Guillén, M. K. (2015). *Marketing relacional y la calidad del servicio en las empresas de transporte de pasajeros con ruta Andahuaylas – Lima, Viceversa, 2014*. Universidad Nacional José María Arguedas.
Andahuaylas: Facultad de Ciencias de la Empresa Escuela Profesional de Administración de Empresas. Recuperado el 02 de dic de 2018
- Ortiz Uribe, F. G., & Garcia Nieto, M. d. (2008). *Metodología de Investigación*. LIMUSA.
- Pacheco Vega, M. A. (2017). *Fidelización de clientes para incrementar las ventas en la empresa DISDURAN S. A. en el Cantón Durá*. Facultad de Administración, Carrera de Mercadotecnia. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Recuperado el 25 de agosto de 2019
- Palomares, R. (2017). *Marketing en el punto de venta: Comunicación y promoción* (3ra ed.). ESIC Editorial.
- Peppers Don y Rogers Martha. (2004). *Managing customer relationships: la strategic framework* 1. (J. W. Inc, Trad.) United States of América.
- Pinto, V., & Roberto. (2000). *Planeación estratégica de capacitación empresarial* (primera Edición ed.). Mexico: McGraw-Hill.
- Ries Al y Trout Jack. (2006). *Marketing Warfare* (Vol. 2da Ed). United States of America: McGraw-Hill.
- Robbins Sthepen P. & Coulter Mary. (2010). *Adminstración* (Vol. Decimo). (PEARSON EDUCACIÓN, Ed., & L. F. Enríquez, Trad.) México: Prentice-Hall.
- Rodas, V. (28 de 05 de 2018). (P. A. Mariluz, Entrevistador)

- Rodríguez, R. (2014). *Marketing Relacional para las Microempresas de Servicios*. Universidad Autónoma del Estado de México.
- Rosendo, V., & Laguna, P. (2012). *Marketing Relacional* (Primera ed.). Editorial Dykinson.
- Sainz de Vicuña Ancín, J. M. (2001). *Distribución comercial, opciones estratégicas*. ESIC.
- Salazar Molina Julio Ramiro & Patricio Salazar Jenny Guaigua. (Mayo de 2017). La Fidelización de los Clientes En Las Cooperativas De Ahorro Y Crédito Del Cantón Latacunga-Ecuador. (REDIPE, Ed.) *Revista Boletín Virtual REDIPE*, 177-195. Recuperado el 28 de 08 de 2019, de https://issuu.com/redipe/docs/boletin_6-5__mayo
- Sánchez Ballesta, J. P. (2002). *Análisis de Rentabilidad de la empresa*. Civita.
- Serna Gómez, H. (2006). *Conceptos básicos. En Servicio al cliente*. Bogota Colombia: Panamericana editorial Ltda.
- Sigala, M. (2005). Customer Relationship Management in Hotel Operations: Managerial and Operational Implications. *Journal of Hospitality Management*, 393.
- Simonato, F. (2009). *Marketing de Fidelización*. Buenos Aires: Price Hall Pearson Education.
- Stanton William, Etzel Michael y Walker Bruce. (2007). *Fundamentos de Marketing* (Vols. Decimocuarta Edición, Pág. 220). McGraw-Hill Interamericana.
- Stanton, Etzel y Walker. (2007). *Fundamentos de Marketing* (14a ed., Vol. 14). McGraw-HILL/interamericana editores, S.A. DE C.V. Recuperado el octubre de 2019
- T. P. A. Carey, T. (1989). Banks and Marketing. (Keting, Ed.) *The International Journal of Bank Mar*, 7(3), pp. 8-13.
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El Proceso de la Investigación Científica*. Limusa Noriega Editores.
- Tarazona Díaz Julissa. (2015). *Toma de decisiones y su influencia en la rentabilidad financiera, empresa Peralta Motors E.I.R.L.* Unversidad Cesar Vallejo. Facultad de Ciencias Empresariales. doi:http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23573/tarazona_dj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Tarí Guilló, Juan José y García Fernández, Mariano. (01 de mayo de 2013). ¿Puede la gestión del conocimiento influir en los resultados empresariales? Cuadernos de Gestión, *redalyc.org*, 13(1), 151-176. Recuperado el 01 de mayo de 2020, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2743/274325767006>
- Vaquero, B., Portables, Y., & De la Fuente, J. (2008). *Marketing Relacional y CRM*. Pearson.
- Velázquez, M. (15 de Agosto de 2016). *Factores que afectan la productividad*. Obtenido de <https://www.entrepreneur.com/article/280867>
- Villacorta, M. (2010). *Introducción al marketing estratégico* (1ra ed.). Creative Commons Attribution. Recuperado el 11 de diciembre de 2019, de <https://books.google.com.pe/books?id=ujNFaVDc0C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Whetten, David A. Y Cameron, Kim S. (2011). *Desarrollo De Habilidades Directivas*. Pearson Educación.

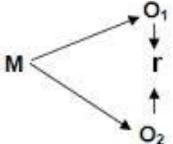
ANEXOS

3.5.5. Anexo 01: Matriz de consistencia de la investigación

Título: Toma de decisiones y rentabilidad en la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES
<p align="center">PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es el grado de relación existente entre la toma de decisiones y la rentabilidad en la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac "ADEA" Andahuaylas?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>a. ¿Cuál es el grado de relación existente entre el conocimiento de los resultados y la cadena de valor en la colocación de créditos por la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas?</p> <p>b. ¿Cuál es el grado de relación existente entre el conocimiento de los resultados y la rentabilidad financiera de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas?</p> <p>c. ¿Cuál es el grado de relación existente entre el conocimiento de los resultados y objetivo de los Indicadores financieros de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas?</p> <p>d. ¿Cuál es el grado de relación existente entre el conocimiento de los resultados y la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas?</p> <p>e. ¿Cuál es el grado de relación existente entre la programabilidad y la cadena de valor en la</p>	<p align="center">OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar el grado de relación existente entre la toma de decisiones y la rentabilidad en la colocación de créditos por la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac "ADEA" Andahuaylas.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICAS:</p> <p>a) Determinar el grado de relación existente entre el conocimiento de los resultados y la cadena de valor en la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.</p> <p>b) Determinar el grado de relación existente entre el conocimiento de los resultados y la rentabilidad financiera de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.</p> <p>c) Determinar el grado de relación existente entre el conocimiento de los resultados y objetivo de los Indicadores financieros de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.</p> <p>d) Determinar el grado de relación existente entre el conocimiento de los resultados y la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.</p> <p>e) Determinar el grado de relación existente entre la programabilidad y la cadena de valor de la</p>	<p align="center">HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>El grado de correlación existente es moderado entre la toma de decisiones y la rentabilidad en la colocación de los créditos por la asociación para el desarrollo empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <p>a) Existe correlación entre el conocimiento de los resultados y la cadena de valor en la colocación de créditos por la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.</p> <p>b) Existe correlación entre el conocimiento de los resultados y la rentabilidad financiera en la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.</p> <p>c) Existe correlación entre el conocimiento de los resultados y Objetivo de los Indicadores financieros en la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.</p> <p>d) Existe correlación entre el conocimiento de los resultados y la colocación de créditos por la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.</p> <p>e) Existe correlación entre la programabilidad y la cadena de valor en la colocación de créditos por</p>	<p>VARIABLE 1:</p> <p>TOMA DE DECISIONES</p> <p>- Dimensiones: - Conocimiento de los resultados. - Programabilidad.</p> <p>- Criterios para la toma de decisiones. - Impacto de la decisión.</p> <p>VARIABLE 2:</p> <p>RENTABILIDAD</p> <p>- Dimensiones: - Cadena de valor en la colocación de - créditos - Rentabilidad Financiera - Indicadores financieros - Colocación de créditos</p>

<p>colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas?</p> <p>f. ¿Cuál es el grado de relación existente entre la programabilidad y la rentabilidad financiera de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas?</p> <p>g. ¿Cuál es el grado de relación existente entre la programabilidad y objetivo de los indicadores financieros de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas?</p> <p>h. ¿Cuál es el grado de relación existente entre la programabilidad y la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas?</p> <p>i. ¿Cuál es el grado de relación existente entre los criterios para la toma de decisiones y la cadena de valor en la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas?</p> <p>j. ¿Cuál es el grado de relación existente entre los criterios para la toma de decisiones y la rentabilidad financiera de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas?</p> <p>k. ¿Cuál es el grado de relación existente entre los criterios para la toma de decisiones y objetivo de los indicadores financieros de en la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas?</p> <p>l. ¿Cuál es el grado de relación existente entre los criterios para la toma de decisiones y la colocación</p>	<p>colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.</p> <p>f) Determinar el grado de relación existente entre la programabilidad y la rentabilidad financiera de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.</p> <p>g) Determinar el grado de relación existente entre la programabilidad y objetivo de los Indicadores financieros de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.</p> <p>h) Determinar el grado de relación existente entre la programabilidad y la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.</p> <p>i) Determinar el grado de relación existente entre los criterios para la toma de decisiones y la cadena de valor de la colocación de créditos por la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.</p> <p>j) Determinar el grado de relación existente entre los criterios para la toma de decisiones y la rentabilidad financiera de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.</p> <p>k) Determinar el grado de relación existente entre los criterios para la toma de decisiones y los objetivos y objetivo de los Indicadores financieros de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.</p> <p>l) Determinar el grado de relación existente entre los criterios para la toma de decisiones y la colocación de créditos de la Asociación para el</p>	<p>la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.</p> <p>f) Existe correlación entre la programabilidad y la rentabilidad financiera en la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.</p> <p>g) Existe correlación entre la programabilidad los objetivos y Objetivo de los Indicadores financieros en la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.</p> <p>h) Existe correlación moderada entre la programabilidad y la colocación de créditos en la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.</p> <p>i) Existe correlación moderada entre los criterios para la toma de decisiones y la cadena de valor en la colocación de créditos por la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.</p> <p>j) Existe correlación moderada entre los criterios para la toma de decisiones y la rentabilidad financiera en la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.</p> <p>k) Existe correlación moderada entre los criterios para la toma de decisiones y Objetivo de los Indicadores financieros en la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.</p> <p>l) Existe correlación moderada entre los criterios para la toma de decisiones y la colocación de créditos en la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.</p> <p>m) Existe correlación moderada entre el impacto de la decisión y la cadena de valor en la colocación</p>	
---	--	---	--

<p>de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas?</p> <p>m. ¿Cuál es el grado de relación existente entre el impacto de la decisión y la cadena de valor en la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas?</p> <p>n. ¿Cuál es el grado de relación existente entre el impacto de la decisión y la rentabilidad financiera de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas?</p> <p>o. ¿Cuál es el grado de relación existente entre el impacto de la decisión y objetivo de los Indicadores financieros de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas?</p> <p>p. ¿Cuál es el grado de relación existente entre el impacto de la decisión y la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas?</p>	<p>Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.</p> <p>m) Determinar el grado de relación existente entre el impacto de la decisión y la cadena de valor en la colocación de créditos de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.</p> <p>n) Determinar el grado de relación existente entre el impacto de la decisión y la rentabilidad financiera de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.</p> <p>o) Determinar el grado de relación existente entre el impacto de la decisión y los objetivos y objetivo de los Indicadores financieros de la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.</p> <p>p) Determinar el grado de relación existente entre el impacto de la decisión y la colocación de créditos en la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.</p>	<p>de créditos por la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.</p> <p>n) Existe correlación moderada entre el impacto de la decisión y la rentabilidad financiera en la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.</p> <p>o) Existe correlación moderada entre el impacto de la decisión y Objetivo de los Indicadores financieros en la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.</p> <p>p) Existe correlación moderada entre el impacto de la decisión y la colocación de créditos en la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac ADEA Andahuaylas.</p>	
MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
<p>ENFOQUE: Corresponde a un estudio cuantitativo.</p> <p>MÉTODO: Usar las bases del método científico.</p> <p>DISEÑO: Es de naturaleza no experimental, transeccional correlacional.</p>  <p>NIVEL: Descriptivo-correlacional</p>	<p>POBLACIÓN: Se trabajó con la población de 34 personas que laboran en la ADEA.</p> <p>MUESTRA: La muestra comprendió a 34 personas que laboran en la ADEA.</p>	<p>TÉCNICAS:</p> <p>Encuesta</p> <p>TRATAMIENTO ESTADÍSTICO:</p> <p>Programa estadístico informático SPSS25.</p>	<p>INSTRUMENTOS:</p> <p>Cuestionario</p>

3.5.6. Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables

Título: Toma de decisiones y rentabilidad en la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac "ADEA" Andahuaylas.

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable 1: Toma de decisiones	Según (Morgenstern, 1976) se pueden considerar cuatro dimensiones de las clases de decisiones que se pueden tomar: El nivel del conocimiento de los resultados, el nivel de la programabilidad, los criterios para la toma de decisiones; y el nivel de impacto de la decisión.	Es esencial contar con indicadores que facilitan una medida estandarizada que permita asegurar la objetividad y la posibilidad de comparación del avance institucional, que permita una gestión eficiente y efectiva, por ello se evaluará a los gestores y responsables involucrados en la toma de decisiones en la ADEA.	Conocimiento de los resultados	<ul style="list-style-type: none"> - Certeza de la decisión - Probabilidad de ocurrencia (riesgo) - Consecuencias desconocidas, probabilidad incierta (incertidumbre)
			Programabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Decisiones programadas - Decisiones no programadas
			Criterios para la toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> - Modelo normativo - Modelo descriptivo
			Impacto de decisión	<ul style="list-style-type: none"> - Reducción de conflictos - Atención secuencial de las metas - Elución de la incertidumbre
Variable 2: Rentabilidad	Un indicador de la eficacia general de la gestión, expresado por la usabilidad obtenido de vender y dar, manejarlo adecuadamente recursos, es decir, inversiones de la empresa, gestión estrategia de mercadeo y los procedimientos.	Los indicadores de rentabilidad, nos permitan ver toda la acción económica realizada por la gerencia con el propósito de conseguir beneficios económicos a través de los medios materiales, humanos, financieros con las que cuenta la empresa, a los cuales se suma la cadena de valor, objetivos, estrategias, políticas y procedimientos para la colocación de los créditos.	Cadena de valor en la colocación de créditos	<ul style="list-style-type: none"> - Actividades primarias - Actividades de apoyo - Clases de actividades primarias - Análisis de la cadena de valor
			Rentabilidad financiera	<ul style="list-style-type: none"> - Estrategias de rentabilidad. - Tipos de rentabilidad. - Factores de rentabilidad en decisiones financieras. - Medición de la rentabilidad
			Objetivo de indicadores financieros	<ul style="list-style-type: none"> - Margen Bruto - Margen operacional - Margen neto - Rendimiento de patrimonio - Rendimiento de activos
			Colocación de créditos	<ul style="list-style-type: none"> - Objetivos de la colocación de crédito - Estrategias de créditos - Políticas de créditos. - Procedimientos de créditos.

3.5.7. Anexo 03: Matriz de instrumento de recojo de datos

Título: Toma de decisiones y rentabilidad en la Asociación para el Desarrollo Empresarial de Apurímac "ADEA" Andahuaylas.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO %	N° DE ÍTEMS	ÍTEMS	ESCALA VALORATIVA
VARIABLE 1: TOMA DE DECISIONES	Conocimiento de los resultados.	Certeza de la decisión	12.5%	01	Frente a un problema, las instrucciones establecidas y los posibles resultados de cada decisión; son claros	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		Probabilidad de ocurrencia (riesgo)		03	Se le permiten tomar decisiones que implican algún nivel de riesgo	
					Los riesgos identificados pueden tener consecuencias que con lleven al incumplimiento de las metas institucionales	
					Se tiene en ADEA una tabla de ponderaciones en el que se evalúen los riesgos que toma el personal	
	Consecuencias desconocidas con probabilidades muy inciertas (incertidumbre).	01	Usted cuenta con la información necesaria para tomar decisiones con el menor grado de incertidumbre posible			
	Programabilidad.	Decisiones programadas.	12.5%	01	Todos los resultados o consecuencias en la toma de sus decisiones son conocidos y se determina con anterioridad	
		Decisiones no programadas.		01	Usted adopta enfoques intelectuales y creativos en la toma de decisiones	
	Criterios para la toma de decisiones.	Modelo normativo.	12.5%	01	Se cuenta con modelos normativos donde se indique cómo se debe tomar las decisiones	
		Modelo descriptivo.		03	Usted cuenta con información completa sobre las decisiones que se debe tomar para desempeñarse de manera efectiva	
					Los directivos supervisan las actividades que se realiza en el equipo de trabajo	
	El equipo de trabajo toma en cuenta tus ideas para la toma de decisiones.					
	Impacto de la decisión.	Reducción de conflictos.	12.5%	01	Las decisiones tomadas en el desempeño de sus funciones reducen situaciones de conflicto	
		Atención secuencial de las metas.		01	Las decisiones en conflicto son resueltas prioritariamente en base a los conocimientos adquiridos.	
Elución de la incertidumbre.		01		Usted busca alternativas de solución en beneficio de la ADEA que reducen el riesgo en las decisiones tomadas		

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO %	N° DE ITEMS	ÍTEMS	ESCALA VALORATIVA
VARIABLE 2: RENTABILIDAD	Cadena de valor en la colocación de créditos.	Actividades primarias.	12.5%	03	¿Las aperturas de las cuentas y captación de recursos se realizan cumpliendo los requisitos de ley?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
					¿Los préstamos se otorgan cumpliendo con los requisitos mínimos?	
					¿La prestación de servicios implica relación con los clientes?	
		Actividades de apoyo.		03	¿Sistemas de contratación y recompensa que incrementen el resultado?	
					¿Los procesos en el otorgamiento de créditos están automatizados?	
					¿La infraestructura apoya a la alta dirección para facilitar el logro de los objetivos propuestos para el mercado?	
		Clases de actividades primarias.		03	¿Se tiene un área de servicio exclusivo para atender los créditos otorgados?	
					¿Las actividades planificadas ayudan a mejorar la rentabilidad de la ADEA?	
					¿Se utilizan herramientas de marketing para posicionar la ADEA?	
		Análisis de la cadena de valor		01	¿Se hace un análisis continuo de cómo puede la ADEA continuar su política de diferenciación y comunicación de tales mejoras a la base de clientes actual y deseada?	
	Rentabilidad financiera.	Estrategias de rentabilidad.	12.5%	02	¿Se comparan los beneficios obtenidos con los recursos propios de la empresa?	
					¿Se reajustan los precios para diferenciarse de los competidores?	
		Tipos de rentabilidad.		02	¿Se reacomodan los precios para aumentar la rentabilidad de ADEA?	
					¿La ADEA cuenta con una competencia muy elevada?	
					¿La relación entre beneficio neto y patrimonio neto se incrementa constantemente?	
		Factores de rentabilidad en las decisiones financieras.		02	¿ADEA desarrolla nuevos productos diferenciándolos de los competidores?	
				¿Los métodos, el estudio de tiempos y el sistema de pagos al personal benefician a las decisiones financieras?		
	Riesgo financiero.	01	¿Los cambios producidos en el sector en el que se opera ADEA genera inestabilidad financiera?			
	Objetivos y alcance de los estados financieros	Objetivos de los estados financieros	12.5%	02	¿La toma de decisiones económicas se hace en base al análisis de alternativas para optimizar el uso adecuado de los recursos de la ADEA?	
		Alcance de los estados financieros			¿Los estados financieros son un medio útil para la toma de decisiones económicas en la ADEA?	
Colocación de créditos.	Objetivos de la colocación de créditos.	12.5%	04	¿La concesión de créditos y cobranzas van acorde a los objetivos de la colocación de créditos?		
	Estrategias de créditos.			¿Se muestra de acuerdo con las estrategias de créditos en el proceso de cobranza y el cumplimiento de metas y objetivos de ADEA?		
	Políticas de créditos.			¿Reconoce las políticas de créditos en el proceso de cobranza y el cumplimiento de metas y objetivos de ADEA?		
	Procedimientos de créditos			¿Existe controles en el área administrativa y financiera en torno al procedimiento de créditos?		

Anexo 04: Instrumento de recojo de datos



Anexo 4
UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ENCUESTA



Tenga Ud. buen día, por favor, dedíqueme un momento de su valioso tiempo a completar la siguiente encuesta que tiene como objetivo conocer su opinión sobre la para el trabajo de investigación titulado **TOMA DE DECISIONES Y RENTABILIDAD EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS DE LA ASOCIACIÓN PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL DE APURÍMAC "ADEA ANDAHUAYLAS", 2019.** La información proporcionada es completamente anónima. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que considere mejor. Conteste todas las proposiciones. Esta encuesta recogerá información que será utilizada a nivel académico.

1. Sexo: Femenino () Masculino (X) Edad: 58.....
 2. Tiempo de servicios en la institución: 18 AÑOS.....
 3. Situación laboral: Contratado () Nombrado (X)
 4. Estudios alcanzados:
 Egresado Técnico () Titulado técnico () Egresado universitario () Bachiller ()
 Titulado () Magister (X) Otros ()
 5. Cargo que desempeña en la ADEA: GERENTE.....

Marque con un aspa (X) la opción que más se aproxime a su punto de opinión o percepción, la opción de respuesta comprende lo siguiente escala valorativa:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	ITEMS	Escala Valorativa				
		1	2	3	4	5
Variable De Estudio 1: TOMA DE DECISIONES						
Dimensión 1: Conocimiento de los resultados.						
1	Frente a un problema, las instrucciones establecidas y los posibles resultados de cada decisión; son claros				X	
2	Se le permiten tomar decisiones que implican algún nivel de riesgo					X
3	Los riesgos identificados pueden tener consecuencias que conlleven al incumplimiento de las metas institucionales					X
4	Se tiene en ADEA una tabla de ponderaciones en el que se evalúen los riesgos que toma el personal	X				
5	Usted cuenta con la información necesaria para tomar decisiones con el menor grado de incertidumbre posible				X	
6	Usted adopta enfoques intelectuales y creativos en la toma de decisiones					X
Dimensión 2: Programabilidad.						
7	Todos los resultados o consecuencias en la toma de sus decisiones son conocidos y se determina con anterioridad					X
8	Usted adopta enfoques intelectuales y creativos en la toma de decisiones					X
Dimensión 3: Criterios para la toma de decisiones.						
9	Se cuenta con modelos normativos donde se indique cómo se debe tomar las decisiones					X

10	Usted cuenta con información completa sobre las decisiones que se debe tomar para desempeñarse de manera efectiva					X	
11	Los directivos supervisan las actividades que se realiza en el equipo de trabajo					X	
12	El equipo de trabajo toma en cuenta tus ideas para la toma de decisiones.					X	
Dimensión 4: Impacto de la decisión.							
13	Las decisiones tomadas en el desempeño de sus funciones reducen situaciones de conflicto						X
14	Las decisiones en conflicto son resueltos prioritariamente en base a los conocimientos adquiridos.						X
15	Usted busca alternativas de solución en beneficio de la ADEA que reducen el riesgo en las decisiones tomadas						X

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 05: Ficha de validación por criterio de jueces o experto

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Sandy Guillén Ceba
Grado Académico: Magister
Fecha: 23.1.12.2019

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

Adecuado

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Adecuado

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Adecuado

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento Procede No Procede para su aplicación.

 UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ÁLVAREZ
Sandy Guillén Ceba
AGENTE

Sello y firma del Evaluador

DNI: 46602276

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: PERCY LIMA ROMAN
Grado Académico: MAGISTER
Fecha:/...../.....

II. OBSERVACIONES:

FORMA: MEJORAR LOS ITEMS CON RELACIÓN
A LA VARIABLE RENTABILIDAD.

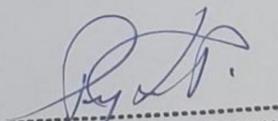
ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e items)
REVISAR Y REESTRUCTURAR ENCUESTA (PREGUNTA
N° 01 de VARIABLE RENTABILIDAD)

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)
PROCEDE

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.

CORREGIR LAS OBSERVACIONES.


Mg. CPC. PERCY LIMA ROMAN
Matricula N° 017-732

Sello y firma del Evaluador

DNI: 40695249

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Carlos Huamanquispe Apaza
Grado Académico: Magister
Fecha: 28/12/2019

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

Mejorar las indicaciones realizadas.

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Revisar bibliografía para las dimensiones y mejorar.

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Sin observación.

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluar el instrumento Procede No Procede para su aplicación.

Tomar en cuenta las indicaciones realizadas.



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

Mg. Carlos Huamanquispe Apaza
DOCENTE
CLAD: 016958

Sello y firma del Evaluador

DNI: 80072894

Anexo 06: Fotografías de la aplicación del instrumento



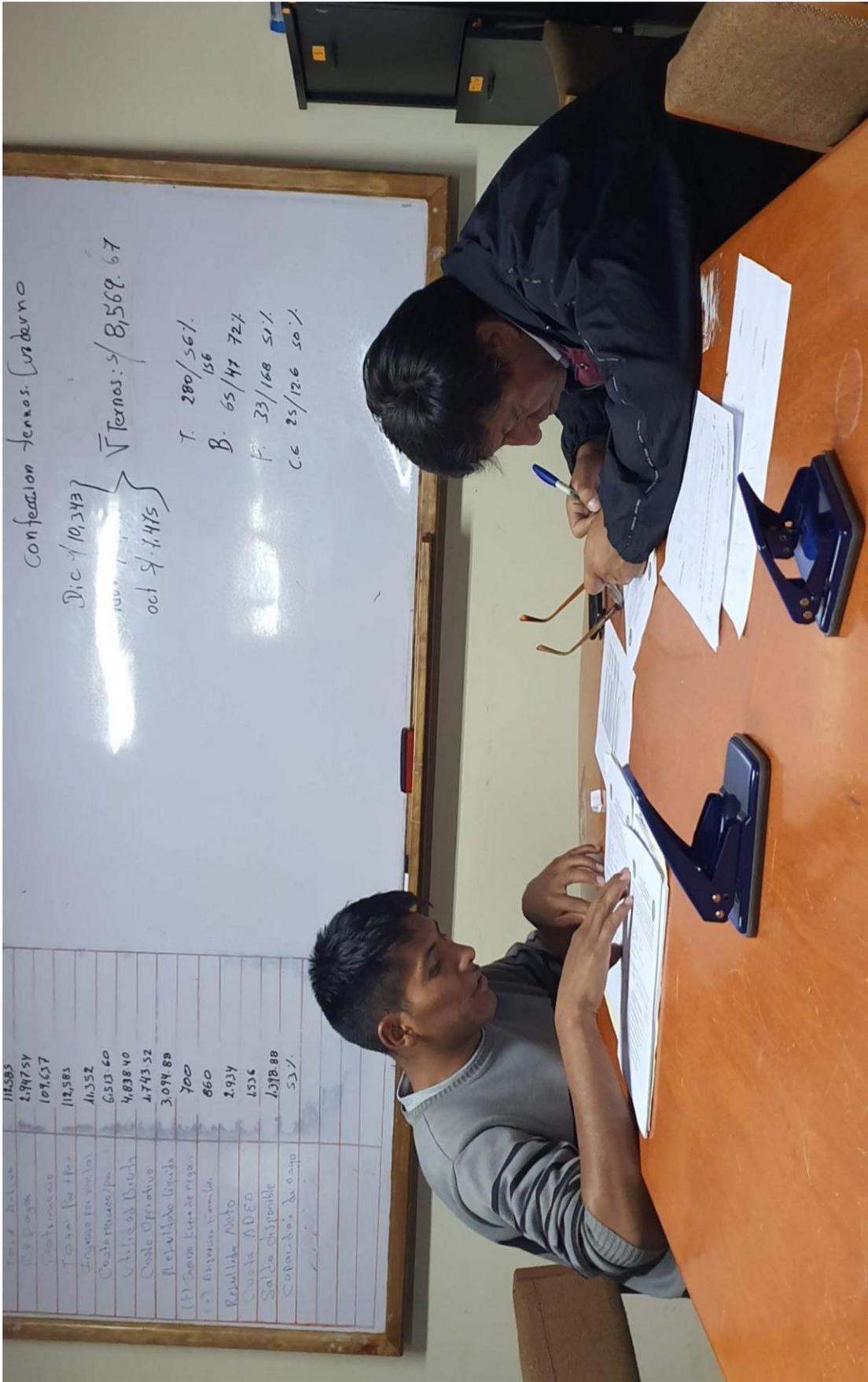












Total Ingresos	112,585
Costo de Pago	2,947.54
Costo Femenino	107,637
Total por pagar	114,585
Ingreso por ventas	11,352
Costo Ingresos por	6,513.60
Utilidad Bruta	4,838.40
Costo Operativo	4,743.52
Resultado Líquido	3,094.88
(+) Gastos Femeninos	700
(-) Gastos Femeniles	860
Resultado Neto	2,934
Cuota ADO	1,536
Saldo disponible	1,398.88
Capacidad de pago	53%

Confesion Femos. (ordenado)

Dic 19,343 }
 nov 1,111 }
 oct 4,475 }
 T. 280/56%
 B. 65/47 72%
 F. 33/168 51%
 C.C 25/12.6 50%

√ Ternos: 8,569.67