



**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ
CARRION**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, CONTABLES Y
FINANCIERAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y
FINANCIERAS**

TESIS

**PLANEAMIENTO FINANCIERO HERRAMIENTA PARA GESTION
OPERATIVA EN COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LOS
TRABAJADORES DEL MINISTERIO PUBLICO – SIEMPRE CONTIGO**

PRESENTADO POR BACHILLER:

JACKELINE HAYLE RIVERA MEJIA

PARA OPTAR TITULO DE CONTADOR PUBLICO

ASESOR:


.....
Dr. CPCC, Miguel Angel Suarez Almeida
Docente
Código DNC 519

.....
DR. CPCC. MIGUEL ANGEL SUAREZ ALMEIRA

HUACHO – PERÙ

2022

PLANEAMIENTO FINANCIERO HERRAMIENTA PARA GESTION OPERATIVA EN COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LOS TRABAJADORES DEL MINISTERIO PUBLICO – SIEMPRE CONTIGO

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unsa.edu.pe	1 %
	Fuente de Internet	
2	dspace.unitru.edu.pe	1 %
	Fuente de Internet	
3	prezi.com	1 %
	Fuente de Internet	
4	Submitted to Universidad Senor de Sipan	1 %
	Trabajo del estudiante	
5	repositorio.uteg.edu.ec	1 %
	Fuente de Internet	
6	www.repositorioacademico.usmp.edu.pe	1 %
	Fuente de Internet	
7	repositorio.uss.edu.pe	1 %
	Fuente de Internet	
8	admincrit.blogspot.com	1 %
	Fuente de Internet	

NOMBRE DEL AUTOR:

JACKELINE HAYLE RIVERA MEJIA

ASESOR

.....
DR. CPCC. MIGUEL ANGEL SUAREZ ALMEIRA

.....
DR. CPCC. MIGUEL ANGEL SUAREZ ALMEIRA

ASESOR

TESIS

**PLANEAMIENTO FINANCIERO HERRAMIENTA PARA GESTION
OPERATIVA EN COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LOS
TRABAJADORES DEL MINISTERIO PUBLICO – SIEMPRE CONTIGO**

JURADO EVALUADOR

Dr. CPCC. TEODORICO ANGEL VILLANUEVA RODRIGUEZ

PRESIDENTE

HECTOR ORLANDO ECHEGARAY ROMERO

Mg. CPCC.

SECRETARIO

PEDRO GUSTAVO CASTRO BURGOS

Mg. CPCC.

VOCAL

DEDICATORIA:

A DIOS, POR LAS MULTIPLES SALIDAS QUE ME HA DADO EN LA VIDA Y ME HAYA BENDECIDO EN SER HIJA DE DOS PADRES MARAVILLOSOS QUE CON VALORES Y PERSEVERANCIA ME SACARON ADELANTE COMO ES MI PADRE LA FORTALEZA Y MI MADRE SU BONDAD, ASI MISMO A MIS DIFERENTES PROFESORES DE DIFERENTES ETAPAS ME REGALARON SU TIEMPO Y CONOCIMIENTO PARA DEFINIR UNA MATERIA QUE ME DEDICARE SIEMPRE. Y SOBRE TODO A MI MISMA POR NUNCA RENDIRME.

AGRADECIMIENTO:

**A TODAS LAS PERSONAS QUE SE SUMARON DE DIFERENTES
FORMAS EN ESTA ETAPA DE MI TESIS PARA CONTINUAR
CON MI CRECIMIENTO PROFESIONAL.**

ÍNDICE GENERAL

CARATULA	i
TITULO	ii
DEDICATORIA.	v
AGRADECIMIENTO	vi
INDICE GENERAL	vii
INDICE DE TABLAS	xi
INDICE DE FIGURAS	
RESUMEN	
ABSTRACT	xii
INTRODUCCION	xiii
CAPITULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2. Problema especifico	4
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	5
1.5. Delimitación del estudio	6
CAPITULO II	
MARCO TEORICO	
2.1. Antecedentes de la investigación	7
2.2. Investigaciones internacionales	7
2.3. Investigaciones nacionales	8
2.3.1 Bases teóricas	10
2.3.2 Bases filosóficas	12
	vii

2.3.3	Definición de términos básicos	12
2.3.4	Hipótesis de investigación	16
2.4.	Hipótesis general	15
2.5.	Hipótesis específicas	15
2.6.	Operacionalización de variables	16
CAPITULO III		
METODOLOGIA		
3.1.	Diseño metodológico	18
3.2.	Población y muestra	19
3.2.1	Población	19
3.2.2	Muestra	19
3.3	Técnicas de recolección de datos	21
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	23
CAPITULO IV		
RESULTADOS		
4.1.	Análisis de resultados	24
4.2	Contrastación de hipótesis	44
CAPITULO V		
DISCUSION		
5.1.	Discusión de resultados	54
CAPITULO VI		
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		
6.1.	Conclusiones	55
6.2.	Recomendaciones	57
REFERENCIAS		
7.1.	Fuentes documentales	59
7.2.	Fuentes bibliográficas	60
7.3.	Fuentes electrónicas	62
	Anexos	63

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	¿Se cumple con planificación financiera en Cooperativa de Ahorro y Crédito del Ministerio público Siempre Contigo?	24
Tabla 2	¿Se cumple con organización financiera en Cooperativa de Ahorro y Crédito del ministerio Publico Siempre Contigo?	26
Tabla 3	¿Se cumple con el control financiero en Cooperativa de Ahorro y Crédito del Ministerio Publico siempre Contigo?	28
Tabla 4	¿Se cumple con liquidez financiera en Cooperativa de Ahorro y Crédito de trabajadores del Ministerio Publico Siempre Contigo?	30
Tabla 5	¿Planeamiento Financiero es herramienta para gestión operativa en Cooperativa del Ministerio Publico Siempre Contigo?	32
Tabla 6	¿El mejoramiento de procesos en gestión operativa de Cooperativa de Ahorro y Crédito del Ministerio Publico Siempre Contigo?	34
Tabla 7	¿calidad es herramienta importante para gestión operativa en Cooperativa del ministerio Publico Siempre Contigo?	36
Tabla 8	¿La planeación es herramienta para mejorar gestión operativa en Cooperativa del Ministerio Publico Siempre contigo?	38
Tabla 9	¿La capacidad de servicios es herramienta importante para gestión operativa de Cooperativa del Ministerio Publico siempre contigo?	40
Tabla 10	¿La gestión operativa se mejora con aplicación del planeamiento financiero en Cooperativa del Ministerio Publico siempre contigo?	42
Tabla 11	La planificación es herramienta importante para el mejoramiento de los procesos de gestión.	44
Tabla 12	La organización es herramienta que permite mejorar la calidad de gestión operativa.	46
Tabla 13	El control es herramienta importante que permite mejorar el nivel de planeación.	48
Tabla 14	La liquidez es herramienta importante para la capacidad de servicios que permite mejorar la gestión.	50
Tabla 15	El planeamiento financiero herramienta importante para la gestión operativa.	52

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	¿Se cumple con planificación financiera en Cooperativa de Ahorro y Crédito del Ministerio público Siempre Contigo?	25
Figura 2	¿Se cumple con organización financiera en Cooperativa de Ahorro y Crédito del ministerio Publico Siempre Contigo?	27
Figura 3	¿Se cumple con el control financiero en Cooperativa de Ahorro y Crédito del Ministerio Publico siempre Contigo?	29
Figura 4	¿Se cumple con liquidez financiera en Cooperativa de Ahorro y Crédito de trabajadores del Ministerio Publico Siempre Contigo?	31
Figura 5	¿Planeamiento Financiero es herramienta para gestión operativa en Cooperativa del Ministerio Publico Siempre Contigo?	33
Figura 6	¿El mejoramiento de procesos en gestión operativa de Cooperativa de Ahorro y Crédito del Ministerio Publico Siempre Contigo?	35
Figura 7	¿calidad es herramienta importante para gestión operativa en Cooperativa del ministerio Publico Siempre Contigo?	37
Figura 8	¿La planeación es herramienta para mejorar gestión operativa en Cooperativa del Ministerio Publico Siempre contigo?	39
Figura 9	¿La capacidad de servicios es herramienta importante para gestión operativa de Cooperativa del Ministerio Publico siempre contigo?	41
Figura 10	¿La gestión operativa se mejora con aplicación del planeamiento financiero en Cooperativa del Ministerio Publico siempre contigo?	43
Figura 11	La planificación es herramienta importante para el mejoramiento de los procesos de gestión.	45
Figura 12	La organización es herramienta que permite mejorar la calidad de gestión operativa.	47
Figura 13	El control es herramienta importante que permite mejorar el nivel de planeación.	49
Figura 14	La liquidez es herramienta importante para la capacidad de servicios que permite mejorar la gestión.	51
Figura 15	El planeamiento financiero herramienta importante para la gestión operativa.	53

RESUMEN

Objetivo Establecer como el planeamiento financiero se convierte en instrumento importante en actividades de operación para la cooperativa de ahorro y crédito, recurrió al método científico de tipo descriptivo-explicativo no experimental, correlacional su unidad de análisis compuesta por 68 individuos como directivos, contables, colaboradores y profesionales expertos en planeamiento financiero en cooperativas quienes se eligieron de forma probabilística, para efectos de comprobación se recurrió a la escala de Likert. Sus dimensiones compuestas: programación, organización, control y situación de liquidez. En la evaluación del nivel de confianza y legalidad de la data se recurrió al software informatizado SPSS, versión 28.00, así mismo se valida teniendo como base el modelo de Pearson, a un nivel de confianza del 95.00%, con utilización de Ji cuadrada. **Resultados:** Las contestaciones formulan mayor equilibrio (57.14%) juzgaron, estar muy satisfechos, como el planeamiento financiero es herramienta importante, en correspondencia a la gestión operativa esta se verá mejorada con la aplicación de importante herramienta financiera del cual un (50.00%) están muy satisfechos. **Conclusión:** el planeamiento financiero reconocida como instrumento es importante para el mejoramiento de la gestión operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Trabajadores del Ministerio Público siempre contigo.

Palabra Claves: planeamiento financiero, gestión operativa, cooperativa de ahorro y crédito, control.

ABSTRACT

Objective Establish how financial planning becomes an important instrument in operating activities for the savings and credit cooperative, resorted to the non-experimental, descriptive-explanatory scientific method, correlational, its analysis unit composed of 68 individuals such as managers, accountants, collaborators and professional experts in financial planning in cooperatives who were chosen probabilistically, for verification purposes the Likert scale was used. Its compound dimensions: programming, organization, control and liquidity situation. In the evaluation of the level of confidence and legality of the data, the computerized software SPSS, version 28.00 was used, likewise it is validated based on the Pearson model, at a confidence level of 95.00%, using Chi-square. Results: The answers formulate a greater balance (57.14%) judged, to be very satisfied, as financial planning is an important tool, in correspondence to the operational management this will be improved with the application of an important financial tool of which a (50.00%) are very satisfied. Conclusion: financial planning recognized as an instrument is important for the improvement of operational management in the Cooperative de Ahorro y Credito de Tabuladores del Ministerium Public simpler contigs.

Keywords: financial planning, operational management, savings and credit cooperative, control.

INTRODUCCION

El estudio sobre planeamiento financiero su importancia como procedimiento para mejorar los niveles operativos de cumplimiento en cooperativa de ahorro y crédito para servidores del ministerio público Siempre contigo con la finalidad de cumplir con sus socios de manera eficiente permitiendo cumplir con sus objetivos propuestos. Para su preparación se estructuro en concordancia a lo aprobado por la Universidad, describiendo de forma ordenada la descripción del problema a investigar como aspecto importante del informe investigativo como sigue:

Capítulo I en el cual se formula las interrogantes del problema propuesto, se diseña los objetivos orientados a la búsqueda de alternativas, de la misma forma se considera su importancia en su desarrollo, así como su profundización en el contexto de la relación con los actores que participan en la administración de la cooperativa, con la finalidad de acceso directo a las actividades que se realizan.

Capitulo II en el entendido de ampliar los aspectos conceptuales se desarrolla el estado del arte basado en investigaciones realizadas en diversos contextos nacionales como internacionales, así mismo como estado de la cuestión se

recurre a los aspectos teóricos y doctrinarios que abordan las variables de estudio, para ello se conceptualiza cada una de los indicadores que forman parte en el proceso de operacionalización de variables, pasando por identificar las propuestas orientadas a dar solución al problema identificado.

Capítulo III, teniendo como base metodología de investigación científica se define el diseño, tipo, método, y enfoque investigativo, las cuales son aplicadas a la muestra determinada como parte de la población, utilizando técnicas y herramientas como encuesta, cuestionario observación, y recurriendo a herramientas computaciones y estadísticas que permiten mostrar la validez y confianza de información seleccionada.

Capítulo IV, expresado a través de los resultados en el cual se interpreta a través de las tablas como figuras de manera porcentual las expresiones vertidas por parte de la unidad de análisis las mismas que fueron contrastadas con las propuestas, dicha contrastación muestra el resultado a la cual los aspectos metodológicos y participación de actores de las cooperativas hicieron posible su resultado.

Capítulo V, es necesario resumir las opiniones de diversos especialistas consultados sobre los cuales abonaron el estado del arte desde criterios reales sobre experiencias y creando nuevos constructos orientados a ampliar la base teórica conceptual importante.

Capítulo VI. Es necesario expresar los resultados del trabajo metodológico aplicado por lo que se llega a conclusiones importantes, así como las recomendaciones tendientes a mejorar el estado de gestión operativa en la entidad materia de estudio, como aporte de las diversas experiencias y estudios obtenidos para importante sector.

Seguidamente permitimos adicionar las referencias a las cuales se tuvo acceso y de suma importancia como parte del proceso método aplicado con sus respectivas técnicas necesarias para su cumplimiento.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

La Cooperativa de ahorro y crédito de los trabajadores del ministerio público Siempre Contigo, se encuentra registrado en la superintendencia de administración tributaria como contribuyente Cooperativas inscrita en mayo 2018 ubicada en la Av. Víctor Castro Iglesias No 439 en el distrito San Juan de Miraflores – Lima, cuya Presidencia está en manos de Olga Yermmy Palacios Apolinario, cuya funciona es la de administrar sus recursos considerando que son socios cooperativistas de las cuales cada uno de ellos cuenta con su aporte para participar en sus utilidades, para ello cuenta con una estructura que les permite controlar y administrar sus actividades.

La cooperativa de trabajadores del ministerio público está inscrita en los padrones de la federación nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Perú - FENACREP, de manera que cuenta con los instrumentos normativos como estatutos debidamente aprobados y su estructura orgánica funcional que rige su nivel de organización.

En relación a la situación problemática hemos podido observar la carencia en la formulación de instrumentos financieros, entre ellos no cuentan con una planificación a mediano y largo plazo que permita orientar su dirección en la administración, que si bien es cierto cuentan con socios cooperativistas de un centro labora que es el ministerio público, se requiere contar con una gestión operativa eficiente, que permita contar con actividades debidamente organizadas, que el comité de administración dirija de manera adecuada, ya que el Comité de vigilancia debe de realizar el control adecuado con la finalidad de prevenir cualquier situación que ponga en riesgo el correcto desarrollo de sus actividades.

Consideramos que se carece de una adecuada administración financiera por ello es importante aplicar como herramienta el planeamiento financiero, que permita evaluar en forma periódica el comportamiento de las colocaciones de los cerditos y el retorno d ellos mismo con la finalidad de contar con los recursos suficientes que permita entender el requerimiento d ellos socios cooperativistas.

1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema General

¿En qué medida el planeamiento financiero es una herramienta para la gestión operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los trabajadores del Ministerio Publico siempre contigo?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿Cómo el nivel de planificación es una herramienta para el mejoramiento de los procesos de gestión en Cooperativa de Ahorro y Crédito?

- ¿Es el nivel de organización herramienta para mejorar la calidad de la gestión operativa en la Cooperativa de Ahorro de Crédito?

- ¿Será el nivel de control una herramienta que permita mejorar el nivel de planeación para la gestión operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito?

- ¿De qué forma la situación de liquidez es una herramienta para capacidad de servicios que permite mejorar la gestión en Cooperativa de Ahorro y Crédito?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.3.1 Objetivo General

Examinar en qué medida el planeamiento financiero es una herramienta para la gestión operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los trabajadores del Ministerio Publico siempre contigo

1.3.2. Objetivos Específicos

- Comprobar si el nivel de planificación es una herramienta para el mejoramiento de los procesos de gestión en Cooperativa de Ahorro y Crédito.

- Inspeccionar si el nivel de organización herramienta para mejorar la calidad de gestión operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

- Verificar si el nivel de control sea una herramienta que permita mejorar el nivel de planeación para la gestión operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

- Valorar de qué forma la situación de liquidez es una herramienta de capacidad de servicios que permite mejorar la gestión en Cooperativa de Ahorro y Crédito.

1.4. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

Se justifica el estudio considerando que permitió identificar si se utiliza planeamiento financiero como herramienta que permite planificar las actividades de gestión en las operaciones que, se realizan en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de trabajadores del Ministerio Publico Siempre Contigo, verificando sus actividades que permita orientar la gestión adecuada de la cooperativa en la custodia de los bienes de sus cooperativistas.

Así mismo nos permitimos verificar la relación existente entre el planeamiento financiero, y a la gestión en la dirección de la cooperativa, como sus actividades son debidamente planificadas de manera que permitan cumplir con sus deberes y derechos que le corresponde a cada uno de sus integrantes, así como la

presentación oportuna de la administración financiera de sus recursos en tiempo oportuno para conocimiento de sus cooperativistas.

1.5. DELIMITACION DEL ESTUDIO

Para cumplir con el desarrollo del estudio fue necesario, visitar las oficinas de la Cooperativa de Ahorro y crédito de trabajadores del ministerio público, considerando cumplir con todo el protocolo de bioseguridad que se exige sobre la pandemia del COVID-19, por cuanto permitirá tomar contacto con el personal que conduce la institución e identificar si hacen uso del planeamiento financiero como herramienta para la administración de los recursos financieros que nos permita analizar si tiene repercusión alguna en la gestión operativa de la institución, además que consideramos que tendremos acceso a dicha información toda vez que contamos con la autorización de los directivos y laboramos para ella.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

2.2. Investigaciones Internacionales

Arce, C. (2021) su tesis: Gestión operativa financiera y su incidencia en el área de cobranzas a clientes banco Pichincha Cantón Quevedo. Plan de canales electrónicos en tiempo de pandemia. Teniendo como objetivo transformar las cuentas por cobrar en dinero líquido en el menor tiempo posible que permita revertir la situación negativa que permita disminuir la morosidad. En relación con el método utilizado los enfoques cualitativa y cuantitativa. Finalmente, el autor llega a la conclusión que la gestión financiera para el proceso de recuperación de cartera se sustenta en la convocatoria a clientes con la finalidad de superar la baja recuperación de cartera pesada.

Ortega, R. (2021) tesis: “Identificación de los factores de gestión de equipos de alto desempeño en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 de la ciudad de Quito” – Ecuador. Como objetivo general identificar componentes principales de gestión en dispositivos en las cooperativas de ahorro y crédito que permitan formar propuesta de orden estratégica. Su metodología investigativa de

nivel descriptiva, no experimental de enfoque cuantitativo, recurrió a instrumentos como cuestionario y encuesta para la recopilación de información. Finalmente concluye que los principales factores de gestión de equipos del alto desempeño de las cooperativas de ahorro y crédito permitió la generación de propuesta estratégica de marketing.

Jumbo (2013) investigación “Análisis de rentabilidad económica y financiera en la cooperativa de ahorro y crédito “27 de abril” de la ciudad de Loja – Ecuador. Finalmente finiquita que la Cooperativa no ha realizado su análisis de rentabilidad económica y financiera lo que conlleva a la incompetencia del rendimiento de su capacidad y liquidez, la cual imposibilita saber con exactitud la situación actual de la entidad y por ende la toma de decisiones por parte de sus directivos.

2.3. Investigaciones nacionales

Narro, O. (2022) su tesis: Gestión por procesos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuestra Señora del Rosario” Región Chiclayo – Perú. Teniendo como objetivo describir la gestión por procesos en entidad financiera. En cuanto a la metodología tiene enfoque cualitativo de tipo básica y de diseño de teoría fundamentada. Para la recolección de información utilizo el cuestionario como encuesta. Se concluye que la gestión por procesos se sustenta en la revisión, construcción y diseño del organigrama de la institución, los cual se sustentan en dos ejes jerárquicos que son representativo y ejecutivo; proyección de macroprocesos.

Rivera, S. (2021) tesis: Relación entre plan financiero y capacitación de productos de ahorros y créditos del Banco Scotiabank, Chiclayo, teniendo como objetivo principal establecer de qué manera el plan financiero se relaciona con la captación de productos de ahorros y créditos, el método desarrollado investigación no experimental tipo correlacional, para la obtención de información recurrió a utilizar el cuestionario. Finalmente se concluye que la existencia de correlación entre el plan financiero y captación de productos de ahorros.

Flores, R. (2021) su tesis: Desempeño laboral y su incidencia en productividad de los colaboradores de la cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas. Teniendo como objetivo determinar la influencia del desempeño laboral en productividad de colaboradores en la cooperativa de ahorro y crédito Amazonas. Su metodología básica, de tipo correlacional de nivel no experimental. Finalmente concluye que el desempeño laboral si incide en la productividad e la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas.

Huamán, L. (2021) su tesis: Análisis financiero y si incidencia en toma de decisiones en Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori Arequipa – Perú. Teniendo como propósito el diagnosticar si cooperativas aplican herramientas de análisis financiero a un tiempo determinado, su decisión en la toma de decisiones. Su método es de diseño correlacional, no experimental. Finalmente llega a la conclusión que la existencia de una herramienta de análisis financiero incide de manera correcta en toma de decisiones.

2.3.1. BASES TEORICAS

Planeamiento financiero

El planeamiento financiero es un aparato clave para la mejora financiera de una organización, que comprende decidir la actividad que pretende lograr los destinos establecidos; es un método para prever posibles problemas futuros. Gitman (2012) caracteriza que la organización financiera es una parte importante de las actividades de la organización, ya que imparte cursos que orientan y facilitan las actividades de la organización.

Planear financieramente implica recurrir a diversas técnicas orientadas a proyectar el uso y administración de los recursos financieros, con la finalidad de contar con las alternativas, para que la compañía se encuentre en la capacidad de dar solución a las dificultades presentadas, en ese sentido en relación a planeación financiera Ortega (2016) sustentó: (...) es una estrategia que une un conjunto de técnicas, instrumentos y destinos para construir estimaciones y objetivos financieros y monetarios de una organización, considerando las implicaciones que se tienen y las que se necesitan para lograrlo".

Gestión operativa

La gestión se relaciona con cada una de actividades permitiendo comprender el comportamiento interno de la compañía, principalmente aquellas relacionadas con aspectos de orden financiero para el logro de objetivos previstos en el contexto de las operaciones, al respecto Condori (2017) manifiesta (...) genera mejoramiento en la gestión buscando hacer las actividades cada vez mejor; además de correctas y en ese sentido es necesario identificar los factores que

influyen en el éxito o mejor resultado de la gestión. (p. 7). Es necesario precisar que la administración operativa permite definir opciones, en cuanto a la capacidad organizativa y así obtener destrezas para su ejecución en el desarrollo de sus actividades, sobre lo cual Oviedo et al. (2017) señala: (...) administración operativa o "dirección descendente" a la afirmación del director o administrador al interior de la compañía que le permite difundir su capacidad para el logro de sus destrezas estrategias.

La administración de cada una de las actividades tendientes al control que dichas acciones se realicen de manera adecuada, prevista de nuevas estrategias que permiten evaluar y realizar acciones correctivas con el fin de advertir la presencia de posibles riesgos; a ello Guadalupe (2019), explica: (...) herramienta para un control de las operaciones garantizando su ejecución de manera adecuada cumpliendo con las directivas internas aplicadas por todo el personal, gestando acciones previstas de manera adecuada y de corregir si el caso así lo requiera. De la misma forma Navarro y Espinosa (2019), sobre gestión operativa mencionan: (...) herramienta considerada en proceso de planeamiento, organización de cada procedimiento administrativo orientado a la gestión de controles de forma adecuada y obtención de resultados óptimos.

La toma de decisiones requiere contar con sustento de cada una de las propuestas y sobre todo en cuanto a las políticas de dirección en la gestión administrativa, considerando que su aplicación esta orientada a cumplir con las expectativas de los directivos de la compañía, al respecto Yin, Phun y Yee (2020),

precisaron: (...) permite tomar decisiones acertadas sustentadas en propuestas sustentadas, que en las compañías aplican la cadena de suministros como medio de fortalecimiento de sus relaciones comerciales sustentables.

2.3. BASES FILOSOFICAS

Planeamiento financiero

Es la planificación de cada una de las operaciones principalmente de orden financiero proyectadas al mediano y largo plazo, pero que deben de ser evaluadas de acuerdo con el avance de cada una de sus operaciones de manera que permita advertir de posibles errores o riesgos que puedan presentarse en su ejecución, en la administración financiera es una de las herramientas de suma importancia ya que permite programar el uso de sus recursos en función al nivel de prioridades.

Gestión operativa

Es una forma de realización de sus actividades operativas, que debe de ser aprobada por la dirección de la entidad, en función a cada una de sus actividades, o de las diversas tareas orientadas al control como a la mejora continua de sus acciones principalmente de orden administrativo, que generan la optimización de sus objetivos como políticas de gestión en la entidad.

2.4. DEFINICIONES DE TERMINOS BASICOS

Nivel de planificación

Es la identificación de cada uno de ellos procesos que se permite articularlos de manera que se orienten en cumplimiento de sus metas aprobadas, de

manera que deberá de consideras las estrategias orientadas a cumplir con cada una de sus actividades debidamente identificadas, priorizadas y calendarizadas.

Nivel de organización

Esta referida a la estructura orgánica funcional con que cuenta la entidad, la distribución de las unidades o departamentos, así como el nivel de dirección como instrumentos de gestión, de acuerdo con la cultura gerencial, que permite hacer más efectiva los procesos por lo cual es importante contar con un flujograma de procedimientos que permite mejorar la calidad de gestión.

Nivel de control

Uno de los aspectos importantes en las entidades privadas y gubernamentales es el control como herramienta, que a partir del diagnóstico situacional permite identificar brechas que deben ser corregidas con la finalidad de prevenir acciones que pongan en riesgo el cumplimiento de las actividades en la entidad y no logre satisfacer sus metas.

Situación de liquidez

Indicador que permite contar con la capacidad temporal de dinero circulante para asumir los compromisos pactados por la entidad, si bien es cierto es temporal finanzas deberá de considerar que la unidad pertinente cuente con el fondo fijo renovable de manera que se esté en la capacidad problemas no previstos en las actividades periódicas de la entidad.

Mejoramiento procesos

También llamado plan de mejora considerando que está orientado a la búsqueda de inconsistencias que puedan existir en los procedimientos de manera que permita, proponer alternativas orientadas a mejorar dichas actividades, desde la perspectiva de mejorar procesos que permitan hacer más efectiva y eficiente las actividades orientadas a la atención de los usuarios o socios.

Nivel de calidad

La calidad es una cualidad del servicio que se relaciona con servicio o bienes que cumpla con sus estándares aceptables, principalmente que el usuario o quien haga uso de servicios o bienes satisfaga sus necesidades, así como permita la complacencia en el otorgamiento de satisfacción a quien otorga dichos servicios y los usuarios que hagan uso de este.

Nivel de planeación

Uno de los aspectos importantes en las empresas la planeación, herramienta de suma importancia que tiene como objetivo diseñar a cada una de sus actividades en un periodo determinado, siempre con proyección de manera que permita contar con mediciones de evaluación con la finalidad de advertir la posible presencia de actos no correctos y que puedan poner en riesgo su cumplimiento.

Capacidad de servicios

Las metas de las entidades de bienes y servicios están orientadas a contar con la capacidad para la atención a sus clientes o socios de la entidad, para lo cual

será necesario el cumplir con diversas acciones previas que garanticen cumplir con los servicios que se otorgan y hacer de del ente cada vez más eficiente.

2.4. HIPOTESIS DE INVESTIGACION

2.4. Hipótesis General

El planeamiento financiero es una herramienta importante para la gestión operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de trabajadores del Ministerio Publico siempre contigo.

2.5. Hipótesis Específicas

- El nivel de planificación si es una herramienta importante para el mejoramiento de los procesos de gestión en Cooperativa de Ahorro y Crédito.

- El nivel de organización si es una herramienta que permite mejorar la calidad de gestión operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

- El nivel de control si es una herramienta importante que permita mejorar el nivel de planeación para la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

- La situación de liquidez si es una herramienta importante para la capacidad de servicios que permite mejorar la gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito

2.6. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES E INDICADORES

VARIABLE INDEPENDIENTE

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Índices
Variable Independiente Planeamiento financiero	Plan o proyecto para ejecutarse en un periodo de mediano y largo plazo que de manera importante requiere ser planeado, diseñado cronogramado programado y cuantificado de manera que permita ser evaluado en forma periódica a fin de lograr sus metas propuestas en bien del logro y consolidación de la entidad en periodos.	- Programación - Estructura orgánica - Evaluación periódica - Capacidad operativa financiera	- Planificación - Organización - Control - Situación de liquidez	- Cumplimiento de metas - Dirección gerencial - Evaluación de actividades - Plan financiero

VARIABLE DEPENDIENTE

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Índices
Variable Dependiente	La administración para cumplir con sus actividades y avanzar en la gestión operativa necesario, que todas sus actividades sean debidamente planeadas orientadas a cumplir con sus planes y objetivos previstos por la administración	- Proceso estructural - Perfil de puestos - Capacidad de gestión. - Capacidad profesional	- Mejoramiento de procesos - Nivel de calidad - Nivel de planeación - Capacidad de servicios	- Evaluación de procesos - Expectativas - Eficiencia - Evaluación de cumplimiento

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 DISEÑO METODOLOGICO

Tipo de investigación

En consideración a las particularidades del estudio investigativo, se trata de tipo descriptiva, de carácter transversal, considerando que la recolección de información se ajustó al tiempo previsto en la cooperativa.

Nivel de investigación

Su nivel correlacional, a razón de correspondencia entre las variables planeamiento financiero y gestión operativa.

Diseño de investigación

No experimental, no procediéndose a manipulación de sus variables, conservando el argumento presente del comportamiento en planeamiento financiero su relación con la gestión operativa pasando a la utilización de observaciones como de documentos que se obtenga.

Enfoque de investigación

De enfoque cuantitativo, en la medida que nos permitió ponderar, así como estimar en valores reales los efectos que se obtuvieron en aplicación de variables existentes, palpables, visibles, medibles.

3.2. POBLACION Y MUESTRA

3.2.1 Población

En el trabajo de campo consideramos importante que la población estuvo constituida por la cooperativa de ahorro y crédito de trabajadores del Ministerio Público Siempre Contigo ubicada en San Juan de Lurigancho – Lima, por tal motivo se definió su población activa en 68 personas entre directivos, contables, colaboradores además de profesionales a prueba de expertos en asuntos de cooperativas contables en el conocimiento de gestión operativa.

3.2.2 Muestra

En relación con la muestra que es una parte proporcional de la población, por lo tanto, su tamaño estuvo constituido por 28 individuos como directivos, contables, colaboradores y profesionales a prueba de expertos, para lo cual utilizamos la fórmula de muestreo aleatorio simple para estimar proporciones, cuando se trata de una población finita o conocida, la cual se detalla a continuación:

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

De dónde:

n= Tamaño de la muestra

Z= probabilidad del 95% de confianza.

P= Proporción (Se asume P=0.5).

Q.= (Q = 0.5, valor asumido por desconocimiento de Q).

E= Parte por falla 5%

N= Población

n= Volumen óptimo de modelo.

Entonces, se tuvo cuenta a un nivel de significancia de 95% y 5% como margen de error

Remplazando cálculos tenemos

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (68)}{(0.05)^2 (68-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{60.3072}{2.1279}$$

$$n = 105.46$$

$$n = 28.34$$

$$n = 28$$

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Cuestionario

Instrumento que nos ayudó a obtener opinión de los individuos identificados en la muestra seleccionada con la finalidad de contrastar con las hipótesis, de la situación planteada.

Encuestas

Técnica que nos permitió obtener datos, información y opinión de entrevistados relacionados con la finalidad de obtener conocimiento sobre la gestión operativa, así como su incidencia o utilización de la gestión operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de trabajadores del Ministerio público Siempre Contigo instalado en el distrito de San Juan de Miraflores - Lima.

Análisis Documental.

Técnica que nos consintió el recolectar información, datos, documentación la cual será examinada en correspondencia a la aplicación de la gestión operativa, así como la importancia del planeamiento financiero en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de trabajadores del Ministerio Público ubicado en el distrito de San Juan de Miraflores – Lima.

Descripción de los instrumentos

Ficha bibliográfica:

Instrumento fue utilizado para el proceso selección y registro de los diferentes textos, monografías, revistas, periódicos, y trabajos a la cual se tenga acceso en el trabajo de campo, así mismo se recurrirá a información de Internet.

Guía de entrevista:

Herramienta fue preelaborada teniendo en cuenta las variables adoptadas como los indicadores determinados de manera que se pueda conseguir información importante de las personas seleccionadas de la muestra de manera aleatoria.

Ficha de encuesta:

Instrumento utilizada y preelaborada para su aplicación en el proceso de producción de información y documentación necesaria de manera que se pueda formular interrogaciones a la muestra seleccionada

Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos

Del desarrollo de los instrumentos elaborados fueron puestos en consulta a profesionales con la experiencia requerida, se requiere que estos sean comprobados para determinar su confiabilidad, la aplicación de la encuesta (10) como piloto a 28 personas quienes serán determinados al azar entre la muestra

determinada entre directivos, servidores y especialistas a prueba de expertos con la finalidad de comprobar la calidad de la información obtenida.

3.4. Técnicas para el procesamiento de información

Técnicas de Análisis

Se tomaron en cuenta las siguientes técnicas:

- Estudio documentado
- Concordancia de datos
- Búsqueda
- Sondeo

Técnicas de Procesamiento de Datos

El trabajo de investigación permitió procesar los datos e información que se obtengan de las diferentes fuentes por medio de las diversas técnicas como:

- Programación y codificación
- Registro manual
- Estudios documentales
- Tabulación de porcentajes
- Interpretación de figuras

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. ANALISIS DE RESULTADOS

4.1.1. PLANIFICACION FINANCIERA

Tabla 1

Se cumple con planificación financiera en Cooperativa de Ahorro y Crédito de Trabajadores del Ministerio público Siempre Contigo

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. Muy satisfecho	12	42.85	42.86	42.86
b. Satisfecho	06	21.42	21.43	64.29
c. Poco satisfecho	05	17.85	17.86	82.15
d. Insatisfecho	02	7.14	7.14	89.29
e. Muy insatisfecho	03	10.71	10.71	100.00
TOTAL	28	99.97	100.00	

Nota: Elaboración propia

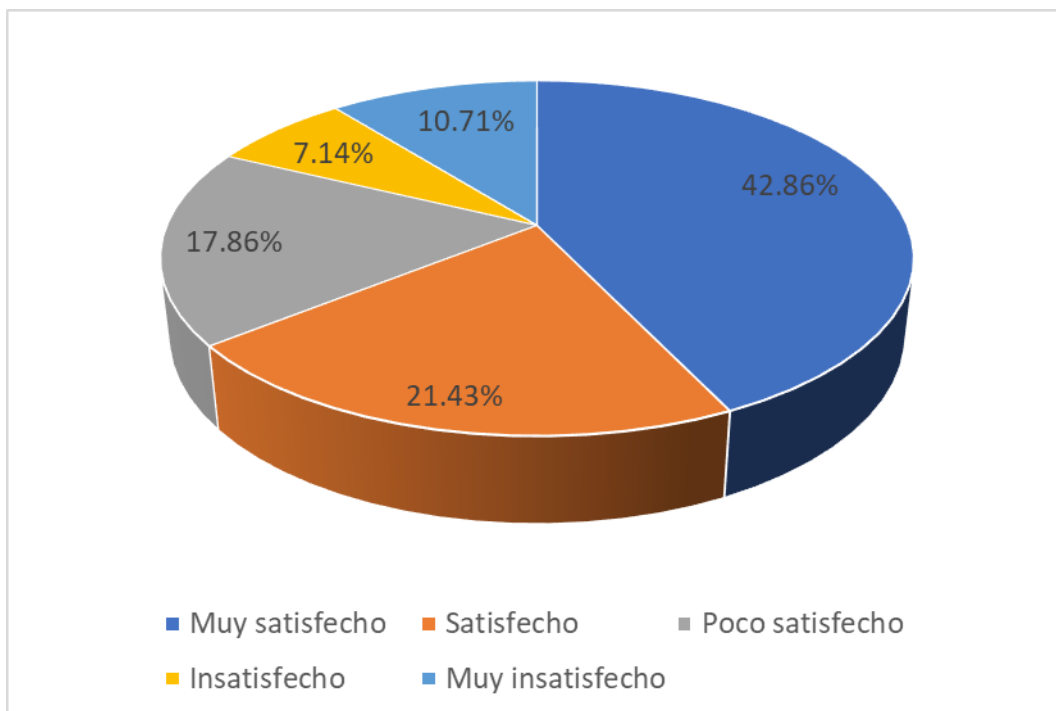


Figura 1. Se cumple con planificación financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Trabajadores del Ministerio público Siempre Contigo.

INTERPRETACIÓN

En la exposición de la figura que antecede se observa como los resultados de la encuesta se han expresado, que 42.86% manifestaron estar muy satisfechos, se cumple con el nivel de planificación financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Trabajadores del Ministerio público Siempre Contigo; el 21.43% registraron estar satisfechos, no obstante un 17.86% consideraron estar poco satisfechos, pero contrariamente un 7.14% pensaron estar insatisfechos, finalmente un 10.71% reconocieron estar muy insatisfechos se cumpla con el nivel de planificación financiera en Cooperativa de Ahorro y Crédito de Trabajadores del Ministerio público Siempre Contigo.

4.1.2. ORGANIZACIÓN FINANCIERA

Tabla 2

Se cumple organización financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Trabajadores del ministerio Publico Siempre Contigo.

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. Muy satisfecho	10	35.71	35.71	35.71
b. Satisfecho	04	14.28	14.29	50.00
c. Poco satisfecho	06	21.42	21.43	71.43
d. Insatisfecho	05	17.85	17.86	89.29
e. Muy insatisfecho	03	10.71	10.71	100.00
TOTAL	28	99.97	100.00	

Nota: Elaboración propia

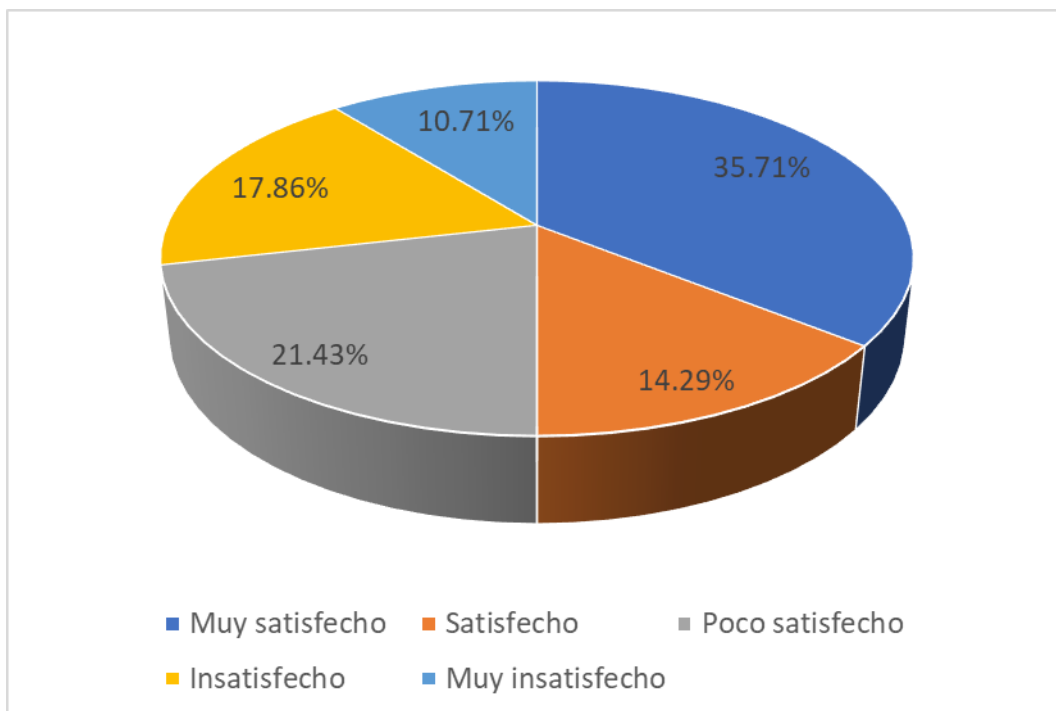


Figura 2. Se cumple con organización financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Trabajadores del ministerio Publico Siempre Contigo

INTERPRETACIÓN

La figura muestra la consecuencia de respuestas a interrogantes las cuales se exponen de manera precedente, es necesario indicar un 35.71% opinaron estar muy satisfechos que, se cumple con el nivel de organización financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Trabajadores del ministerio Publico Siempre Contigo; el 14.29% opinaron estar satisfechos, un 21.43% respondieron estar poco satisfechos, contrariamente 17.86% manifestaron estar insatisfechos, finalmente el 10.71% opinaron estar muy insatisfechos, se cumpla con la organización financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Trabajadores del ministerio Publico Siempre Contigo

4.1.3. CONTROL FINANCIERO

Tabla 3

Se cumple el control financiero en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de trabajadores del Ministerio Público siempre Contigo.

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. Muy satisfecho	09	32.14	32.14	32.14
b. Satisfecho	05	17.85	17.86	50.00
c. Poco satisfecho	07	25.00	25.00	75.00
d. Insatisfecho	04	14.28	14.19	89.19
e. Muy insatisfecho	03	10.71	10.71	100.00
TOTAL	28	99.98	100.00	

Nota: Elaboración propia

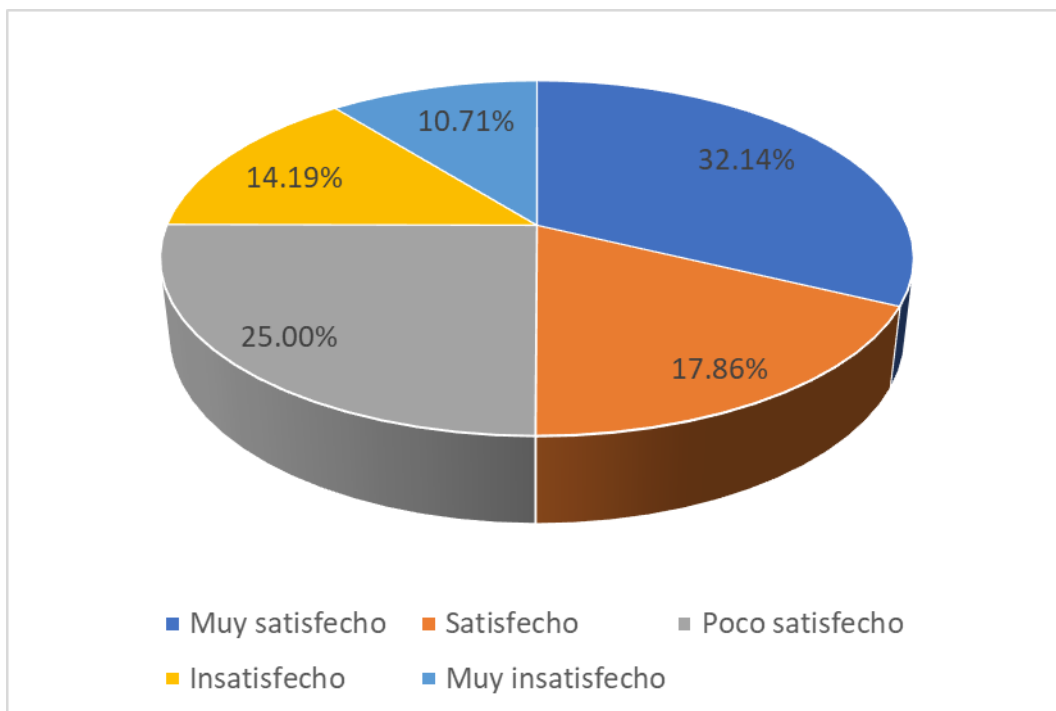


Figura 3. Se cumple con control financiero en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de trabajadores del Ministerio Publico siempre Contigo

INTERPRETACIÓN

Como podemos observar la figura precedente expresa las respuestas formulada en el cuestionario la cual expresa como un 32.14% consideraron estar muy satisfechos se cumple con el nivel control financiero en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de trabajadores del Ministerio Publico siempre Contigo; el 17.86% opinaron estar satisfechos, un 25.00% respondieron estar poco satisfechos, contrariamente 14.19% manifestaron quedar insatisfechos, finalmente el 10.71% opinaron quedar muy insatisfechos, se cumpla con el control financiero en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de trabajadores del Ministerio Publico siempre Contigo.

4.1.4. LIQUIDEZ FINANCIERA

Tabla 4

Se cumple con liquidez financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de trabajadores del Ministerio Publico Siempre Contigo.

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. Muy satisfecho	10	35.71	35.71	35.71
b. Satisfecho	04	14.28	14.29	50.00
c. Poco satisfecho	03	10.71	10.71	60.71
d. Insatisfecho	07	25.00	25.00	85.71
e. Muy insatisfecho	04	14.28	14.29	100.00
TOTAL	28	99.98	100.00	

Nota: Elaboración propia

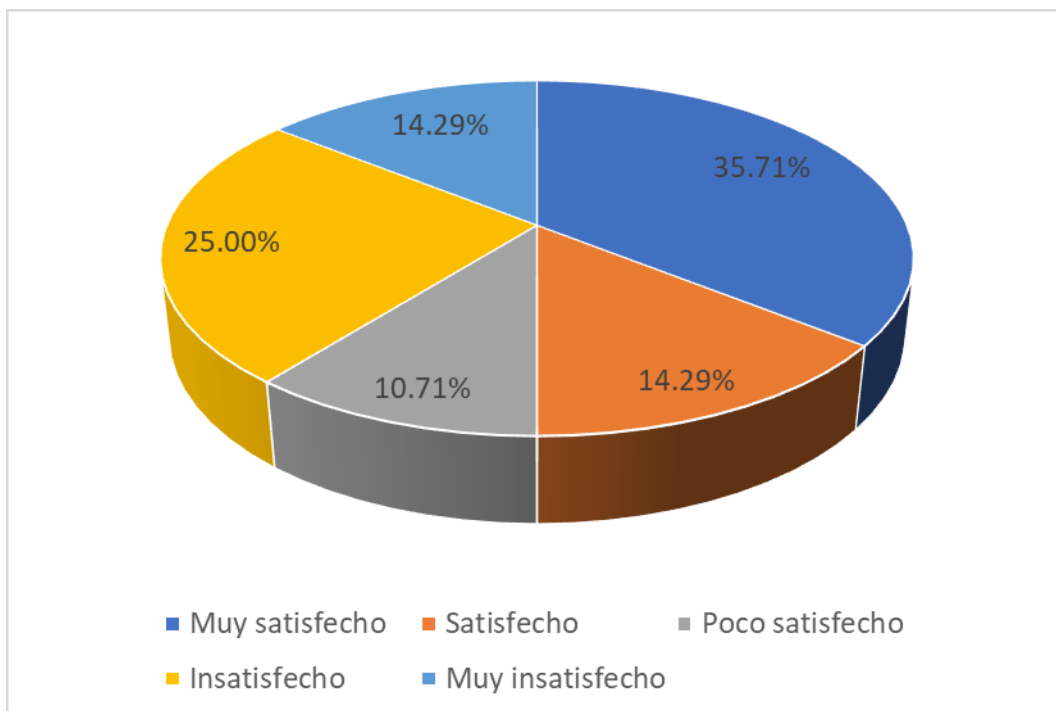


Figura 4. Se cumple con liquidez financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de trabajadores del Ministerio Publico Siempre Contigo

INTERPRETACIÓN

Tal como alcanzamos observar en la figura que antecede como resultado de aplicación del cuestionario expresa como, el 35.71% razonaron estar muy satisfechos, se cumple con el nivel de liquidez financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de trabajadores del Ministerio Publico Siempre Contigo; un 14.29% consideraron quedar satisfechos, el 10.71% consideraron estar poco satisfechos, pero contrariamente el 25.00%, consideraron estar insatisfechos, finalmente el 14.29% consideraron estar muy insatisfechos, se cumpla con la liquidez financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de trabajadores del Ministerio Publico Siempre Contigo.

4.1.5. PLANEAMIENTO FINANCIERO

Tabla 5

Planeamiento Financiero herramienta para mejorar la gestión operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. Muy satisfecho	16	57.14	57.14	57.14
b. Satisfecho	04	14.28	14.29	71.43
c. Poco satisfecho	03	10.71	10.71	82.14
d. Insatisfecho	02	7.14	7.15	89.29
e. Muy insatisfecho	03	10.71	10.71	100.00
TOTAL	28	99.98	100.00	

Nota: Elaboración propia

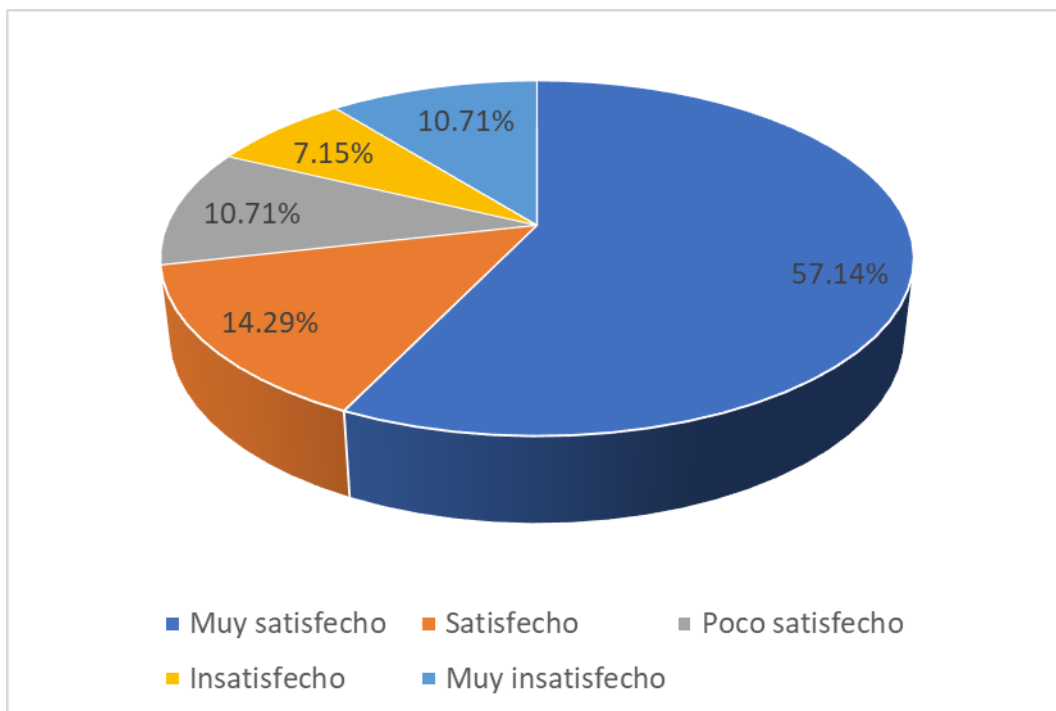


Figura 5. El Planeamiento Financiero es una herramienta para mejorar la gestión operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito

INTERPRETACIÓN

Como puede evidenciarse en la figura que se muestra las respuestas a interrogantes expresadas en cuestionario, como un 57.14% consideraron muy satisfechos el Planeamiento Financiero es una herramienta para mejorar la gestión operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de trabajadores del Ministerio Publico Siempre Contigo; el 14.29% manifestaron estar satisfechos; el 10.71% consideraron estar poco satisfechos, sin embargo inversamente el 7.15% respondieron estar insatisfechos, al culminar un 10.71% respondieron estar muy insatisfechos, que el Planeamiento Financiero sea una herramienta para mejorar la gestión operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de trabajadores del Ministerio Publico Siempre Contigo.

4.1.6. GESTION OPERATIVA

Tabla 6

Se aplica mejoramiento en gestión operativa de Cooperativa de Ahorro y Crédito de trabajadores del Ministerio Publico Siempre Contigo.

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. Muy satisfecho	08	28.57	28.57	28.57
b. Satisfecho	06	21.42	21.43	50.00
c. Poco satisfecho	05	17.85	17.86	67.86
d. Insatisfecho	05	17.85	17.86	85.72
e. Muy insatisfecho	04	14.28	14.28	100.00
TOTAL	28	99.97	100.00	

Nota: Elaboración propia

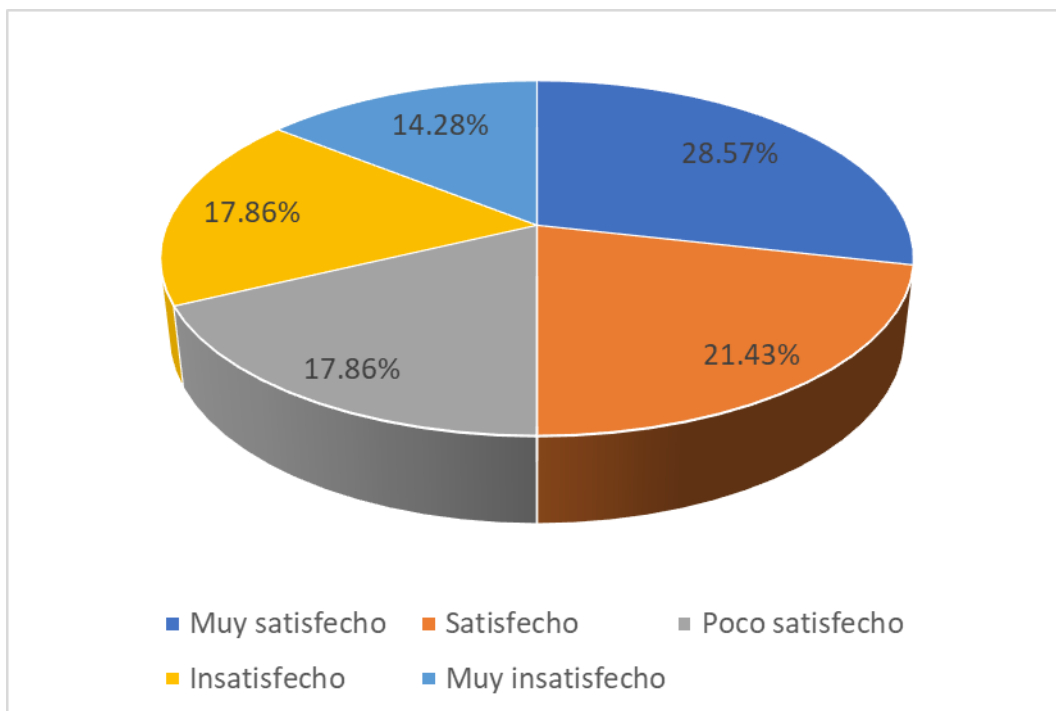


Figura 6. Se aplica el mejoramiento de procesos en la gestión operativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de trabajadores

INTERPRETACIÓN

En la figura que antecede se muestran los resultados del cuestionario aplicado a la muestra, por lo que conseguimos señalar como un 28.57% opinaron estar muy satisfechos se aplica el mejoramiento de procesos en la gestión operativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de trabajadores del Ministerio Público Siempre Contigo; un 21.43% opinaron quedar satisfechos, un 17.86% opinaron estar poco satisfechos; sin embargo de manera contrariamente el 18.76% opinaron estar insatisfechos, que se aplique el mejoramiento de procesos en la gestión operativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de trabajadores del Ministerio Público Siempre Contigo y el 14.28% manifestaron estar muy insatisfechos.

4.1.7. NIVEL DE CALIDAD

Tabla 7

La calidad es una herramienta importante para la gestión operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Trabajadores del ministerio Publico Siempre Contigo.

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. Muy satisfecho	09	32.14	32.14	32.14
b. Satisfecho	05	17.85	17.86	50.00
c. Poco satisfecho	06	21.42	21.42	71.42
d. Insatisfecho	04	14.28	14.29	85.71
e. Muy insatisfecho	04	14.28	14.29	100.00
TOTAL	28	99.97	100.00	

Nota: Elaboración propia

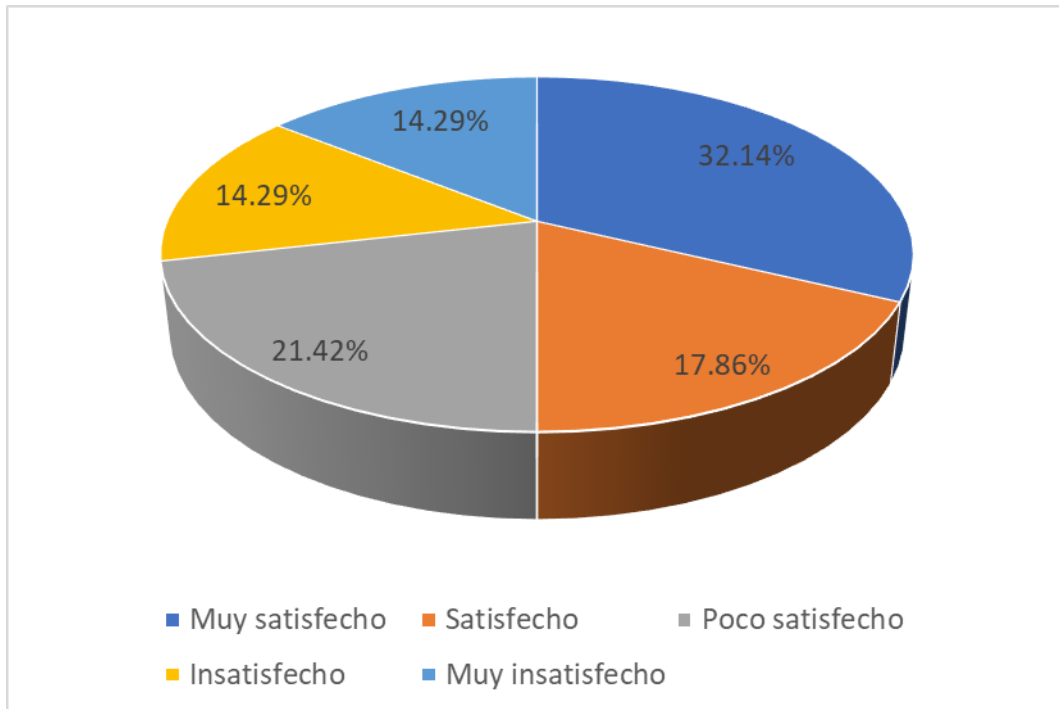


Figura 7. La calidad es una herramienta importante para la gestión operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito

INTERPRETACIÓN

Como podemos observar la figura que antecede datos derivadas de interrogación expresada en el cuestionario, podemos señalar que el 32.14% consideraron estar muy satisfechos, el nivel de calidad es una herramienta importante para la gestión operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Trabajadores del ministerio Publico Siempre Contigo; el 17.86% consideraron estar satisfechos, un 21.42% consideraron estar poco satisfechos; sin embargo contradictoriamente el 14.29% consideraron estar insatisfechos, finalmente el 14.29% consideraron estar muy insatisfechos, que la calidad sea una herramienta importante para la gestión operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Trabajadores del ministerio Publico Siempre Contigo.

4.1.8. PLANEACION

Tabla 8

La planeación es una herramienta para mejorar la gestión operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Trabajadores del Ministerio Publico Siempre contigo.

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. Muy satisfecho	10	35.71	35.71	35.71
b. Satisfecho	05	17.85	17.86	53.57
c. Poco satisfecho	03	10.71	10.71	64.28
d. Insatisfecho	06	21.42	21.43	85.71
e. Muy insatisfecho	04	14.28	14.29	100.00
TOTAL	28	99.97	100.00	

Nota: Elaboración propia

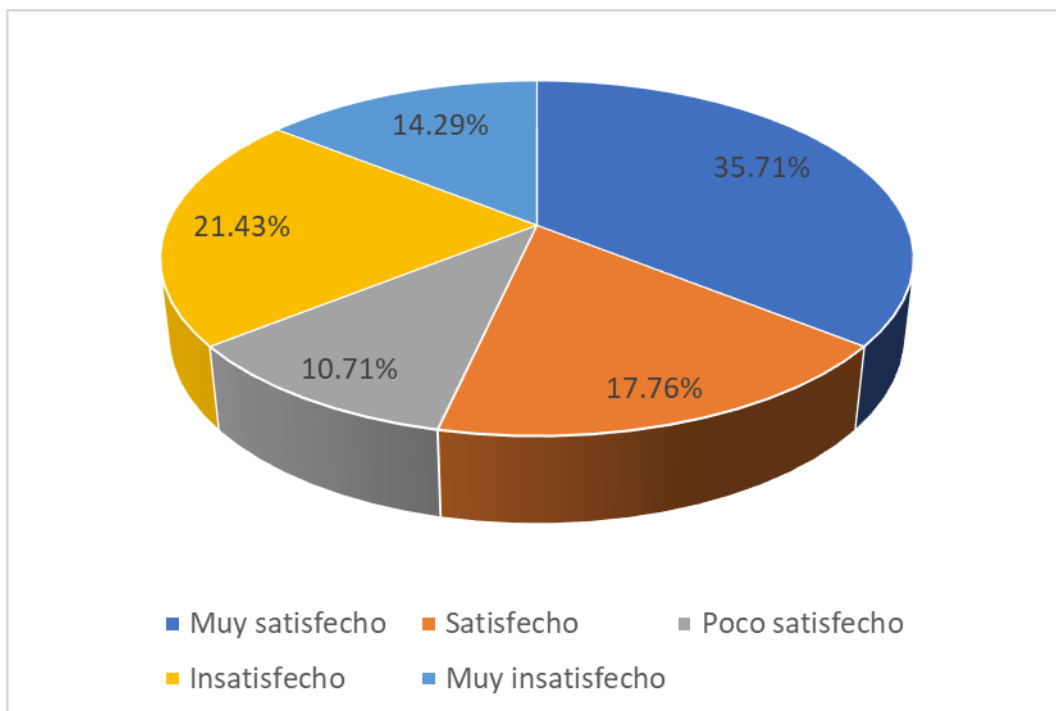


Figura 8. El nivel de planeación es una herramienta para mejorar la gestión operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito

INTERPRETACIÓN

En la presentación de la figura precedente se evidencia el resultado de las interrogantes aplicadas por medio del cuestionario, el cual muestra como un 35.71% calificaron estar muy satisfechos, el nivel de planeación es una herramienta para mejorar la gestión operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Trabajadores del Ministerio Publico Siempre contigo; el 17.86% consideraron estar satisfechos; un 10.71% respondieron estar poco satisfechos; sin embargo contrariamente el 21.43% consideraron estar insatisfechos; finalmente un 14.29% opinaron estar muy insatisfechos, que la planeación es una herramienta para mejorar la gestión operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Trabajadores del Ministerio Publico Siempre contigo.

4.1.09 CAPACIDAD DE SERVICIOS

Tabla 9

Capacidad de servicios es herramienta para gestión operativa de Cooperativa de Ahorro y Crédito de trabajadores del Ministerio Público siempre contigo.

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. Muy satisfecho	09	32.14	32.14	32.14
b. Satisfecho	07	25.00	25.00	57.14
c. Poco satisfecho	04	14.28	14.29	71.43
d. Insatisfecho	05	17.85	17.86	89.29
e. Muy insatisfecho	03	10.71	10.71	100.00
TOTAL	28	99.98	100.00	

Nota: Elaboración propia

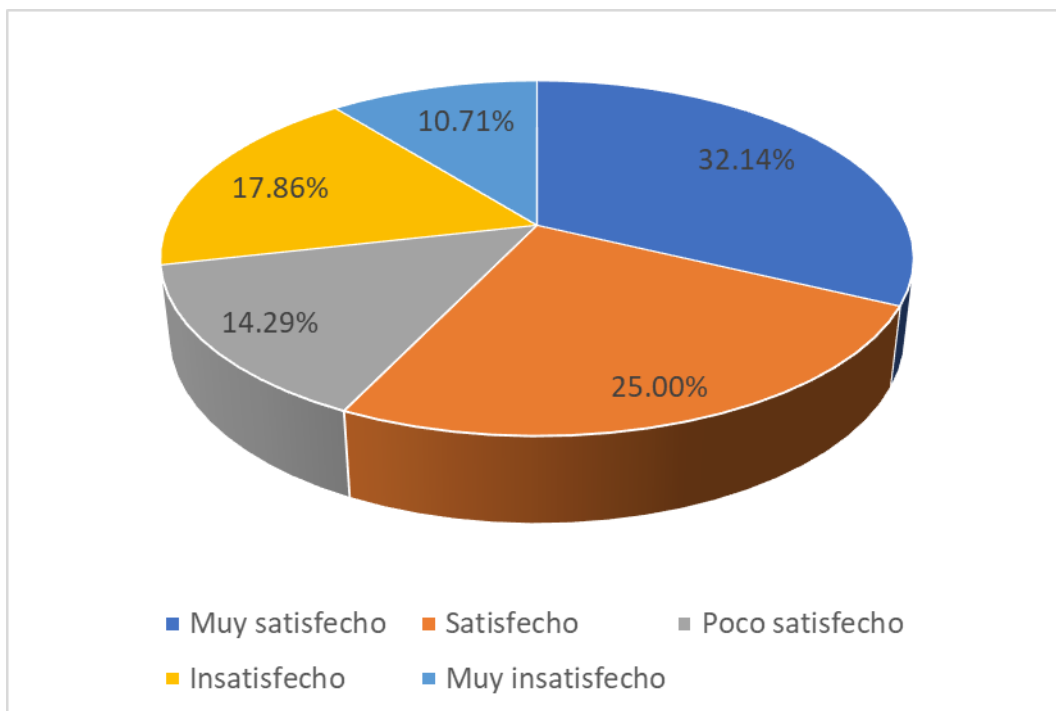


Figura 9. La capacidad de servicios es una herramienta importante para la gestión operativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito

INTERPRETACIÓN

Como se puede observar la figura que precede muestra las respuestas cuantificadas aplicadas a las personas de la muestra del cuestionario desarrollado, señalamos como un 32.14% consideraron estar muy satisfecho, la capacidad de servicios es una herramienta importante para la gestión operativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de trabajadores del Ministerio Público siempre contigo; un 25.00% opinaron estar satisfechos; un 14.29% opinaron estar poco satisfechos; contradictoriamente el 17.86% reflexionaron quedar insatisfechos; finalmente el 10.71% opinaron estar muy insatisfechos, la capacidad de servicios es una herramienta importante para la gestión operativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de trabajadores del Ministerio Público siempre contigo.

4.1.10. GESTION OPERATIVA

Tabla 10

La gestión operativa se mejorará con la aplicación del planeamiento financiero en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de trabajadores del Ministerio Público siempre contigo.

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. Muy satisfecho	14	50.00	50.00	50.00
b. Satisfecho	04	14.28	14.29	64.29
c. Poco satisfecho	05	17.85	17.86	82.15
d. Insatisfecho	02	7.14	7.14	89.29
e. Muy insatisfecho	03	10.71	10.71	100.00
TOTAL	28	99.97	100.00	

Nota: Elaboración propia

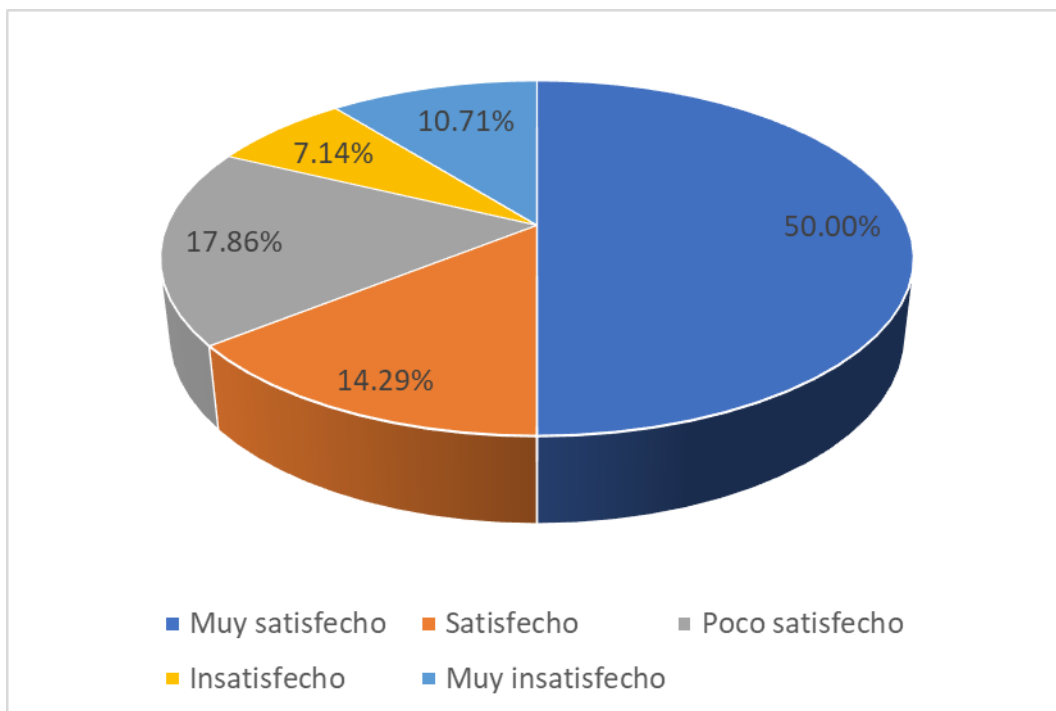


Figura 10. La gestión operativa se mejora con aplicación del planeamiento financiero en Cooperativa de Ahorro y Crédito.

INTERPRETACIÓN

De la presentación de figura se puede observar el comportamiento de las personas que respondieron a interrogantes del cuestionario desarrolladas se expresan, en tal sentido indicamos que un 50.00% opinaron estar muy satisfechos, la gestión operativa se mejorar con la aplicación del planeamiento financiero en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de trabajadores del Ministerio Publico siempre contigo, un 14.29% consideraron estar satisfechos, el 17.86% consideraron estar poco satisfechos; pero contrariamente el 7.14% consideraron estar insatisfechos, finalmente el 10.71% consideraron estar muy insatisfechos, la gestión operativa se mejorar con la aplicación del planeamiento financiero en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de trabajadores del Ministerio Publico siempre contigo

4.2. CONTRASTACION DE HIPÓTESIS

H.1:

H₀: El nivel de planificación no es una herramienta importante para el mejoramiento de los procesos de gestión en Cooperativa de Ahorro y Crédito.

H₁: El nivel de planificación si es una herramienta importante para el mejoramiento de los procesos de gestión en Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Tabla 11

La planificación es una herramienta importante para el mejoramiento de los procesos de gestión en Cooperativa de Ahorro y Crédito.

	Muy satisfecho	satisfecho	Poco satisfecho	insatisfecho	Muy insatisfecho	TOTAL
a. Muy satisfecho	9	2	1	0	0	12
b. Satisfecho	2	1	2	0	1	06
C Poco satisfecho	1	2	1	0	1	05
d. Insatisfecho	0	0	0	1	1	02
E Muy insatisfecho	0	1	1	1	0	03
TOTAL	12	06	05	02	03	28

Nota: Elaboración propia

1.- Enunciado estadístico:

$$p(f) = \frac{(a+b)!(c+d)!(a+c)!(b+d)!}{n!a!b!c!d!}$$

2.- I: $\alpha = 0.05$.

3.- De donde se tiene:

$$p(f) = \frac{(11)!(3)!(11)!(3)!}{28! 9! 2! 2! 1!}$$

$$= 1.08E-106$$

4.- **Resultado estadístico:** Entregado un $1.08E-106 < 0.05$, no acepta **H₀**.

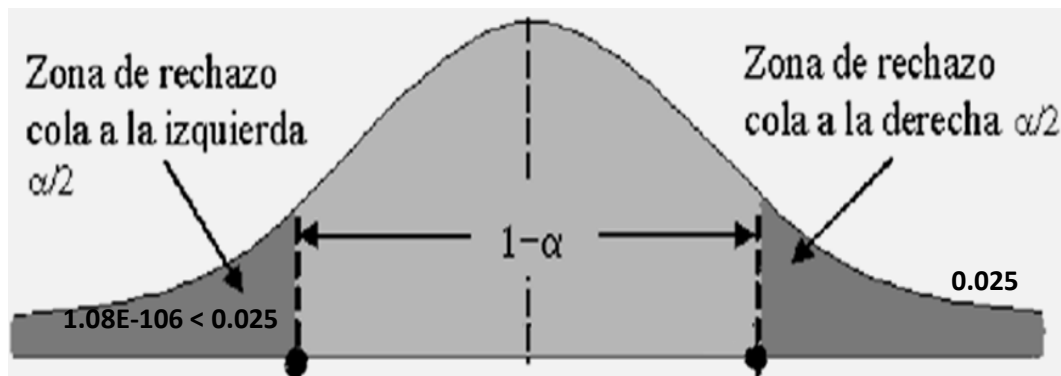


Figura 11. La planificación si es una herramienta importante para el mejoramiento de los procesos de gestión en Cooperativa de Ahorro y Crédito.

5.- **Conclusión:** Se establece el $1.08 < 0.05$ no admite **H₀**. En efecto, se concluye, el nivel de planificación si es una herramienta importante para el mejoramiento de los procesos de gestión en Cooperativa de Ahorro y Crédito.

H.2:

H₀: El nivel de organización, no es una herramienta que permite mejorar la calidad de gestión operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito

H₁: El nivel de organización si es una herramienta que permite mejorar la calidad de gestión operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito

Tabla 12

La organización es una herramienta que permite mejorar la calidad de gestión operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito

	Muy satisfecho	satisfec ho	Poco satisfecho	Insatisfeh o	Muy insatisfecho	TOTAL
a. Muy satisfecho	8	1	1	0	0	10
b. Satisfecho	1	1	1	1	0	04
c. Poco satisfecho	1	1	2	1	1	06
d. Insatisfecho	0	1	1	2	1	05
e. Muy insatisfecho	0	0	1	1	1	03
TOTAL	10	04	06	05	03	28

Nota: Elaboración propia

1.- Formula estadística:

$$p(f) = \frac{(a+b)!(c+d)!(a+c)!(b+d)!}{n!a!b!c!d!}$$

2.- I: $\alpha = 0.05$.

3.- Remplazando tenemos:

$$p(f) = \frac{(9)! (2)! (9)! (1)!}{28! 8! 1! 1! 1!}$$

$$= 0.72E-92$$

4.- **Respuesta computacional:** Entregado un $0.72E-106 < 0.05$, no acepta

Ho.

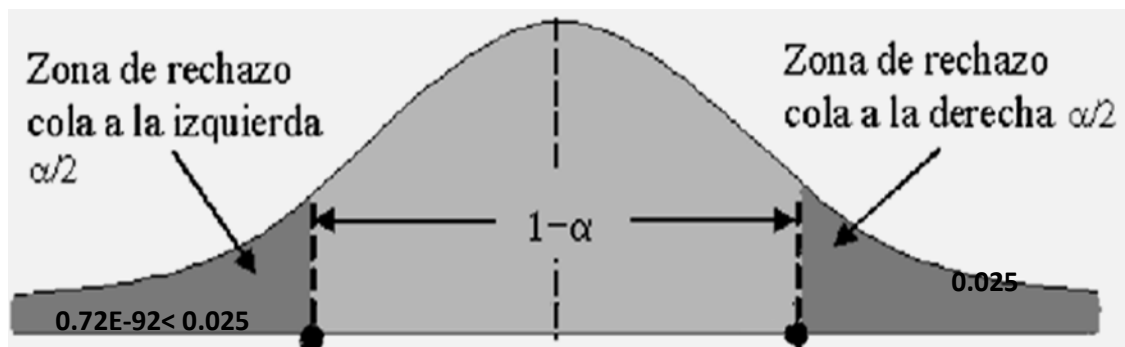


Figura 12. La organización es una herramienta que permite mejorar la calidad de gestión operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito

5.- **Conclusión:** Resulta como el $0.72 < 0.05$, no admite Ho. Se concluye el nivel de organización si es una herramienta que permite mejorar la calidad de gestión operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito

H.3:

H₀: El nivel de control no es una herramienta importante que permita mejorar el nivel de planeación para la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

H₁: El nivel de control si es una herramienta importante que permita mejorar el nivel de planeación para la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Tabla 13

El control es una herramienta importante que permita mejorar el nivel de planeación para la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

	Muy satisfecho	satisfec ho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Muy insatisfecho	TOTAL
a. Muy satisfecho	6	2	1	0	0	09
b. Satisfecho	2	0	2	1	0	05
c. Poco satisfecho	1	2	2	1	1	07
d. Insatisfecho	0	1	1	1	1	04
e. Muy insatisfecho	0	0	1	1	1	03
TOTAL	09	05	07	04	03	28

Nota: Elaboración propia

1.- Formula aplicada:

$$p(f) = \frac{(a+b)!(c+d)!(a+c)!(b+d)!}{n!a!b!c!d!}$$

2.- Nivel I: $\alpha = 0.05$.

3.- Resultado estadística:

$$p(f) = \frac{(8)! (2)! (8)! (2)!}{28! 6! 2! 2! 0!}$$

$$= 0.38E-92$$

4.- Destreza estadística: Entregado un $0.38E-106 < 0.05$, no acepta **H₀**.

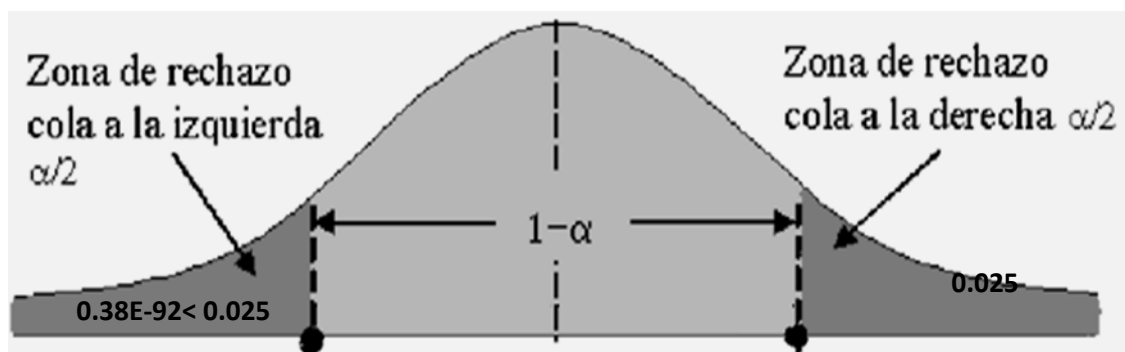


Figura 13. El control es una herramienta importante que permita mejorar el nivel de planeación para la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

5.- **Conclusión:** Se observa el $0.38 < 0.05$, se rechaza **H₀**. Concluyendo el nivel de control si es una herramienta importante que permita mejorar el nivel de planeación para la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

H.4:

H₀: La situación de liquidez no es una herramienta importante para la capacidad de servicios que permite mejorar la gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito

H₁: La situación de liquidez si es una herramienta importante para la capacidad de servicios que permite mejorar la gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito

Tabla 14

La liquidez es una herramienta importante para la capacidad de servicios que permite mejorar la gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

	Muy satisfecho	satisfec ho	Poco satisfecho	insatisfec ho	Muy insatisfecho	TOTAL
a. Muy satisfecho	9	0	0	1	0	10
b. Satisfecho	0	1	1	1	1	04
c. Poco satisfecho	0	1	1	0	1	03
d. Insatisfecho	1	1	0	4	1	07
e. Muy insatisfecho	0	1	1	1	1	04
TOTAL	10	04	03	07	04	28

Nota: Elaboración propia

1.- Formula a aplicar:

$$p(f) = \frac{(a+b)!(c+d)!(a+c)!(b+d)!}{n!a!b!c!d!}$$

2.- Grado ideal I: $\alpha = 0.05$.

3.- Estructura de elementos:

$$p(f) = \frac{(9)! (1)! (9)! (1)!}{28! 9! 0! 0! 1!}$$

$$= 0.32E-108$$

4.- Consecuencia computacional: Entregado un $0.32E-106 < 0.05$, no acepta H_0 .

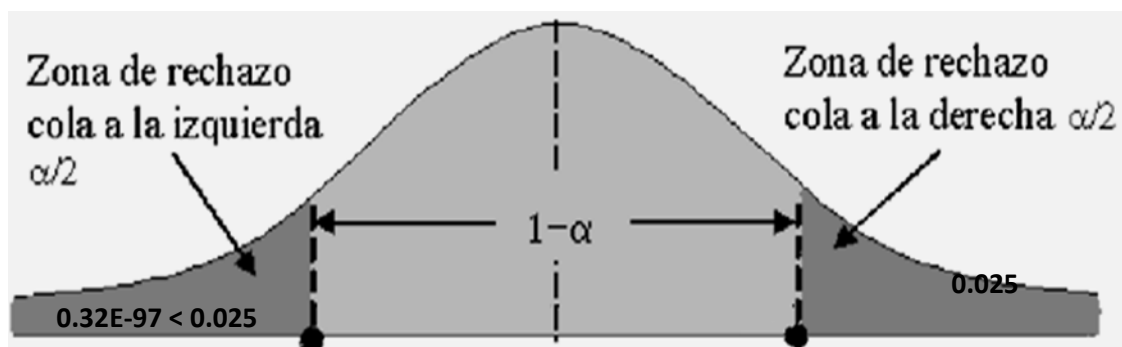


Figura 14. La liquidez es una herramienta importante para la capacidad de servicios que permite mejorar la gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito

5.- Conclusión: Se obtiene un $0.32 < 0.05$. Rechaza H_0 . En tal sentido la situación de liquidez si es una herramienta importante para la capacidad de servicios que permite mejorar la gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito

H.G.:

H₀: El planeamiento financiero no es una herramienta importante para la gestión operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de trabajadores del Ministerio Publico siempre contigo.

H₁: El planeamiento financiero es una herramienta importante para la gestión operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de trabajadores del Ministerio Publico siempre contigo.

Tabla 15

El planeamiento financiero una herramienta importante para la gestión operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de trabajadores del Ministerio Publico siempre contigo.

	Muy satisfecho	satisfec ho	Poco satisfecho	Insatisfec ho	Muy insatisfecho	TOTAL
a. Muy satisfecho	13	2	0	0	1	16
b. Satisfecho	2	1	0	0	1	04
c. Poco satisfecho	0	0	1	1	1	03
d. Insatisfecho	0	0	1	1	0	02
e. Muy insatisfecho	1	1	1	0	0	03
TOTAL	16	04	03	02	03	28

Nota: Elaboración propia

1.- Formula para estadística:

$$p(f) = \frac{(a+b)!(c+d)!(a+c)!(b+d)!}{n!a!b!c!d!}$$

2.- **Grado ideal I:** $\alpha = 0.05$.

3.- **Representación estadística:**

$$p(f) = \frac{(15)!(3)!(15)!(3)!}{28! 13! 2! 2! 1!}$$
$$= 1.39E-106$$

4.- **Resultado computacional:** Entregado un $1.39E-106 < 0.05$, no acepta H_0 .

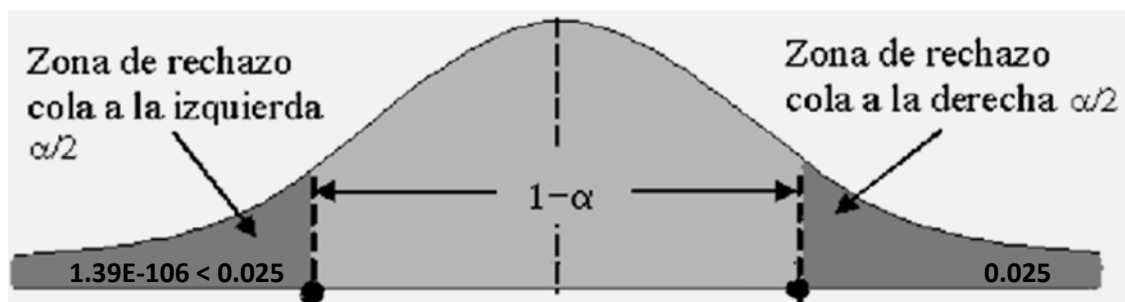


Figura 15. Planeamiento financiero es una herramienta para la gestión operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Ministerio Publico siempre contigo.

5.- **Conclusión:** Se determina un $1.39 < 0.05$, se rechaza H_0 . En tal sentido, se concluye como el planeamiento financiero es una herramienta importante para la gestión operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de trabajadores del Ministerio Publico siempre contigo.

CAPITULO V

DISCUSION

5.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De la culminación del trabajo podemos indicar que la consideración de diversos especialistas a nivel nacional como extranjeros, en lo concerniente a como administrar las finanzas, recurriendo al planeamiento financiero como herramienta ideal para su administración en cuanto a los recaudos por créditos como la colocación de los mismos, permite realizar las operaciones de manera eficiente y así mismo cumplir con cada uno de los socios, de manera que se cumple con la razón de ser de la entidad, así mismo permite administrar las acciones de orden operativo, siempre existió el intercambio de opiniones sobre todo en realicen a la gestión operativa y gestión financiera, lo cual se coincide que se trata de la relación que debe existir fin de desarrollar una gestión financiera eficiente en la administración de los recursos cooperativos, mas aun cuando se trata de una entidad que administra recursos de sus propios socios la misma que guarda la transferencia adecuada, así como la presentación de información contable y financiera al final de cada ejercicio, en la asamblea que es auditada antes de ser presentada a la asamblea general de personal que en su condiciones de socios, forman parte de la misma, en tal sentido nuestro trabajo investigativo se justifica convirtiéndose en un aporte para el manejo de las herramientas de suma importancia en la administración de la gestión operativa y financiera.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES

Primera conclusión

Del estudio a la documentación e información directa como su evaluación se ratifica, como la planificación es una herramienta importante que aporta en el mejoramiento de los procesos de gestión en Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Segunda conclusión

Producto del análisis de respuestas a entrevistas y contrastado con las propuestas se confirma, como la organización se convierte en herramienta que permite mejorar la calidad de gestión operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito

Tercera conclusión

Como respuesta a las interrogantes desarrolladas y contrastadas con las propuestas, validadas se confirma como el control se convierte en una herramienta importante que permita mejoramiento del proceso de planeamiento para la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Cuarta conclusión

Del análisis como reconocimiento de documentos procesados y sometidos a prueba se demostró, como el estado de liquidez se convierte en una herramienta importante para garantizar la capacidad de atención de servicios que permite mejorar la gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito

Conclusión General

Finalmente, de la revisión integral de documentos y respuestas a interrogantes, debidamente valuadas se concluye, el planeamiento financiero es una herramienta importante, que permite mejorar la gestión operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de trabajadores del Ministerio Público siempre contigo.

6.2. RECOMENDACIONES

Primera recomendación

Directivos, como funcionarios y personal profesional deberán de tener en cuenta, elaborar la planificación integral de la entidad considerando que es una herramienta importante para el mejoramiento de los procesos de gestión en Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Segunda recomendación

Que directivos, personal de gestión administrativa deberán de tener en cuenta la organización como herramienta que ayuda en el mejoramiento en la calidad de servicios en gestión operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Tercera recomendación

La administración en el conjunto de sus áreas pertinentes deberá de aplicar en forma transversal el control, como herramienta que permite advertir la presencia acciones que pueden poner en riesgo el cumplimiento de planeación para la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Cuarta recomendación

Las áreas contables como aquellas dedicadas a las finanzas con el apoyo permanente deberán de considerar la presencia del nivel liquidez, como herramienta de suma importancia ya que permite contar con la capacidad de

resolver los servicios orientados a mejoramiento de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito

Recomendación General

Finalmente, de manera transversal directivos, contables, profesionales y colaboradores, deberán de aplicar la herramienta del planeamiento financiero por su importancia orientada a mejorar la gestión operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de trabajadores del Ministerio Público siempre contigo.

REFERENCIAS

FUENTES DE INFORMACION

5.1 Fuentes Documentales

- Arece, C. (2021) su tesis: *Gestión operativa financiera su incidencia en área de Cobranzas a clientes banco Pichincha Cantón Quevedo*. Plan de canales electrónicos en tiempos de pandemia. Quevedo – Ecuador.
- Flores, R. (2021) su tesis: *Desempeño laboral y su incidencia en productividad de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas* – Perú.
- Huamán, L. (2021) tesis: *análisis financiero su incidencia en toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori Arequipa* – Perú.
- Jumbo, (2013) investigación: *Análisis de rentabilidad económica y financiera en la cooperativa de ahorro y crédito “27 de abril” ciudad de Loja* – Ecuador.
- Narro, O. (2022) su tesis: *Gestión por procesos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuestra Señora del Rosario” Chiclayo* – Perú.
- Ortega, R. (2021) tesis: *Identificación de factores de gestión de equipos de alto desempeño en las cooperativas del ahorro y crédito del segmento 2 de ciudad de Quito* - Ecuador.

Rivera, S. (2021) tesis: *Relación entre plan financiero y captación de productos de ahorros y créditos del Banco Scotiabank*, Chiclayo – Perú.

5.2. Fuentes Bibliográficas

ESAN. (20 de octubre de 2020). *La importancia de la gestión de operaciones en una organización*. Obtenido de Conexión ESAN:

<https://www.esan.edu.pe/apuntesempresariales/2020/10/la-importancia-de-la-gestion-de-operaciones-en-unaorganizacion/>

Gitman. (2012). *Principios de Administración Financiera* (Editorial).

https://books.google.com.pe/books?id=KS_04zILe2gC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false.

Guadalupe, R. (2019). *Mejora de la gestión operativa del servicio de outsourcing; soporte a geología de la empresa Manpower Professional Services S.A.* (Tesis de post grado) para obtener el grado académico de maestro en gestión minera en la Universidad Nacional de Ingeniería, Lima, Perú.

Navarro, A., & Espinosa, D. (2019). *La gestión del capital de trabajo como proceso de la gestión financiera operativa. Gestión Joven*" Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas". Young Management"

Ortega, J. (2016). *Análisis y evaluación a la gestión financiera de la empresa puebla Chávez y Asociados Cía. Ltda. de la ciudad de Riobamba,*

provincia de Chimborazo, periodo 2014 [Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. In Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/5994>

Oviedo, M., Medina, A., Negrín, E., & Carpio, D. (2017). *La planificación operativa con enfoque en procesos para las Universidades del Ecuador*. Ingeniería Industrial, 38(1), 116-127. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v38n1/rii110117.pdf>

Schoroeder R., Goldstein S. y Rungtusanathan, M. (2011). *Administración de operaciones 5ta Ed. México: McGraw- HILL/ InterAmerican Editores, S.A.*

Ying, H., Phun, C. & Yee, F. (2020). *Operational Management Implemented in Biofuel Upstream Supply Chain and Downstream International Trading: Current Issues in Southeast Asia* (artículo científico) Recuperado de: <file:///C:/Users/usuario/Downloads/energies-13-01799-v2.pdf>.

5.3 Fuentes Electrónicas

1. <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/4121>.
2. <http://www.libreroonline.com/peru/libros/46412/alvarado-leon-karina-merle/compras-estatales.html>
3. <https://doi.org/10.37292/riccva.v3i03.115>
4. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/Aequitas/articulo/download/15224/13182/>
5. [ww.mwf.gob.pe](http://www.mwf.gob.pe).

ANEXO 1

INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS

ENCUESTA:

La presente técnica que se presenta es el Cuestionario correspondiente al trabajo de investigación denominado: ***PLANEAMIENTO FINANCIERO HERRAMIENTA PARA GESTION OPERATIVA EN COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE TRABAJADORES DEL MINISTERIO PUBLICO – SIEMPRE CONTIGO***, con relación a dicho trabajo se pide que tenga a bien marcar con un aspa (X) la alternativa que según su criterio conteste la pregunta que se formula. Se agradece de antemano por su colaboración.

1. ¿Considera Usted que se cumple con el nivel de planificación financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Trabajadores del Ministerio público Siempre Contigo?

- a. Muy satisfecho ()
- b. Satisfecho ()
- c. Poco satisfecho ()
- d. Insatisfecho ()
- e. Muy insatisfecho ()

2. ¿En su opinión considera que se cumple con el nivel de organización financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Trabajadores del ministerio Publico Siempre Contigo?

- a. Muy satisfecho ()
- b. Satisfecho ()
- c. Poco satisfecho ()
- d. Insatisfecho ()
- e. Muy insatisfecho ()

3. ¿Considera Usted que se cumple con el nivel control financiero en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de trabajadores del Ministerio Publico siempre Contigo?

- a. Muy satisfecho ()
- b. Satisfecho ()
- c. Poco satisfecho ()
- d. Insatisfecho ()
- e. Muy insatisfecho ()

4. ¿Considera usted que se cumple con el nivel de liquidez financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de trabajadores del Ministerio Publico Siempre Contigo?

- a. Muy satisfecho ()
- b. Satisfecho ()
- c. Poco satisfecho ()
- d. Insatisfecho ()
- e. Muy insatisfecho ()

5. ¿Considera Usted que el Planeamiento Financiero es una herramienta para mejorar la gestión operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de trabajadores del Ministerio Publico Siempre Contigo?

- a. Muy satisfecho ()
- b. Satisfecho ()
- c. Poco satisfecho ()
- d. Insatisfecho ()
- e. Muy insatisfecho ()

6. ¿En su opinión la de aplica el mejoramiento de procesos en la gestión operativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de trabajadores del Ministerio Publico Siempre Contigo?

- a. Muy satisfecho ()
- b. Satisfecho ()
- c. Poco satisfecho ()
- d. Insatisfecho ()
- e. Muy insatisfecho ()

7. ¿Considera usted que el nivel de calidad es una herramienta importante para la gestión operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Trabajadores del ministerio Publico Siempre Contigo?

- a. Muy satisfecho ()
- b. Satisfecho ()
- c. Poco satisfecho ()
- d. Insatisfecho ()

e. Muy insatisfecho ()

8. ¿Considera usted que el nivel de planeación es una herramienta para mejorar la gestión operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Trabajadores del Ministerio Publico Siempre contigo?

a. Muy satisfecho ()

b. Satisfecho ()

c. Poco satisfecho ()

d. Insatisfecho ()

e. Muy insatisfecho ()

9. ¿Considera Usted que la capacidad de servicios es una herramienta importante para la gestión operativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de trabajadores del Ministerio Publico siempre contigo?

a. Muy satisfecho ()

b. Satisfecho ()

c. Poco satisfecho ()

d. Insatisfecho ()

e. Muy insatisfecho ()

10. ¿En su opinión la gestión operativa se mejorar con la aplicación del planeamiento financiero en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de trabajadores del Ministerio Publico siempre contigo?

a. Muy satisfecho ()

b. Satisfecho ()

c. Poco satisfecho ()

d. Insatisfecho ()

e. Muy insatisfecho ()

Muchas gracias por su apoyo.