

REPÚBLICA DOMINICANA
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL CIBAO ORIENTAL
(UTECO)
Universidad Estatal



Facultad de Ciencias Jurídica y Económicas
Escuela de Negocios

**Trabajo de Grado para Optar por el Título de Licenciatura en Administración de
Empresas**

Título:

Diseño de un Plan Operativo Anual para eficientizar la Gestión de Créditos Financieros
otorgados por los Bancos de Capital Local

Sustentantes:

Reynildia Ortega Guzmán
Aurelina Robles Acosta
Yanet Altagracia Peña Brito

Los conceptos emitidos en el
presente trabajo son de la
exclusiva responsabilidad de las
sustentantes

Asesor:

Lic. Ali Francisco Vargas Méndez

Cotuí, Provincia Sánchez Ramírez
Año académico 2023

TITULO

**DISEÑO DE UN PLAN OPERATIVO ANUAL PARA EFICIENTIZAR LA
GESTIÓN DE CRÉDITOS FINANCIEROS OTORGADOS POR LOS BANCOS
DE CAPITAL LOCAL**

Hoja de Aprobación del Jurado

Título: Diseño de un plan Operativo Anual para eficientizar la Gestión de Créditos financieros otorgados por los Bancos de Capital Local.

Anteproyecto de grado sometido a la Universidad Tecnológica del Cibao Oriental (UTECO). Como requisito parcial para obtener el título de Licenciatura en Administración de Empresas.

Por: Reynildia Ortega Guzmán, Aurelina Robles Acosta y Yanet Altagracia Peña Brito.

Ali Francisco Vargas Méndez

Docente asesor

Miembro de Comité Evaluador

Miembro de Comité Evaluador

Miembro de Comité Evaluador

Licda. Ana María Rondón

Coordinadora Escuela de Negocios

Licdo. Oliver Aquino

Decano de la Facultad Jurídicas y Humanidades

Calificación ____.

Cotuí, Prov. Sánchez Ramírez, Rep. Dom.

Año Lectivo 2023

REPÚBLICA DOMINICANA
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL CIBAO ORIENTAL
(UTECO)
UNIVERSIDAD ESTATAL



FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y ECONÓMICAS
ESCUELA DE NEGOCIOS

Declaración de Autoría Los conceptos emitidos en el presente trabajo de grado son responsabilidad de las sustentantes de este. Las citas, consultas bibliográficas se han realizado respetando el derecho de autor; por tanto, se libera a la Universidad Tecnológica del Cibao Oriental (UTECO) de su responsabilidad, sin embargo, para la reproducción total o parcial se requiere de su autorización.

Sustentantes:

Reynildia Ortega Guzmán

Aurelina Robles Acosta

Yanet Altagracia Peña Brito

Índice

Lista de cuadros.....	7
LISTA DE ANEXOS.....	9
AGRADECIMIENTOS	10
DEDICATORIAS	11
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Planteamiento del problema	6
1.3 Justificación.....	8
1.4 Objetivos.....	9
1.4.1 Objetivo general	9
1.4.2 Objetivos específicos.....	9
1.5 Operacionalización de las variables	10
1.6 Alcance y límites	11
1.7 Definición de términos:	12
1.8 Marco Contextual.....	13
CAPÍTULO II	19
REVISIÓN DE LITERATURA.....	19
2.1 Introducción	19
2.2 Plan Operativo Anual	19
2.2.1 Definiciones	19
2.2.2 Importancia.....	20
2.2.3 Objetivos.....	20
2.3 Procesos para la Planificación Operativa Anual.....	21
CAPÍTULO III	40
METODOLOGÍA	40
3.1 Introducción	40
3.2 Diseño y tipo de estudio	40
3.3 Enfoque investigativo.....	40
3.4 Población y muestra	40
3.5 Criterios de inclusión y exclusión	40
3.5.1 Inclusión	40
3.5.2 Exclusión	41
3.6 Método, técnica e instrumento de investigación.....	41
3.7 Validez del instrumento.....	41
3.8 Procedimientos investigación descriptiva.....	41
3.9 Técnicas de análisis de datos	42
CAPÍTULO V	57

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	57
5 Introducción	57
5.1 Preguntas Problematicadoras.....	57
5.2 Conclusiones	61
5.3 RECOMENDACIONES	63
Referencias	65

LISTA DE GRAFICOS

Nº	Descripción	Pág.
	Gestión de Créditos Financieros	
1	Distribución de frecuencia y porcentaje sobre el sexo de los empleados.	43
2	Distribución de frecuencia y porcentaje sobre la edad de los gerentes.	43
3	Distribución de frecuencia y porcentaje sobre análisis del entorno.	44
4	Distribución de frecuencia y porcentaje sobre desarrolla estrategias para una mejor gestión de créditos financieros.	44
5	Distribución de frecuencia y porcentaje sobre monitoreo y evaluación para la eficacia de la gestión de créditos financieros.	45
6	Distribución de frecuencia y porcentaje sobre gestión de créditos financieros de esta entidad, si se realizan con responsabilidad	45
7	Distribución de frecuencia y porcentaje sobre si la tasa de interés varía dependiendo del tipo de préstamo.	46
	Estructura del Plan Operativo Anual	46
8	Distribución de frecuencia y porcentaje sobre el sí interés por mora varía dependiendo del tipo de préstamo.	47
9	Distribución de frecuencia y porcentaje sobre la medición del índice de eficiencia de la gestión de créditos.	47
10	Distribución de frecuencia y porcentaje sobre si la rentabilidad de la cartera depende del tipo de cliente.	48
11	Distribución de frecuencia y porcentaje sobre la utilización de mecanismos de medición para eficientizar la gestión de los préstamos.	48
	Procedimientos del Plan Operativo Anual	49
12	Distribución de frecuencia y porcentaje sobre si la institución mantiene sus objetivos estratégicos anuales definidos.	49
13	Distribución de frecuencia y porcentaje sobre si se monitorea la eficiencia en los procesos de la estructura del plan operativo anual.	50
	Normativas que debe contener El Plan Operativo	50
14	Distribución de frecuencia y porcentaje sobre si se evidencia la implementación de indicadores de gestión.	51
15	Distribución de frecuencia y porcentaje sobre si se establecen directrices para los procesos de toma de decisión.	51

- 16 Distribución de frecuencia y porcentaje sobre los procedimientos que debe contener el Plan Operativo Anual para eficientizar la Gestión de Créditos financieros otorgados por los Bancos de Capital Local. 52

Beneficios proporcionados el Plan Operativo Anual 53

- 17 Distribución de frecuencia y porcentaje sobre los procedimientos considera más importantes para eficientizar la Gestión de Créditos financieros otorgados por los Bancos de Capital Local. 53
- 18 Distribución de frecuencia y porcentaje sobre las normativas debe contener el Plan Operativo Anual para eficientizar la Gestión de Créditos financieros en el banco que usted labora. 54
- 19 Distribución de frecuencia y porcentaje sobre la importancia de cumplir con las normativas del Plan Operativo Anual para eficientizar la Gestión de Créditos financieros otorgados por los Bancos de Capital Local. 54
- 20 Distribución de frecuencia y porcentaje sobre la importante la innovación en el momento de crear las normativas del Plan Operativo Anual para eficientizar la Gestión de Créditos financieros otorgados por los Bancos de Capital Local. 55
- 21 Distribución de frecuencia y porcentaje sobre beneficios que proporciona el Plan Operativo Anual para eficientizar la Gestión de Créditos financieros otorgados por los Bancos de Capital Local. 55
- 23 Distribución de frecuencia y porcentaje sobre si Los empleados del banco para el cual usted labora reciben instrucciones claras que los dirijan al logro de las metas y objetivos. 56

LISTA DE ANEXOS

Nº	Descripción	Pág.
1	Listado de los Bancos de Capital Local del Municipio de Cotuí	67
2	Cuestionario para ser aplicado a los empleados.....	68
3	Imágenes de visita a los bancos de capital local.....	73
4	Cronograma de Trabajo de Grado.....	78

AGRADECIMIENTOS

A Dios:

Por su bondad y misericordia, por darnos vida, salud y la fortaleza necesaria para capacitarnos y llegar a nuestra meta final. Gracias buen Dios.

A nuestro asesor de tesis Ali Francisco:

Por ser nuestro guía y estar disponible en todo momento, demostrando su profesionalismo y compromiso con la educación, sobre todo con la responsabilidad de ayudarnos con este gran proyecto.

A todos los profesores de la UTECO:

Quienes al cumplir con su rol aportaron los conocimientos que nos llevaron a lograr nuestro sueño de ser profesional.

A la Universidad Tecnológica del Cibao Oriental UTECO:

Por acogernos y volverse nuestro segundo hogar, donde adquirimos grandes conocimientos, experiencias y las enseñanzas que fueron la base y sustento de los profesionales que somos hoy en día.

A los bancos de Capital Local del municipio de Cotuí:

Por brindarnos su apoyo y nos abrieron las puertas para colaborar con las informaciones solicitadas.

A un gran compañero y amigo, Engel Octavio Ventura:

Quien nos colaboró y fue parte de este gran proyecto, aportando desde su disposición con conocimientos y fuentes de investigación.

DEDICATORIAS

A Dios

Por hacerme comprender que todo tenía su momento y que debía pensar en que podía tener mis planes, proyectos y metas organizadas; pero él tenía otros para mí y que aceptarlos sería mi mejor decisión y posición frente a la vida. Por esto, en primer lugar, quiero dedicarle y darle gracias a Dios; Porque cambio el orden de mis metas, pero me ha ayudado a cumplirlas y me seguirá dando fortalezas para continuar.

A mis madres María Virgen Hernández Liriano y Ana Daysi Guzmán Hernández

En este proceso la familia y su apoyo siempre es fundamental, es por esto que dedico con gran amor por su apoyo, sus sacrificios para darme lo mejor, gracias por que pudo faltar mucho en la casa, pero jamás lo necesario para los estudios; por su compañía en cada momento que necesite su presencia, pero sobre todo por sus oraciones porque sé que nunca han dejado de orar por mí y de pedir por que cumpliera con esta gran meta.

A mi Padre José Oviedo Ortega y hermanos Randolph, José Luis, Waylin y de manera especial a Anni, Suge y Milagros.

Quiero que les sirva de impulso para nunca rendirse, que nunca duden de su capacidad como mujer y saber que con la ayuda de Dios siempre pueden lograr lo que se proponen. Por el apoyo recibido y por ser parte de este largo e importante proceso en mi vida. Al igual a cada tío, tía, primos y amigos; porque con un buen deseo o consejo han sido parte de este logro.

A mi esposo Jhordy Lorenzo Reyes Pérez

Quien siempre me ha apoyado y con quien he podido contar para todo lo que he necesitado en mis estudios desde lo material hasta su compañía en este proceso y por siempre tener buenos deseos para mí.

A mi hijo Noah Lorenzo Reyes Ortega

De manera muy especial dedico, esta y cada una de mis metas en lo adelante, porque desde el día que supe de tu venida te convertiste en una razón más para avanzar y desde tu nacimiento has sido el motor que me impulsa, quien tan solo con existir me ha dado las fuerzas para continuar. Llenaste mi corazón de amor.

Reynildia Ortega Guzmán

DEDICATORIAS

A Dios:

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos,

A mis padres: Juana evangelista Brito Vásquez y Félix Antonio Peña Duarte

Llena de regocijo, de amor y agradecimiento, dedicó este proyecto a ustedes que han sido mis pilares para seguir adelante, es para mí una gran satisfacción poder dedicarles a ellos lo que con mucho esfuerzo, esmero y trabajo he logrado, gracias por confiar en mí.

A mi abuela: María Dolores Vásquez

Tú bendición a diario a lo largo de mi vida me protege y me lleva por el camino del bien.

A mis hermanos: Jhoni Félix Peña, Ramona Estefany Brito Vásquez

Porque son la razón de sentirme orgullosa de culminar mi meta, gracias a ellos por confiar siempre en mí.

A mis sobrinos: Obed Félix Peña, Alondra Rosario Brito, Joenfry Encarnación Brito, Joelfy Rosario Brito

A quienes adoro y llenan mi vida cada día de felicidad.

Yanet Atl. Peña Brito

DEDICATORIAS

A Dios:

Primero quiero darle la gracias a dios que es el todo poderoso que me ha permitido llegar a este punto de mi vida. Gracias padre

A mi madre: Aura Estela Acosta

Darle la gracias a mi madre que es la persona que siempre a esta a mi lado apoyándome y dándome fuerzas para continuar en cada uno de mis pasos.

A mis hermanos Junior e Iván:

Que de una manera u otra pusieron su granito de arena para cumplir una meta más.

A mi adoro esposo Roosevelt Reyes:

Quien más me ha apoyado en este camino, quien estuvo conmigo siempre, un hombre ejemplar que me ha mostrado que todo en la vida es posible con esfuerzo y dedicación. Gracias por estar siempre a mi lado.

A mis dos retoños Marcos y Alisson:

Son el motor que mueve mi vida por ellos es que me levanto cada día para darles lo mejor de mí y darles un buen ejemplo a seguir.

A mi segunda madre Camila Altagracia Acosta:

Nunca me ha desamparado y siempre cuento contigo para cada una de mis batallas.

A mi padre Aureliano Robles:

Aunque ya no estés con nosotros fuiste un gran apoyo para cumplir esta meta, y sé que, aunque no estas con nosotros siempre de donde quiera que estas me acompañas.

A mi segundo padre Federico de Jesús:

El tío que más me consiente y me ha apoyado en toda mi vida muchas gracias por tu cariño y comprensión.

Aurelina Robles Acosta

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes

Algunos estudios anteriores han abordado temas relacionados con el diseño de un plan operativo anual, para eficientizar la gestión de créditos financieros otorgados por los bancos de capital local en el sistema bancario dominicano. A continuación, se mencionan algunos antecedentes relevantes:

Un Plan Operativo Anual es fundamental para la gestión eficiente de créditos financieros otorgados por bancos de capital local en la República Dominicana. A través de la planificación cuidadosa y la implementación estratégica, los bancos pueden mejorar su capacidad para otorgar préstamos de manera efectiva y rentable, mientras reducen los riesgos asociados con la concesión de créditos. Un plan operativo anual bien estructurado debe incluir objetivos claros y medibles, así como una estrategia bien definida para lograr esos objetivos. Esto permitirá a los bancos monitorear su progreso y ajustar su estrategia en consecuencia para lograr una gestión de crédito efectiva.

El diseño de un Plan Operativo Anual para eficientizar la gestión de créditos financieros debe estar en línea con las regulaciones y prácticas del mercado financiero en la República Dominicana. Los bancos deben cumplir con todas las regulaciones y normativas relevantes para evitar sanciones y proteger su reputación. También deben estar atentos a las tendencias del mercado financiero para adaptarse a los cambios y maximizar las oportunidades de crecimiento. Además, es importante que los bancos tengan en cuenta las necesidades de los clientes al diseñar su plan operativo anual, ya que esto les permitirá ofrecer productos y servicios financieros que se ajusten a las necesidades de los consumidores.

La implementación de un Plan Operativo Anual para la gestión de créditos financieros puede tener beneficios significativos para los bancos y los consumidores en la República Dominicana. Al mejorar la eficiencia en la gestión de créditos, los bancos pueden reducir los costos operativos y ofrecer préstamos con tasas de interés más competitivas, lo que puede aumentar la demanda de crédito y mejorar la accesibilidad de los consumidores a los servicios financieros. Además, un plan operativo anual

efectivo puede ayudar a los bancos a reducir los riesgos asociados con la concesión de créditos y mejorar su capacidad para administrar los préstamos existentes. Esto puede tener un impacto positivo en la economía en general al estimular el crecimiento empresarial y la creación de empleo en la República Dominicana.

Santos, L. (2019). Automatización de procesos para la eficiencia de la gestión crediticia en los bancos comerciales de la República Dominicana. Tesis de maestría, Universidad Tecnológica de Santiago. Este estudio propuso la automatización de procesos para mejorar la eficiencia de la gestión crediticia en los bancos comerciales de la República Dominicana, mediante el uso de herramientas tecnológicas como el análisis de datos y la inteligencia artificial.

Ferreira, G. (2017). Análisis de los factores que afectan la eficiencia de los bancos comerciales en la República Dominicana. Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra. Este estudio analizó la eficiencia de los bancos comerciales en la República Dominicana y encontró que la gestión de créditos es una de las principales áreas donde se pueden mejorar los procesos para aumentar la eficiencia.

Ramírez, E., & Ojeda, M. (2018). Modelo de gestión de riesgo de crédito para una entidad financiera en la República Dominicana. *Revista Científica de Administración, Economía y Contabilidad*, 2(1), 45-56. Este estudio propuso un modelo de gestión de riesgo de crédito para una entidad financiera en la República Dominicana, que incluye la evaluación de los riesgos crediticios a través de herramientas tecnológicas y la gestión proactiva del portafolio de créditos.

En general, estos estudios coinciden en la importancia de mejorar la gestión de créditos en el sistema bancario dominicano para aumentar la eficiencia, la rentabilidad y la satisfacción del cliente. Sin embargo, es necesario profundizar en la investigación para diseñar un plan operativo anual que permita eficientizar la gestión de créditos en los bancos de capital local.

En la investigación de Guzmán y Contreras (2018), se analiza cómo la automatización de procesos puede mejorar la gestión de créditos en una entidad financiera. Los autores concluyen que la automatización de procesos permite una gestión más eficiente y rápida de los créditos, así como una reducción de costos operativos.

Flores y Delgado (2016) abordan el análisis de la gestión de créditos bancarios en pequeñas empresas. Los autores identifican la necesidad de que los bancos de capital local ofrezcan productos y servicios financieros adaptados a las necesidades de las pequeñas empresas, lo que implica una gestión de créditos más eficiente y flexible.

Luna y Pérez (2019) estudian la eficiencia en la gestión de créditos en los bancos de capital local y su impacto en la rentabilidad de las entidades financieras. Los autores concluyen que la eficiencia en la gestión de créditos está relacionada con la rentabilidad de los bancos, y que la implementación de tecnología y la automatización de procesos son fundamentales para lograr una gestión más eficiente.

En general, estos antecedentes destacan la importancia de la automatización de procesos, la implementación de tecnología y la adaptación a las necesidades de los clientes para lograr una gestión de créditos más eficiente y rentable en los bancos de capital local.

Diseñar un Plan Operativo Anual para efficientizar la Gestión de Créditos Financieros otorgados por los Bancos de Capital Local es necesario por varias razones.

La implementación de un plan operativo anual permite la mejora de los procesos y la optimización de los recursos, lo que conlleva a una mayor eficiencia en la gestión de créditos financieros. Reducir los tiempos de espera: La efficientización de los procesos se traduce en una disminución de los tiempos de espera para la aprobación y desembolso de los créditos, lo que impacta positivamente en la satisfacción de los clientes.

Incrementa la precisión y reducir el riesgo crediticio, un plan operativo anual permite la estandarización y automatización de procesos, lo que a su vez contribuye a una gestión más precisa y una reducción del riesgo crediticio.

Además, permite optimizar los costos operativos debido a la implementación de herramientas tecnológicas para la gestión de créditos financieros, redundando en la disminución de los costos operativos y el aumento de la rentabilidad del banco.

Diseñar un Plan Operativo Anual para efficientizar la Gestión de Créditos Financieros otorgados por los Bancos de Capital Local es crucial para optimizar la eficiencia y rentabilidad de los bancos, mejorar la satisfacción de los clientes, y reducir el riesgo crediticio.

Esteban Pérez Caldentey y Daniel Titelman 2018 plantean que el sistema de gestión financiera debe desempeñar un papel clave en la generación de ahorro y en su canalización eficiente, a fin de financiar la inversión y la innovación tecnológica y facilitar el acceso al financiamiento de los diversos agentes productivos, en particular de las pequeñas y medianas empresas (pymes). Para diseñar y construir un sistema financiero orientado al desarrollo productivo y el cambio estructural, es necesario contar con políticas de inclusión financiera.

La inclusión es indispensable para que los sistemas financieros contribuyan a lograr un desarrollo económico y social sostenible. No se refiere únicamente a elevar los bajos niveles de acceso financiero y bancarización de la región, sino también a mejorar y perfeccionar el uso del sistema financiero por parte de aquellos actores que forman parte del circuito financiero formal.

Para promover la inclusión financiera, es preciso realizar esfuerzos públicos y privados orientados a fortalecer, entre otras cosas, la institucionalidad y la estabilidad económicas, así como la institucionalidad jurídica, y a impulsar la creación de nuevos instrumentos para la administración de los riesgos de índole económica y financiera. Pero también hace falta una nueva perspectiva de la innovación financiera que permita canalizar los recursos hacia el sector productivo y los objetivos de desarrollo. Los bancos de desarrollo desempeñan un papel sustancial en la generación de innovación orientada al financiamiento, tanto de forma directa como a través de la articulación con otros bancos.

El sistema financiero resulta de la integración de diferentes intermediarios financieros, quienes son las entidades encargadas de facilitar y eficientizar la transferencia de recursos financieros entre las unidades deficitarias y aquellas que cuentan con excedentes, mediante la creación y utilización de instrumentos especializados que satisfacen las necesidades del mercado (Turrent, 2007). Dentro del sistema financiero en México, la banca múltiple es el sector de intermediación con mayor participación, dado que posee poco más del 60% de los activos totales (CNBV, 2014).

La competencia juega un papel primordial para el desarrollo de toda actividad económica. Específicamente, el desarrollo del sistema financiero se propicia con una mayor participación de unidades económicas y con más incentivos para la competencia.

En consecuencia, estas medidas son capaces de generar un mercado más dinámico y una amplia diversificación de servicios y productos financieros. A su vez, la diversificación en servicios y productos contribuye a una mayor inclusión financiera que de acuerdo con la definición de Heimann et al. (2009) permite un acceso universal y continuo a servicios adaptados a las necesidades de los usuarios financieros con la finalidad de contribuir al desarrollo económico y social.

La principal problemática que enfrenta el sistema financiero es la alta concentración de mercado que genera altos costos para los usuarios de servicios financieros, poca diversidad para las diferentes actividades que requieren de financiamientos especializados y flexibilizados a sus necesidades y la ausencia de factores que fomenten la inclusión financiera (Quiroz, 2013).

Ana Ceferina Villaorduña Caldas 2014 en su tesis titulada Efectos Del Financiamiento En La Gestión De Las Empresas plantea que Todo negocio o empresa posee la capacidad de crecer y desarrollarse; y a la vez competir con empresas similares o de su mismo giro de negocio y realizar transacciones comerciales o intercambios comerciales con sus pares a nivel local o internacional. Dichas empresas tienen que ser capaces de gestionar los recursos que tienen a su disposición y generar otros, para poder lograr un equilibrio entre los disponibles y obtenibles. Los empresarios tienen la misión de persuadir y motivar al inversionista o fuentes de capital (entidades bancarias, financieras) para que en el caso que los recursos escaseen estos estén dispuestos a apoyarlo.

En nuestra sociedad existen dos sectores, tenemos el Sector Privado que pertenecen a empresas de la propiedad privada y el Sector Público conformado por las entidades gubernamentales, ambos tipos de empresas tienen diferentes objetivos financieros ya que las empresas privadas obtienen un beneficio económico a través de sus utilidades, en tanto que las entidades gubernamentales no tienen beneficio alguno, ya que son creadas para el bienestar social o para brindar un servicio público de acuerdo a sus objetivos o su ámbito de acción.

Es por ello que la gestión de los recursos de las empresas juega un papel fundamental en la toma de las decisiones más óptimas que repercutirán en el futuro de la empresa el cual puede ser exitoso y traer beneficio y en caso contrario llevar a la empresa a la quiebra. Algunas de estas pequeñas y micro empresas ignoran la

importancia y el significado que tiene la gestión dentro de sus empresas; por otro lado, existen empresarios que saben el significado de este término y son conscientes de que para lograrlo necesitan invertir en profesionales que logren desarrollarla eficientemente, para lo cual se necesitaría una inversión que permita solventar los servicios de las personas encargadas.

El financiamiento es un tema vital para las empresas sobre todo para las medianas o pequeñas y actualmente continua teniendo problemas para poder acceder a alguna modalidad de financiamiento que el sistema financiero ofrece a través de las diversas entidades financieras, las limitaciones provienen de la misma empresa del interior, de su forma de administración, de la informalidad, de la falta de recursos, de las dificultades que tienen para poder demostrar que pueden pagar un crédito o que tienen suficiente movimiento financiero, estos y otros temas serán tratados en esta investigación, que consideramos que es importante y vital para el futuro de este tipo de organizaciones.

1.2 Planteamiento del problema

Los cambios sociales y políticos de la sociedad y del entorno financiero conducen a los bancos a renovar y efficientizar la gestión de créditos que otorgan a sus clientes. Esto lleva a los mismos a adoptar medidas que garanticen una mejora continua en la calidad de sus servicios, para esto, muchas entidades bancarias optan por implementar un Diseño de un plan Operativo Anual para efficientizar la Gestión de Créditos financieros, los cuales son otorgados por los Bancos de Capital Local.

Es probable que los bancos de capital local no hayan diseñado un plan operativo anual para efficientizar la gestión de créditos financieros otorgados, por lo tanto, tampoco haya sido ejecutado, es una forma de establecer la rendición de cuentas para cada actividad empresarial requerida. Esto ayuda a simplificar, efficientizar y hacer efectiva la gestión de los créditos financieros, así como aclarar las expectativas de cada departamento. También puede incluir reglamentos y normas técnicas específicas para el control interno.

Debido a esto, se puede pensar que los dirigentes corporativos de estas entidades financieras, no hayan sido formados o asesorados en cuanto a la elaboración de un Diseño de un plan Operativo Anual para efficientizar la Gestión de Créditos financieros

otorgados por los Bancos de Capital Local. Desconocer la importancia de este diseño imposibilita conocer las necesidades y las expectativas de los usuarios, por lo tanto, no se podrá aumentar la eficiencia en la gestión de créditos, ya que la eficiencia no solo se trata de ofrecer un servicio, sino, que esta se trata de la implementación de los procesos de mejora para lograr una buena calidad de acuerdo a los criterios que serían establecidos en el plan operativo anual.

Para alcanzar altos niveles de eficientizar la Gestión de Créditos financieros otorgados por los Bancos de Capital Local, se debe buscar, entre varios elementos, una buena Gestión de Procesos como base primordial en todo lo concerniente a la institución, estrategias de mejora continua en la medición de satisfacción del cliente, estandarización, mejora en el manejo de solución de problemas, entre otros.

El sector financiero es uno de los pilares fundamentales de la economía de la República Dominicana. Los bancos de capital local son una pieza clave en la intermediación financiera del país y ofrecen una amplia gama de productos y servicios financieros, entre ellos los créditos. Sin embargo, la gestión de créditos puede resultar compleja y requiere de un enfoque estratégico para lograr una eficiente gestión de los mismos.

Es probable que exista una falta de un enfoque estratégico en la gestión de créditos financieros otorgados por los bancos de capital local en la República Dominicana. En muchos casos, los bancos carecen de un plan operativo anual que les permita definir objetivos claros y específicos, asignar recursos y establecer un calendario para la implementación de las acciones necesarias para lograr esos objetivos. Además, en muchos casos no se establecen indicadores de desempeño para medir la eficacia y eficiencia en la gestión de créditos, lo que dificulta la toma de decisiones y la implementación de ajustes necesarios en la gestión.

Esta situación puede tener un impacto negativo en la rentabilidad de los bancos, ya que una gestión ineficiente de créditos puede aumentar los costos operativos y reducir la capacidad de generar ingresos. Por otro lado, una gestión eficiente de créditos puede mejorar la rentabilidad de los bancos, aumentar su cartera de clientes y contribuir al desarrollo económico del país.

En este contexto, se plantea la necesidad de diseñar un plan operativo anual para eficientizar la gestión de créditos financieros otorgados por los bancos de capital local

en la República Dominicana, que permita establecer objetivos claros y específicos, asignar recursos y establecer un calendario para la implementación de las acciones necesarias para lograr esos objetivos. Además, es necesario establecer indicadores de desempeño que permitan medir la eficacia y eficiencia en la gestión de créditos, y que faciliten la toma de decisiones y la implementación de ajustes necesarios en la gestión.

Después de planteada la situación surgieron las siguientes interrogantes:

1. ¿Existe un sistema de gestión de créditos financieros los Bancos de Capital Local?
2. ¿Cómo estará estructurado el Plan Operativo Anual para eficientizar la Gestión de Créditos financieros otorgados por los Bancos de Capital Local?
3. ¿Cuáles procedimientos debe contener el Plan Operativo Anual para eficientizar la Gestión de Créditos financieros otorgados por los Bancos de Capital Local?
4. ¿Cuáles normativas debe contener el Plan Operativo Anual para eficientizar la Gestión de Créditos financieros otorgados por los Bancos de Capital Local?
5. ¿Cuáles beneficios proporciona el Plan Operativo Anual para eficientizar la Gestión de Créditos financieros otorgados por los Bancos de Capital Local?

1.3 Justificación

Los motivos que nos llevaron a seleccionar este tema se basan en la importancia que tiene la eficiencia en la gestión de créditos para el crecimiento y desarrollo del sector financiero y de la economía del país. Los bancos de capital local son una parte esencial del sistema financiero dominicano y su eficiencia en la gestión de créditos puede tener un impacto significativo en la disponibilidad y acceso al financiamiento para empresas y personas.

Además, en el contexto actual de la pandemia del COVID-19, la eficientización de la gestión de créditos se ha vuelto aún más crucial para garantizar que las empresas y las personas tengan acceso a financiamiento en momentos de crisis y de incertidumbre económica.

En otro orden de ideas, esta investigación importante para nosotros porque nos ayuda a desarrollar habilidades importantes como la formulación de preguntas de investigación, la recopilación y análisis de datos, la redacción y la presentación de

informes. Estas habilidades pueden ser valiosas en nuestra carrera profesional y en nuestra vida personal.

Al completar esta investigación de grado, quedará demostrada nuestra capacidad para llevar a cabo un proyecto de investigación de manera independiente y eficiente. Esto puede ser una ventaja en su búsqueda de empleo o en alguna solicitud para programas de posgrado.

A su vez es importante porque puede contribuir al conocimiento, desarrollar habilidades importantes, demostrar capacidad y cumplir con los requisitos académicos necesarios para obtener su título.

Esta investigación es importante para nuestra universidad porque proporciona a un punto de partida para futuras investigaciones, estamos seguras de que esta investigación será de mucho beneficio para la universidad y para los estudiantes del área de negocios, ya que por medio a esta agregamos información y conocimiento nuevo al campo económico de nuestra facultad.

Como consumidores de productos financieros, Esta investigación puede ayudarnos a identificar cuales bancos ofrecen mejores condiciones de préstamo y cuál es su eficiencia en la gestión de créditos. Esto permitirá tomar decisiones más informadas al momento de seleccionar un banco para solicitar un crédito. Esta investigación sobre efficientizar la Gestión de Créditos Financieros otorgados por los Bancos de Capital Local puede ayudarnos a comprender como los bancos evalúan el riesgo crediticio de una empresa o persona y qué medidas podemos tomar para mejorar nuestra capacidad de obtener financiamiento.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Diseñar un Plan Operativo Anual para efficientizar la Gestión de Créditos Financieros otorgados por los Bancos de Capital Local.

1.4.2 Objetivos específicos

1. Conocer cómo realizan la gestión de créditos financieros los Bancos de Capital Local

2. Determinar la estructura del Plan Operativo Anual para efficientizar la Gestión de Créditos financieros otorgados por los Bancos de Capital Local.
3. Identificar los procedimientos que debe contener el Plan Operativo Anual para efficientizar la Gestión de Créditos financieros otorgados por los Bancos de Capital Local.
4. Identificar las normativas que debe contener el Plan Operativo Anual para efficientizar la Gestión de Créditos financieros otorgados por los Bancos de Capital Local.
5. Determinar los beneficios que proporciona el Plan Operativo Anual para efficientizar la Gestión de Créditos financieros otorgados por los Bancos de Capital Local.

1.5 Operacionalización de las variables

Objetivos Específicos	Variables	Indicadores	Preguntas de Investigación
Conocer cómo realizan la gestión de créditos financieros los Bancos de Capital Local	Gestión de créditos financieros	Análisis del entorno Desarrollo de estrategia Monitoreo y evaluación Responsabilidad Tasa de interés Índice de eficiencia Morosidad Rentabilidad de la cartera. Información viable. Medición.	¿Existe un sistema de gestión de créditos financieros los Bancos de Capital Local?
Determinar la estructura del Plan Operativo Anual para efficientizar la Gestión de Créditos financieros otorgados por los Bancos de Capital Local	Estructura del Plan Operativo Anual	Objetivos estratégicos. Eficiencia en los procesos. Indicadores de gestión. Toma de decisión.	¿Cómo está estructurado el Plan Operativo Anual para efficientizar la Gestión de Créditos financieros otorgados por los Bancos de Capital Local?

Identificar los procedimientos que debe contener el Plan Operativo Anual para efficientizar la Gestión de Créditos financieros otorgados por los Bancos de Capital Local.	Procedimientos que debe contener el Plan Operativo Anual	Coordinación. Planear. Eficientizar. Examinar. Priorizar. Calidad. Evaluación Mejorar Gestiona	¿Cuáles procedimientos debe contener el Plan Operativo Anual para efficientizar la Gestión de Créditos financieros otorgados por los Bancos de Capital Local?
Identificar las normativas que debe contener el Plan Operativo Anual para efficientizar la Gestión de Créditos financieros otorgados por los Bancos de Capital Local.	Normativas que debe contener el Plan Operativo Anual	Servicios públicos Necesidad social Innovación Control Monitoreo Supervisión Plan de contingencia	¿Cuáles normativas debe contener el Plan Operativo Anual para efficientizar la Gestión de Créditos financieros otorgados por los Bancos de Capital Local?
Determinar los beneficios que proporciona el Plan Operativo Anual para efficientizar la Gestión de Créditos financieros otorgados por los Bancos de Capital Local.	Beneficios que proporciona el Plan Operativo Anual	Metas y objetivos Políticas Procedimientos Capacitación y formación Tecnología Monitoreo	¿Cuáles beneficios proporciona el Plan Operativo Anual para efficientizar la Gestión de Créditos financieros otorgados por los Bancos de Capital Local?

1.6 Alcance y límites

Delimitación de Contenido:

Campo: Administración de empresas

Área: Diseño de un plan Operativo Anual

Aspecto: Diseño de un plan Operativo Anual para eficientizar la Gestión de Créditos financieros.

Espacial: La investigación se realizará en las instituciones bancarias del Municipio de Cotuí.

Delimitación temporal: La investigación se desarrollará en el periodo enero 2023 hasta agosto 2023.

Alcance investigativo: Esta investigación tiene como objetivo general el Diseño de un plan Operativo Anual para eficientizar la Gestión de Créditos financieros otorgados por los Bancos de Capital Local que funcionan en la Provincia Sánchez Ramírez.

1.7 Definición de términos:

Gestión financiera: Hanni & Aguilar (2017), definen a la gestión financiera como los resultados de las necesidades para disponer la información de manera cuantitativa sobre los diferentes beneficios obtenidos para la realización de las actividades económicas para la toma de decisiones respecto a la situación financiera en una empresa, en cumplimiento de sus objetivos financieros, que permita su crecimiento.

Crédito: Es la capacidad de adquirir dinero o especies, a cambio de una promesa de pago; o como una obligación de entregar en el futuro equivalente a una fecha determinada y en ciertas condiciones dadas. (Accedo 1997).

Procesos: Es cualquier actividad o grupo de actividades en las que se transforman uno o más insumos para obtener uno o más productos para los clientes. (Krajewski, Ritzman y Malhotra (2008).

Diseño: Es una actividad orientada a determinados fines para la solución de problemas Archer (1965).

Análisis Financiero: Define el análisis financiero como una técnica de evaluación del comportamiento operativo de una empresa, que facilita el diagnóstico de la situación actual y la predicción de cualquier acontecimiento futuro; a su vez está orientado hacia la consecución de objetivos preestablecidos Hernández (2005).

Banco de capital local: Un banco de capital local es una institución financiera que ofrece servicios bancarios a la comunidad local, como depósitos, préstamos y otros productos financieros (Jeanne Gobat 2012).

Percepción: Es una parte esencial de la conciencia, es la parte que consta de hechos intratables y, por tanto, constituye la realidad como es experimentada (Carterette y Friedman 1982).

Eficacia: Capacidad de una organización para lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno (Fernández y Sánchez, 1997).

Gestión: Hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. (College Derkra, 2010).

Estrategias: Es la dirección en la que una empresa necesita avanzar para cumplir con su misión. (College Derkra, 2010).

Evaluación: Se denomina evaluación al proceso dinámico a través del cual una organización o institución académica puede conocer sus propios rendimientos, especialmente sus logros y debilidades y así reorientar propuestas para focalizarse en aquellos resultados positivos. (Definición ABC, 2009).

Competitividad: Estrategia para conseguir los resultados deseados. (García; 2000), **Control:** Es la función administrativa por medio de la cual se evalúan el rendimiento, es un elemento del proceso administrativo que incluye todas las actividades que se emprenden para garantizar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas. (College Derkra, 2010).

Calidad: Conformidad con las exigencias, la adecuación a la finalidad o uso y la capacidad de atender durante todo el tiempo las necesidades del cliente (Chiavenato, 2008).

1.8 Marco Contextual

Historia del Municipio

El marco histórico de la provincia Sánchez Ramírez se inició con la fundación de su municipio cabecera o capital de la provincia Cotuí. De acuerdo con Francisco A. Rincón en su obra “La Mejorada Villa de Cotuy” (2017), luego del segundo viaje de

Cristóbal Colón, después de haber realizado una excursión por los territorios de la isla y haber fundado La nueva Isabela (luego llamada Santo Domingo) y ser acogida ésta como capital de La Española, fue sustituido de su cargo de gobernador por el comendador don Francisco de Bobadilla, sustituido casi de inmediato por el comendador de Lares Fray Nicolás de Ovando, quien visitó los pueblos de tierra adentro en interés de proponer el progreso de éstos, donde se enteró de la gran riqueza minera de la isla y del pueblo indígena llamado Cotoy.

Nicolás de Ovando ordenó la fundación de Cotuí, así como la fundación de otros pueblos de la isla, con el objetivo de cumplir con las ansias de oro y plata de los reyes católicos. iniciando con una extracción de alrededor de 30,000 kilos de oro, durante las dos primeras décadas del XVI en La Española. (Franco Pichardo, Franklin, 2002).

En el año 1533 Cotuí adquirió categoría de villa, entonces comenzó a conocerse como La Mejorada Villa De Cotuí. A mediados del siglo XVI, surgieron algunas calamidades en La Mejorada Villa de Cotuí como por ejemplo una plaga de hormigas; esto acompañado de la necesidad de alimentarse de los cotuisanos, les motivó a buscar en la tierra nuevos medios de producción, y como la tierra minera no era apta para el asentamiento definitivo en una sábana ubicada a unas dos millas del río Yuna, donde se encuentra actualmente el centro de la ciudad. (Pouerié Cordero,1997)

A mediados del siglo XVII, el pueblo de Cotuí se había convertido en una de las principales ciudades del norte de Santo Domingo, con un pueblo que defendía la nacionalidad. Como muestra de ello, es que en el año 1655 en Santo Domingo hubo una invasión de más de diez mil ingleses con la intención de apoderarse la isla, un grupo de Cotuisanos lanceros se trasladaron a Santo Domingo a defender la ciudad, ellos fueron: el Alférez Don Álvaro Otáñez, Blas Pérez, Diego Monegro, Joseph Reinoso, Cristóbal Reinoso, Arsenio Méndez, Julio Martín Benito, Julio Díaz Pizaña, Gaspar Hernández Callego, entre otros hombres valientes. (Pouerié Cordero,1997)

Para el año 1673, las principales ciudades de la región eran: Santiago, La Vega y Cotuí que había sido sometido a constantes agresiones por parte de los filibusteros los cuales instalaron su base en la isla tortuga y lograron apoderarse de Samaná. También los cotuisanos tuvieron una gran participación en la batalla de Palo Hincado el 7 de noviembre de 1808. El brigadier nativo de Cotuí Juan Sánchez Ramírez fue a la lucha acompañado de más de un centenar de cotuisanos a la cabeza de los cuales iba su

hermano Remigio Sánchez Ramírez y Bernardino Suárez. Juan Sánchez Ramírez se colocó como líder de los dominicanos para derrotar a los franceses en la memorable batalla, mediante la lucha histórica denominada la reconquista. (Pouerié Cordero,1997)

El 18 de febrero de 1952, el presidente de la República en ese entonces Rafael L. Trujillo Molina, sometió un proyecto de ley al senado, que eleva a provincia a Cotuí y a Salcedo, que fue acogido por el Senado de la República al apreciar el desarrollo demográfico, agrícola y comercial que habían experimentado esos pueblos. El 16 de agosto de 1952, Cotuí se incorpora como provincia, los habitantes de la nueva provincia comenzaron a celebrar los diversos actos, después de izar la bandera y cantar el himno nacional, se inició un desfile por las principales calles de Cotuí, con la participación además de la banda de música de la provincia. (Pouerié Cordero,1997)

Ubicación geográfica del municipio de Cotuí.

El municipio de Cotuí, pertenece a la provincia Sánchez Ramírez, se encuentra ubicado en la subregión del Cibao Oriental, las fronteras provinciales son las siguientes: A la noroeste provincia Duarte y La Vega, al Suroeste Monte Plata, al Oeste, Monseñor Noel, mientras que Cotuí colinda, al Este con el Distrito Municipal de La Cueva y el municipio de Cevicos, Al Sur con Yamasá, al norte Pimentel y Villa Riva y al Oeste con el municipio de Villa La Mata y Fantino. Estas dos últimas demarcaciones adjuntan de La Cueva y Cotuí, constituyen la totalidad de la provincia Sánchez Ramírez. “La Provincia Sánchez Ramírez, tiene una superficie de 1,196 km cuadrado, territorialmente está dividida en cuatro municipios; Cotuí, Cevicos, Fantino y La Mata, cuenta con 5 Distritos Municipales; Platanal, Quita Sueño, Zambrana, Caballero y Comedero Arriba”.

Cotuí, es la capital de la provincia Sánchez Ramírez, fue fundado en el 1505, por orden del gobernador de la época Fray Nicolás de Ovando. La misma se convierte en provincia el 16 de agosto de 1952. Su nombre hace honor al Brigadier Juan Sánchez Ramírez, por ser su ciudad “la primera población se fundó en lo que es hoy la sección de Zambrana; posteriormente se abandonó el lugar, desde entonces se conoce como Pueblo Viejo” (Hernández, 2000).

Aparición de los bancos en República Dominicana

Los primeros indicios de regulación bancaria en República Dominicana aparecen con el surgimiento del Banco Nacional de Santo Domingo, S. A. en el año 1869. En 1909, el Estado Dominicano promulgó la primera Ley General de Bancos, estableciendo regulaciones específicas para Bancos Hipotecarios, Emisores y Refaccionarios.

Es entonces cuando surgen instituciones de crédito con las características de bancos comerciales, bajo la supervisión y control de la Secretaría de Estado de Hacienda y Comercio, denominada hoy Ministerio de Hacienda, la cual disponía de interventores nombrados por el Poder Ejecutivo en cada banco para ejercer su control.

El año 1947 marcó la transformación del Sistema Financiero Dominicano con la creación de la Unidad Monetaria Dominicana, el Banco Central y la Superintendencia de Bancos. Esta última, bajo la Ley No. 1530 del 9 de octubre del 1947, que estableció que la aplicación y administración del régimen legal de los bancos estará a cargo de la Superintendencia de Bancos, bajo la dependencia de la Secretaria de Estado del Tesoro y Crédito Público, hoy Ministerio de Hacienda creando así, los cimientos para la supervisión y regulación del Sistema Financiero Dominicano.

El economista Virgilio Álvarez Sánchez fue el primero en asumir el cargo de superintendente de Bancos, posición que ocupó durante dos años. En principio, la tarea de supervisión que desempeñaba esta entidad era muy simple, considerando lo limitado de las operaciones comerciales de esa época, y su función principal consistía en la autorización de nuevas oficinas bancarias.

En 1965 la Ley No. 1530, que dio origen a la Superintendencia de Bancos, fue modificada y sustituida por la Ley No. 708, Ley General de Bancos, del 14 de abril del 1965. Posteriormente, el 3 de febrero de 1967, mediante decreto del Poder Ejecutivo, se dictó el Reglamento No. 934, “Reglamento Interior de la Superintendencia de Bancos”, en cuyo contenido se establecieron las funciones del superintendente de Bancos y la organización general de la Superintendencia de Bancos, así como la estructura organizativa formal.

Con la aprobación de la Ley No. 183-02 Monetaria y Financiera se le da a la Superintendencia de Bancos el marco jurídico de actuación que tiene en la actualidad, con la responsabilidad de supervisar bajo plena autonomía a las instituciones de

intermediación financiera, con el propósito de proteger los fondos de los ahorrantes y los derechos de los usuarios de los servicios financieros.

Asimismo, con la promulgación de esta legislación, el superintendente de Bancos se incorpora como miembro ex officio de la Junta Monetaria. Debido al vertiginoso crecimiento experimentado por el sistema financiero, tanto en el aspecto institucional como en el operativo, la Superintendencia de Bancos se ha visto en la necesidad de adecuar su estructura en múltiples ocasiones para asimilar dichos cambios, enmarcándose, además, en una profunda transformación de su marco regulatorio y de supervisión, pasando de un modelo de cumplimiento a un modelo de supervisión consolidado basado en riesgos. (Súper Intendencia de Bancos de Rep. Dom.)

Aspectos demográficos.

“Según el censo nacional de población y vivienda del 2010, la provincia Sánchez Ramírez, contaba con una población de 151,392, habitantes, de los cuales 78,310 eran hombres y 73,082 mujeres. En el municipio cabecera, tiene una población de 76,554 habitantes, de los cuales 39,403 son hombres y 37,151 mujeres. La población urbana era de 49,530 y la zona rural 27,024 habitantes, estos poblacionales incluyen a los habitantes del Distrito Municipal de Quita Sueño y La Mata para la finalidad educativa pertenece a Cotuí”. (Pág. 36)

Aspectos socioculturales.

"El carnaval cotuisano es uno de los vistosos y originales del país, cuenta con una diversidad de personajes, entre los que se destacan; Los papeluces, funduces, platanuces, el medio día, la culebra, los siete pecados, Satán y el chiquito afuera y el grande Tapado. También se pueden mencionar el personaje de Juampa, quien se viste cada año de diferente forma, patón o pateca, quien fue un artesano que construía caretas y disfrácese de pico de cotorras, de diablo cojuelo, de creta de gallos, trompa de cerdo, entre otros. Jesús María Estévez artesano de caretas y disfraces, además se pueden mencionar las fiestas del Espíritu Santo y la fiesta de la Inmaculada Concepción, quien es la patrona de la ciudad de Cotuí. (Ibid,2000)

Aspectos económicos.

En el plano económico, la provincia tiene su base en la producción de; arroz, piña y cítricos. Además, de algunos frutos menores. En la misma existen factorías de arroz, se cuenta con empacadora de frutas. La economía de Cotuí, está en la agropecuaria junto al municipio de Cevicos, producen el 75% de la piña producida en el país para exportación, es importante destacar que existen grandes extensiones de terreno dedicado a la ganadería. Existen yacimiento minero de oro y plata en Pueblo Viejo, explotada en la actualidad por la Barrick Gold y yacimiento de hierro en el Distrito Municipal de Caballero. (Ibid,2000).

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Introducción

Este capítulo contiene la revisión de literatura consultada para la realización de la investigación, conteniendo los fundamentos teóricos planteados por diferentes autores nacionales e internacionales que han abordado el tema de diseño de bienestar corporativo en empresas del sector ferretero. El mismo comprende los aspectos y fundamentos teóricos que fundamentan el estudio.

2.2 Plan Operativo Anual

2.2.1 Definiciones

El Plan Operativo Anual (POA) es un documento estratégico y operativo que se elabora anualmente en las organizaciones con el fin de establecer objetivos, metas y actividades específicas para lograr los objetivos estratégicos de la organización en el corto plazo.

El POA es un documento que establece los objetivos, metas, estrategias, acciones y responsabilidades de cada unidad organizativa para el próximo año, y que debe ser coherente con el Plan Estratégico de la organización (Pérez, 2017). De esta forma, el POA es un instrumento que permite la integración entre los objetivos estratégicos de la organización y las acciones a nivel operativo, y que permite la gestión eficiente y eficaz de los sistemas de gestión Según Alonso y Cuenca (2017), el POA es "un instrumento de planificación y gestión estratégica que se enfoca en las actividades que se deben realizar en un año, con el fin de cumplir con los objetivos y metas establecidos en el plan estratégico de la organización".

Por su parte, Martínez y Pérez (2019), definen el POA como "un documento que contiene la programación anual de las actividades y proyectos que una organización va a realizar, enmarcados en su plan estratégico, con el fin de alcanzar los objetivos y metas establecidos".

Para Strebinger y Córdoba (2016), el POA es "un documento que tiene como objetivo planificar las actividades de la organización para el próximo año, asignando los

recursos necesarios para su ejecución y estableciendo los indicadores de seguimiento y evaluación". recursos disponibles (García, 2015).

2.2.2 Importancia

El Plan Operativo Anual (POA) es un instrumento fundamental en la gestión de las organizaciones, ya que permite establecer metas y objetivos claros, así como planificar las acciones necesarias para alcanzarlos.

Según Rodríguez y Rondón (2017), "el POA es una herramienta vital para la planificación y gestión de las organizaciones, ya que permite la definición y seguimiento de los objetivos y metas a corto plazo, así como la identificación y asignación de los recursos necesarios para su cumplimiento".

Pérez (2018), afirma que "el POA es un documento clave para la gestión eficiente y eficaz de las organizaciones, ya que permite la integración de los planes estratégicos con la planificación operativa, facilitando la coordinación y el seguimiento de las actividades".

Para Sánchez y Calzado (2019), "el POA es una herramienta indispensable para la toma de decisiones en las organizaciones, ya que permite la evaluación de la eficacia y eficiencia de las actividades realizadas, así como la identificación de las áreas de mejora para el próximo periodo".

2.2.3 Objetivos

Laura Silva 03 de enero de (2023). El Plan Operativo Anual (POA) es un instrumento de gestión utilizado por las organizaciones para definir y planificar las actividades y proyectos que se llevarán a cabo durante el año. Los objetivos del POA son múltiples y varían según la organización, pero en general, pueden resumirse en los siguientes puntos:

Definir los objetivos y metas de la organización: El POA se utiliza para establecer los objetivos y metas específicas que se quieren alcanzar durante el año. Esto permite a la organización tener una visión clara y detallada de lo que se espera lograr y cómo se medirá el progreso hacia esos objetivos.

Asignar responsabilidades y recursos: El POA también sirve para asignar responsabilidades y recursos necesarios para llevar a cabo las actividades y proyectos planificados. Esto ayuda a garantizar que todas las tareas se completen a tiempo y dentro del presupuesto.

Mejorar la eficiencia y la eficacia: Al establecer objetivos claros y asignar responsabilidades y recursos, el POA puede ayudar a mejorar la eficiencia y la eficacia de la organización en la realización de sus actividades y proyectos. Esto permite a la organización utilizar de manera óptima sus recursos para lograr los objetivos establecidos.

Monitorear y evaluar el progreso: El POA también se utiliza para monitorear y evaluar el progreso hacia los objetivos establecidos. Esto permite a la organización ajustar y modificar sus actividades y proyectos en función de los resultados y las necesidades cambiantes.

Según Novak (2004), "el POA debe ser una herramienta que ayude a la organización a lograr sus objetivos estratégicos de una manera eficiente y eficaz". Además, según los autores de "Gestión Estratégica para Instituciones Educativas" (2018), "el POA es una herramienta fundamental para la gestión y planificación de actividades en cualquier organización, ya que permite establecer objetivos claros, asignar responsabilidades y recursos, y monitorear y evaluar el progreso".

2.3 Procesos para la Planificación Operativa Anual

La planificación operativa anual es un proceso crítico para cualquier organización, ya que ayuda a establecer objetivos y metas específicas, identificar las acciones necesarias para alcanzarlos y asignar los recursos necesarios para llevar a cabo esas acciones. A continuación, se describen los procesos clave para la planificación operativa anual, respaldados por citas bibliográficas relevantes. Edgar Ortegon Juan Francisco Pacheco Adriana Prieto (2005).

2.3.1 Análisis del entorno y de la situación actual de la organización.

Este proceso implica la evaluación de los factores externos que podrían afectar el desempeño de la organización y la identificación de las fortalezas y debilidades internas que influyen en su capacidad para alcanzar sus objetivos. Según Daft (2015), "el análisis del entorno ayuda a identificar las oportunidades y amenazas que la

organización enfrenta, mientras que la evaluación de la situación actual ayuda a identificar los recursos disponibles y los desafíos a los que se enfrenta la organización" (p. 163).

Establecimiento de objetivos y metas específicas. Este proceso implica la definición de objetivos y metas claras, medibles y alcanzables que la organización busca alcanzar durante el año. Según Robbins y Coulter (2018), "los objetivos deben ser específicos y estar alineados con la visión y la estrategia de la organización, y deben establecer criterios de medición claros para evaluar el progreso y el éxito" (p. 208).

El análisis del entorno es un proceso continuo de recopilación y evaluación de información relevante sobre los factores internos y externos que pueden afectar el desempeño y la posición de una empresa en el mercado. Los factores internos incluyen recursos, capacidades y habilidades de la organización, mientras que los externos pueden incluir el entorno político, económico, social y tecnológico. Según Grant (2019), el análisis del entorno es esencial para la identificación de oportunidades y amenazas, la formulación de estrategias y la toma de decisiones

2.3.2 Desarrollo de estrategias y planes de acción.

Este proceso implica la identificación de las acciones necesarias para alcanzar los objetivos y metas establecidos, así como la asignación de responsabilidades y recursos para llevar a cabo esas acciones. Según Kotler y Armstrong (2016), "el desarrollo de estrategias y planes de acción implica la identificación de las tácticas específicas que se utilizarán para lograr los objetivos, así como la asignación de recursos y la definición de los plazos y los responsables" (p. 124).

El desarrollo de una estrategia es un proceso clave para cualquier organización que busque alcanzar sus objetivos a largo plazo. Según Mintzberg y Quinn (1991), una estrategia puede definirse como "un patrón o plan que integra las principales metas y políticas de una organización, y a la vez, establece la secuencia coherente de las acciones a emprender".

Para desarrollar una estrategia efectiva, es importante considerar tanto factores internos como externos a la organización, incluyendo el entorno económico, político, social y tecnológico en el que opera. Porter (1985) propone un modelo de análisis de la industria, conocido como las "cinco fuerzas", que ayuda a identificar las oportunidades

y amenazas presentes en el mercado. Asimismo, Hamel y Prahalad (1994) enfatizan la importancia de la innovación y la creación de ventajas competitivas sostenibles para el éxito a largo plazo.

Una vez definida la estrategia, es crucial implementarla de manera efectiva. Para ello, Kaplan y Norton (1996) sugieren la utilización de un sistema de medición de desempeño, como el Balanced Scorecard, que permita alinear los objetivos estratégicos con las acciones concretas y monitorear el progreso a lo largo del tiempo

2.3.3 Monitoreo y evaluación del progreso.

Este proceso implica la revisión periódica del progreso de la organización hacia sus objetivos y metas, y la realización de ajustes si es necesario. Según Drucker (2009), "el monitoreo y la evaluación del progreso son esenciales para asegurarse de que los esfuerzos de la organización se están enfocando en las áreas correctas y para identificar las oportunidades de mejora" (p. 351).

El monitoreo y evaluación son elementos importantes para garantizar que la estrategia empresarial se esté implementando de manera efectiva y esté generando resultados positivos. El monitoreo es el proceso de seguimiento y supervisión de la implementación de la estrategia empresarial, mientras que la evaluación es el proceso de medición y análisis de los resultados obtenidos en relación con los objetivos y metas establecidos. De acuerdo con Varkey (2018), el monitoreo y evaluación permiten la identificación de problemas y desafíos en la implementación de la estrategia empresarial, así como la identificación de oportunidades para mejorar la eficacia y eficiencia de la organización.

2.3.4 Responsabilidades y plazos.

Es importante que el POA incluya claramente las responsabilidades y plazos para cada tarea. Según Daft (2015), "las responsabilidades claras aseguran que los trabajadores comprendan lo que se espera de ellos y los plazos claros ayudan a mantenerlos enfocados en cumplir con las tareas en el momento adecuado" (p. 165).

La responsabilidad es un elemento fundamental en la gestión empresarial efectiva. La responsabilidad empresarial implica la consideración de los impactos de las operaciones empresariales en la sociedad y el medio ambiente, y la toma de medidas

para minimizar estos impactos. Según Carroll (2015), la responsabilidad empresarial implica la consideración de cuatro dimensiones: económica, legal, ética y filantrópica

2.3.5 Tasa de interés.

La tasa de interés se define como la cantidad de dinero que se paga o recibe en una unidad de tiempo por cada unidad de capital invertido. Esta definición se puede expresar de diversas maneras, pero su significado siempre es el mismo. También se puede entender como el interés que se recibe o paga por una unidad de moneda en una unidad de tiempo, o como el rendimiento de una unidad de capital en una unidad de tiempo.

Los elementos fundamentales de la tasa de interés son la unidad de capital y la unidad de tiempo, y es importante comprender claramente estos conceptos para entender adecuadamente la definición de tasa de interés.

También puede decirse que la tasa de interés es el costo o la remuneración que se paga por el uso del dinero en un período determinado de tiempo. Es decir, es la cantidad que se abona por cada unidad de capital invertido durante un tiempo específico. También se puede entender como el rendimiento que se obtiene por la inversión de un capital en un determinado período de tiempo. La tasa de interés se expresa como un porcentaje y puede ser fija o variable, dependiendo de las condiciones establecidas en el contrato o acuerdo de préstamo o inversión. En general, la tasa de interés es un indicador del costo de oportunidad del dinero y del riesgo asociado con la inversión o el préstamo. José Fernando Carrizo, (2008).

2.3.6 Índice de Eficiencia.

El Índice de Eficiencia es una medida utilizada para evaluar la eficiencia de una empresa o una organización en relación a su capacidad de producir resultados óptimos con los recursos disponibles. Es una métrica importante para evaluar la gestión y la rentabilidad de una empresa o de un proyecto.

El Índice de Eficiencia se calcula dividiendo el resultado obtenido por la empresa (como ingresos, producción, ventas, etc.) por el total de recursos utilizados para obtener ese resultado (como el tiempo, el dinero, el personal, la maquinaria, etc.). Un índice de eficiencia alto significa que la empresa está utilizando sus recursos de

manera óptima para generar resultados, mientras que un índice bajo indica que hay oportunidades para mejorar la gestión y la rentabilidad.

El Índice de Eficiencia puede ser utilizado en cualquier tipo de empresa, desde pequeñas empresas hasta grandes corporaciones, y también puede ser aplicado en diferentes sectores y en distintas áreas de la empresa, como la producción, las ventas, el marketing, entre otros. Jiménez, Pedro Antonio (2010).

2.3.7 Morosidad.

La morosidad es un concepto que se refiere al retraso en el pago de una deuda por parte del deudor durante un período de tiempo específico, generalmente un mes o más. En términos financieros, la morosidad se utiliza para medir el grado de incumplimiento de las obligaciones financieras de una persona o entidad, y se considera un indicador importante de la salud financiera de una empresa o individuo.

La morosidad puede tener importantes implicaciones económicas y financieras, tanto para el deudor como para el acreedor. En el caso del deudor, la morosidad puede resultar en cargos adicionales por intereses y comisiones, y puede afectar su capacidad para obtener préstamos o créditos en el futuro. Además, la morosidad puede tener un impacto negativo en su historial crediticio, lo que puede dificultar aún más la obtención de crédito en el futuro.

Por otro lado, la morosidad también puede tener implicaciones financieras significativas para el acreedor. Cuando un préstamo o una deuda se vuelve moroso, el acreedor puede experimentar pérdidas financieras directas, en forma de intereses y comisiones no pagados. Además, la morosidad también puede afectar la calidad de los activos del acreedor, lo que puede tener implicaciones significativas para su solvencia financiera. Revista Universidad Rosario 2013.

2.3.8 Rentabilidad de la cartera.

La rentabilidad de cartera se refiere al rendimiento obtenido en un período de tiempo determinado en una cartera de inversión. La rentabilidad permite al inversor conocer su posición frente al mercado y es importante para evaluar el éxito de una inversión. Las inversiones financieras incluyen valores como acciones, bonos, letras de cambio y depósitos bancarios. El rendimiento sobre la inversión o ROI (Return On Investment) es un índice que mide el beneficio o pérdida generada por una inversión en

relación con el costo inicial. Los certificados de depósito son inversiones a corto o mediano plazo que se rigen por los términos de un contrato de crédito o préstamo. María Cordero (2000).

2.3.9 Información viable.

La información viable es aquella que tiene valor y utilidad para el propósito que se busca. Es importante extraer información relevante y específica que esté en contexto con la temática o situación en cuestión. En algunos casos, puede ser necesario citar diálogos o fuentes de información para respaldar los argumentos o afirmaciones. La semántica y la semiótica son áreas de estudio que pueden ayudar a comprender cómo se construyen los significados culturales y cómo influyen en las interacciones sociales. LG Díaz · 2009

2.3.10 Medición.

En el marco de la administración de empresas, la medición se refiere a la evaluación y cuantificación de diferentes aspectos relacionados con el desempeño y la eficacia organizacional. La medición puede abarcar desde la percepción gerencial y directiva del entorno empresarial hasta la valoración del desempeño administrativo. Existen diferentes modelos y herramientas para llevar a cabo una medición efectiva, como las escalas de medición o los modelos de medición conjunta. Es importante que el modelo o marco de referencia utilizado para la medición esté alineado con los objetivos estratégicos de la empresa. En definitiva, la medición es una herramienta clave en la administración de empresas para evaluar el desempeño y tomar decisiones informadas. Revista UNC 2017.

2.4 Estructura del Plan Operativo Anual.

2.4.1 Objetivos estratégicos.

Los objetivos estratégicos son un conjunto de directrices que proporcionan un marco para hacer planes a largo plazo para el desarrollo de la empresa. Estos objetivos deben ser definidos de forma clara, precisa y congruente con las líneas estratégicas de acción. Las estrategias son las acciones que se emprenderán para alcanzar los objetivos a largo plazo. Los indicadores son variables asociadas con los objetivos que se utilizan para medir su logro y expresar las metas.

Los objetivos estratégicos pueden aplicarse en varias áreas, como la innovación, la gestión y la entrada en nuevos mercados. Es importante que los objetivos operativos de cada área estén alineados con los objetivos estratégicos. Por ejemplo, si el objetivo estratégico de una empresa es aumentar sus ventas en un 50%, requerirá completar el objetivo operativo para desarrollar y ejecutar una estrategia de marketing efectiva, alineada con otros objetivos operativos.

La definición clara de los objetivos estratégicos ayuda a elaborar un plan estratégico alcanzable para el nivel operativo. Algunos ejemplos prácticos de objetivos estratégicos en las organizaciones incluyen anexarse a un autor determinado, iniciar una colección nueva o participar con éxito en una feria del libro importante. En el caso de una fábrica de botellas, esta industria perseguirá objetivos estratégicos que le permitan optimizar el proceso de manufactura, obtener mayores dividendos de la cadena de comercialización y formar, proteger y mantener en óptimas condiciones a su personal. En el caso de una empresa tecnológica, sus objetivos estratégicos apuntarán a la innovación (desarrollar modelos nuevos y más llamativos), el marketing (incrementar la presencia en medios de comunicación). Gabriel Roncancio (2021).

2.4.2 Eficiencia en los procesos.

La eficiencia en los procesos empresariales se refiere a la cantidad de recursos necesarios para operar y producir un producto o servicio en un negocio. La eficiencia busca lograr las metas con la menor cantidad de recursos posibles. Para mejorar la eficiencia de los procesos, es importante optimizar el uso de todos los recursos disponibles, ya sea dinero, tiempo, personas o cualquier otra cosa.

Para mejorar la eficiencia en los procesos empresariales, se pueden seguir algunos pasos como: 1) Identificar los procesos que necesitan mejoras; 2) Analizar y medir el rendimiento actual del proceso; 3) Identificar las causas raíz de los problemas; 4) Diseñar e implementar soluciones para mejorar el proceso; y 5) Medir y monitorear continuamente el rendimiento del proceso mejorado.

Es importante destacar que la eficiencia no debe confundirse con la eficacia. La eficacia se refiere a lograr las metas establecidas sin importar la cantidad de recursos utilizados. Por lo tanto, una empresa puede ser eficiente pero no necesariamente efectiva si no está logrando sus objetivos. La eficiencia en los procesos se puede definir como

"la capacidad de producir resultados deseados con la menor cantidad de recursos utilizados posible" (Kumar et al., 2021, p. 38).

2.4.3 Indicadores de gestión.

Los indicadores de gestión son una herramienta que permite medir el comportamiento y desempeño de un proceso, actividad o comportamiento, para evaluarlo objetivamente y compararlo con los parámetros del nivel de referencia. Los indicadores de gestión administrativa tienen características específicas como la claridad a la hora de definir lo que se quiere monitorear, la capacidad de hacer cuantificable un evento o actividad, su accesibilidad, relevancia y marco temporal.

Existen diferentes tipos de indicadores de gestión como los indicadores financieros, los cuales miden el rendimiento económico-financiero; los indicadores comerciales, que miden el rendimiento comercial; los indicadores operativos, que miden el rendimiento en la producción y distribución; y los indicadores sociales o medioambientales, que miden el impacto social o medioambiental.

Los KPI (Key Performance Indicators) son una forma específica de medir si una empresa está logrando sus metas y objetivos estratégicos. Los KPI son métricas esenciales que se relacionan con un resultado empresarial específico a partir de una medida de rendimiento. Para crear un buen KPI se debe definir claramente qué se quiere medir y por qué es importante. Además, debe ser fácilmente comprensible para todos los miembros del equipo. Camejo Joanna (2012).

2.4.4 Toma de decisión.

La toma de decisiones es un acto propio de nuestra vida. A cada momento se nos presenta un abanico de opciones, entre las cuales como personas debemos establecer una elección. Por tanto, este evento se reconoce como una línea de trabajo de alto impacto sobre las personas, las organizaciones y la sociedad en general. El objetivo de este artículo fue analizar la toma de decisiones desde una revisión teórica. El documento se divide en tres partes. En la primera se hace una aproximación al concepto de decisión. En la segunda, se revisan los documentos teóricos hallados sobre la temática. En la tercera parte se presenta el análisis de los trabajos empíricos que se han desarrollado sobre el tema por parte de la comunidad científica. Se finaliza, con las reflexiones en las que se hace hincapié en la utilidad del artículo, al compartir un marco

de referencia conceptual y empírico sobre la toma de decisiones en el contexto empresarial. José Arévalo Ascanio, Hilda Estrada López (2017).

2.5 Procedimientos que debe contener un Plan Operativo Anual

2.5.1 Coordinación.

La coordinación es un aspecto clave de la gestión empresarial y se refiere a la capacidad de trabajar juntos de manera efectiva y armoniosa para lograr objetivos comunes. A continuación, se presentan algunos conceptos amplios de coordinación según diversos autores:

Para Robbins y Coulter (2017), la coordinación es "la tarea de sincronizar actividades y recursos para lograr objetivos de manera eficiente y eficaz" (p. 297).

En opinión de Mintzberg (1983), la coordinación es "el proceso de establecer relaciones entre las partes interdependientes de un sistema para que puedan trabajar juntas de manera efectiva" (p. 248).

Según Galbraith (1973), la coordinación es "el proceso de identificar y gestionar interdependencias entre las actividades y estructuras de una organización para lograr objetivos comunes" (p. 82).

2.5.2 Planear.

La planeación es un proceso esencial en cualquier organización, ya que permite establecer objetivos, determinar acciones y asignar recursos para lograrlos. A continuación, presento algunas definiciones y enfoques sobre la planificación según distintos autores:

Peter Drucker: Según Drucker, la planificación es el proceso de establecer objetivos y decidir sobre los medios necesarios para lograrlos. También señala que la planificación debe ser continua y flexible para adaptarse a los cambios en el entorno.

Henry Mintzberg: Para Mintzberg, la planificación no es un proceso lineal y racional, sino que se desarrolla en un contexto más amplio que incluye la cultura de la organización, la política y la dinámica social.

George Steiner: Steiner define la planificación como el proceso de establecer objetivos y determinar los medios necesarios para alcanzarlos. También enfatiza la importancia de la evaluación y el control para asegurar que los objetivos se cumplan.

James A. F. Stoner: Stoner define la planificación como un proceso de toma de decisiones que implica la selección de objetivos y la determinación de los medios necesarios para alcanzarlos. También destaca la importancia de la evaluación y el control para asegurar que se alcancen los objetivos.

2.5.3 Examinar.

Examinar es una actividad que implica la observación y análisis minucioso de un objeto, situación o idea con el fin de obtener información relevante y tomar decisiones informadas. Según The Merriam-Webster Dictionary (2022), examinar se define como "inspeccionar cuidadosamente o investigar de manera crítica y sistemática".

En el ámbito académico, examinar es una actividad fundamental en la investigación y el análisis de datos. Según Creswell (2014), examinar los datos implica "buscar patrones, temas y conexiones, identificar variaciones y relaciones, y realizar comparaciones" (p. 155).

Además, examinar también es una actividad importante en el ámbito empresarial, especialmente en la gestión de proyectos y la toma de decisiones. Según Kerzner (2017), examinar implica "analizar cuidadosamente los factores que pueden afectar el desempeño del proyecto, identificar riesgos y oportunidades, y tomar medidas para mitigar los riesgos y aprovechar las oportunidades" (p. 484).

En resumen, examinar es una actividad fundamental en la investigación, el análisis de datos y la gestión de proyectos, que implica la observación y análisis crítico y sistemático de un objeto, situación o idea para obtener información relevante y tomar decisiones informadas.

2.5.4 Priorizar.

Priorizar es un proceso de selección y ordenación de tareas o actividades en función de su importancia o urgencia para lograr objetivos y metas. Según Covey (2004), "la clave para la gestión del tiempo efectiva es priorizar" (p. 143). Priorizar implica identificar y enfocarse en las actividades que son más relevantes y estratégicas, para lograr resultados significativos en el menor tiempo posible (López, 2019).

Además, según Allen (2015), "priorizar implica elegir lo que se debe hacer en un momento dado y dejar lo que no es esencial o no es posible hacer" (p. 72). Es importante tener en cuenta que la priorización no significa eliminar tareas importantes, sino establecer un orden lógico y coherente para realizarlas.

La priorización también implica la capacidad de tomar decisiones y hacer compromisos para enfocarse en lo que es importante y no dejarse distraer por tareas secundarias o triviales (Hagel III y Seely Brown, 2005). En este sentido, Covey (2004) destaca que "la clave para la efectividad es aprender a decir no a las cosas menos importantes y concentrarse en las que realmente importan" (p. 150).

2.5.5 Calidad.

La calidad se refiere a la medida en que un producto o servicio cumple con las expectativas del cliente y es satisfactorio para su uso. Según Juran y Gryna (1993), la calidad es "un término relativo que se refiere al grado en que un producto o servicio cumple con las expectativas del cliente" (p. 3). La calidad se puede medir en términos de características del producto o servicio, como su fiabilidad, durabilidad, capacidad de funcionamiento y facilidad de uso.

La calidad es importante en la gestión empresarial porque tiene un impacto directo en la satisfacción del cliente y en la reputación de la empresa. Según Garvin (1984), "la calidad puede ser la fuente de ventaja competitiva de una empresa" (p. 27).

Para lograr la calidad, se deben establecer sistemas de gestión de calidad eficaces que aseguren la satisfacción del cliente y la mejora continua del producto o servicio. Según ISO 9001:2015, un sistema de gestión de calidad es "un conjunto de políticas, procesos y procedimientos necesarios para planificar y controlar las actividades de una organización para proporcionar y mejorar continuamente productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas del cliente" (p. 1).

En resumen, la calidad es la medida en que un producto o servicio cumple con las expectativas del cliente y es satisfactorio para su uso. Es importante para la satisfacción del cliente y la reputación de la empresa, y se logra a través de sistemas de gestión de calidad eficaces y la mejora continua del producto o servicio.

2.5.6 Evaluación.

La evaluación es un proceso fundamental en la gestión empresarial que permite medir el desempeño de la organización, identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas para el éxito a largo plazo. A continuación, se presenta una definición de evaluación respaldada por la literatura.

Según Rossi, Lipsey y Freeman (2004), la evaluación se refiere a "la utilización de métodos sistemáticos y empíricos para medir la efectividad, eficiencia y relevancia de un programa, proyecto o política en relación con los objetivos establecidos" (p. 1). Esta definición destaca la importancia de un enfoque riguroso y estructurado para la evaluación, así como la necesidad de establecer objetivos claros y medibles.

Además, Scriven (1991) afirma que la evaluación también implica "la toma de decisiones informadas sobre la efectividad y el valor de un programa o política en relación con los objetivos previstos" (p. 139). Esta perspectiva destaca la importancia de utilizar los resultados de la evaluación para tomar decisiones informadas y mejorar continuamente el desempeño de la organización.

2.5.7 Mejorar.

La mejora es un proceso continuo que busca incrementar la eficiencia, eficacia y calidad de los procesos y productos en una organización. Según diversos autores, la mejora es fundamental para la competitividad y el éxito empresarial. A continuación, se presenta una definición de mejora con citas bibliográficas:

La mejora se define como "el proceso continuo de identificar oportunidades de mejora, analizarlas, desarrollar e implementar soluciones y evaluar su efectividad, con el fin de optimizar la eficiencia, eficacia y calidad de los procesos y productos de una organización" (Dale, 2003, p. 5).

Según Deming (1986), la mejora es un principio clave de la gestión de la calidad total: "No hay nada en la calidad que sugiera que se alcance una meta final. La mejora es un proceso continuo" (p. 126).

Para Juran (1992), la mejora es una actividad estratégica para la competitividad empresarial: "La mejora es esencial para sobrevivir. Si una empresa no mejora constantemente, se quedará atrás" (p. 24).

2.5.8 Gestión.

La gestión es un término que se utiliza en diferentes contextos y disciplinas. En el ámbito empresarial, la gestión se refiere a la administración de los recursos de una empresa u organización con el objetivo de hacerla rentable y sostenible. La administración es responsable de establecer metas, supervisar el cambio y el progreso para poder evaluar el direccionamiento público. En este sentido, la gestión implica una utilización racional de los recursos disponible.

En el ámbito de proyectos, la gestión se refiere a la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales) para lograr objetivos específicos dentro del plazo establecido. La gestión de proyectos es importante porque permite asegurar que los proyectos se completen dentro del presupuesto y plazo previstos. Bateman, T. S. y Snell, S. A. 20012.

2.6 Normativas que debe contener un Plan Operativo Anual

2.6.1 Servicios públicos.

Según Borzaga y Defourny (2001), los servicios públicos son "aquellos servicios que son financiados y proporcionados por el gobierno para satisfacer las necesidades y demandas de la sociedad, y que se consideran esenciales para el bienestar y el desarrollo humano" (p. 3). Estos servicios incluyen áreas clave como salud, educación, seguridad y transporte, y se espera que sean proporcionados de manera efectiva, eficiente y equitativa.

Además, los servicios públicos también pueden ser definidos como "aquellos servicios que son esenciales para el bienestar social y que, en muchos casos, son monopolísticos o tienen un alto nivel de regulación gubernamental debido a su importancia social" (Capano y Howlett, 2019, p. 356). Los servicios públicos son diferentes de los servicios privados en el sentido de que son financiados por el gobierno y están diseñados para satisfacer necesidades sociales en lugar de maximizar las ganancias.

En resumen, los servicios públicos son servicios esenciales financiados y proporcionados por el gobierno para satisfacer las necesidades y demandas de la sociedad en áreas clave como salud, educación, seguridad y transporte, y se espera que sean proporcionados de manera efectiva, eficiente y equitativa. Además, los servicios

públicos son diferentes de los servicios privados en el sentido de que están diseñados para satisfacer necesidades sociales en lugar de maximizar las ganancias.

2.6.2 Necesidad social.

Las necesidades sociales se refieren a las demandas y requerimientos de una sociedad en términos de bienestar y calidad de vida. Estas necesidades se originan de la naturaleza misma de la sociedad y se relacionan con aspectos como la alimentación, la educación, la salud, el empleo, la vivienda, la seguridad, entre otros. A continuación, se presenta una definición de 180 palabras sobre necesidades sociales con citas bibliográficas:

Según Aguilar y Nava (2017), las necesidades sociales son "las carencias o requerimientos que tiene una sociedad en términos de bienestar y calidad de vida, y que son el resultado de su proceso histórico, político y económico" (p. 68). Estas necesidades se refieren a aspectos fundamentales como la satisfacción de necesidades básicas, el acceso a servicios esenciales, el respeto a los derechos humanos, la participación ciudadana, entre otros (Aguilar y Nava, 2017). Además, las necesidades sociales son dinámicas y cambiantes, y están influenciadas por factores como el crecimiento demográfico, el desarrollo económico, la tecnología, y las políticas públicas (Ortega, 2014). En consecuencia, la identificación y satisfacción de las necesidades sociales es fundamental para el desarrollo sostenible de una sociedad y para el bienestar de sus habitantes.

2.6.3 Innovación.

La innovación se define como "la introducción de nuevos productos, servicios o procesos, o la mejora de los existentes, que responden a las necesidades de los clientes y a las demandas del mercado, y que crean valor para la organización" (Osterwalder y Pigneur, 2010, p. 43).

La innovación no se limita solo a la creación de productos o servicios, sino que también puede involucrar "la creación de nuevos modelos de negocio, la implementación de nuevas tecnologías o la mejora de los procesos existentes para reducir costos y aumentar la eficiencia" (Christensen et al., 2015, p. 10).

Para que la innovación sea efectiva, es importante que se desarrolle en un entorno que fomente la creatividad y el pensamiento crítico, y que se implemente de

manera sistemática y estratégica para lograr objetivos específicos de la organización (Drucker, 1993).

En resumen, la innovación se refiere a la introducción de nuevos productos, servicios o procesos, o la mejora de los existentes, que responden a las necesidades del mercado y crean valor para la organización, involucrando la creación de nuevos modelos de negocio y la implementación de nuevas tecnologías, y requiere un entorno propicio y una implementación sistemática y estratégica.

Para que haya innovación empresarial, es necesario que se introduzca al uso un producto o proceso nuevo o significativamente mejorado. Las actividades innovadoras pueden ser científicas, tecnológicas, organizativas, financieras o comerciales que conducen efectivamente a la introducción de innovaciones. La implementación exitosa de la innovación empresarial requiere una cultura organizacional que fomente el pensamiento creativo y arriesgado. Ana Isabel Sordo 2020.

2.6.4 Control

El control se define como el proceso mediante el cual se asegura que las actividades de la organización se estén realizando de acuerdo con los planes establecidos y que se estén cumpliendo los objetivos propuestos. Según Robbins y Coulter (2018), "el control implica la medición de los resultados de las actividades, la comparación de estos resultados con los estándares establecidos y la toma de medidas correctivas para restaurar el desempeño cuando los resultados no se ajustan a los estándares". En otras palabras, el control es un proceso de retroalimentación que permite a la organización corregir desviaciones y ajustar su curso para alcanzar sus metas.

2.6.5 Monitoreo

El monitoreo es la observación constante de las actividades de la organización con el fin de detectar posibles problemas y tomar medidas oportunas para solucionarlos. Según Saaty y Vargas (2006), "el monitoreo es una herramienta esencial para la toma de decisiones, ya que permite la identificación temprana de los problemas y la implementación de soluciones preventivas". En este sentido, el monitoreo es una actividad proactiva que permite a la organización adelantarse a los problemas y tomar medidas preventivas antes de que se conviertan en situaciones críticas.

2.6.6 Supervisión

La supervisión es la actividad que se encarga de asegurar que las actividades de la organización se estén realizando de acuerdo con los estándares establecidos y que se estén cumpliendo los objetivos propuestos. Según Chiavenato (2016), "la supervisión es la actividad que permite el control de las actividades de la organización y la corrección de las desviaciones en el desempeño". En otras palabras, la supervisión es una actividad que se enfoca en garantizar que las cosas se hagan correctamente.

2.6.7 Plan de contingencia

Un plan de contingencia es un conjunto de medidas y procedimientos diseñados para hacer frente a situaciones imprevistas que puedan afectar el desarrollo de las operaciones. Según el PMI (2021), "un plan de contingencia debe incluir una evaluación de los riesgos, una definición clara de las responsabilidades y un conjunto de medidas para mitigar los riesgos identificados". En este sentido, un plan de contingencia es una herramienta que permite a la organización prepararse para situaciones de crisis y minimizar el impacto de las mismas.

2.7 Beneficios que proporciona un Plan Operativo Anual

2.7.1 Metas y objetivos.

Las metas y objetivos son fundamentales para el éxito de una empresa. Las metas empresariales son los propósitos últimos a los que se dirige una empresa y sirven para establecer las acciones y planes a cumplir para alcanzar estos fines. Los objetivos, por otro lado, son retos ambiciosos que buscan conseguir un logro a través de una estrategia definida. Los objetivos deben ser precisos, claros y medibles para poder evaluar su desempeño y tomar tanto las correcciones en la estrategia como las acciones necesarias que permitan alcanzarlos.

Existen diferentes tipos de metas y objetivos empresariales. Las metas empresariales pueden ser a corto o largo plazo. Las metas empresariales a corto plazo son aspiraciones que pueden ser satisfechas en lo inmediato, generalmente dependen de una toma de decisión en una ventana de tiempo reducida (de apenas unas semanas o meses) e inciden en los planes operativos del día a día de las empresas de manera directa. Por otro lado, las metas empresariales a largo plazo requieren mucho tiempo para alcanzarse y son un trabajo en progreso que difícilmente acaba.

Los objetivos también pueden ser generales o específicos. Los objetivos generales trazan la consecución de una meta en un prisma global, mientras que los objetivos específicos escudriñan el efecto de una meta más pequeña y focalizada dentro de un área de la empresa. La suma de varios objetivos específicos da como resultado un objetivo general. Cristian Argudo 2008.

2.7.2 Políticas.

Las políticas son un conjunto de principios, normas y directrices que se establecen para guiar el comportamiento y las decisiones de una organización. Según Robbins y Coulter (2018), "las políticas son declaraciones escritas que describen las decisiones tomadas por la organización y las razones que las respaldan". Estas políticas pueden ser relacionadas con diferentes aspectos de la organización, como por ejemplo las políticas de recursos humanos, políticas financieras, políticas de seguridad, entre otras.

Por su parte, según el PMI (2021), "las políticas son un elemento clave de la gobernanza de la organización, ya que establecen un marco para la toma de decisiones y la gestión de los riesgos". Es decir, las políticas son una herramienta importante para garantizar que las decisiones tomadas por la organización estén en línea con sus objetivos y valores, y que se estén tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos.

En conclusión, las políticas son una herramienta esencial para la gestión empresarial, ya que establecen un marco para la toma de decisiones y el comportamiento de la organización. Estas políticas deben ser claras, coherentes y estar alineadas con los objetivos y valores de la organización para garantizar una gestión efectiva.

2.7.3 Procedimientos.

Los procedimientos empresariales son un conjunto de actividades estructuradas y organizadas que se realizan en una empresa para alcanzar un objetivo específico. La gestión de procesos empresariales (BPM) es una metodología que permite evaluar los procesos actuales de la empresa para encontrar maneras de lograr una mayor eficiencia, reducir costos y errores, y respaldar las iniciativas de transformación digital.

Para crear un proceso empresarial, se deben seguir algunos pasos. En primer lugar, es necesario definir los objetivos del proceso. Luego, se debe planificar y trazar el proceso. A continuación, se deben asignar tareas y establecer políticas y procedimientos administrativos. Una vez que se han establecido los procedimientos, es importante automatizarlos para hacer más eficiente las actividades de la empresa. Cristian Argudo 2008.

2.7.4 Capacitación y formación.

La capacitación y la formación son dos conceptos relacionados con el aprendizaje y el desarrollo de habilidades. La capacitación se refiere al proceso de adquisición y desarrollo de habilidades técnicas, operativas y administrativas para todos los niveles del personal. Por otro lado, la formación es un proceso más amplio que involucra el aprendizaje, la adquisición de conocimientos, habilidades y capacidades.

En el ámbito educativo, la capacitación se enfoca en el desarrollo de competencias docentes para mejorar la práctica educativa. La formación docente también es importante para desarrollar competencias pedagógicas y didácticas que permitan a los docentes adaptarse a los cambios tecnológicos e innovar en su enseñanza. En este sentido, se destaca la tendencia a desplazar la formación docente hacia el nivel superior y fortalecer la práctica docente. Cristian Argudo 2008.

2.7.5 Tecnología.

La tecnología se define como el conjunto de conocimientos y técnicas que se aplican de forma sistemática para desarrollar productos, procesos y servicios con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas y la productividad de las organizaciones. Según el diccionario de la Real Academia Española, la tecnología es "el conjunto de teorías y de técnicas que permiten el aprovechamiento práctico del conocimiento científico". En este sentido, la tecnología juega un papel fundamental en el desarrollo económico y social de las naciones.

En la actualidad, la tecnología está presente en prácticamente todas las actividades humanas, desde la comunicación hasta la producción de bienes y servicios. Según Castells (2011), "la tecnología es un factor determinante en la transformación de la sociedad y en la configuración de las nuevas formas de organización y poder". En

este sentido, la tecnología no solo tiene un impacto en el ámbito económico, sino también en el político, social y cultural de las sociedades.

2.7.6 Monitoreo.

El monitoreo es una actividad que consiste en observar y evaluar continuamente un proceso o situación para detectar posibles problemas o desviaciones y tomar medidas oportunas para corregirlos. Según Iqbal et al. (2021), "el monitoreo es una actividad crítica en cualquier sistema complejo, ya que permite detectar y corregir errores antes de que se conviertan en problemas mayores". El monitoreo puede aplicarse en diferentes contextos, como en la gestión de proyectos, la producción de bienes y servicios, la seguridad informática, entre otros.

En el ámbito empresarial, el monitoreo es fundamental para garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones, así como para detectar oportunidades de mejora. Según Saunders et al. (2019), "el monitoreo es una actividad clave en la gestión empresarial, ya que permite a las organizaciones identificar áreas de mejora y tomar medidas oportunas para mejorar su desempeño". En este sentido, el monitoreo es una herramienta estratégica para la toma de decisiones y la mejora continua en las organizaciones.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Introducción

En el presente capítulo se dieron a conocer todos los aspectos relacionados con la metodología empleada en el trabajo de investigación sobre diseño de un modelo de bienestar corporativo en empresas ferreteras ante un mundo en constante cambio, como son: diseño y tipo de estudio, población y muestra, criterios de inclusión y exclusión, método, técnica e instrumento de investigación, validez del instrumento, procedimientos y análisis de los resultados.

3.2 Diseño y tipo de estudio

La presente investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental debido a que no se manipularon variables. Según Hernández et-al (2010). En cuanto al tipo de estudio es descriptivo, ya que se describieron fenómenos, situaciones, contextos y eventos Diseño de un Plan Operativo Anual para eficientizar la Gestión de Créditos Financieros otorgados por los Bancos de Capital Local.

3.3 Enfoque investigativo

Hernández et-al (2010), La presente investigación es mixta, dado que requiere del análisis de datos cuantitativos y cualitativos. La investigación mixta son la que representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio.

3.4 Población y muestra

En esta investigación se asumió como universo los bancos de capital local del municipio de Cotuí, Dentro de las existentes, se tomará como muestra un total de 7 bancos.

3.5 Criterios de inclusión y exclusión

3.5.1 Inclusión

En esta investigación participaron todos los bancos de capital local del municipio de Cotuí que se encuentren de acuerdo con responder al instrumento de la misma.

3.5.2 Exclusión

En esta investigación no participaron aquellas instituciones financieras que no sean bancos de capital local, además de aquellos que se negaron a participar de la investigación.

3.6 Método, técnica e instrumento de investigación

La investigación partió del método inductivo que se define como el razonamiento que, partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales. Para profundizar, en virtud del enfoque mixto, se abordaron técnicas cualitativas y cuantitativas: Desde la perspectiva cuantitativa se aplicó la técnica de la encuesta basada en cuestionarios de recolección de datos.

3.7 Validez del instrumento

Para lograr la validez de los instrumentos, el cuestionario se presentó al asesor y a los jurados asignados a la investigación a fines de tomar en cuenta que estén acorde con las variables e indicadores.

3.8 Procedimientos investigación descriptiva

1. Se solicitó formalmente a la Facultad de Ciencias Jurídica y Económicas el título de investigación.
2. Se solicitó a la facultad una carta que avale el permiso, para aplicar los instrumentos de investigación a los bancos locales del municipio de Cotuí.
3. Se visitaron los bancos locales del Municipio de Cotuí para determinar la población objeto de estudio.
4. Se visitaron las universidades de la región buscando los antecedentes a fines con el tema.
5. Se realizó una revisión de algunas páginas y blogs de internet en busca de informaciones.
6. Se digitaron y redactaron los datos encontrados.
7. Se entregaron 3 ejemplares del anteproyecto a la facultad para que los jurados hagan las correcciones correspondientes.
8. Luego de las correcciones se entregó un anteproyecto corregido más los 3 ejemplares ya corregidos.
9. Se aplicaron los cuestionarios a los bancos locales del municipio de Cotuí.
10. Se terminaron los capítulos faltantes para completar el trabajo de grado.
11. Nuevamente se entregará el trabajo de grado a facultad, pero ya terminado.

3.9 Técnicas de análisis de datos

Para analizar los datos se utilizó una medida estadística de medida central a partir de la frecuencia simple en por ciento y para su cálculo se utilizará el método de Alfa de Cronbach.

CAPITULO IV

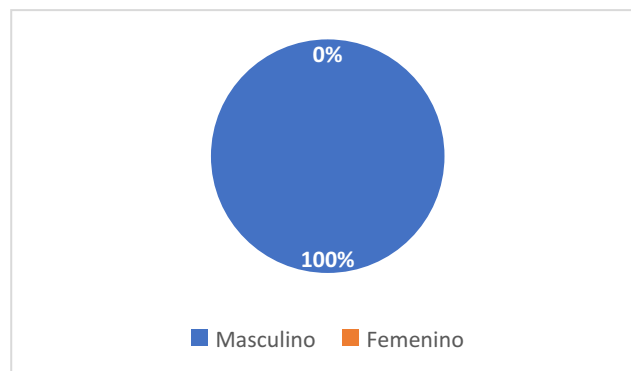
PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

4 introducción

En el presenta capitulo se muestran los resultados de la investigación para el análisis del diseño de un plan operativo anual para eficientizar la gestión de créditos financieros otorgados por los bancos de capital local.

4.1 Gestión De Créditos Financieros

Gráfico 1.
frecuencia y
el sexo de los

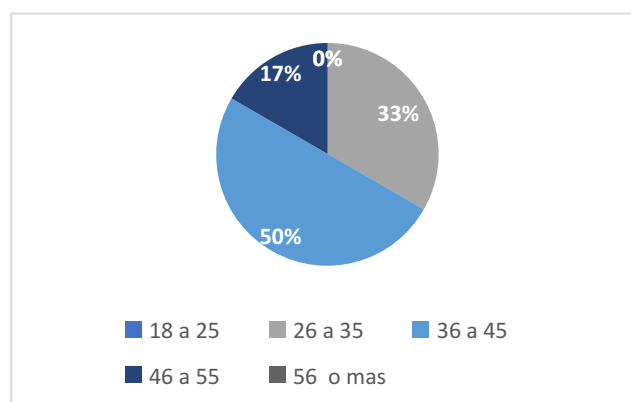


**Distribución de
porcentaje sobre
empleados:**

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de los bancos de capital local del municipio de Cotuí en el 2023.

De acuerdo al gráfico 1, el total de la población es de sexo masculino, representando el 100%.

Gráfico 2.
frecuencia y
la edad de los

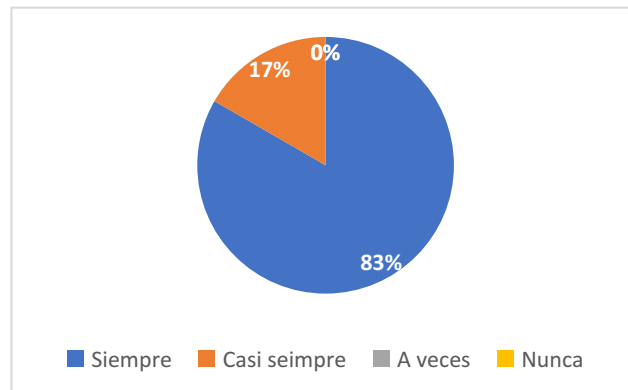


**Distribución de
porcentaje sobre
gerentes:**

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de los bancos de capital local del municipio de Cotuí en el 2023.

Según el gráfico 2, el rango de edad más frecuente es 36 a 45, con un porcentaje de 50%, le sigue 26-35 con 33%, luego y 46-55 17%, los rangos de 18 a 25 y 56 o más muestran un 0%.

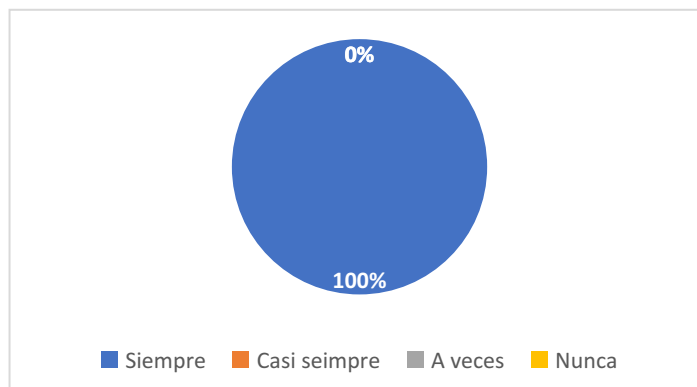
Gráfico 3. Distribución de frecuencia y porcentaje sobre análisis del entorno:



Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de los bancos de capital local del municipio de Cotuí en el 2023.

El gráfico 3, muestra que un 83% dice que siempre se realiza un análisis del entorno, mientras que un 17% indica que es casi siempre.

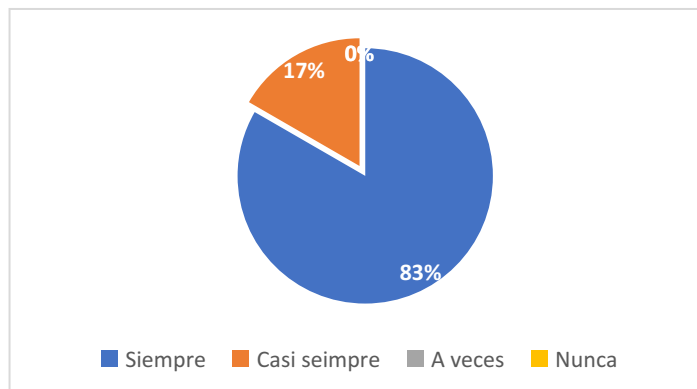
Gráfico. 4 Distribución de frecuencia y porcentaje sobre desarrolla estrategias para una mejor gestión de créditos financieros.



Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de los bancos de capital local del municipio de Cotuí en el 2023.

Según al gráfico 4, el total de la población desarrolla estrategias para una mejor gestión de créditos financieros, representando el 100%.

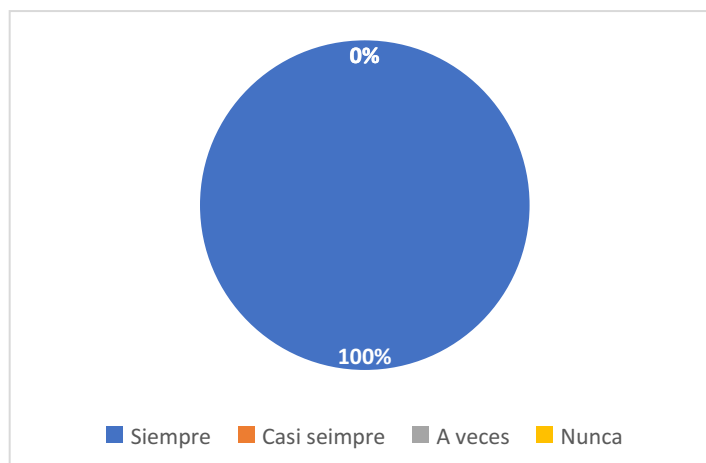
Gráfico 5. Distribución de frecuencia y porcentaje sobre monitoreo y evaluación para la eficacia de la gestión de créditos financieros



Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de los bancos de capital local del municipio de Cotuí en el 2023.

Según el gráfico 5, un 83% aplica siempre monitoreo y evaluación para la eficacia de la gestión de créditos financieros y un 17% lo aplica casi siempre.

Gráfico 6. Distribución de frecuencia y porcentaje sobre gestión de créditos financieros de esta entidad se realizan con

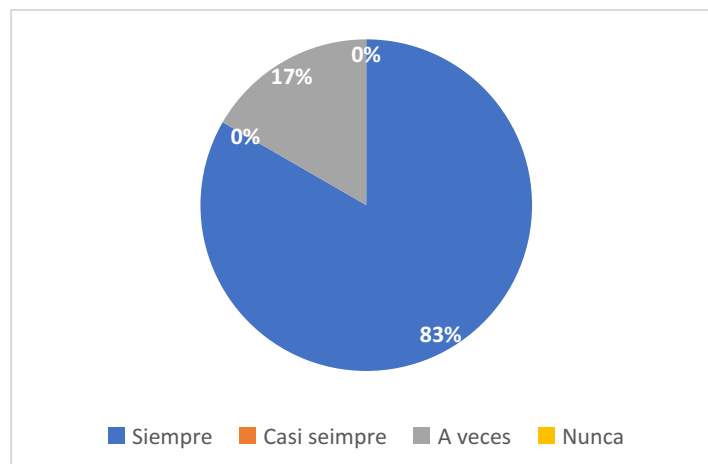


responsabilidad.

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de los bancos de capital local del municipio de Cotuí en el 2023.

Según al gráfico 6, el 100% de la población considera que la gestión de créditos financieros de esta entidad se realiza con responsabilidad.

Gráfico 7. Distribución de frecuencia y porcentaje sobre la tasa de interés varía dependiendo del tipo de préstamo.

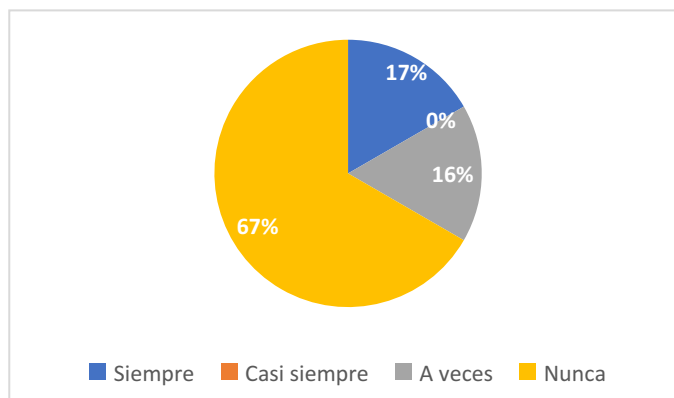


Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de los bancos de capital local del municipio de Cotuí en el 2023.

De acuerdo al gráfico 7, el 83% de los encuestados considera que la tasa de interés siempre varía dependiendo del tipo de préstamo, mientras que un 17% manifiesta que es solo a veces.

4.2 Estructura Del Plan Operativo Anual

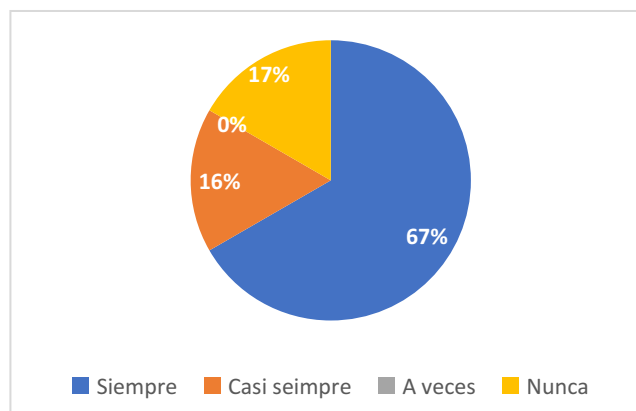
Gráfico 8. Distribución de frecuencia y porcentaje sobre el interés por mora varía dependiendo del tipo de préstamo.



Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de los bancos de capital local del municipio de Cotuí en el 2023.

De acuerdo al gráfico 8, el 67% de los gerentes encuestados indica que interés por mora nunca varía dependiendo del tipo de préstamo, un 17% considera que este interés varía a veces, mientras que un 16% indica que varía siempre.

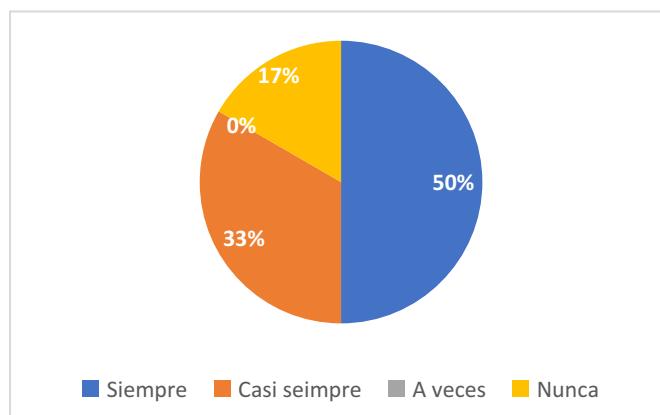
Gráfico 9. Distribución de frecuencia y porcentaje sobre la medición del índice de eficiencia de la gestión de créditos.



Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de los bancos de capital local del municipio de Cotuí en el 2023.

En concordancia con el gráfico 9, el 67% de los gerentes encuestados considera que el índice de eficiencia de la gestión de créditos es medible, mientras que el 17% indica lo contrario y el 16% considera que este es medible casi siempre.

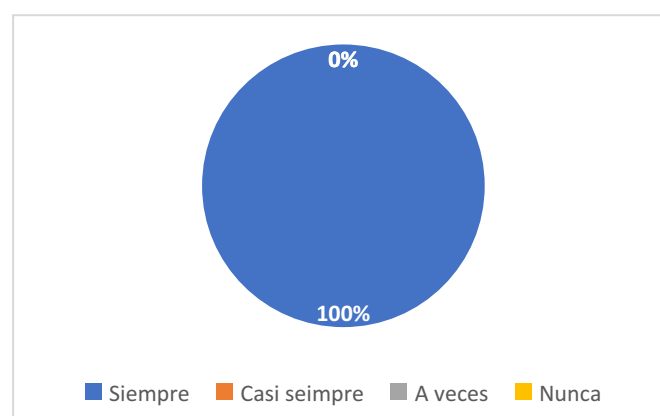
Gráfico 10. Distribución de frecuencia y porcentaje sobre si la rentabilidad de la cartera depende del tipo de cliente.



Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de los bancos de capital local del municipio de Cotuí en el 2023.

En lo que corresponde al gráfico 10, la mitad de los encuestados, los cuales representan el 50% considera que la rentabilidad de la cartera depende del tipo de cliente, a su vez el 33% opina que casi siempre la rentabilidad de la cartera depende del tipo de cliente y el 17% considera que esto nunca depende del cliente.

Gráfico 11. Distribución de frecuencia y porcentaje sobre la utilización de mecanismos de medición para efficientizar la gestión de los préstamos.

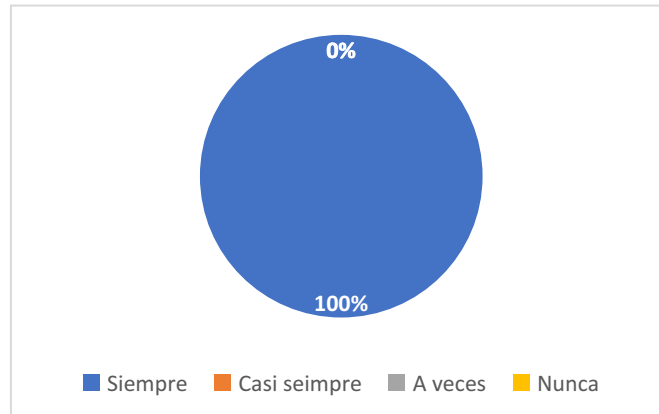


Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de los bancos de capital local del municipio de Cotuí en el 2023.

En el gráfico 11, el 100% de los encuestados indica que siempre la utilizan mecanismos de medición para efficientizar la gestión de los préstamos.

4.3 Procedimientos del Plan Operativo Anual

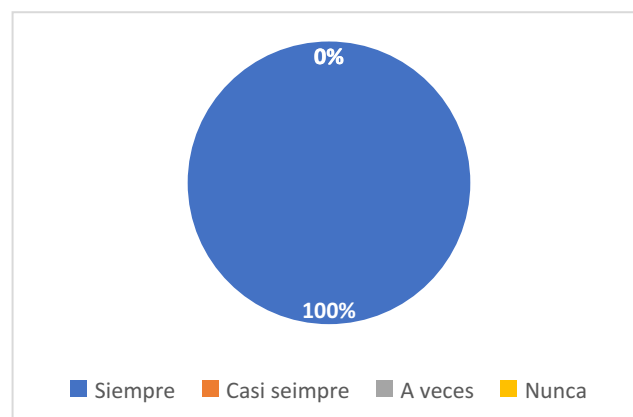
Gráfico 12. Distribución de frecuencia y porcentaje sobre si la institución mantiene sus objetivos estratégicos anuales definidos.



Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de los bancos de capital local del municipio de Cotuí en el 2023.

En el gráfico 12, el 100% de los encuestados indica que la institución en la que trabaja mantiene sus objetivos estratégicos anuales definidos.

Gráfico 13. Distribución de frecuencia y porcentaje sobre si se monitorea la eficiencia en los procesos de la estructura del plan operativo anual.

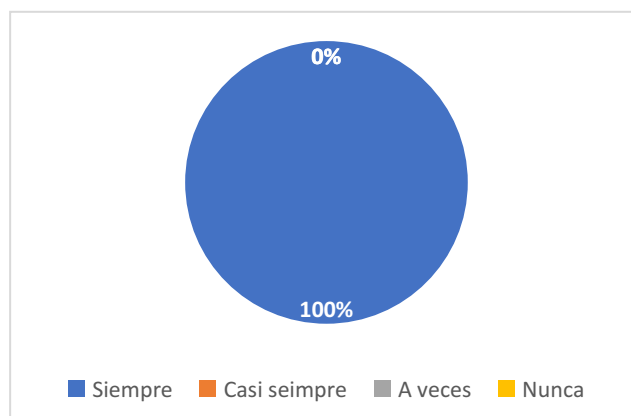


Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de los bancos de capital local del municipio de Cotuí en el 2023.

En el gráfico 13, el 100% de los encuestados manifiesta que la institución en la que trabaja monitorea la eficiencia en los procesos de la estructura del plan operativo anual.

4.5 Normativas Debe Contener El Plan Operativo

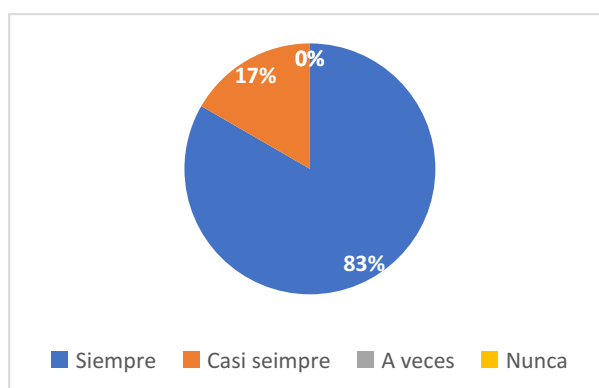
Gráfico 14. Distribución de frecuencia y porcentaje sobre si se evidencia la implementación de indicadores de gestión.



Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de los bancos de capital local del municipio de Cotuí en el 2023.

En lo que corresponde al gráfico 14, el 100% de los encuestados manifiesta que la institución en la que trabaja monitorea la eficiencia en los procesos de la estructura del plan operativo anual.

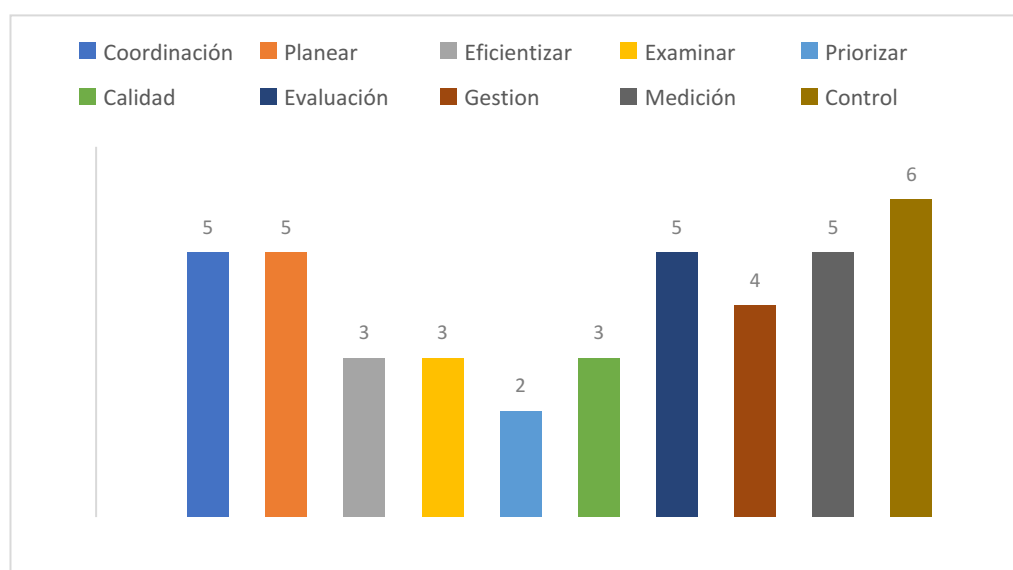
Gráfico 15. Distribución de frecuencia y porcentaje sobre si se establecen directrices para la toma de decisiones.



Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de los bancos de capital local del municipio de Cotuí en el 2023.

De acuerdo al gráfico 15, el 83% de los encuestados expresa que la institución en la que trabaja establecen directrices para los procesos de toma de decisión, en tanto que un 17% indica que esas directrices casi siempre son establecidas.

Gráfico 16. Distribución de frecuencia y porcentaje sobre los procedimientos debe contener el Plan Operativo Anual para efficientizar la Gestión de Créditos



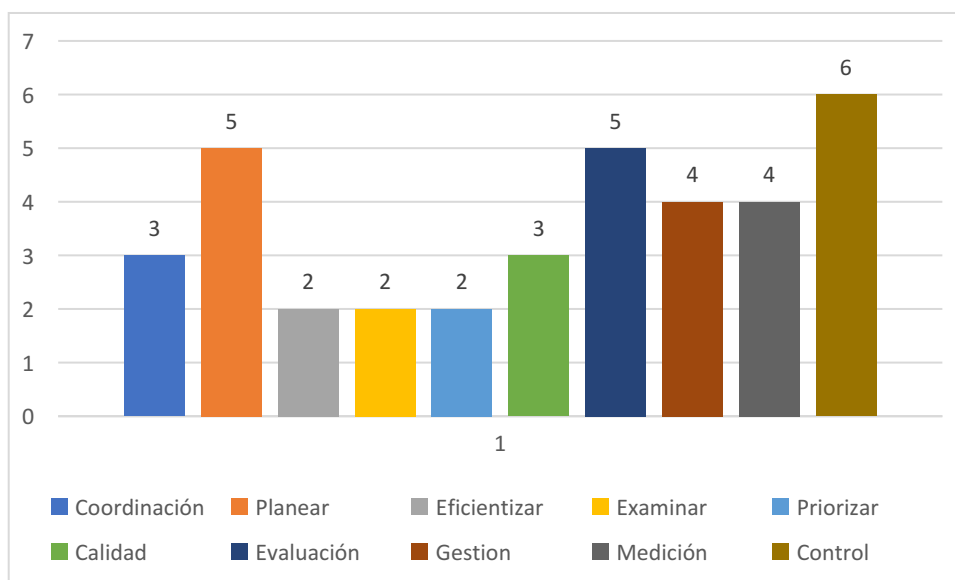
financieros otorgados por los Bancos de Capital Local.

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de los bancos de capital local del municipio de Cotuí en el 2023.

Según el gráfico 16, los encuestados colocaron una puntuación a los diferentes procedimientos que debe contener el Plan Operativo Anual para efficientizar la Gestión de Créditos financieros otorgados por los Bancos de Capital Local, en donde el Control obtuvo la puntuación más alta con 6 puntos, la coordinación, planear, evaluación y medición obtuvieron un valor de 5 puntos, la gestión obtuvo una puntuación de 4, mientras que efficientizar, examinar y calidad obtuvieron 3 puntos, la puntuación más baja corresponde a priorizar.

4.6 Beneficios Proporcionados El Plan Operativo Anual

Gráfico 17. Distribución de frecuencia y porcentaje sobre los procedimientos considera más importantes para efficientizar la Gestión de Créditos financieros

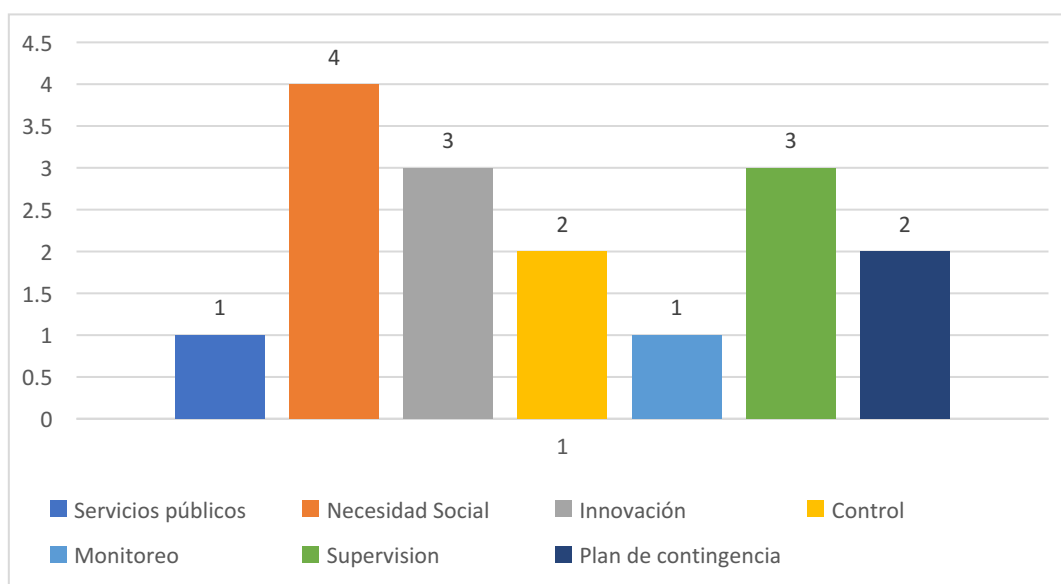


otorgados por los Bancos de Capital Local.

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de los bancos de capital local del municipio de Cotuí en el 2023.

En el gráfico 17, que se refiere a los procedimientos que se consideran más importantes para efficientizar la Gestión de Créditos financieros otorgados por los Bancos de Capital Local los encuestados colocaron una puntuación a los diferentes procedimientos según su importancia en donde el Control obtuvo la puntuación más alta con 6 puntos, planear y evaluación obtuvieron una puntuación de 5 puntos, medición y gestión obtuvieron, coordinación y calidad 3 puntos, mientras que efficientizar, priorizar y examinar obtuvieron una 2 puntos.

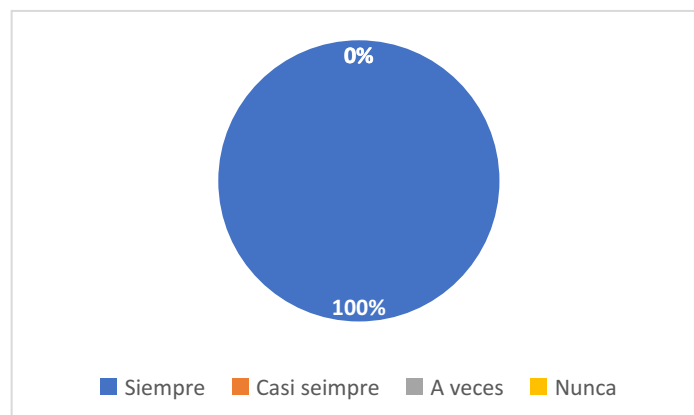
Gráfico 18. Distribución de frecuencia y porcentaje sobre las normativas debe contener el Plan Operativo Anual para eficientizar la Gestión de Créditos financieros en el banco que usted labora.



Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de los bancos de capital local del municipio de Cotuí en el 2023.

En el gráfico 18, que se refiere a las normativas que debe contener el Plan Operativo Anual para eficientizar la Gestión de Créditos financieros la mayoría de los encuestados indican que la necesidad social debe estar contenida en el plan, esta obtuvo una puntuación de 4 puntos, seguido de esta la supervisión y la innovación, seguido por el control y el plan de contingencia con 2 puntos y con menor puntuación queda el monitoreo y los servicios públicos.

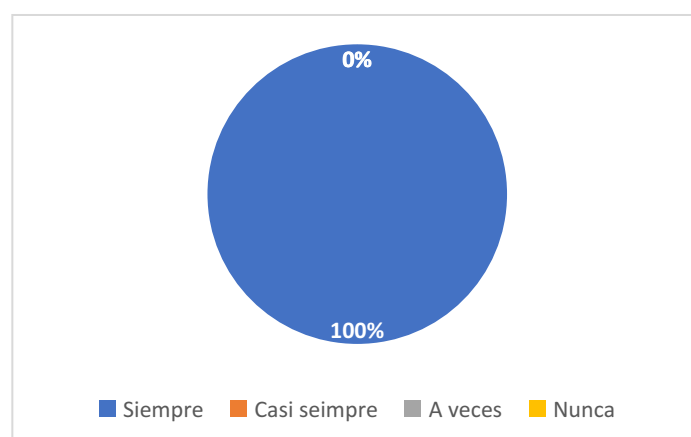
Gráfico 19. Distribución de frecuencia y porcentaje sobre la importancia de cumplir con las normativas del Plan Operativo Anual para efficientizar la Gestión de Créditos financieros otorgados por los Bancos de Capital Local.



Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de los bancos de capital local del municipio de Cotuí en el 2023.

En lo que corresponde al gráfico 19, nos muestra que el 100% de los encuestados indica que siempre será importante cumplir con las normativas del Plan Operativo Anual para efficientizar la Gestión de Créditos financieros otorgados por los Bancos de Capital Local.

Gráfico 20. Distribución de frecuencia y porcentaje sobre la importante la innovación en el momento de crear las normativas del Plan Operativo Anual para efficientizar la Gestión de Créditos financieros otorgados por los Bancos de Capital Local.

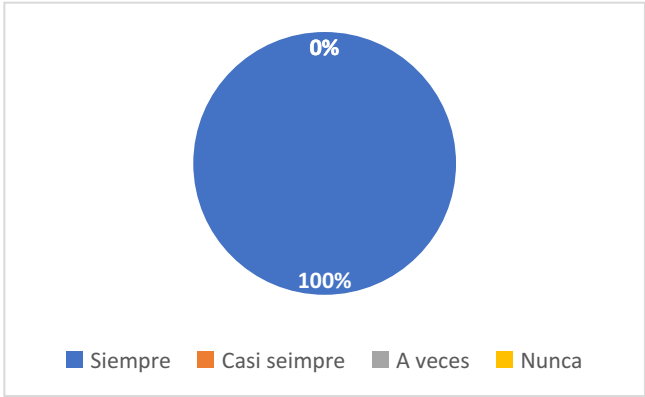


Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de los bancos de capital local del municipio de Cotuí en el 2023.

El grafico 20, indica que el 100% de los encuestados considera que siempre será importante la innovación en el momento de crear las normativas del Plan Operativo

Anual para eficientizar la Gestión de Créditos financieros otorgados por los Bancos de Capital Local.

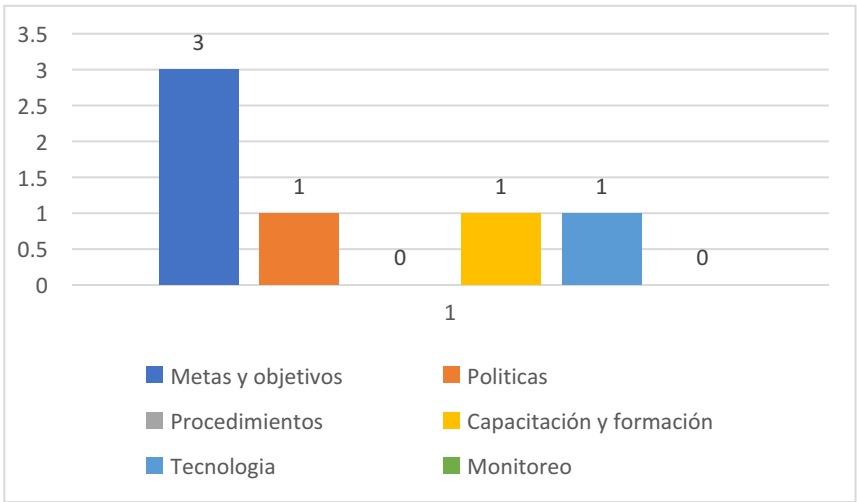
Gráfico 21. Distribución de frecuencia y porcentaje sobre beneficios proporciona el Plan Operativo Anual para eficientizar la Gestión de Créditos financieros otorgados por los Bancos de Capital Local.



Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de los bancos de capital local del municipio de Cotuí en el 2023.

De acuerdo al grafico 21, indica que el 100% de los encuestados considera que siempre será importante la innovación en el momento de crear las normativas del Plan Operativo Anual para eficientizar la Gestión de Créditos financieros otorgados por los Bancos de Capital Local.

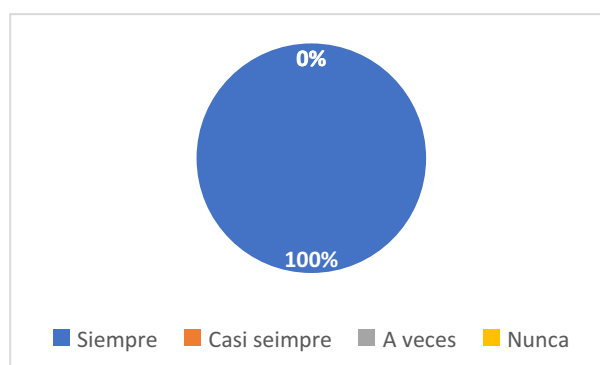
Gráfico 22. Distribución de frecuencia y porcentaje sobre los beneficios proporciona el Plan Operativo Anual para eficientizar la Gestión de Créditos financieros otorgados por los Bancos de Capital Local.



Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de los bancos de capital local del municipio de Cotuí en el 2023.

En el grafico 18, que se refiere a las normativas que debe contener el Plan Operativo Anual para eficientizar la Gestión de Créditos financieros la mayoría de los encuestados indican que la necesidad social debe estar contenida en el plan, esta obtuvo una puntuación de 4 puntos, seguido de esta la supervisión y la innovación, seguido por el control y el plan de contingencia con 2 puntos y con menor puntuación queda el monitoreo y los servicios públicos.

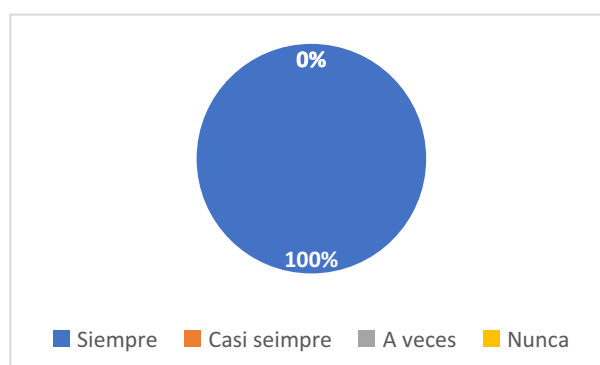
Gráfico 23. Distribución de frecuencia y porcentaje sobre si Los empleados del banco para el cual usted labora reciben instrucciones claras que los dirijan al logro de las metas y objetivos.



Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de los bancos de capital local del municipio de Cotuí en el 2023.

Según el grafico 23, el 100% de los encuestados considera que los empleados del banco para el cual usted labora siempre reciben instrucciones claras que los dirigen al logro de las metas y objetivos.

Gráfico 24. Distribución de frecuencia y porcentaje sobre si Los empleados reciben capacitación y formación para el desempeño que desempeñan.



Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de los bancos de capital local del municipio de Cotuí en el 2023.

De acuerdo al grafico 24, el 100% de los empleados siempre reciben capacitación y formación para el puesto que desempeñan.

CAPÍTULO V

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

5 INTRODUCCIÓN

En el presente capítulo, conforme a las informaciones extraídas, se muestra el análisis de los resultados, discusiones y variables evaluadas en esta investigación, misma que sostiene como objetivo general “Verificar si las instituciones públicas del Municipio de Cotuí cumplen con las normativas que rigen la gestión de calidad”.

Para la realización de esta investigación se encontró concordancia con trabajos realizados por diferentes autores, lo que permite corroborar nuestra investigación con los antecedentes encontrados a nivel nacional.

5.1 PREGUNTAS PROBLEMATIZADORAS

1. ¿Existe un sistema de gestión de créditos financieros los Bancos de Capital Local?

Conforme a los datos obtenidos en esta investigación, el 100% de los empleados afirmaron que en los bancos de Capital local existe un sistema de gestión de créditos financieros. De esta manera se pudo comprobar, que estos bancos ponen en práctica los procedimientos de planificación, control, eficiencia, evaluación, mejora continua, entre otros. Esto es de gran importancia, y esto trae como consecuencia el incremento de usuarios, recomendación y adquisición de los servicios que estos bancos ofrecen.

Peralta, J. (2019). "Plan operativo anual para la gestión de créditos en los bancos de capital local". En este artículo, el autor explica la importancia de contar con un plan operativo anual para la gestión de créditos en los bancos de capital local. También proporciona una estructura detallada para la elaboración y seguimiento de este plan.

En la República Dominicana, los Bancos de Capital Local cuentan con sistemas de gestión de créditos financieros. Estos sistemas están diseñados para administrar y evaluar los créditos otorgados por los bancos a sus clientes.

La Superintendencia de Bancos de la República Dominicana es el organismo encargado de regular y supervisar el sistema bancario en el país. Esta entidad establece las normativas y requisitos que deben cumplir los bancos, incluyendo aquellos relacionados con la gestión de créditos financieros. (<https://www.sib.gob.do/>).

1. ¿Cómo está estructurado el Plan Operativo Anual para eficientizar la Gestión de Créditos financieros otorgados por los Bancos de Capital Local?

Fernández, E., & Santos, R. (2020). "Estructura del plan operativo anual para eficientizar la gestión de créditos financieros en los bancos dominicanos". Los autores analizan la estructura del plan operativo anual, centrándose en los aspectos clave como la definición de metas y objetivos, la asignación de recursos, la evaluación de riesgos y el seguimiento de indicadores de desempeño.

Así mismo, según la investigación realizada, la estructura del Plan Operativo Anual (POA) para eficientizar la Gestión de Créditos financieros otorgados por los Bancos de Capital Local se compone de diversos mecanismos de medición y control. Estos mecanismos incluyen herramientas como la evaluación de la rentabilidad de la cartera, el índice de eficiencia, el interés por mora, entre otros. Estas herramientas permiten evaluar los procedimientos utilizados para eficientizar la gestión de créditos.

De acuerdo con los resultados de la investigación, se encontró que el 100% de los entrevistados afirmaron utilizar los mecanismos de medición para controlar los procesos relacionados con la gestión de créditos. Además, el 67% de los encuestados indicaron que la institución mide el índice de eficiencia. Por otro lado, se descubrió que el 50% de los encuestados considera que la rentabilidad de la cartera depende del tipo de cliente, mientras que el 38% indica que casi siempre. Estos resultados demuestran que las instituciones han diseñado herramientas y mecanismos específicos para mejorar la forma en que ofrecen sus servicios y gestionan los créditos. Estas medidas buscan aumentar la eficiencia en la gestión, controlar los riesgos y maximizar la rentabilidad de la cartera.

2. ¿Cuáles procedimientos debe contener el Plan Operativo Anual para eficientizar la Gestión de Créditos financieros otorgados por los Bancos de Capital Local?

En nuestra investigación según la población encuestada El Plan Operativo Anual (POA) para efficientizar la Gestión de Créditos financieros otorgados por los Bancos de Capital Local debe incluir una serie de procedimientos clave identificados en esta investigación, tales como la planeación, evaluación, control, gestión, medición, calidad, monitoreo, seguimiento, entre otros.

Estos mecanismos son fundamentales para optimizar el proceso de otorgamiento de créditos y asegurar una gestión eficiente en las instituciones financieras. La planeación permitirá establecer metas y objetivos claros, mientras que la evaluación se encargará de analizar la situación actual y las oportunidades de mejora, el control garantizará un seguimiento constante de los procesos, la gestión se ocupará de la administración efectiva de los recursos, y la medición servirá para evaluar el desempeño y los resultados. Finalmente, la calidad será un elemento transversal que asegurará que todos los procedimientos se lleven a cabo cumpliendo con altos estándares. Al implementar estos procedimientos en el POA, los bancos de capital local podrán mejorar su gestión de créditos y brindar un servicio más eficiente a sus clientes.

Ramón Antonio Veras 2001, en sus investigaciones sobre la eficiencia en la gestión de créditos en bancos dominicanos, indica que el Plan Operativo Anual debe contemplar procedimientos específicos para la evaluación y asignación de recursos a la gestión de créditos, la implementación de sistemas de monitoreo y control, y políticas de capacitación y desarrollo del personal encargado de la gestión de créditos.

3. ¿Cuáles normativas debe contener el Plan Operativo Anual para efficientizar la Gestión de Créditos financieros otorgados por los Bancos de Capital Local?

El Plan Operativo Anual (POA) para efficientizar la Gestión de Créditos financieros otorgados por los Bancos de Capital Local debe contemplar diversas normativas identificadas en la investigación, las cuales incluyen las necesidades sociales, la supervisión, la innovación, el plan de contingencia, el control y el monitoreo. Estas normativas son fundamentales para garantizar un enfoque integral en la gestión de créditos, considerando aspectos sociales, regulaciones y estándares de supervisión, así como la implementación de prácticas innovadoras.

El plan de contingencia se vuelve crucial para mitigar riesgos y asegurar la continuidad de las operaciones, mientras que el control y el monitoreo permiten evaluar y mantener la calidad y eficiencia en el proceso de otorgamiento de créditos. Al

incorporar estas normativas en el POA, los Bancos de Capital Local pueden asegurar una gestión de créditos acorde a los requerimientos sociales, regulatorios y de supervisión, promoviendo la innovación y adoptando medidas de contingencia para enfrentar posibles adversidades.

Miguelina Montero 2012, en su estudio "Estrategias para el mejoramiento de la gestión de créditos otorgados por los Bancos de Capital Local en la República Dominicana", Montero menciona que el Plan Operativo Anual debe incluir normativas relacionadas con la evaluación y aprobación de créditos, la gestión de riesgos crediticios, la seguimiento y control de la cartera de créditos, entre otras.

4. ¿Cuáles beneficios proporciona el Plan Operativo Anual para efficientizar la Gestión de Créditos financieros otorgados por los Bancos de Capital Local?

De acuerdo a nuestra investigación el Plan Operativo Anual (POA) para efficientizar la Gestión de Créditos financieros otorgados por los Bancos de Capital Local proporciona una serie de beneficios, que según lo indicado por los encuestados en la investigación. Entre estos beneficios se encuentran el establecimiento de metas y objetivos claros, lo cual permite una mayor dirección y enfoque en el proceso de otorgamiento de créditos. Además, el POA fomenta la capacitación y formación del personal, lo que contribuye a mejorar sus habilidades y conocimientos, fortaleciendo así la calidad y eficiencia en la gestión. La incorporación de tecnología en el POA también ofrece ventajas, ya que permite automatizar y agilizar los procesos, optimizando tiempos y recursos. Por último, el POA promueve la implementación de políticas institucionales coherentes y consistentes, lo que brinda un marco de referencia claro y facilita la toma de decisiones. En conjunto, estos beneficios del POA ayudan a los Bancos de Capital Local a mejorar su gestión de créditos, impulsando la eficiencia operativa y el logro de resultados satisfactorios.

De acuerdo a Roche (2005, pág. 115), en su libro expresa que: “El plan operativo anual es el elemento de unión entre el nivel estratégico y el nivel operativo, mismo que pretende conseguir las metas como organización a través de la acción diaria. En general el plan operativo anual es importante porque mediante la aplicación de herramientas adecuadas, permite realizar un seguimiento, evaluación y control en el cumplimiento de las metas que persigue un determinado propósito en una organización.

“El plan operativo anual es beneficioso porque orienta la dinámica de los procesos y el uso de los recursos disponibles, convirtiendo los propósitos institucionales en objetivos claros y evaluables a corto plazo ”(Alcalá Pérez, 2017).

5.2 CONCLUSIONES

Luego de haber analizado los datos arrojados en este proyecto de investigación sobre " Diseño de un Plan Operativo Anual para efficientizar la Gestión de Créditos Financieros otorgados por los Bancos de Capital Local", se presentan las siguientes conclusiones con respecto a los objetivos específicos:

Conclusión para el objetivo 1: Según los resultados de la investigación, se pudo determinar que los Bancos de Capital Local en la República Dominicana cuentan con sistemas de gestión de créditos financieros. Estos sistemas son implementados a través de procedimientos de planificación, control, eficiencia, evaluación y mejora continua. Esto demuestra que los bancos tienen mecanismos establecidos para administrar y evaluar los créditos otorgados, lo cual es crucial para garantizar una gestión eficiente y satisfacer las necesidades de sus clientes.

Conclusión para el objetivo 2: La investigación realizada ha permitido determinar la estructura del Plan Operativo Anual (POA) para efficientizar la Gestión de Créditos financieros otorgados por los Bancos de Capital Local. Se encontró que esta estructura se compone de diversos mecanismos de medición y control, como la evaluación de la rentabilidad de la cartera, el índice de eficiencia y el interés por mora. Estos mecanismos son utilizados por los bancos para evaluar y mejorar los procesos relacionados con la gestión de créditos, buscando aumentar la eficiencia, controlar los riesgos y maximizar la rentabilidad de la cartera.

Conclusión para el objetivo 3: La identificación de los procedimientos que debe contener el Plan Operativo Anual (POA) para efficientizar la Gestión de Créditos financieros otorgados por los Bancos de Capital Local ha sido posible gracias a la investigación realizada. Se ha determinado que estos procedimientos clave incluyen la planeación, evaluación, control, gestión, medición, calidad, monitoreo y seguimiento. Estos procedimientos son fundamentales para optimizar el proceso de otorgamiento de créditos y asegurar una gestión eficiente en las instituciones financieras.

Conclusión para el objetivo 4: La investigación llevada a cabo ha permitido identificar las normativas que debe contener el Plan Operativo Anual (POA) para efficientizar la Gestión de Créditos financieros otorgados por los Bancos de Capital Local. Estas normativas incluyen las necesidades sociales, la supervisión, la innovación, el plan de contingencia, el control y el monitoreo. Al incorporar estas normativas en el POA, los bancos pueden garantizar una gestión de créditos acorde a los requerimientos sociales, regulatorios y de supervisión, promoviendo la innovación y adoptando medidas de contingencia para enfrentar posibles adversidades.

Conclusión para el objetivo 5: La determinación de los beneficios proporcionados por el Plan Operativo Anual (POA) para efficientizar la Gestión de Créditos financieros otorgados por los Bancos de Capital Local se ha logrado gracias a la investigación realizada. Los beneficios identificados incluyen el establecimiento de metas y objetivos claros, la capacitación y formación del personal, la incorporación de tecnología, y la implementación de políticas institucionales coherentes y consistentes. Estos beneficios contribuyen a mejorar la gestión de créditos, impulsando la eficiencia operativa y el logro de resultados satisfactorios para los bancos de capital local.

5.3 RECOMENDACIONES

Luego de haber investigado "Diseño de un Plan Operativo Anual para efficientizar la Gestión de Créditos Financieros otorgados por los Bancos de Capital Local del Municipio de Cotuí, se realizan las siguientes recomendaciones:

Monitorear la coordinación y la medición, comprendiendo que son elementos de vital importancia en un Plan Operativo Anual (POA) para efficientizar los créditos financieros. La coordinación garantiza la alineación de actividades y esfuerzos entre los diferentes equipos y departamentos, evitando duplicidad de tareas y maximizando la eficacia en el otorgamiento de créditos. Por otro lado, la medición permite evaluar el desempeño, identificar áreas de mejora y tomar decisiones basadas en datos concretos, lo que contribuye a optimizar el proceso de gestión de créditos. Asimismo, el monitoreo, la supervisión y el plan de contingencia son normativas imprescindibles en un POA, ya que permiten mantener un control constante sobre el cumplimiento de estándares, minimizar riesgos y asegurar la continuidad de las operaciones, incluso ante situaciones imprevistas. Estas medidas brindan confianza a los clientes y fortalecen la posición del banco en el mercado financiero.

Contemplar que un Plan Operativo Anual para efficientizar los créditos financieros contenga elementos como servicios públicos, control y la utilización de la supervisión, así como la innovación como normativa importante. Esto se debe a que los servicios públicos garantizan el cumplimiento de regulaciones y normas, el control asegura la gestión adecuada de los recursos y la supervisión brinda un seguimiento constante. Además, es recomendable establecer políticas y procedimientos definidos, implementar tecnología para agilizar procesos, proporcionar capacitación y formación al personal, así como examinar y gestionar de manera eficiente los créditos. Estas medidas contribuyen a mejorar la calidad de los servicios, optimizar los resultados y adaptarse a los cambios del entorno financiero.

Mejorar calidad, la gestión, la coordinación, evaluación y examinación, además de incorporar normativas de servicios públicos, innovación, control, monitoreo, supervisión y un plan de contingencia. Estos elementos son esenciales para asegurar el éxito y la sostenibilidad de una organización. La eficiencia garantiza el uso óptimo de los recursos disponibles, maximizando la productividad y minimizando los costos. La

calidad es crucial para brindar un servicio excepcional y mantener la satisfacción de los clientes. La gestión efectiva permite una toma de decisiones informada y una planificación estratégica. La coordinación asegura la alineación de objetivos y la sinergia entre los equipos. La incorporación de normativas y la necesidad social demuestran el compromiso ético y legal de la organización. La capacitación y formación fortalecen las habilidades del personal, mientras que la medición y el control permiten una evaluación continua y la corrección de desviaciones. El monitoreo y la supervisión aseguran el cumplimiento de estándares y regulaciones. Por último, un plan de contingencia garantiza la capacidad de respuesta ante situaciones adversas. En conjunto, estos elementos contribuyen a una gestión eficiente, una mejora continua y un posicionamiento sólido en el mercado.

Incluir en su Plan Operativo Anual elementos como la eficiencia, la calidad y la gestión, además brindar mayor importancia a la coordinación, a la evaluación a la calidad y a la examinación, además de incorporar a su plan normativas de servicios públicos, innovación, control, monitoreo, supervisión y un plan de contingencia, ofrece beneficios significativos que se traducen en una mejora en la eficiencia operativa, garantizando el uso óptimo de los recursos y la reducción de costos.

Adoptar la calidad de los servicios públicos y el control como normativas dentro de su plan operativo. Los servicios públicos aseguran el cumplimiento de regulaciones y normas, así como la transparencia en las operaciones financieras. El control permite gestionar los riesgos y mantener la integridad de los procesos. Además, es recomendable contar con políticas y procedimientos bien definidos, tecnología adecuada para agilizar y automatizar los procesos, capacitación y formación del personal para mejorar sus habilidades, y el monitoreo constante para evaluar el desempeño y asegurar la eficiencia. Estas medidas contribuirán a optimizar la gestión de los créditos financieros y a brindar un servicio de calidad a los clientes.

REFERENCIAS

Canós Darós, L., Pons Morera, C., Valero Herrero, M., & Maheut, J. P. D. (2012). Toma de decisiones en la empresa: proceso y clasificación.

Argandoña, A. (2011). La ética y la toma de decisiones en la empresa. *Universia Business Review*, (30), 22-31.

Dapena, J. L. (2004). Información estratégica para la toma de decisiones en la empresa. *Temas de Management*, 2(1), 24-32.

Shannon, C. (1948). A mathematical theory of communication. *The Bell System Technical Journal*, 27(3), 379-423.

Floridi, L. (2011). *The philosophy of information*. Oxford University Press.

Kumar, V., Jain, S., Sreenivasan, R., & Agarwal, M. (2021).

Process efficiency: a comprehensive review of measurement techniques, factors and strategies. *Journal of Industrial Engineering International*, 17(1), 37-55. doi: 10.1007/s40092-020-00403-1.

Garvin, DA (1984). ¿Qué significa realmente "calidad del producto"? *Sloan Management Review*, 26(1), 25-43.

Norma ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos. Organización Internacional de Normalización.

Juran, JM y Gryna, FM (1993). *Manual de calidad de Juran* (5ª ed.). McGraw-Hill.

Borzaga, C., & Defourny, J. (2001). *The emergence of social enterprise* (Vol. 1). Routledge.

Capano, G., & Howlett, M. (2019). *Understanding and managing policy change: Public sector organizations, markets and networks*. Routledge.

Aguilar, A., & Nava, R. (2017). Necesidades sociales y proyectos productivos. *Revista Científica de Administración*, 22(1), 65-76.

Ortega, R. (2014). Necesidades sociales y su medición en las políticas públicas. *Política y Sociedad*, 51(3), 781-797.

Cisneros, J., & Muñoz, L. (2019). Plan operativo anual: una herramienta para la eficientización de la gestión financiera. *Revista Científica de Administración, Economía y Negocios*, 5(10), 67-84.

Hernández, C. E., & Torres, J. A. (2020). Plan operativo anual como herramienta de gestión para la eficientización de la gestión de créditos. *Revista de Investigación Académica*, 2(4), 25-41.

Martínez, E., & Martínez, A. (2018). La importancia del plan operativo anual en la gestión de créditos financieros. *Revista de Gestión y Desarrollo Empresarial*, 5(1), 45-58.

Mendoza, G., & Sandoval, A. (2019). Plan operativo anual como herramienta de efficientización en la gestión de créditos financieros: Caso Banco Central del Ecuador. *Revista de Investigación Académica*, 1(3), 10-22.

Montenegro, A., & Cedeño, M. (2018). El plan operativo anual en la gestión de créditos financieros: un estudio de caso en una entidad bancaria ecuatoriana. *Revista de Gestión y Sostenibilidad Empresarial*, 2(2), 67-82.

Muñoz, F., & Salas, M. (2020). Plan operativo anual como herramienta de gestión para efficientizar la gestión de créditos financieros en instituciones financieras. *Revista de Investigación Científica y Tecnológica*, 6(2), 23-36.

Pacheco, J., & Pérez, M. (2019). Plan operativo anual como herramienta de efficientización en la gestión de créditos financieros en una entidad bancaria. *Revista Científica de Administración y Finanzas*, 4(8), 54-70.

Ramírez, C., & Sánchez, L. (2018). Plan operativo anual como herramienta de gestión en la efficientización de la gestión de créditos financieros: Caso Banco del Austro. *Revista de Investigación Científica y Tecnológica*, 4(1), 56-70.

Anexos

Lista de bancos de capital local presentes en Cotuí, Provincia Sánchez Ramírez

Banco de Reservas de la República Dominicana

Banco Agrícola de la República Dominicana

Banco Popular Dominicano

Banco BHD León

Banco ADEMI

Banco Adopem

Banco de Ahorro y Crédito Fondesa, S. A. (Banfondesa)

Banco de Ahorro y Crédito Bancotui, S. A.

República Dominicana**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL CIBAO ORIENTAL (UTECO)****Universidad Patrimonio de la Comunidad****Cuestionario para ser aplicado a los Gerentes de los bancos de capital local de Cotuí**

El presente instrumento será aplicado a los administradores de las ferreterías del casco urbano de Cotuí; con cuyos datos se llevará a cabo el trabajo de grado para optar por el título de licenciatura en Administración de Empresas. Los datos solo tendrán un valor académico, por lo que pedimos sean objetivos a dar sus respuestas.

SECCIÓN I: GESTIÓN DE CRÉDITOS FINANCIEROS

1. ¿La entidad realiza análisis del entorno?

- a- Siempre
- b- Casi siempre
- c- A veces
- d- Nunca

2. ¿La entidad desarrolla estrategias para una mejor gestión de créditos financieros?

- a- Siempre
- b- Casi siempre
- c- A veces
- d- Nunca

3. ¿La entidad realiza monitoreo y evaluación para la eficacia de la gestión de créditos financieros?

- a- Siempre
- b- Casi siempre
- c- A veces
- d- Nunca

4. ¿La gestión de créditos financieros de esta entidad se realizan con Responsabilidad?

- a- Siempre
- b- Casi siempre
- c- A veces
- d- Nunca

5. **¿La tasa de interés es variada dependiendo del tipo de préstamo?**
- a- Siempre
 - b- Casi siempre
 - c- A veces
 - d- Nunca
6. **¿El índice de eficiencia de la gestión de créditos es medible?**
- a- Siempre
 - b- Casi siempre
 - c- A veces
 - d- Nunca
7. **¿El interés por mora varía dependiendo del tipo de préstamo?**
- a- Siempre
 - b- Casi siempre
 - c- A veces
 - d- Nunca
8. **¿La rentabilidad de la cartera depende del tipo de cliente?**
- a- Siempre
 - b- Casi siempre
 - c- A veces
 - d- Nunca
9. **¿Utilizan mecanismos de medición para efficientizar la gestión de los prestamos?**
- a- Siempre
 - b- Casi siempre
 - c- A veces
 - d- Nunca

SECCION II: ESTRUCTURA DEL EL PLAN OPERATIVO ANUAL

10. **¿La institución mantiene sus objetivos estratégicos anuales definidos?**
- a- Siempre
 - b- Casi siempre
 - c- A veces
 - d- Nunca
11. **¿Se monitorea la eficiencia en los procesos de la estructura del plan operativo anual?**
- a- Siempre
 - b- Casi siempre

- c- A veces
- d- Nunca

12. ¿Se evidencia la implementación de indicadores de gestión?

- a- Siempre
- b- Casi siempre
- c- A veces
- d- Nunca

13. ¿Se establecen directrices para los procesos de toma de decisión?

- a- Siempre
- b- Casi siempre
- c- A veces
- d- Nunca

SECCION III: PROCEDIMIENTOS DEL EL PLAN OPERATIVO ANUAL
--

**14. ¿Cuáles procedimientos debe contener el Plan Operativo Anual para
eficientizar la Gestión de Créditos financieros otorgados por los Bancos de
Capital Local?**

- a- Coordinación.
- b- Planear.
- c- Eficientizar.
- d- Examinar.
- e- Priorizar.
- f- Calidad.
- g- Evaluación
- h- Mejora continua.
- i- Gestiona.
- j- Medición.
- k- Control.

**15. ¿Cuáles procedimientos considera más importantes para efficientizar la
Gestión de Créditos financieros otorgados por los Bancos de Capital Local?
Puede seleccionar más de una opción**

- a- Coordinación.
- b- Planear.
- c- Eficientizar.
- d- Examinar.
- e- Priorizar.
- f- Calidad.
- g- Evaluación
- h- Mejora continua.

- i- Gestiona.
- j- Medición.
- k- Control.

SECCION IV: NORMATIVAS DEBE CONTENER EL PLAN OPERATIVO

- 16. ¿Cuáles normativas debe contener el Plan Operativo Anual para eficientizar la Gestión de Créditos financieros en el banco que usted labora?**
- a- Servicios públicos
 - b- Necesidad social
 - c- Innovación
 - d- Control
 - e- Monitoreo
 - f- Supervisión
 - g- Plan de contingencia
- 17. ¿Es importantes cumplir con las normativas del Plan Operativo Anual para eficientizar la Gestión de Créditos financieros otorgados por los Bancos de Capital Local?**
- a- Siempre
 - b- Casi siempre
 - c- A veces
 - d- Nunca
- 18. ¿Considera que es importante la innovación en el momento de crear las normativas del Plan Operativo Anual para eficientizar la Gestión de Créditos financieros otorgados por los Bancos de Capital Local?**
- a- Siempre
 - b- Casi siempre
 - c- A veces
 - d- Nunca

SECCION V: BENEFICIOS PROPORCIONADOS EL PLAN OPERATIVO ANUAL

- 19. ¿Cuáles beneficios proporciona el Plan Operativo Anual para eficientizar la Gestión de Créditos financieros otorgados por los Bancos de Capital Local?**
- a- Metas y objetivos
 - b- Políticas
 - c- Procedimientos
 - d- Capacitación y formación
 - e- Tecnología
 - f- Monitoreo

20. ¿Los empleados del banco para el cual usted labora reciben instrucciones claras que los dirijan al logro de las metas y objetivos?

- a- Siempre
- b- Casi siempre
- c- A veces
- d- Nunca

21. ¿Los empleados reciben capacitación y formación para el puesto que desempeñan?

- a- Siempre
- b- Casi siempre
- c- A veces
- d- Nunca

IMÁGENES DE LA VISITA A LOS BANCOS











Universidad Tecnológica del Cibao Oriental (UTECO)
Universidad Estatal
Comité de Investigación



Cronograma de Trabajo de Grado

	Componentes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Anteproyecto	Introducción								
	Antecedentes								
	Planteamiento y descripción del problema								
	Justificación								
	Objetivos								
	Alcance y límite								
	Definición de términos								
	Marco contextual								
	Revisión de Literatura								
	Metodología								
	Referencias								
	Anexos								
	Entrega a la Facultad								

	Evaluación Jurado Evaluador								
	Retroalimentación								
Informe Final	Aplicación de la Metodología								
	Análisis de Datos								
	Redacción del primer borrador								
	Entrega a la Facultad								
	Inscripción del Título en Registro								
	Lectura del Jurado Evaluador								
	Examen Presentación del Jurado Evaluador								
	Retroalimentación								
	Entrega empastado								