



# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

## ESCUELA DE POSGRADO

### DOCTORADO EN CIENCIAS SOCIALES, GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO TERRITORIAL



#### TESIS

#### ANÁLISIS DE LA GESTIÓN SOCIOFINANCIERA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DE LA CANDELARIA – PUNO 2022

**PRESENTADA POR:**

**IDALUZ MAGLY NEIRA ORTEGA**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**DOCTOR EN CIENCIAS SOCIALES, GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO  
TERRITORIAL**

**PUNO, PERÚ**

**2023**

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**ANÁLISIS DE LA GESTIÓN SOCIOFINANC  
IERA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFAC  
CIÓN DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATI  
VA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DE L  
A CANDELARIA – PUNO 2022**

AUTOR

**IDALUZ MAGLY NEIRA ORTEGA**

RECuento DE PALABRAS

**20034 Words**

RECuento DE CARACTERES

**107154 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**84 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**287.4KB**

FECHA DE ENTREGA

**May 15, 2024 10:21 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**May 15, 2024 10:23 PM GMT-5**

● **15% de similitud general**

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

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)



*Jared Luque Coyis*  
ING. ESTADÍSTICO E INFORMATICO  
CIP. 116625

*Juan I. Gómez Palomino*  
Dr. Juan I. Gómez Palomino  
Docente Principal  
UNA - Puno

Resumen



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**DOCTORADO EN CIENCIAS SOCIALES, GESTIÓN PÚBLICA Y**  
**DESARROLLO TERRITORIAL**  
**TESIS**

**ANÁLISIS DE LA GESTIÓN SOCIOFINANCIERA Y SU INFLUENCIA EN LA**  
**SATISFACCIÓN DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE**  
**AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DE LA CANDELARIA – PUNO 2022**



**PRESENTADA POR:**

**IDALUZ MAGLY NEIRA ORTEGA**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**DOCTOR EN CIENCIAS SOCIALES, GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO**  
**TERRITORIAL**

APROBADA POR EL JURADO SIGUIENTE:

PRESIDENTE

  
.....  
D.Sc. PORFIRIO ENRIQUEZ SALAS

PRIMER MIEMBRO

  
.....  
D.Sc. MARIO SILVA DUEÑAS

SEGUNDO MIEMBRO

  
.....  
D.Sc. JAVIER SANTOS PUMA LLANQUI

ASESOR DE TESIS

  
.....  
Dr. JUAN ISIDORO GOMEZ PALOMINO

Puno, 14 de diciembre del 2023.

**ÁREA:** Ciencias sociales

**LÍNEA:** Economía y desarrollo

**TEMA:** Análisis de la gestión sociofinanciera y su influencia en la satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria – Puno 2022

## ABSTRACT

The present study analysis of the socio-financial management and its influence on the satisfaction of the members was carried out in the Virgen de la Candelaria Savings and Credit Cooperative in Puno in 2022 to determine the impact of socio-financial management on the satisfaction of the members of the "Virgen de la Candelaria" Savings and Credit Cooperative. The type of explanatory research, non-experimental design, and causal transversal with a quantitative approach were applied for the research development. The population consisted of 2,717 members; the sample consisted of 337 members and 24 workers. The information was collected using the survey technique, and the instruments consisted of 3 questionnaires. The data was processed using the "SPSS V-27" statistical program, and the hypotheses were tested using the Chi-square statistical test. Results: 70.8% of the cooperative's employees mentioned that social management is intense, while 83.3% mentioned that financial management is moderate. Regarding satisfaction, 88.7% of the members said they were delighted. It is concluded that social and economic management have a direct and positive influence on the satisfaction of the members of the "Virgen de la Candelaria" Savings and Loan Cooperative because the values found with the Chi-square test ( $X^2_c = 9.71$  is more significant than  $X^2_t = 5.99$ ) are in the region of rejection, at a significance level of 5%.

**Keywords:** Cooperative, financial, management, satisfaction, social, user.


Dr. Renato F. Valdivia Terrazas  
PROFESOR PRINCIPAL  
UNA PUNO



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**DOCTORADO EN CIENCIAS SOCIALES, GESTIÓN PÚBLICA Y**  
**DESARROLLO TERRITORIAL**  
**TESIS**

**ANÁLISIS DE LA GESTIÓN SOCIOFINANCIERA Y SU INFLUENCIA EN LA**  
**SATISFACCIÓN DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE**  
**AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DE LA CANDELARIA – PUNO 2022**

**PRESENTADA POR:**

**IDALUZ MAGLY NEIRA ORTEGA**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**DOCTOR EN CIENCIAS SOCIALES, GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO**  
**TERRITORIAL**

APROBADA POR EL JURADO SIGUIENTE:

PRESIDENTE

.....  
D.Sc. PORFIRIO ENRIQUEZ SALAS

PRIMER MIEMBRO

.....  
D.Sc. MARIO SILVA DUEÑAS

SEGUNDO MIEMBRO

.....  
D.Sc. JAVIER SANTOS PUMA LLANQUI

ASESOR DE TESIS

.....  
Dr. JUAN ISIDORO GOMEZ PALOMINO

Puno, 14 de diciembre del 2023.

**ÁREA:** Ciencias sociales

**LÍNEA:** Economía y desarrollo

**TEMA:** Análisis de la gestión sociofinanciera y su influencia en la satisfacción de los socios de la  
Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria – Puno 2022





## DEDICATORIA

*A mis amados hijos JADE y HAROLD quienes  
son mi fuerza y motivación permanente.*

*A mis padres JUAN y LEONOR por darme la  
vida, por brindarme siempre su apoyo y su  
amor incondicional.*



## AGRADECIMIENTOS

- *Mi profundo y sincero agradecimiento a la Universidad Nacional del Altiplano, Escuela de Posgrado, Doctorado en Ciencias Sociales, Gestión Pública y Desarrollo Territorial, en especial a mis Docentes por brindarme sus conocimientos y una formación integral.*
- *A mis jurados Dr. Porfirio Enríquez Salas como Presidente, al Dr. Mario Silva Dueñas como Primer Miembro y al Dr. Javier Santos Puma Llanqui como Segundo Miembro, por sus valiosos aportes para culminar este trabajo.*
- *A mi Asesor de Tesis Dr. Juan Isidoro Gómez Palomino, por sus orientaciones y tiempo para culminar el presente trabajo de investigación.*
- *Al Ing. Elvis Claros por su asesoramiento estadístico.*
- *A la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria”, al Gerente Ing. Pablo Ticona Aguilar, a los trabajadores, administrativos y a todos los Directivos y Socios por su apoyo y colaboración en brindar información para la presente investigación.*



## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
ÍNDICE DE ANEXOS	viii
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3

### CAPÍTULO I

#### REVISIÓN DE LITERATURA

1.1	Marco teórico	5
1.1.1	Cooperativa de ahorro y crédito (CAC)	5
1.1.2	Gestión social y financiera de las cooperativas de ahorro y crédito	6
1.1.3	Satisfacción de los socios	11
1.2	Antecedentes	14
1.2.1	Internacionales	14
1.2.2	Nacionales	17
1.2.3	Locales	19

### CAPÍTULO II

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1	Identificación del problema	20
2.2	Enunciados del problema	22
2.2.1	Problema general	22
2.2.2	Problemas específicos	22
2.3	Justificación	22
2.4	Objetivos	23
2.4.1	Objetivo general	23
2.4.2	Objetivos específicos	23
2.5	Hipótesis	23
2.5.1	Hipótesis general	23
2.5.2	Hipótesis específicas	23





### **CAPÍTULO III**

#### **MATERIALES Y MÉTODOS**

3.1	Lugar de estudio	24
3.2	Población	24
3.3	Muestra	25
3.4	Método de investigación	26
3.5	Descripción detallada de métodos por objetivos específicos	27

### **CAPÍTULO IV**

#### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1	Resultados	33
4.1.1	Demostrar la influencia de la gestión social en la satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria, Puno.	33
4.1.2	Análisis de la influencia de la gestión financiera en la satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria, Puno.	38
4.1.3	Identificación de la satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria, Puno.	42
4.1.4	Contrastación de Hipótesis	46
4.2	Discusión	55
	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>59</b>
	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>61</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>62</b>
	<b>ANEXOS</b>	<b>69</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
1. Población de socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria” Puno	24
2. Muestra estratificada	26
3. Indicadores de la evaluación de los instrumentos por jueces expertos.	30
4. Resultados de las pruebas de normalidad	32
5. Nivel de incorporación de los principios cooperativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria de Puno	33
6. Nivel de conocimientos sobre los principios cooperativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria de Puno	35
7. Nivel de Educación Cooperativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria de Puno	36
8. Nivel de Función Empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria de Puno	38
9. Nivel de Gestión Empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria de Puno	39
10. Nivel de Gestión Sociofinanciera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria de Puno	40
11. Percepción de la empresa de parte de los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria –Puno	42
12. Expectativas de la empresa de parte de los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria –Puno.	43
13. Calidad del servicio de la empresa según los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria –Puno	45
14. Tabla cruzada de frecuencias observadas en Gestión Social*Satisfacción	47
15. Tabla cruzada de frecuencias esperadas en Gestión Social*Satisfacción	47
16. Tabla cruzada de frecuencias observadas en Gestión Financiera y Satisfacción	49
17. Tabla cruzada de frecuencias esperadas en Gestión Financiera y Satisfacción	50
18. Resultados de Satisfacción del socio de la cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria, Puno – 2022	52
19. Resultados de la prueba Chi-cuadrado	52
20. Tabla de frecuencias observadas en Gestión Financiera y Social*Satisfacción	54



**21. Tabla de frecuencias esperadas en Gestión Financiera y Social\*Satisfacción 54**



## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
1. Región aceptación y rechazo objetivo 1	47
2. Región aceptación y rechazo objetivo 2	49
3. Región aceptación y rechazo objetivo 1	51



## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
1. Cuestionario de Gestión Social	69
2. Cuestionario de Gestión Financiera	71
3. Cuestionario de Satisfacción del cliente	73

## RESUMEN

El presente estudio análisis de la gestión sociofinanciera y su influencia en la satisfacción de los socios se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria en Puno el año 2022, tiene como objetivo determinar la influencia de la gestión sociofinanciera en la satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria”. Para el desarrollo de la investigación se aplicó el tipo de investigación explicativo, diseño no experimental, transversal causal con enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 2,717 socios; la muestra por 337 socios y por el total de 24 trabajadores. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la encuesta y los instrumentos estuvieron conformados por 3 cuestionarios. El procesamiento de la información se realizó en el programa estadístico “SPSS V-27” y la comprobación de hipótesis fue realizada con la prueba estadística Chi Cuadrado. Resultados: El 70,8% de servidores de la cooperativa mencionaron que la gestión social presenta un nivel fuerte, sobre la gestión financiera el 83,3% mencionó que es de nivel moderado. Respecto a la satisfacción, el 88.7% de los socios manifestaron estar excelentemente satisfechos. Se concluye que, la gestión social y financiera influyen directa y positivamente en la satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria”, porque los valores encontrados con la prueba Chi Cuadrada ( $X^2_c = 9.71$  es mayor que  $X^2_t = 5.99$ ) se encuentran en la región de rechazo, a un nivel de significancia del 5%.

**Palabras clave:** Cooperativa, financiera, gestión, satisfacción, social, usuario.





## ABSTRACT

The present study analysis of the socio-financial management and its influence on the satisfaction of the members was carried out in the Virgen de la Candelaria Savings and Credit Cooperative in Puno in 2022 to determine the impact of socio-financial management on the satisfaction of the members of the "Virgen de la Candelaria" Savings and Credit Cooperative. The type of explanatory research, non-experimental design, and causal transversal with a quantitative approach were applied for the research development. The population consisted of 2,717 members; the sample consisted of 337 members and 24 workers. The information was collected using the survey technique, and the instruments consisted of 3 questionnaires. The data was processed using the "SPSS V-27" statistical program, and the hypotheses were tested using the Chi-square statistical test. Results: 70.8% of the cooperative's employees mentioned that social management is intense, while 83.3% mentioned that financial management is moderate. Regarding satisfaction, 88.7% of the members said they were delighted. It is concluded that social and economic management have a direct and positive influence on the satisfaction of the members of the "Virgen de la Candelaria" Savings and Loan Cooperative because the values found with the Chi-square test ( $X^2_c = 9.71$  is more significant than  $X^2_t = 5.99$ ) are in the region of rejection, at a significance level of 5%.

**Keywords:** Cooperative, financial, management, satisfaction, social, user.

## INTRODUCCIÓN

Las cooperativas, al igual que otras organizaciones, se ve afectada por las preferencias de sus miembros en cuanto a los servicios que ofrecen. Actualmente, el servicio al socio es un factor determinante en estas preferencias, lo que lleva a las cooperativas a identificar indicadores clave para mejorar sus servicios, para diversificar sus servicios, mejorar la calidad y ofrecer productos atractivos para mantenerse competitivas. (Loor et al., 2017)

En tal sentido, para lograr la satisfacción de los socios, la administración de una cooperativa debe lograr un equilibrio entre las necesidades de sus socios, sus recursos y habilidades, y también garantizar la satisfacción de las necesidades de terceros como un medio para fortalecer sus resultados, incluyendo los aspectos económicos. (Labrador, 2020).

En este contexto, a las cooperativas, les implica cumplir con sus Valores y Principios Corporativos de manera más efectiva, específicamente la Responsabilidad financiera para generar beneficios para la organización y la Responsabilidad social para lograr mayor confianza en los socios a través de diversos proyectos ofertados. (Aldana y Mendez, 2016).

Tomando en cuenta la gran relevancia, de la gestión financiera y social en las cooperativas, esta investigación permitió conocer, cómo se vienen desarrollando en la cooperativa estas funciones y cuál es su influencia en la satisfacción de los socios

En el marco de este estudio, se emplearon métodos de encuesta para recopilar información sobre las variables en cuestión. Estos métodos permitieron analizar y comprobar cómo influye la gestión socio financiera en la satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria –Puno.

El estudio está dividido en cuatro capítulos dispuestos de la siguiente manera:

Capítulo I: Se centra en la revisión de la literatura, explorando el marco teórico y los antecedentes relevantes para la investigación.

Capítulo II: En esta segunda sección, se aborda el planteamiento del problema. Aquí se analiza la situación problemática, se formula el enunciado, se justifica la investigación, se establecen los objetivos y se presentan las hipótesis.



Capítulo III: En el tercer capítulo se detallan los materiales y métodos utilizados, lo que incluye la ubicación del estudio, la población y muestra, los métodos de investigación, y la descripción de los métodos empleados para lograr los objetivos específicos.

Capítulo IV: El cuarto capítulo comprende los resultados y su discusión, las conclusiones obtenidas, las recomendaciones, la bibliografía consultada y los anexos del estudio.

## CAPÍTULO I

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 1.1 Marco teórico

##### 1.1.1 Cooperativa de ahorro y crédito (CAC)

Según las Cooperativas de las Américas (2022) se afirma que: “Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada”. (p. 1).

También se define como las organizaciones que agrupan a varias personas con la finalidad de realizar una actividad empresarial (Perú Ministerio de la Producción, 2016); al ser integrantes de un sector social son empresas sin fines de lucro creadas para prestar servicio a sus socios (Lara, 2020). Al igual que los bancos, las cooperativas de ahorro y crédito aceptan depósitos, otorgan préstamos y ofrecen una amplia variedad de otros servicios financieros. Las cooperativas de ahorro y crédito son propiedad de sus socios y son controladas por los mismos que usan sus servicios y sus principios se basan en la cooperación para obtener beneficios comunes (Cárdenas et al., 2021).

Las cooperativas de ahorro y crédito actúan para promover el bienestar de sus socios. Las ganancias obtenidas por las cooperativas de ahorro y crédito vuelven a sus socios en forma de tarifas reducidas, tasas de ahorro más altas y tasas de préstamos más bajas. Los socios de una cooperativa de ahorro y crédito comparten un vínculo en común, también denominado "área de membresía" de la cooperativa de ahorro y crédito. Es posible que pueda asociarse dependiendo de su empleador, familia, ubicación geográfica o membresía en un grupo (National Credit Union Administration, s. f.).

En Perú, la Ley General de Cooperativas fue aprobada por Decreto Legislativo N° 85 del 20 de mayo de 1981 y sus modificaciones se recogen en el Texto Único

Ordenado aprobado por Decreto Supremo N° 074-90-TR publicado en 1990. (Cardoso, 2018).

La Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (FENACREP), es la entidad encargada de velar por la solidez financiera y económica de las COOPAC no autorizadas a captar fondos públicos a través de supervisiones in y extra insitu. Estas Cooperativas están constituidas para captar ahorros de sus socios y generar préstamos a quienes lo necesiten en cualquier eventualidad, emprendimiento, educación, gastos, entre otros. Técnicamente no manejan fondos públicos debido a que los socios aportan capital. Por lo que se convierten en privados. Sin embargo, cualquier persona natural o jurídica puede acceder si pasa el proceso de afiliación en la cooperativa (Cardoso, 2018).

La Alianza Internacional Cooperativa (2019), señala que las cooperativas son empresas orientadas hacia las personas, siendo propiedad de sus integrantes, quienes las supervisan y lideran para atender las necesidades y metas compartidas en los ámbitos económico, social y cultural. Se administran de manera democrática bajo el principio de "un miembro, un voto", sin importar si los integrantes son clientes, empleados, usuarios o residentes. (Párrafo, 2, 3).

### **1.1.2 Gestión social y financiera de las cooperativas de ahorro y crédito**

#### **A. Gestión social.**

De Gatica (2012), afirma que “La Gestión Social es, un componente en el que se alude específicamente a las relaciones conocimiento/poder del desarrollo social... como una necesidad de cientificar lo social, y soluciones los problemas de la organización y el orden social”. (p. 12).

Para las cooperativas la gestión social es la esencia de su identidad, porque está basada en principios cooperativos, valores y conductas éticas para contribuir de forma sostenible en la satisfacción de las necesidades de los asociados (Barba y Gavilánez, 2016).

Desde García et al. (2017) en las cooperativas la gestión social es muy valorada, y una de las funciones que debe ser desarrollada; pero en la

práctica no se cumple en su magnitud, los principios que la conforman no es difundido ni puesto en práctica para garantizar una gestión social eficaz. Tomando en cuenta que la gestión social es una de las líneas que implican desempeño, de la cual deben realizarse evaluaciones, medición del accionar social para realizar un balance social. Mediante una gestión planificada se conoce las necesidades en cuanto a educación, deporte, salud y servicios múltiples de los asociados y las necesidades financieras. Es muy importante la “educación cooperativa que garanticen la formación de los socios, su familia y la comunidad, lo cual puede estar influenciado por la mínima cantidad de recursos financieros, humanos y tecnológicos que se destinan para este propósito”. (p. 56-57)

#### **A.1 Dimensiones de la gestión social:**

- **Incorporación de los principios cooperativos**

Las cooperativas se basan en principios cooperativos, que implican el desarrollo de valores de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad, mientras que la observancia de los valores éticos, como honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás. (Cooperativas de las Américas, 2022)

La Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO) (2021), reconoce siete principios cooperativos, mediante los cuales las cooperativas aplican sus valores.

**1er principio:** Mediante este principio las cooperativas deben promover la asociación voluntaria y abierta, sin discriminaciones de género, sociales, raciales, políticas o religiosas.

**2º principio:** Mediante este principio se realiza el control democrático por los asociados en la fijación de sus políticas y en la toma de decisiones.

**3er. principio:** Corresponde a la participación económica de los asociados; porque contribuyen equitativamente al capital de su cooperativa y democráticamente se controlan.



**4° principio:** Corresponde a la autonomía e independencia, mediante el cual se aseguran el control democrático por parte de sus asociados lo que repercute en la mantención autónoma de la cooperativa.

**5° principio:** Está conformada por la Educación, capacitación e información; que deben ser desarrolladas en beneficios de la cooperación.

**6°. principio:** Exige la cooperación entre cooperativas, para fortalecer al movimiento cooperativo.

**7°. Principio:** Preocupación por la comunidad, para el desarrollo sostenible de sus comunidades mediante políticas aprobadas por sus asociados. (p. 11-12)

## **A.2 Conocimiento sobre los principios cooperativos**

Según Vaghefi et al (2018) dentro de las organizaciones está reconocido que el conocimiento constituye un activo estratégico para obtener ventaja competitiva, siempre que los recursos del conocimiento sean administrados de manera efectiva, dentro de la organización, además, la entrega de conocimiento, es clave para los procesos de gestión en la cooperativa (p . 1)

Una vez impartida el conocimiento sobre los principios y valores cooperativos debe fomentarse en los socios la práctica de los valores cooperativos, además del compromiso y participación en los procesos de integración, porque representa la esencia misma de la filosofía cooperativa que fomenta la vinculación responsable de las personas con sus diversos entornos. (Guerra, 2015, p. 75)

## **A.3 Educación cooperativa**

Es la actividad que se desarrolla dentro de las cooperativas con la finalidad de crear conciencia sobre la asociatividad de los individuos, que buscan generar condiciones de bienestar y calidad de vida. La educación está conformada por elementos trascendentales, que promueven en los socios de la cooperativa la participación democrática, cooperativo y de autogestión en pro del beneficio social.(Silva, 2010).

Silva (2010) afirma que la educación cooperativa fortalece la participación, por lo que es necesario:

Precisar que la educación debe estar encaminada a atender todos los desafíos que plantea la gestión cooperativa entre ellos, y como uno de los valores supremos, la participación del asociado. Entender su participación en la forma cooperativa, es entender que existen como mínimo tres formas de acceder a ella: participación natural en la relación de uso, en la organización y la gestión. (p. 83)

En una Cooperativa de Crédito y Ahorro, la Educación Cooperativa genera compromiso con la comunidad y el progreso, porque está dirigida a construir un mundo de oportunidades ya que se articulan los aspectos administrativos, técnicos, educacionales y de servicios, ejes dinamizadores de la economía popular y solidaria (Guerra, 2015).

## **B. Gestión financiera**

La gestión financiera se conceptualiza como la provisión de fuentes financieros, que permitan la debida planificación como base para la mejor toma de decisiones en la empresa respecto a las inversiones y financiamientos que determine la capacidad económica en un determinado periodo de tiempo (Rosario y Rosario, 2017).

Partiendo de la posición de Chapi y Ojeda (2019) gestión financiera permite conseguir, mantener y utilizar el efectivo, aplicando herramientas o indicadores financieros para el cumplimiento de los objetivos de establecer parámetros en la distribución de los pasivos y activos.

Según Hanni y Aguilar (2017) es el resultado de la situación financiera de la empresa porque muestra información en forma cuantitativa sobre los diversos resultados de gestión y de las diferentes actividades económicas realizadas, que servirán de base para la adecuada toma de decisiones. Cuando es de manera adecuada la gestión financiera

ayuda a tomar las mejores decisiones financieras e inversión de manera adecuada (Huacchillo et al., 2020).

Córdova (2021) señala que la gestión financiera como herramienta estratégica principal dentro de las empresas ofertan servicios financieros independientemente de su capacidad, debe “planificar y realizar el análisis, acciones y decisiones, donde deben estar alineadas con los medios financieros que sean exactos para sostener la operatividad de la empresa y proporcionen utilidad para los accionistas”. (p. 6)

En las Cooperativas de Ahorro y Crédito, la gestión financiera optimiza los procesos operativos de la gestión, siendo importante en este proceso el desempeño financiero; porque influye de manera positiva con la rentabilidad de las Cooperativas (Yaguache y Henning, 2021) Un estudio ha señalado que una Cooperativa de Crédito y Ahorro que lleva una gestión financiera eficiente tiene las mayores posibilidades de recuperar los créditos otorgados a los clientes, de esta manera maximizar sus utilidades (Reyna et al., 2021b).

### **B.1 Gestión empresarial**

Según Chiavenato (2007, p. 371) se afirma que: “La gestión empresarial o management se define como el proceso que dirige y guía las operaciones de una organización para hacer realidad los objetivos establecidos”, en cumplimiento de sus metas.

Condori (2017) señala que la gestión empresarial, busca mejorar la productividad y competitividad de la empresa, siempre que sus acciones sean correctas e identificando los factores para lograr la influencia positiva para el éxito de la gestión. Una buena gestión busca el éxito o mejor resultado de la gestión, generando así el aumento constante de la productividad de la empresa.

### **B.2 Función empresarial**

Comprende cuatro funciones:

**Planeación:** Comprende la planificación integral de las metas y estrategias dentro de la organización.

**Organización:** Mediante esta función se debe organizar las tareas y funciones del personal, así como de las obligaciones y dependencias que ayuden a la toma de decisiones.

**Dirección:** En esta función los administradores deben dirigir, coordinar, liderar la empresa, organización o función.

**Control:** Función que permite monitorear el desempeño de los integrantes de la organización y el negocio, estructurando además, el funcionamiento, a partir del monitoreo del negocio u organización. (Condori, 2017)

### 1.1.3 Satisfacción de los socios

Satisfacción del cliente depende del comportamiento del cliente y de la atención que brinda una organización, Es el resultado final de la experiencia del cliente en relación a sus expectativas. Es un estado emocional está relacionada en forma directa con los resultados de la empresa y el tipo de utilidad que la empresa da a los clientes (Pino, 2020).

#### A. Niveles de satisfacción

Según Douglas da Silva (2020), El grado de satisfacción de los clientes tiene como base la expectativa que tiene sobre el servicio y la percepción del servicio recibido. Se puede presentar en 3 categorías.

**Satisfacción muy alta:** Es la satisfacción elevada que expresa el cliente, porque obtuvo un producto y servicio que buscaba y que colmaron sus altas expectativas. Se produce cuando el desempeño percibido del producto es más de lo que esperaba el cliente.

**Satisfacción alta:** Es la satisfacción que expresa el cliente, porque obtuvo el producto y servicio que buscaba y que colmaron sus expectativas. Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.

**Satisfacción media:** Los clientes pueden estar indiferentes sobre el servicio porque se logra cumplir con sus expectativas, pero este no tuvo un valor agregado.

**Satisfacción baja:** El cliente queda insatisfecho cuando existe una diferencia entre sus expectativas y la experiencia sobre el servicio recibido. Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente

## **B. Dimensiones de la satisfacción**

### **B.1 Percepción**

Suarez et al (2019) afirma que “La percepción de los usuarios o clientes es el resultado de la aplicación de los principios de calidad, equidad, eficiencia y calidez. La evaluación y la satisfacción desde la perspectiva y expectativa del usuario ofrecen un mejoramiento en la atención”. (p. 1)

### **B.2 Expectativa**

Las expectativas de los clientes, es todo aquello que se espera sobre el producto o servicio que ofrece la empresa o institución. Una de las expectativas que espeta el cliente es recibir un servicio de calidad. Se estima que el 76% de los usuarios espera una mejor atención de parte de las empresas más pequeñas (Douglas da Silva, 2020).

Por la subjetividad que presentan las expectativas de los clientes taren consigo ciertas cualidades que nos permite reconocer que espera el cliente de la empresa. Dentro de ella se reconocen las siguientes:

La apariencia del producto sirve para que el cliente haga un preconcepto del producto o servicios.

La prestación del servicio con precisión y la fiabilidad son considerados pautas importantes que se espera del servicio.

Otra cualidad que induce al cliente a solicitar un servicio es la capacidad de respuesta: que brinda la empresa, cuanto más rápida se ala

respuesta a las inquietudes de los clientes, sentirán y comprobarán que son importantes para la empresa (Douglas da Silva, 2020).

Dentro de las expectativas que el cliente respecto a una Cooperativa de Crédito y Ahorros es ser atendido en el menor tiempo y que estos se adecuen a sus condiciones, además de ser oportuna y segura. Frente a los problemas que se pueden presentar en el proceso la solución del problema sea oportuna tanto cuando realiza los pagos o cuando solicita un préstamo. La información que se brinda a los socios deben comprensibles, considerando el tipo de servicio que se brinda (Salazar y Suarez, 2021).

### **B.3 Calidad**

La calidad de servicio que se ofrece a un cliente comprende el conjunto de acciones tanto administrativas y sociales que se realizan debe estar dirigidas a lograr en el cliente satisfacción. Todo servicio o producto que la empresa ofrece debe tener el atributo de la calidad competitiva, porque constituye una herramienta estratégica para la empresa (Burgos y Morocho, 2018).

La calidad está estrechamente relacionada con la satisfacción del cliente, porque cuando las personas reciben un servicio de calidad, genera mayor satisfacción. Además, la satisfacción se incrementa cuando el servicio es brindado con un buen desempeño de parte el servidor (Burgos y Morocho, 2018).

Ajila y Aguirre (2022) indica que la calidad percibida por los clientes sobre el servicio que reciben es importante, porque mediante ella se puede medir la capacidad de satisfacción que el cliente tenga hacia un producto o servicio, aunque totalmente sea subjetiva. Las empresas o instituciones están obligados a indagar las expectativas que tiene el cliente y en función a estos resultados mejorar la entrega de nuevos servicios (p. 92).



Cobos (2017) señala que en las Cooperativas la evaluación de la calidad de servicio permite identificar los aspectos clave que necesita la Gerencia mejorar para lograr la satisfacción de los socios, con fines de incrementar la demanda de los servicios de ahorro o crédito. Además, a los directivos y funcionarios de las Cooperativas permite interiorizar “la trascendencia de la calidad en la prestación de servicios, como una manera de ser más competitivos al encontrarse en un mercado con un alto número de oferentes de productos similares, sustitutos y complementario” (p. 67).

La calidad de servicio que se brinda en una Cooperativa de Crédito y Ahorro, se cristaliza cuando la empresa está dispuesto a dar solución a las inconformidades que se presenten en el proceso de la gestión; y que socio reciba de forma clara los detalles de cada servicio o transacción, con la rapidez y buen trato (Salazar y Suarez, 2021).

## 1.2 Antecedentes

### 1.2.1 Internacionales

Rengel y Vásquez (2022) en su investigación sobre “*Gestión financiera para las cooperativas de ahorro y crédito en tiempos de Incertidumbre*”, después de evaluar la gestión financiera en época de pandemia, concluyeron que; las COACs sobrellevaron el incremento de los gastos que se originaron en este periodo, además de la cartera vencida y reducción de sus excedentes durante el año 2020.

Pisfil y Martínez (2021) en su investigación “*Calidad de servicio y la satisfacción del socio de la cooperativa de ahorro y crédito tiempos nuevos LTDA – 2020*”; tras realizar un análisis de la calidad de servicio y evaluar la satisfacción de los socios de la cooperativa, se llegó a la conclusión de que existe una relación altamente positiva y mutua entre ambas variables. Esto implica que la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la cooperativa están estrechamente vinculadas, siendo una dependiente de la otra. En consecuencia, se destaca la necesidad de realizar evaluaciones continuas de ambas para asegurar la prestación de un servicio adecuado a los socios.

Coba et al. (2020) “*Impacto de los principios cooperativos en el sector financiero popular y solidario ecuatoriano*”, en este estudio se concluyó que, la mayor participación de los socios mejora el aspecto financiero de las Cooperativas, disminuye el índice de morosidad y aumenta la liquidez, debido a que la buena gestión garantiza la aplicación de los principios cooperativos.

Cisneros et al. (2018) “*Las cooperativas financieras desde una perspectiva social. Un estudio en Pichincha, Ecuador*” en este estudio se concluyó que, para una buena gestión social es preciso reforzar los valores colectivos de la sociedad, para lograr el equilibrio entre lo financiero y lo social, porque se viene priorizando el lucro económico por encima del interés social, ocasionados por la falta de cultura organizacional de la empresa y las deficiencias en la actividad de educación cooperativa, lo que viene generando especialmente la poca participación de los socios y la incorporación de nuevos socios.

Loor et al. (2017) “*Factores que determinan la satisfacción del socio con respecto al servicio en una Cooperativa de Ahorro y Crédito de Manabí*”, concluyeron que los servicios ofertados con calidad, desarrollan confianza, empatía referido con la cortesía y el buen trato, además de la seguridad mediante el cual se ofrece la buena imagen y climatización de los ambientes, así como la atención personalizada, los que se constituyen en factores que inciden en la satisfacción de los asociados en la cooperativa.

García et al. (2017) “*La gestión social de Cooperativas de Ahorro y Crédito en Ecuador*”, en esta investigación se concluye que la gestión debe darse tanto en el aspecto económico y social, porque los socios no tienen un conocimiento adecuado sobre los principios cooperativos y al no recibir la educación cooperativa sobre lo que interesa a la comunidad, no se satisface las necesidades de los socios, ya que estas empresas solo desarrollan el control y supervisión en lo financiero y no el aspecto social.

Telenchana (2017) al investigar “*La gestión financiera y la responsabilidad social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Segmento 3, Zonal 3*”, después de analizar los factores que inciden en la inadecuada gestión financiera concluyeron que: la deficiente planificación, organización, dirección y control de los recursos financieros no permitieron realizar una adecuada gestión;

además no se aplica la responsabilidad social por la inadecuada comunicación con los socios de la Cooperativa.

Barba y Gavilánez (2016) “*Gestión social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de una provincia ecuatoriana*”, en este estudio analizando la aplicación de metodologías de gestión social, se encontró que existen limitaciones por los organismos que la integran, la dirigencia y administradores para realizar el control social de los socios, y por ello se realizan control y supervisión financiero y no se cumple el rol social, ya que no se desarrollan las buenas prácticas de gestión social, por desconocimiento de metodologías, tampoco se aplican valores y principios de cooperativismo.

Orellana y Torres (2013) “*Determinación del nivel de satisfacción de los servicios financieros y sociales ofrecidos a los socios por la cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo en la ciudad de Cuenca*” concluyó que, los socios(as) estaban satisfechos con los servicios que brinda la Cooperativa, por perciben que estos son de calidad y que cumplen con las necesidades porque ayudan a mejorar las condiciones de vida, promocionando los servicios financieros y sociales. Las estrategias que se desarrollan socialmente están dirigidos a mantener relaciones sostenibles, duraderas y mantener la fidelización hacia la Cooperativa.

León y Ordoñez (2015) “*Investigación para la actualización del comportamiento de los indicadores de balance social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de octubre*” Ecuador, en esta investigación se concluyó que, la actualización del balance social permite a la cooperativa a medirse y rendir a los socios las acciones de la cooperativa, además ayuda a establecer un balance entre los beneficios sociales y éxito en los negocios, con ello se demostró que mejoran los indicadores sociales y el impacto social interno y externo, que contribuye al desempeño social y financiero.

Fernández y Guayasamin (2013) “*Estudio para mejorar ña atención del cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio LTDA*”, en esta investigación después de analizar las causas que afectan los procesos de atención al cliente, concluyeron que: los servicios que se brinda en la cooperativa no satisfacen las necesidades de los socios en los servicios ofertados por la

cooperativa; no existe información oportuna lo que viene creando retraso en los resultados de los trámites que realiza el cliente; todo esto confirmó que los socios no están satisfechos con la atención brindada.

Christine (2014) *“Los indicadores de gestión y su incidencia en la responsabilidad social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Financredit” Ltda de la Ciudad de Ambato período 2013”* la investigación después del análisis realizada sobre los resultados ha concluido que, los administradores tienen un bajo conocimiento sobre los factores que influyen en la gestión social, en especial sobre los valores y principios de la cooperativa, a la vez no se realiza un buen manejo de la política que pueden mejorar no solo la buena administración sino la fidelidad de los socios y las relaciones con la comunidad.

### 1.2.2 Nacionales

Reyna et al. (2021) *“La gestión financiera y su influencia en la recuperación de los créditos de la cooperativa de ahorro y crédito santo cristo de Bagazán sede Chachapoyas – 2020”*, el estudio concluyó que la gestión financiera eficiente, sobre los efectivos, costos, políticas de crédito, cobranza, políticas y procedimientos, tiene relación significativa directa con la recuperación de créditos, otorgados a los clientes, permitiendo a la entidad maximizar sus utilidades.

García y Vasquez (2021) *“Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente de la cooperativa de ahorro y crédito MF Cajamarca 2021”*, concluyeron que, a mayor deficiencia de la gestión de calidad de la empresa, habrá una insatisfacción de los clientes de la misma, esto afecta a la cooperativa con las pérdidas de ingresos, porque la empatía, no se utilizan de manera correcta los elementos tangibles, afectara de manera directa a la satisfacción del cliente.

Mera (2021) *“Gestión estratégica financiera para aumentar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán, Distrito Rioja, año 2017– 2018”*, después del análisis realizada esta investigación concluyó que; gestión estratégica financiera contribuye de manera positiva al incremento de la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, debido a que

el activo financiado con capital institucional tiene capacidad para financiar sus deudas, además cuando crecen los préstamos aumenta el activo total, lo que mantendría la rentabilidad de la cooperativa.

Avila y Julca (2016) “*VARIABLES QUE IMPACTAN EN LA SATISFACCIÓN DEL SOCIO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO - LTDA.222 EN LA PROVINCIA DE CAJABAMBA, DEPARTAMENTO DE CAJAMARCA*”, concluyeron que la mayoría de los socios para estar satisfecho con los servicios que ofrece la cooperativa, buscan “una mejor cuota de pago y rentabilidad para sus ahorros”, para generar fidelidad por partes de sus clientes, y satisfacción de sus clientes; sin que esto signifique dejar de lado el crecimiento en el número de asociados activos ya que estos constituyen la base de crecimiento de la cooperativa.

Saavedra (2017) “*Satisfacción del cliente y Posicionamiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, distrito de Tarapoto, 2017*”, en esta investigación después de analizar la información obtenida, concluyeron que el cliente de la cooperativa en su mayoría tiene una satisfacción alta, sobrepasando la tercera parte muestran satisfacción media y son muy pocos con satisfacción baja, porque los clientes perciben también mostraron satisfacción alta en las dimensiones evaluadas, como: la calidad funcional y técnica, así como la confianza y sus expectativas; es por ello que el posicionamiento de la cooperativa ocupa un 2do lugar a nivel global .

Cruz (2017) en su tesis titulada: “*Análisis económico y financiero en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario para mejorar la rentabilidad – año 2017*”, Universidad César Vallejo. Cajabamba, Perú., este estudio después de analizar los resultados encontrados referente a las variables concluyó que: La protección de la cartera vencida no es buena, porque no es menor al índice recomendado. No existe una rentabilidad deseada, porque los ingresos financieros y no presentan un buen indicador (1,04%), así mismo los gastos administrativos son deficientes y no llegan al índice recomendado (30%)

Alvitres (2016) en su investigación “*Análisis de la información financiera en la cooperativa de ahorro y crédito de cesantes, activos y jubilados del sector salud de la libertad y su incidencia en la gestión financiera*”, después de analizar los datos obtenidos de los documentos contables, llegaron a la conclusión que, el



análisis de los estados financieros, se confirma que mejora la gestión financiera, así mismo el logro de objetivos e indicadores financieros.

### 1.2.3 Locales

Falconi y Soncco (2019). “*La calidad de servicio en las operaciones activas y su relación con la satisfacción del cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Bitcoin Perú Ltda. en Huancané, Puno 2018*”, en esta investigación después del análisis sobre la satisfacción, concluyó que: para que los clientes de la cooperativa sientan satisfacción requieren que la atención sea de calidad, ello determina que entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente existe relación.

Espinoza (2016), en el trabajo de investigación titulada: “*Gestión económica y financiera para una adecuada toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas – Mañazo Ltda. Periodos 2013 – 2014, Puno*”, después de análisis realizado de la información obtenida, concluyó que: los gerentes tienen dificultades para tomar decisiones por el incumplimiento de la información financiera de la cooperativa, esto debido al incumplimiento de las características cualitativas de la información financiera, aunque el ratio de los gastos administrativos se ha incrementado consecutivamente desde un 15.66% en el año 2013 a 51.00% en el año 2014.



## CAPÍTULO II

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 2.1 Identificación del problema

Desde mucho tiempo las cooperativas basadas en su doctrina profundizan su actuar en función a los objetivos económicos y sociales, pero la participación y rol social, es poco desarrollado (Fairbairn, 2014).

Debido a esta situación, una Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC), además de canalizar los flujos financieros entre prestamistas y prestatarios, debe buscar un equilibrio entre su gestión social y su gestión económica, respondiendo a los principios cooperativos (Gallardo y Castilla, 2015); tomando en cuenta que la gestión social es reconocida como una de las aristas fundamentales de la actividad de las cooperativas (Fernández y Rivera, 2016).

Para las cooperativas la gestión social es la esencia de su identidad, porque está basada en principios cooperativos, valores y conductas éticas para contribuir de forma sostenible en la satisfacción de las necesidades de los asociados (Barba y Gavilánez, 2016); pero si, las cooperativas no fomentan en los socios la práctica de los valores cooperativos y relaciones socialmente sostenibles, duraderas para mantener la fidelidad hacia la cooperativa (Orellana y Torres, 2013), no se logra compromiso y participación en los procesos de integración (Guerra, 2015, p. 75); así como los valores de ayuda, responsabilidad e igualdad (Cooperativas de las Américas, 2022) para crear conciencia sobre la asociatividad de los individuos y generar condiciones de bienestar y calidad de vida (Silva, 2010). Barba y Gavilá (2016) demostó que las cooperativas no estan cumpliendo su rol social, ya que no se desarrollan las buenas prácticas de gestión social, por desconocimiento de metodologías, tampoco se aplican valores y principios de cooperativismo.

Así mismo, la gestión financiera en el sector corporativo viene enfrentando disminución en la producción y ventas, se ha incrementado la morosidad, se experimenta baja de liquidez, reducción de ingresos, entre otros; a pesar que el gobierno tomó decisiones para aliviar la presión financiera en las familias, socios y sistema económico mediante la Ley de Apoyo Humanitario, por el que se emitió resoluciones y programas para reactivar la producción, creación de líneas de crédito, financiar diversas actividades

productivas a bajos montos, tasas y desembolsos preferenciales (Red de Instituciones Financieras de Desarrollo (RFD), 2020).

El apoyo mencionado en el párrafo anterior fue insuficiente para la gran cantidad de pequeñas empresas. “Ante ello, el gobierno respondió con la implementación de programas de ayuda social para la población más vulnerable y la ejecución de programas destinados a la reactivación de la actividad económica”, con fines de mejorar sus estado financieros (Tambini y Diaz, 2020).

Huacchillo et al. (2020) ha mencionado que la gestión financiera en las Cooperativas de Ahorro y Crédito se ha visto afectada, porque los aportes de los accionistas con pequeños cumplimientos de pagos es bajo, por el contrario con frecuencia se solicitan créditos comerciales a corto plazo para cumplir con la planilla del personal y otros aspectos operativos. Incidiendo relativamente a la disminución de la liquidez de la cooperativa.

En la Cooperativa “Virgen de la Candelaria” materia de estudio, la cartera de créditos, presenta una caída a periodo 2021 en S/. 2’013,130, esta tendencia se considera negativa, tomando en cuenta que la Cooperativas debe concentrarse en mejorar el resultado de la gestión e incrementar el Capital Social de manera más agresiva, a través de la adecuada gestión social y financiera para que se pueda evidenciarse un incremento del patrimonio consistente (Cooperativa de Ahorro y Crédito «Virgen de la Candelaria», 2021).

En la evaluación realizada en el año 2022, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria ha encontrado debilidades sustanciales como: Procedimientos crediticios no sistematizados al 100% con deficiencias en el proceso de evaluación, alta morosidad, falta de orientación crediticia y crecimiento sostenido (Cooperativa de Ahorro y Crédito «Virgen de la Candelaria», 2021).

Una Cooperativa se dedica a satisfacer las necesidades financieras de cada uno de sus socios mediante ahorros y créditos, por lo que les ayuda y permite el crecimiento de cada uno de estos y así puedan mejorar o solucionar sus problemas económicos cuando más lo necesiten. Sin embargo, en la práctica las cooperativas evidenciado una insuficiente práctica social, en especial el desconocimiento e incumplimiento de los principios del cooperativismo, que promueven la libre asociación de individuos y familias

con intereses comunes para obtener los beneficios en cumplimiento del rol social implementado.

## **2.2 Enunciados del problema**

### **2.2.1 Problema general**

- ¿Cómo es la influencia de la gestión sociofinanciera en la satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria – Puno 2022?

### **2.2.2 Problemas específicos**

- ¿Cómo es la influencia de la gestión social en la satisfacción de los socios de la cooperativa de Crédito Virgen de la Candelaria, Puno-2022?
- ¿Cómo es la influencia de la gestión financiera en la satisfacción de los socios de la cooperativa de Crédito Virgen de la Candelaria, Puno-2022?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los socios de la cooperativa de Crédito Virgen de la Candelaria, Puno-2022?

## **2.3 Justificación**

La presente investigación busca conocer la influencia de la gestión social y financiera en la satisfacción de los socios parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria”; resultados desde el punto de vista teórico permitirá generar información real y actual sobre la problemática planteada.

La utilidad de este trabajo, se concreta conocer el nivel de satisfacción de los socios acerca de los productos y servicios financieros que brinda la cooperativa de crédito, al igual de percatarse si la gestión social y financiera están acorde a las necesidades de los socios, a partir de los cuales proponer soluciones que corrijan el problema y potencialicen las acciones que ayuden en la satisfacción de los socios.

En la práctica los resultados permitirán resolver los problemas existentes sobre la situación de la financiera y la gestión social proyectada hacia los socios de la cooperativa, a partir de los resultados se podrá proponer estrategias para contribuir en la satisfacción del socio que hace uso de los servicios crediticios en la Cooperativa.

## 2.4 Objetivos

### 2.4.1 Objetivo general

- Determinar la influencia de la gestión sociofinanciera en la satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria – Puno 2022.

### 2.4.2 Objetivos específicos

- Demostrar la influencia de la gestión social en la satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria, Puno-2022
- Analizar la influencia de la gestión financiera en la satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria, Puno-2022.
- Identificar la satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria, Puno-2022.

## 2.5 Hipótesis

### 2.5.1 Hipótesis general

- La gestión sociofinanciera influye directa y positiva en la satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria –Puno 2022.

### 2.5.2 Hipótesis específicas

- La gestión social influye positivamente en la satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria, Puno-2022.
- La gestión financiera influye positivamente en la satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria, Puno-2022
- La satisfacción de los socios de la cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria, Puno-2022, es baja.

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1 Lugar de estudio

El presente estudio se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria”, que se encuentra ubicada en el distrito de Putina, fue reconocida oficialmente por Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N° 124-97 SUNARP, Registro Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Superintendencia de Banca y Seguros, asignándole el Código de Registro N° 0545, inicio sus operaciones el 01 de Julio del año 2011.

La actividad principal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria” es brindar servicios financieros y conexos a sus socios, ya sean personas naturales, comerciantes de la zona y provincias aledañas, micro y pequeñas empresas; utilizando para ello recursos propios aportados por sus socios.

#### 3.2 Población

La población de estudio es un conjunto de personas, casos, bien definidos y accesibles, poseen características comunes. (Arias et al., 2016)

La población en este estudio estuvo compuesta por 2,717 socios y 24 trabajadores pertenecientes a 5 agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria” ubicadas en distintas provincias del departamento de Puno, así como se detalla en la tabla 1.

**Tabla 1**

*Población de socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria”  
Puno*

<b>Agencia</b>	<b>Número de socios</b>	<b>Número de Personal</b>
Putina	1103	10
Muñani	664	3
Huancane	228	3
Moho	229	2
Azangaro	493	4
<b>Total</b>	<b>2,717</b>	<b>24</b>

*Nota.* Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria”

### 3.3 Muestra

Según García et al.(2013), el tamaño de muestra es el resultado del cálculo matemático y expresa la cantidad de participantes y representativa de la población. (p. 1)

En el marco de la investigación, se llevó a cabo la determinación del tamaño de la muestra de los socios, la cual consistió en 337 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Virgen de la Candelaria". Este cálculo se realizó mediante la aplicación de la fórmula para poblaciones finitas, considerando un margen de error del 5%. Se optó por esta metodología al tener información precisa sobre el tamaño total de la población.

En cuanto a los trabajadores, se optó por la muestra censal, abarcando la totalidad de los trabajadores (24) que se encuentran distribuidos en las diversas sedes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Virgen de la Candelaria".

#### Fórmula:

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

n: Muestra

N: Número de socios (2717)

Z: Distribución normal (1.96)

p: Resultados favorables (0,5)

q: Resultados no favorables (0,5)

E: Error permisible (0.05)

Reemplazando:

$$n = \frac{2717 (3,8416) (0,25) \quad 2609,4068}{2716 (0,0025) + 0,9604 \quad 7,7504} = 336,68$$

n = 337 socios

#### Estratificación de la muestra

En el estudio se asignó a cada agencia como un estrato, y para determinar la muestra en cada sede se empleó la técnica de muestreo estratificado utilizando la fórmula de fracción de muestreo, resultados que se detallan en la tabla 2.

$$\text{Fracción de muestreo} = F = n/N \quad 337/2717 = 0,1240$$

**Tabla 2**

*Muestra estratificada*

Agencia	NH	Fracción	nh
Putina	1103	0,1240	137
Muñani	664	0,1240	82
Huancané	228	0,1240	28
Moho	229	0,1240	29
Azángaro	493	0,1240	61
Total	2,717		337

Para obtener la muestra de cada sede se aplicó el muestreo no probabilístico, es decir por conveniencia, mediante este método los socios fueron sumados a la muestra de estudio observando los criterios de investigación y a medida que acudieron a la institución para realizar algún trámite en la Cooperativa.

### 3.4 Método de investigación

La metodología de investigación utilizada en este estudio tuvo un enfoque explicativo. De acuerdo con (Bernal, 2010), este enfoque investigativo se centra en el análisis de las causas y efectos en la relación entre variables, basándose en la prueba de hipótesis. Busca que las conclusiones obtenidas conduzcan a la formulación o verificación de leyes o principios científicos (p. 115).

El diseño que se aplica en este estudio es no experimental y de relación causal. De acuerdo con Hernández et al. (2014a) en la investigación de tipo "no experimental", no se lleva a cabo la manipulación deliberada de variables, y simplemente se observan los fenómenos en su entorno natural para su análisis (p. 152). En este estudio, la información se recolectó tal como se presenta en el contexto.

### 3.5 Descripción detallada de métodos por objetivos específicos

**Objetivo específico 1:** Demostrar la influencia de la gestión social en la satisfacción de los usuarios de la cooperativa de Crédito Virgen de la Candelaria, Puno-2022.

**Variables:**

**Variable Independiente:**

Gestión social

**Variable dependiente:**

Satisfacción de los socios

**Métodos:**

- **Tipo de investigación**

El presente estudio fue de tipo explicativa. Según (Bernal, 2010), este tipo de investigación analiza causas y efectos de la relación entre variables y se fundamenta en la prueba de hipótesis y busca que las conclusiones lleven a la formulación o al contraste de leyes o principios científicos. (p. 115). En el estudio se explicó cómo influye la gestión social en la satisfacción del socio de la Cooperativa de Crédito Virgen de la Candelaria.

- **Diseño de investigación:**

No experimental y de relación causal. Según (Hernández et al., 2014a), en la investigación “no experimental no interviene la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”. (p. 152). En este estudio se obtuvo la información tal como ocurre en el contexto.

**Técnica e instrumentos:**

- **Técnica:** Se aplicó la encuesta.
- **Instrumentos:** Cuestionarios

El cuestionario como lo señala Bernal (2010), es “un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de



investigación” (p. 217). En esta investigación para el recojo de la información se aplicó el cuestionario, para evaluar la gestión social, que será aplicado en los directivos de la Cooperativa y el cuestionario de satisfacción aplicado en los socios de estas entidades.

**Objetivo específico 2:** Analizar la influencia de la gestión financiera en la satisfacción de los usuarios de la cooperativa de Crédito Virgen de la Candelaria, Puno-2022.

**Variables:**

**Variable Independiente:**

- Gestión financiera

**Variable dependiente:**

- Satisfacción de los socios

**Métodos:**

• **Tipo de investigación**

El presente estudio fue de tipo explicativa. Según (Bernal, 2010), este tipo de investigación analiza causas y efectos de la relación entre variables y se fundamenta en la prueba de hipótesis y busca que las conclusiones lleven a la formulación o al contraste de leyes o principios científicos. (p. 115). En el estudio se explicó cómo influye la gestión sociofinanciera en la satisfacción del socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria” Puno.

• **Diseño de investigación:**

No experimental y de relación causal. Según (Hernández et al., 2014a), en la investigación “no experimental no interviene la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 152). En este estudio se obtuvo la información tal como ocurre en el contexto.

**Técnica e instrumentos:**

- **Técnica:** Se aplicó la encuesta.
- **Instrumentos:** Cuestionario

El cuestionario como lo señala Bernal (2010), es “un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación” (p. 217). En esta investigación para el recojo de la información se aplicó el cuestionario, para evaluar la gestión financiera, que será aplicado en los directivos de la Cooperativa y el cuestionario de satisfacción aplicado en los socios de estas entidades.

**Objetivo específico 3:** Identificar la satisfacción de los usuarios de la cooperativa de Crédito Virgen de la Candelaria, Puno-2022.

### **Variable**

Satisfacción de los usuarios.

### **Métodos:**

- **Tipo de investigación**

El presente estudio fue de tipo explicativa. Según Bernal (2010), este tipo de investigación analiza causas y efectos de la relación entre variables y se fundamenta en la prueba de hipótesis y busca que las conclusiones lleven a la formulación o al contraste de leyes o principios científicos (p. 115). En el estudio se obtuvo información sobre el nivel de satisfacción de los socios de la Cooperativa de Crédito y ahorro “Virgen de la Candelaria” Puno.

- **Diseño de investigación:**

No experimental y de relación causal. Según Hernández et al. (2014a), en la investigación “no experimental no interviene la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 152). En este estudio se obtuvo la información tal como ocurre en el contexto.

### **Técnica e instrumentos:**

- **Técnica:** Se aplicó la encuesta.
- **Instrumentos:** Cuestionario

El cuestionario como lo señala Bernal (2010), es “un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de

investigación” (p. 217). En esta investigación para el recojo de la información se aplicó el cuestionario, para evaluar la satisfacción del socio de la Cooperativa.

### Validez de los instrumentos

Se realizó la validez de contenido considerando la evaluación que los 5 jueces expertos realizaron a los ítems. Para ello se aplicó el coeficiente V de Aiken.

Valores de V de Aiken superiores a 0,8 indican validez aceptable según (Penfield y Giacobbi, 2004). El V de Aiken posee la siguiente ecuación.

$$V = \frac{\bar{X} - l}{k}$$

Donde:

$\bar{X}$  es la media de las calificaciones de los jueces en la muestra.

$l$  es la calificación más baja posible.

### Tabla 3

*Indicadores de la evaluación de los instrumentos por jueces expertos.*

Indicadores de evaluación	Criterios Sobre los ítems del instrumento	Criterios					V de Aiken	Interpretación
		Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5		
Claridad	Están formuladas con lenguaje apropiado que facilita la comprensión	5	5	5	4	3,6	0,9	Válido
Objetividad	Están expresados en conductas observables, medibles	5	5	5	4	3,6	0,9	Válido
Consistencia	Existe una organización lógica en los contenidos y relación de la teoría	5	5	5	4	3,6	0,9	Válido
Coherencia	Existe relación entre los contenidos con los indicadores de las variables	5	5	5	4	3,6	0,9	Válido
Pertinencia	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados	5	5	5	4	3,6	0,9	Válido
Suficiencia	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento	5	5	5	4	3,6	0,9	Válido
V de Aiken total							0,9	Válido

Tal como se muestra en la tabla 3, de acuerdo a la evaluación de las calificaciones entregadas por los 5 jueces, hubo valores de V de Aiken por encima de 0,8 en lo referente a cada indicador analizado. Por lo cual los ítems tuvieron aceptable validez en cuanto a claridad, objetividad, consistencia, coherencia, pertinencia y suficiencia.

### Confiabilidad de instrumentos

La confiabilidad de ambos instrumentos se realizó a través de la técnica del Alfa de Cronbach, donde para la variable, GESTION SOCIO FINANCIERA se presenta un valor igual a 0.901 que denota un alto grado de consistencia interna, luego para la variable SATISFACCIÓN también se usó de la técnica del Alfa de Cronbach, que como resultado se tiene un valor igual a 0.85, el mismo que también indica un elevado grado de consistencia interna en sus interrogantes. Según Knapp, 2013, autor de la confiabilidad de alfa de Cronbach citado por (Hernández et al., 2014b)

### **Prueba de normalidad de datos**

#### **Planteamiento de las Hipótesis:**

Hipótesis nula; Ho: Las variables, gestión sociofinanciera y satisfacción en la población Tiene distribución normal.

Hipótesis Alternativa; Ha: Las variables gestión socio financiera y satisfacción en la población es distinta a la distribución normal.

#### **Nivel de significancia**

El nivel de significancia o error igual a  $0.05 = 5\%$

#### **Prueba de hipótesis a usar:**

Desde que los datos son menores a 50 utilizamos la Prueba de Shapiro – Wilk.

#### **Cálculo de la prueba:**

Con el uso del paquete estadístico SPSS – Versión 27 obtenemos los siguientes resultados.

**Tabla 4***Resultados de las pruebas de normalidad*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Financiera y Social	0,358	24	0,000	0,637	24	0,000
Satisfacción	0,503	24	0,000	0,454	24	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Conclusión:**

Para ambas variables que se muestran en la tabla 4, Gestión financiera y social, así como satisfacción, vemos que el valor de sig. Asintótica (bilateral) = 0.000 = 0.0% es menor a un nivel de significancia de 0.05 = 5%, entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, de donde concluimos que, las variables; Gestión sociofinanciera, así como satisfacción, en la población NO tiene una distribución normal, por lo que utilizamos pruebas no paramétricas para probar las hipótesis estadística como la Chi Cuadrada.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1 Resultados

##### 4.1.1 Demostrar la influencia de la gestión social en la satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria, Puno.

##### Principios cooperativos

**Tabla 5**

*Nivel de incorporación de los principios cooperativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria de Puno*

Interrogantes	Siempre		Casi siempre		A veces		Nunca		TOTAL	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
¿La Cooperativa contribuye al desarrollo sostenible de sus socios?	12	50.0	9	37.5	2	8.3	1	4.2	24	100
¿La Cooperativa indaga y toma en consideración las expectativas de sus socios?	7	29.2	8	33.3	9	37.5	0	0.0	24	100
¿La CAC cumple las leyes y normativas vigentes dictadas para las instituciones financieras?	11	45.8	10	41.7	3	12.5	0	0.0	24	100
¿Considera usted que la gestión social constituye un elemento fundamental para el desarrollo de la comunidad?	9	37.5	11	45.8	3	12.5	1	4.2	24	100
¿La CAC rinde cuentas sobre sus actividades a sus socios?	15	62.5	6	25.0	3	12.5	0	0.0	24	100
¿Considera que la CAC respeta los derechos fundamentales de las personas?	16	66.7	6	25.0	2	8.3	0	0.0	24	100
¿La CAC se preocupa por la seguridad y salud ocupacional de sus colaboradores?	7	29.2	13	54.2	4	16.7	0	0.0	24	100
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>45.8</b>	<b>9</b>	<b>37.5</b>	<b>4</b>	<b>16.7</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>24</b>	<b>100</b>

*Nota.* Cuestionario sobre Gestión Social

En la tabla 5 se observa el nivel de incorporación de los principios cooperativos en la CAC Virgen de la Candelaria de Puno, el mismo que es evaluado a partir de siete interrogantes, para la primera ¿La Cooperativa contribuye al desarrollo sostenible de sus socios?, vemos que el 50% indican que siempre es así y el 37.5% indican que es casi siempre; en la segunda interrogante ¿La Cooperativa indaga y toma en consideración las expectativas de sus socios?



Se tiene que el 33.3% indican que, casi siempre la cooperativa, indaga y toma en consideración las expectativas de los socios, para la tercera interrogante ¿La Cooperativa se cumple las leyes y normativas vigentes dictadas para las instituciones financieras?, se muestra que el 45.8% indican que siempre se cumple las leyes y normativas, para cuarta interrogante ¿Considera usted que la gestión social constituye un elemento fundamental para el desarrollo de la comunidad? Vemos que el 45.8% indican que casi siempre la gestión social constituye un elemento fundamental para el desarrollo de la comunidad, para la quinta interrogante ¿La Cooperativa rinde cuentas sobre sus actividades a sus socios? Se observa que el 66.7% piensan que si existe un control de inversiones y el 25.0% piensan que es casi siempre, para la sexta interrogante ¿Considera que la Cooperativa respeta los derechos fundamentales de las personas? Que observa que el 66.7% indican que siempre respetan los derechos, mientras que el 25% indican que casi siempre es así, para la séptima interrogante ¿La Cooperativa se preocupa por la seguridad y salud ocupacional de sus colaboradores? Se nota que el 29.2% indican que siempre es así y el 54.2% indican que casi siempre es de esa forma.

## Conocimiento sobre los principios cooperativos.

**Tabla 6**

*Nivel de conocimientos sobre los principios cooperativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria de Puno*

Interrogantes	Siempre		Casi siempre		A veces		Nunca		TOTAL	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
¿Ha participado Ud. en las actividades de gestión social que efectúa la CAC?	7	29.2	6	25.0	11	45.8	0	0.0	24	100
¿Las actividades que realiza la CAC beneficia a la sociedad?	12	50.0	6	25.0	6	25.0	0	0.0	24	100
¿Los proyectos que desarrolla la CAC, mejoran la calidad de vida de sus socios?	13	54.2	10	41.7	1	4.2	0	0.0	24	100
¿La visión, misión y principios caracterizan a la CAC?	19	79.2	3	12.5	2	8.3	0	0.0	24	100
¿La CAC contribuye a la generación de conciencia ambiental en la sociedad?	10	41.7	5	20.8	9	37.5	0	0.0	24	100
¿La CAC muestra interés en el otorgamiento de servicios para el desarrollo económico y social de sus socios y colaboradores?	13	54.2	8	33.3	3	12.5	0	0.0	24	100
¿La CAC cumple sus expectativas como una institución comprometida con la sociedad?	12	50.0	11	45.8	1	4.2	0	0.0	24	100
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>50.0</b>	<b>7</b>	<b>29.2</b>	<b>5</b>	<b>20.8</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>24</b>	<b>100</b>

*Nota.* Cuestionario sobre Gestión Social

En la tabla 6 se observa el nivel de conocimientos sobre los principios cooperativos en la CAC Virgen de la Candelaria de Puno, el mismo que es evaluado a partir de siete interrogantes, para la primera ¿Ha participado Ud. en las actividades de gestión social que efectúa la Cooperativa?, se distingue que el 45.8% indican que a veces y el 29.2% indican que siempre es así, en la segunda interrogante ¿Las actividades que realiza la Cooperativa beneficia a la sociedad? Se tiene que el 50% indican que, siempre beneficia a la sociedad, para la tercera interrogante ¿Los proyectos que desarrolla la Cooperativa, mejoran la calidad de vida de sus socios?, se muestra que el 54.2% indican que siempre se cumple, para cuarta interrogante ¿La visión, misión y principios caracterizan a la Cooperativa,



muestra que el 79.2% indican que siempre la visión y misión caracterizan a la cooperativa, para la quinta interrogante ¿La Cooperativa contribuye a la generación de conciencia ambiental en la sociedad?, se observa que el 41.7% piensan que siempre la cooperativa contribuye, para la sexta interrogante ¿La Cooperativa muestra interés en el otorgamiento de servicios para el desarrollo económico y social de sus socios y colaboradores?, se tiene que el 54.2% indican que siempre se cumple este objetivo, mientras que el 33.3% indican que casi siempre es así, para la séptima interrogante ¿La Cooperativa cumple sus expectativas como una institución comprometida con la sociedad?, se muestra que el 50% indican que siempre es así y el 45.8% indican que casi siempre es de esa forma.

### Educación Cooperativa

**Tabla 7**

*Nivel de Educación Cooperativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria de Puno*

Interrogantes	Siempre		Casi siempre		A veces		Nunca		TOTAL	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
¿La CAC impulsa y fomenta la educación formal, cooperativista, deportiva y cultural hacia la sociedad?	10	41.7	11	45.8	3	12.5	0	0.0	24	100
¿Al momento de la entrega de un servicio se informa al socio acerca de sus derechos y obligaciones?	18	75.0	5	20.8	1	4.2	0	0.0	24	100
¿Considera que los servicios sociales que brinda la CAC son eficientes, oportunos y competitivos?	11	45.8	8	33.3	5	20.8	0	0.0	24	100
¿Los servicios que ofrece la CAC son entregados a los socios sin distinción de género, creencias religiosas, raza o ideología política?	15	62.5	4	16.7	4	16.7	1	4.2	24	100
¿Considera que la CAC ha mejorado en nivel social y económico de sus colaboradores y socios?	13	54.2	7	29.2	4	16.7	0	0.0	24	100
¿Cómo colaborador a participado en alguna actividad o campaña de protección medioambiental?	4	16.7	5	20.8	6	25.0	9	37.5	24	100
<b>TOTAL</b>	12	50.0	7	29.2	4	16.7	2	8.3	24	100

*Nota.* Cuestionario sobre Gestión Social

La tabla 7 muestra el nivel de educación cooperativa en la CAC Virgen de la Candelaria de Puno, el mismo que es evaluado a partir de seis interrogantes,



para la primera ¿La Cooperativa impulsa y fomenta la educación formal, cooperativista, deportiva y cultural hacia la sociedad?, se muestra que el 45.8% indican que casi siempre la cooperativa impulsa y fomenta la educación, luego el 41.7% indican que siempre es así, en la segunda interrogante ¿Al momento de la entrega de un servicio se informa al socio acerca de sus derechos y obligaciones?, se tiene que el 75% indican que, siempre es así, para la tercera interrogante ¿Considera que los servicios sociales que brinda la cooperativa son eficientes, oportunos y competitivos?, se muestra que el 45.8% indican que siempre se cumple, para cuarta interrogante ¿Los servicios que ofrece la Cooperativa son entregados a los socios sin distinción de género, creencias religiosas, raza o ideología política?, se evidencia que el 62.5% indican que siempre se cumple lo ofrecido; para la quinta interrogante ¿Considera que la cooperativa ha mejorado en nivel social y económico de sus colaboradores y socios?, se observa que el 54.2% piensan que siempre la cooperativa ha mejorado el nivel social y económico de sus socios; para la sexta interrogante ¿Cómo colaborador a participado en alguna actividad o campaña de protección medioambiental?, se observa que el 37.5% indican que nunca participaron en alguna campaña de protección ambiental, aunque un 25% manifestó que algunas veces.

#### 4.1.2 Análisis de la influencia de la gestión financiera en la satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria, Puno.

##### *Función empresarial*

**Tabla 8**

*Nivel de Función Empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria de Puno*

Interrogantes	Siempre		Casi siempre		A veces		Nunca		TOTAL	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
¿Se ha formulado un modelo de gestión financiera que permita mejorar los rendimientos de institución?	3	12.5	21	87.5	0	0.0	0	0.0	24	100
¿En el periodo de gestión se ha evaluado la rentabilidad que se ha generado en la cooperativa?	1	4.2	18	75.0	0	0.0	5	20.8	24	100
¿Se ha evaluado durante la gestión el proceso de recuperación de la cartera de la CAC?	0	0.0	1	4.2	22	91.7	1	4.2	24	100
¿Se ha formulado parámetros de evaluación de los créditos para mejorar la implementación del crédito?	0	0.0	3	12.5	17	70.8	4	16.7	24	100
¿Se ha formulado indicadores de gestión que guíen la gestión financiera?	0	0.0	15	62.5	8	33.3	1	4.2	24	100
¿Se ha implementado parámetros de gestión para evaluar el alto índice de morosidad de los créditos?	1	4.2	15	62.5	0	0.0	8	33.3	24	100
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>4.2</b>	<b>12</b>	<b>50.0</b>	<b>8</b>	<b>33.3</b>	<b>3</b>	<b>12.5</b>	<b>24</b>	<b>100</b>

*Nota.* Cuestionario sobre Gestión Financiera

En la tabla 8 se muestra el nivel de función empresarial en la CAC Virgen de la Candelaria de la ciudad de Puno, el mismo que es evaluado a partir de seis interrogantes, para la primera ¿Se ha formulado un modelo de gestión financiera que permita mejorar los rendimientos de institución?, se observa que el 87.5% indican que casi siempre se cumple, en la segunda interrogante ¿En el periodo de

gestión se ha evaluado la rentabilidad que se ha generado en la cooperativa?, se tiene que el 75% indican que, casi siempre se cumple, mientras que el 20.8% indican que nunca se cumple, para la tercera interrogante ¿Se ha evaluado durante la gestión el proceso de recuperación de la cartera de la cooperativa?, se observa que el 91.7% indica que a veces se cumple, para cuarta interrogante ¿Se ha formulado parámetros de evaluación de los créditos para mejorar la implementación del crédito? Vemos que el 70.8% indican que a veces se puede mejorar, para la quinta interrogante ¿Se ha formulado indicadores de gestión que guíen la gestión financiera? El 62.5% indican que, casi siempre se formulan, mientras que el 33.3% indican que a veces se cumple, para la sexta interrogante ¿Se ha implementado parámetros de gestión para evaluar el alto índice de morosidad de los créditos? Se observa que el 62.5% indican que, casi siempre se ha implementado, luego el 33.3% indican que nunca se ha implementado.

### *Gestión empresarial*

**Tabla 9**

*Nivel de Gestión Empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria de Puno*

Interrogantes	Excelente		Buena		Regular		Mala		TOTAL	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
¿Cómo cree que es la gestión financiera de la CAC?	3	12.5	20	83.3	1	4.2	0	0.0	24	100
¿Cómo fue la rentabilidad de la cooperativa durante el último periodo de gestión?	0	0.0	19	79.2	1	4.2	4	16.7	24	100
¿Cómo es el proceso de recuperación de cartera de la CAC?	1	4.2	17	70.8	1	4.2	5	20.8	24	100
¿Cómo cree que es la implementación en la CAC para analizar los créditos?	1	4.2	16	66.7	3	12.5	4	16.7	24	100
¿Cómo están los indicadores de gestión que guíen la gestión financiera?	0	0.0	14	58.3	10	41.7	0	0.0	24	100
¿Cómo califica usted la rentabilidad financiera de la institución?	1	4.2	9	37.5	12	50.0	2	8.3	24	100
TOTAL	1	4.2	16	66.7	5	20.8	3	12.5	24	104

*Nota.* Cuestionario sobre Gestión Financiera

En la tabla 9 se observa el nivel de Gestión Empresarial en la CAC Virgen de la Candelaria de la ciudad de Puno, el mismo que es evaluado a partir de seis

interrogantes, para la primera ¿Cómo cree que es la gestión financiera de la cooperativa?, se evidencia que el 83.3% indican que es buena, luego tenemos que el 12.5% indican que es excelente, en la segunda interrogante ¿Cómo fue la rentabilidad de la cooperativa durante el último periodo de gestión?, se muestra que el 79.2% indican que, es buena, mientras que el 16.78% indican que es mala, para la tercera interrogante ¿Cómo es el proceso de recuperación de cartera de la cooperativa?, se tiene que el 70.8% indican que es buena, seguido del 20.8% que opinan que es mala, para cuarta interrogante ¿Cómo cree que es la implementación en la cooperativa para analizar los créditos? vemos que el 66.7% indican que si es buena y el 16.7% indican que es mala, para la quinta interrogante ¿Cómo están los indicadores de gestión que guíen la gestión financiera?, se muestra que el 58.3% piensan que es buena y el 41.7% piensan que es regular, para la sexta pregunta ¿Cómo califica usted la rentabilidad financiera de la institución? Vemos que el 50% indican que es regular y el 37.5% manifiestan que es buena.

**Tabla 10**

*Nivel de Gestión Sociofinanciera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria de Puno*

GESTIÓN SOCIAL Y FINANCIERA	Fuerte		Moderada		Débil		TOTAL	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Incorporación de los principios cooperativos	18	75.0	6	25.0	0	0.0	24	100.0
Conocimiento sobre los principios cooperativos	17	70.8	7	29.2	0	0.0	24	100.0
Educación cooperativa	15	62.5	9	37.5	0	0.0	24	100.0
<b>GESTIÓN SOCIAL</b>	<b>17</b>	<b>70.8</b>	<b>7</b>	<b>29.2</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>24</b>	<b>100.0</b>
Función empresarial	1	4.2	20	83.3	3	12.5	24	100.0
Gestión empresarial	2	8.3	20	83.3	2	8.3	24	100.0
<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	<b>1</b>	<b>4.2</b>	<b>20</b>	<b>83.3</b>	<b>3</b>	<b>12.5</b>	<b>24</b>	<b>100.0</b>
<b>PROMEDIO FINAL</b>	<b>8</b>	<b>33.3</b>	<b>14</b>	<b>58.3</b>	<b>2</b>	<b>8.3</b>	<b>24</b>	<b>100.0</b>

*Nota.* Cuestionario sobre Gestión Social y Financiera

En la tabla 10 se visualiza el nivel de gestión sociofinanciera en la CAC Virgen de la Candelaria de la ciudad de Puno, donde se muestra que, para el



análisis de la “Incorporación de los principios cooperativos” el 75% manifiestan que es fuerte y el 25% indican que es moderada la incorporación de los principios corporativos, para el nivel de “Conocimiento sobre los principios cooperativos”, se observa que el 70.8% indican que se presenta una gestión del conocimiento fuerte, mientras que el 29.2% indican que es moderada, sobre la “educación cooperativa” el 62,5% indican que la gestión es fuerte y el 37,5% indicaron que es moderada. Para el análisis de toda la gestión social vemos que el 70.8% de los resultados nos indican que se presenta un nivel fuerte de gestión social en la cooperativa, mientras que el 29.2% indican que es moderada.

Respecto al análisis de la función empresarial se muestra que el 83.3% indican que es moderada, para la gestión empresarial también se observa que el 83.3% manifiestan que es moderada, considerando a la evaluación general de la gestión financiera se observa que el 83.3% presentan un nivel de gestión financiera moderada, luego el 4.2% es fuerte y el 12.5% es débil. Para el promedio final sobre gestión financiera y social vemos que el 33.3% presenta un nivel fuerte, mientras que el 58.3% presenta un nivel moderado y el 8.3% presentan un nivel débil.

### 4.1.3 Identificación de la satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria, Puno.

#### Percepción de la empresa

**Tabla 11**

*Percepción de la empresa de parte de los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria –Puno*

Percepción de la empresa	Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		TOTAL	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
¿Siente usted que los servicios que oferta la CAC satisfacen las necesidades de los socios?	0	0.0	5	1.5	237	70.3	95	28.2	337	100
¿Las instalaciones de la CAC son atractivas visualmente para los socios?	6	1.8	71	21.1	180	53.4	80	23.7	337	100
¿Los colaboradores de la CAC tienen una apariencia confiable?	0	0.0	2	0.6	232	68.8	103	30.6	337	100
¿La CAC cumple las fechas establecidas para el servicio solicitado?	0	0.0	1	0.3	229	68.0	107	31.8	337	100
¿Se siente usted seguro con cada transacción que realiza en la CAC?	0	0.0	1	0.3	223	66.2	113	33.5	337	100
¿Cree usted que los horarios establecidos para la atención se adecúan a su disponibilidad de tiempo?	0	0.0	123	36.5	140	41.5	74	22.0	337	100
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0.3</b>	<b>16</b>	<b>4.7</b>	<b>220</b>	<b>65.3</b>	<b>100</b>	<b>29.7</b>	<b>337</b>	<b>100</b>

*Nota.* Cuestionario sobre Satisfacción

En la tabla 11 se muestra la percepción de la empresa de parte de los clientes de la CAC Virgen de la Candelaria – Puno, para conocer el nivel de satisfacción de los socios, el mismo que es evaluado a partir de seis interrogantes, para la primera ¿Siente usted que los servicios que oferta la cooperativa de ahorro y crédito satisfacen las necesidades de los socios? Vemos que el 70.3% indican que casi siempre la cooperativa satisface las necesidades de los socios, luego el 28.2% indican que siempre es así, en la segunda interrogante ¿Las instalaciones de la cooperativa de ahorro y crédito son atractivas visualmente para los socios?

Se tiene que el 53.4% indican que, casi siempre es así, para la tercera interrogante ¿Los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito tienen una apariencia confiable? Se observa que el 68.8% indican que casi siempre los colaboradores tienen apariencia confiable, para cuarta interrogante ¿La cooperativa de ahorro y crédito cumple las fechas establecidas para el servicio solicitado? Vemos que el 68% indican que casi siempre se cumple con las fechas establecidas, para la quinta interrogante ¿Se siente usted seguro con cada transacción que realiza en la cooperativa de ahorro y crédito? Se muestra que el 66.2% piensan que casi siempre se sienten seguros con las transacciones que realizan, para la sexta interrogante ¿Cree usted que los horarios establecidos para la atención se adecúan a su disponibilidad de tiempo?, se tiene que el 41.5% indican que casi siempre los horarios de atención de la cooperativa son adecuados.

### Expectativa de la empresa

**Tabla 12**

*Expectativas de la empresa de parte de los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria –Puno.*

Expectativas de la empresa	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		TOTAL	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
¿Considera usted que la atención que recibe de la CAC cumple con sus expectativas?	0	0.0	0	0.0	0	0.0	238	70.6	99	29.4	337	100
¿Piensa usted que la CAC realiza su atención en el tiempo estimado?	0	0.0	0	0.0	1	0.3	234	69.4	102	30.0%	337	100
¿Cree usted que las condiciones propuestas por la CAC se adecúan a sus expectativas?	2	0.6	0	0.0	2	0.6	234	69.4	99	29.4	337	100
¿Siente usted que la emisión de estados de cuenta y/o recibos de pago se realizan de forma oportuna?	0	0.0	0	0.0	1	0.3	230	68.2	106	31.5	337	100
¿La CAC comprende los requerimientos específicos de sus asociados?	0	0.0	0	0.0	3	0.9	227	67.4	107	31.8	337	100
¿Siente que cada servicio solicitado en la CAC se lleva a cabo con rapidez?	1	0.3	0	0.0	2	0.6	229	68.0	105	31.2	337	100
TOTAL	1	0.3	0	0.0	2	0.6	232	68.8	103	30.6	337	100

*Nota.* Cuestionario sobre Satisfacción





En la tabla 12 se muestra las expectativas de la empresa de parte de los clientes de la CAC Virgen de la Candelaria – Puno, el mismo que es evaluado a partir de seis interrogantes, para la primera ¿Considera usted que la atención que recibe de la cooperativa de ahorro y crédito cumple con sus expectativas? Vemos que el 70.6% indican que casi siempre la cooperativa satisface sus expectativas, en la segunda interrogante ¿Piensa usted que la cooperativa de ahorro y crédito realiza su atención en el tiempo estimado? Se tiene que el 69.4% indican que, casi siempre es así, para la tercera interrogante ¿Cree usted que las condiciones propuestas por la cooperativa de ahorro y crédito se adecúan a sus expectativas?, muestra que el 69.4% indican que casi siempre las condiciones de la cooperativa son adecuadas, para cuarta interrogante ¿Siente usted que la emisión de estados de cuenta y/o recibos de pago se realizan de forma oportuna? vemos que el 68.2% indican que casi siempre se cumple con este objetivo, para la quinta interrogante ¿La CAC comprende los requerimientos específicos de sus asociados? muestra que el 67.4% piensan que casi siempre la cooperativa compre los requerimientos, para la sexta interrogante ¿Siente que cada servicio solicitado en la CAC se lleva a cabo con rapidez? muestra que el 68% indican que casi siempre se realizan los tramites con rapidez, mientras que el 31.2% indican que siempre es así.

## Calidad de servicio

**Tabla 13**

*Calidad del servicio de la empresa según los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria –Puno*

Calidad del servicio de la empresa	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		TOTAL	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
¿La CAC se muestra dispuesta a dar solución a las inconformidades que se presenten?	0	0.0	0	0.0	0	0.0	108	32.0	229	68.0	337	100
¿Cuándo se acerca a pedir información respecto a los servicios de la CAC le explican de forma clara de cada servicio o transacción?	0	0.0	1	0.3	0	0.0	105	31.2	231	68.5	337	100
¿Siente que la comunicación con la CAC se da con rapidez cuando lo necesita?	1	0.3	0	0.0	2	0.6	114	33.8	220	65.3	337	100
¿Piensa que la atención que brindan los colaboradores de la CAC realiza con paciencia y buen trato?	0	0.0	0	0.0	0	0.0	106	31.5	231	68.5	337	100
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>1</b>	<b>0.3</b>	<b>108</b>	<b>32.0</b>	<b>228</b>	<b>67.7</b>	<b>337</b>	<b>100</b>

*Nota.* Cuestionario sobre Satisfacción

En la tabla 13 se evidencia la opinión sobre la calidad del servicio de la empresa según los clientes de la CAC “Virgen de la Candelaria” Puno, el mismo que es evaluado a partir de cuatro interrogantes, para la primera ¿La CAC se muestra dispuesta a dar solución a las inconformidades que se presenten? Vemos que el 68% indican que siempre la cooperativa se muestra disponible para solucionar problemas, en la segunda interrogante ¿Cuándo se acerca a pedir información respecto a los servicios que brinda la cooperativa de ahorro y crédito le explican de forma clara los detalles de cada servicio o transacción? Se tiene que el 68.5% indican que, siempre se explican claramente los servicios, para la tercera interrogante ¿Siente que la comunicación con la CAC se da con rapidez cuando lo necesita? muestra que el 65.3% indican que siempre la comunicación en la cooperativa se da con rapidez, para la cuarta interrogante ¿Piensa que la atención que brindan los colaboradores de la CAC se realiza con paciencia y buen trato? vemos que el 68.5% indican que siempre se atiende con paciencia a los colaboradores en la Cooperativa.

#### 4.1.4 Contrastación de Hipótesis

##### A. Objetivo Específico 1:

Demostrar la influencia de la gestión social en la satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria, Puno – 2022.

##### A.1 Prueba de Hipótesis Estadística.

Se realiza la prueba de hipótesis utilizando la Chi – cuadrada, entre ambos grupos considerando que trabajamos con variables cualitativas ordinales o de categoría. Considerando los siguientes pasos:

##### A.2 Prueba de Hipótesis:

**Ho:** La gestión social no influye en la satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria, Puno-2022.

**Ha:** La gestión social influye positivamente en la satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria, Puno-2022.

##### A.3 Nivel de Significancia:

El nivel de significancia o error que elegimos es del 5% que es igual a  $\alpha = 0.05$

##### A.4 Prueba estadística a usar:

Desde que los datos son cuantitativos, usamos la distribución chi - cuadrado, que tiene la siguiente formula:

$$\chi_c^2 = \sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^f \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

##### A.5 Región aceptación y rechazo:

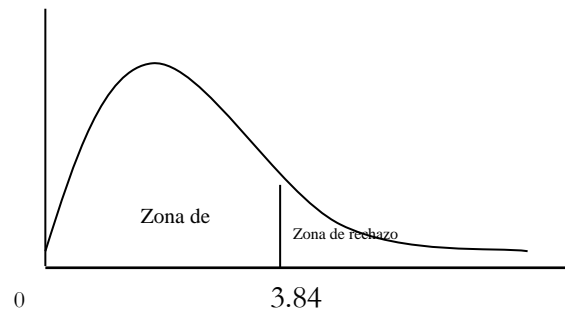
Hallamos el valor de la  $\chi^2_{tablas} = \chi^2_{(h-1)(K-1)} = \chi^2_{1} = 3.84$

Región de Aceptación: si  $\chi^2_{\text{calculada}} \leq 3.84$

Región de Aceptación: si  $\chi^2_{\text{calculada}} > 3.84$

**Figura 1**

*Región aceptación y rechazo objetivo 1*



**A.6 Cálculo de la prueba estadística:**

**Tabla 14**

*Tabla cruzada de frecuencias observadas en Gestión Social\*Satisfacción*

GESTIÓN SOCIAL	SATISFACCIÓN				TOTAL	
	Bueno		Excelente		N°	%
	N°	%	N°	%		
Moderada	5	20.8	2	8.4	7	29.2
Fuerte	0	0.0	17	70.8	17	70.8
TOTAL	5	20.8	19	79.2	24	100.0

**Tabla 15**

*Tabla cruzada de frecuencias esperadas en Gestión Social\*Satisfacción*

GESTIÓN SOCIAL	SATISFACCIÓN		TOTAL
	Bueno	Excelente	
Moderada	1.5	5.5	7.0
Fuerte	3.5	13.5	17.0
TOTAL	5.0	19.0	24.0

$$\chi^2_{\text{calculada}} = 15.34$$

**A.7 Decisión**

Desde que  $\chi^2_{\text{calculada}} = 15.34$  es mayor que  $\chi^2_{\text{tablas}} = 3.84$ , cuyo valor pertenece a la región de rechazo, de donde rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, podemos afirmar que, la gestión

social influye positivamente en la satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria”, Puno – 2022, a un nivel de Significancia del 5%.

## **B. Objetivo Específico 2:**

Analizar la influencia de la gestión financiera en la satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria”, Puno-2022.

### **B.1 Prueba de Hipótesis Estadística.**

Se realiza la prueba de hipótesis utilizando la Chi – cuadrada, entre ambos grupos considerando que trabajamos con variables cualitativas ordinales o de categoría. Considerando los siguientes pasos:

### **B.2 Prueba de Hipótesis:**

$H_0$ : La gestión financiera no influye en la satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria”, Puno-2022.

$H_a$ : La gestión financiera influye positivamente en la satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria”, Puno-2022.

### **B.3 Nivel de Significancia**

El nivel de significancia o error que elegimos es del 5% que es igual a  $\alpha = 0.05$

### **B.4 Prueba estadística a usar**

Desde que los datos son cualitativos, usamos la distribución chi - cuadrado, que tiene la siguiente formula:

$$\chi_c^2 = \sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^f \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

### B.5 Región aceptación y rechazo:

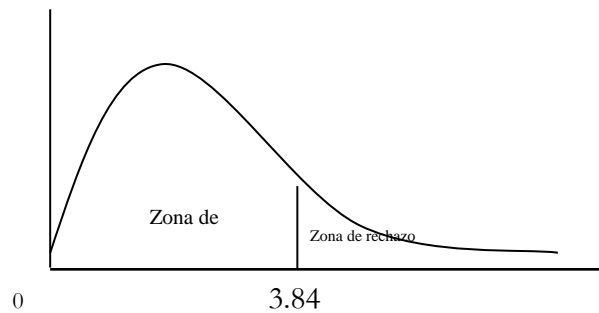
Hallamos el valor de la  $\chi^2$  tablas  $=\chi^2 (h-1)(K-1) = \chi^2 1 = 3.84$

Región de Aceptación: si  $\chi^2$  calculada  $\leq 3.84$

Región de Aceptación: si  $\chi^2$  calculada  $> 3.84$

### Figura 2

*Región aceptación y rechazo objetivo 2*



### B.6 Cálculo de la prueba estadística:

**Tabla 16**

*Tabla cruzada de frecuencias observadas en Gestión Financiera y Satisfacción*

GESTIÓN FINANCIERA	SATISFACCIÓN				TOTAL	
	Bueno		Excelente		N°	%
	N°	%	N°	%		
Débil	3	23.5	0	0.0	3	12.5
Moderada	2	8.3	18	75.0	20	83.3
Fuerte	0	0.0	1	4.2	1	4,2
TOTAL	5	20.8	19	79.2	24	100.0

**Tabla 17**

*Tabla cruzada de frecuencias esperadas en Gestión Financiera y Satisfacción*

GESTIÓN FINANCIERA	SATISFACCIÓN		TOTAL
	Bueno	Excelente	
Débil	0.6	2.4	3.0
Moderada	4.2	15.8	20.0
Fuerte	0.2	0.8	1.0
TOTAL	5.0	19.0	24.0

$$\chi^2_{\text{calculada}} = 13.09$$

### **B.7 Decisión:**

Con el resultado que se muestra a partir de la tabla 17, desde que  $\chi^2_{\text{calculada}} = 13.09$  es mayor que  $\chi^2_{\text{tablas}} = 5.99$ , cuyo valor pertenece a la región de rechazo, de donde rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, podemos afirmar que, la gestión financiera influye positivamente en la satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria”, Puno – 2022, a un nivel de Significancia del 5%.

### **C. Objetivo Específico 3**

Identificar la satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria”, Puno – 2022.

#### **C.1 Prueba de Hipótesis Estadística**

Se realiza la prueba de hipótesis utilizando la Chi – cuadrada, para una sola variable tomando en cuenta que trabajamos con variables cualitativas ordinales o de categoría. Considerando los siguientes pasos:

#### **C.2 Prueba de Hipótesis**

Ho: La satisfacción de los socios de la cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria, Puno – 2022, baja.

Ha: La satisfacción de los socios de la cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria, Puno – 2022, es buena o excelente.

### C.3 Nivel de Significancia

El nivel de significancia o error que elegimos es del 5% que es igual a  $\alpha = 0.05$

**Prueba estadística a usar:** desde que los datos son cualitativos, usamos la distribución chi - cuadrado, que tiene la siguiente formula:

$$\chi_c^2 = \sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^f \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

#### Región aceptación y rechazo:

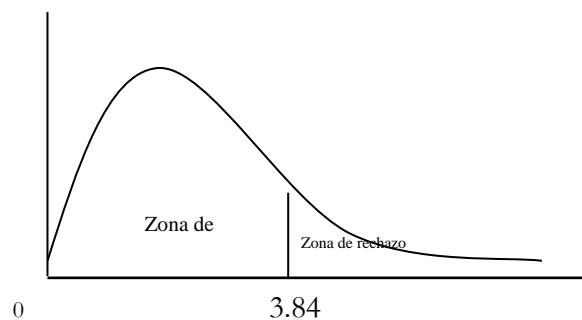
Hallamos el valor de la  $\chi^2_{tablas} = \chi^2_{(h-1)(K-1)} = \chi^2_{1} = 3.84$

Región de Aceptación: si  $\chi^2_{calculada} \leq 3.84$

Región de Aceptación: si  $\chi^2_{calculada} > 3.84$

### Figura 3

*Región aceptación y rechazo objetivo 1*





#### C.4 Cálculo de la prueba estadística

**Tabla 18**

*Resultados de Satisfacción del socio de la cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria, Puno – 2022*

		Satisfacción			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	38	11,3	11,3	11,3
	Excelente	299	88,7	88,7	100,0
	Total	337	100,0	100,0	

Usando la formula calculamos los resultados teniendo:

**Tabla 19**

*Resultados de la prueba Chi-cuadrado*

Estadísticos de prueba	
	Satisfacción
Chi-cuadrado	202,139 <sup>a</sup>
gl	1
Sig. asin.	0,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 168,5.

$$\chi^2_{\text{calculada}} = 202.139$$

#### C.5 Decisión

Con los resultados que se muestran en la tabla 18 y 19, desde que  $\chi^2_{\text{calculada}} = 202.139$  es mucho mayor que  $\chi^2_{\text{tablas}} = 3.84$ , cuyo valor pertenece a la región de rechazo, de donde rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, podemos afirmar que, la satisfacción de los socios de la cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria”, Puno – 2022, es buena o excelente, a un nivel de Significancia del 5%.

#### D. Objetivo General

Determinar la influencia de la gestión sociofinanciera en la satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria –Puno 2022.

### D.1 Prueba de hipótesis estadística

Se realiza la prueba de hipótesis utilizando la Chi – cuadrada, entre ambos grupos considerando que trabajamos con variables cualitativas ordinales o de categoría. Considerando los siguientes pasos:

### D.2 Prueba de Hipótesis

Ho: La gestión sociofinanciera no influye en la satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria – Puno 2022.

Ha: La gestión sociofinanciera influye directa y positiva en la satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria –Puno 2022.

### D.3 Nivel de Significancia

El nivel de significancia o error que elegimos es del 5% que es igual a  $\alpha = 0.05$

**Prueba estadística a usar:** desde que los datos son cualitativos, usamos la distribución chi - cuadrado, que tiene la siguiente formula:

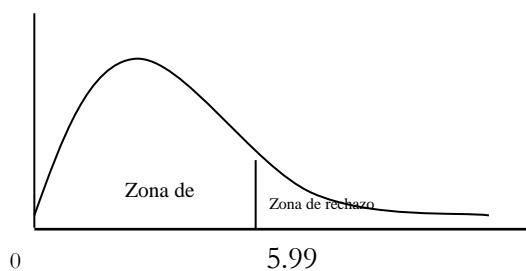
$$\chi_c^2 = \sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^f \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

#### Región aceptación y rechazo:

Hallamos el valor de la  $\chi^2_{\text{tablas}} = \chi^2_{(h-1)(K-1)} = \chi^2_{1} = 5.99$

Región de Aceptación: si  $\chi^2_{\text{calculada}} \leq 5.99$

Región de Aceptación: si  $\chi^2_{\text{calculada}} > 5.99$ .



#### D.4 Cálculo de la prueba estadística

**Tabla 20**

*Tabla de frecuencias observadas en Gestión Financiera y Social\*Satisfacción*

GESTIÓN SOCIOFINANCIERA	SATISFACCIÓN		TOTAL
	Bueno	Excelente	
Débil	2	0	2
Moderada	3	11	14
Fuerte	0	8	8
TOTAL	5	19	24

**Tabla 21**

*Tabla de frecuencias esperadas en Gestión Financiera y Social\*Satisfacción*

GESTIÓN SOCIOFINANCIERA	SATISFACCIÓN		TOTAL
	Bueno	Excelente	
Débil	0.4	1.6	2.0
Moderada	2.9	11.1	14.0
Fuerte	1.7	6.3	8.0
TOTAL	5.0	19.0	24.0

$$\chi^2_{\text{calculada}} = 9.71$$

#### D.5 Decisión

Con los resultados que se muestran en la 20 y 21, desde que  $\chi^2$  calculada = 9.71 es mayor que 2 tablas = 5.99, cuyo valor pertenece a la región de rechazo, de donde rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, podemos afirmar que, la gestión socio financiera influye directa y positiva en la satisfacción de los socios de la Cooperativa de

Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria”, Puno - 2022, a un nivel de Significancia del 5%.

## 4.2 Discusión

Según los resultados obtenidos en el estudio, después de analizar los datos y de aplicar la Prueba Estadística Chi Cuadrado, se ha comprobado que la gestión sociofinanciera influye significativamente en la “satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria”, porque los valores encontrados en la prueba estadística ( $X^2$  calculada = 9.71 es mayor que 2 tablas = 5.99) se encuentran en la región de rechazo. La gestión social se destaca por su fortaleza, mientras que la gestión financiera muestra un nivel moderado. Esta combinación ha contribuido a generar una satisfacción excelente entre los socios respecto a los servicios proporcionados por la Cooperativa.

Respecto a la gestión social, los resultados demuestran que en la CAC “Virgen de la Candelaria” de Puno, existe una gestión social fuerte, lo que nos indica como lo afirma Gatica (2012), mediante una adecuada gestión social, la cooperativa estaría solucionando los problemas de organización y el orden social; debido a que este tipo de gestión para una cooperativa representa la esencia de su identidad al tener como base principios cooperativos, valores y conductas éticas (Barba y Gavilánez, 2016); y al ser una asociación autónoma, la Cooperativa, estaría haciendo frente a las necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales por medio de sus servicios (Cooperativas de las Américas, 2022); debido a que estas empresas están orientadas hacia los socios (Alianza Internacional Cooperativa, 2019); bajo estas premisas, cabe reconocer que una gestión social fuerte encontrada en la Cooperativa, implica que los directivos de la cooperativa vienen desarrollando valores de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad, dentro de los valores éticos, de honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás. (Cooperativas de las Américas, 2022) y más cuando se aplica la educación cooperativa para la formación de los socios mediante una gestión planificada (García et al, 2017), así mismo se estaría creando conciencia sobre la asociatividad de los socios y promoviendo en los socios la participación democrática, cooperativo y de autogestión en pro del beneficio social (Silva, 2010); tomando en cuenta que las cooperativas es propiedad de sus integrantes y son ellos las supervisan y lideran para atender las necesidades y metas compartidas en los ámbitos

económico, social y cultural. (Alianza Cooperativa Internacional, 2019), estas acciones son fundamentadas en la referencia de (Barba y Gavilánez, 2016) porque sostiene que la gestión social es la esencia de toda Cooperativa, al estar basada en principios cooperativos, valores y conductas éticas para contribuir de forma sostenible en la satisfacción de las necesidades de los asociados (Barba y Gavilánez, 2016); además, los principios cooperativos, están dirigidos al desarrollo de valores de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad, que sumando a la observancia de los valores éticos, como honestidad, transparencia, responsabilidad social. (Cooperativas de las Américas, 2022), se viene desarrollando una gestión social fuerte.

La gestión financiera de nivel moderada percibida por los directivos que laboran en la CAC “Virgen de la Candelaria” Puno, es indicativo que se viene aplicando de manera parcial las herramientas o indicadores financieros para el cumplimiento de los objetivos al establecer los parámetros en la distribución de los pasivos y activos (Chapi y Ojeda, 2019), al cumplir sus funciones empresariales y la gestión dentro de la cooperativa; Esta situación puede estar condicionada a una planificación parcial, que no les permite tomar las decisiones adecuadas en la empresa respecto a las inversiones y financiamientos para mejorar su capacidad económica en un periodo de tiempo (Rosario y Rosario, 2017), ya que una inadecuada gestión financiera no ayuda a tomar las mejores decisiones financieras (Huacchillo et al., 2020), sobre todo cuando no se han formulado parámetros de evaluación de los créditos, proceso de recuperación de la cartera y no se tienen indicadores que guíen la gestión financiera. Al respecto, Córdova (2021), señala que la gestión financiera como herramienta estratégica principal dentro de las empresas ofertan servicios financieros independientemente de su capacidad, debe “planificar y realizar el análisis, acciones y decisiones, donde deben estar alineadas con los medios financieros que sean exactos para sostener la operatividad de la empresa y proporcionen utilidad para los accionistas” (p. 6); debido a que una gestión adecuada gestión financiera influye de manera positiva con la rentabilidad de las Cooperativas (Yaguache y Henning, 2021); así como lo sostiene (Reyna et al., 2021b). una gestión financiera eficiente tiene las mayores posibilidades de recuperar los créditos otorgados a los clientes, de esta manera maximiza sus utilidades.

Al contrastar con otros estudios, encontramos diferencia con la investigación realizada por Barba y Gavilánez (2016), sobre “*Gestión social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de una provincia ecuatoriana*”, porque en esta cooperativa no se cumple

el rol social, y no se desarrollan las buenas prácticas de gestión en aspectos sociales, por desconocimiento de metodologías, tampoco se aplican valores y principios de cooperativismo; contrariamente en nuestra investigación se viene aplicando estos parámetros dando lugar a una gestión social fuerte; así mismo, respecto a la gestión financiera difiere con los resultados obtenidos por Telenchana (2017), al investigar “La gestión financiera y la responsabilidad social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito”, encontró que una deficiente planificación, organización, dirección y control de los recursos financieros no permitieron realizar una adecuada gestión financiera y de responsabilidad social.

Los resultados obtenidos sobre la satisfacción de los socios de la CAC en estudio, reflejan una excelente y buena satisfacción, esta percepción es indicativo que los socios lograron obtener sus expectativas sobre el producto y servicio que brinda la cooperativa (Douglas da Silva, 2020); lo que demuestra que fueron atendidos en el menor tiempo, de manera oportuna y segura, al realizar sus pagos o cuando solicitaron un préstamo, con una información comprensible, tomando en cuenta las condiciones de los socios y considerando el tipo de servicio que se brinda en la cooperativa (Salazar y Suarez, 2021).

Un nivel excelente logrado en la mayoría de los socios, se debe a la calidad del servicio que viene brindando la cooperativa, porque la calidad está estrechamente relacionada con la satisfacción del cliente, porque cuando las personas reciben un servicio de calidad, genera mayor satisfacción. Además, la satisfacción se incrementa cuando el servicio es brindado con un buen desempeño de parte el servidor (Burgos y Morocho, 2018) y que la Cooperativa de Crédito y Ahorro al brindar un servicio con calidad, está solucionando las inconformidades que se presenten en el proceso de la gestión; y que los socios reciben el servicio o transacción, con la rapidez y buen trato (Salazar y Suarez, 2021); es decir que los socios obtuvieron un servicio que buscaban, los que colmaron sus altas expectativas y es más de lo que espera el socio. Pisbil y Martínez (2021), destacan que la calidad de servicio que brinda una Cooperativa de Ahorro y Crédito, está relacionada directamente con la satisfacción de los socios (Pisfil y Martínez, 2021).

El estudio realizado por Loor et al (2017), sobre “*Factores que determinan la satisfacción del socio con respecto al servicio en una Cooperativa de Ahorro y Crédito de Manabí*” es compatible con nuestra investigación, porque concluyeron que los servicios ofertados con calidad, donde se desarrolla la confianza, la empatía, cortesía y el



buen trato, así como la atención personalizada inciden en la satisfacción de los asociados a la cooperativa, así como se refleja en nuestros resultados, una excelente satisfacción implica que se aplica la calidad de servicio en la CAC “Virgen de la Candelaria” de Puno.

Con el estudio de Orellana y Torres (2013), en su investigación “*Determinación del nivel de satisfacción de los servicios financieros y sociales ofrecidos a los socios por la cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo en la ciudad de Cuenca*” en Ecuador”, encontramos también resultados similares, donde los socios de la cooperativa, estaban satisfechos con los servicios financieros y sociales, encontraron en los socios(as) satisfacción con los servicios que brinda la Cooperativa. Del mismo modo el estudio de Falconi y Soncco (2019), realizado sobre “*La calidad de servicio en las operaciones activas y su relación con la satisfacción del cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Bitcoin Perú Ltda. en Huancané, Puno*”, demostraron que los clientes de la cooperativa sienten satisfacción al recibir un servicio de calidad, y comprobaron que entre estas variables están relacionadas en forma significativa; así mismo es compatible con el estudio de Saavedra (2017). al investigar estudiar la “*Satisfacción del cliente y Posicionamiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, distrito de Tarapoto, 2017*”, demostraron que la mayoría de los clientes de la cooperativa presentan en general y en las dimensiones evaluadas satisfacción alta.

## CONCLUSIONES

- PRIMERA:** Se comprobó que la gestión social influye positivamente en la satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria; porque los valores encontrados en la prueba Chi Cuadrada ( $\chi^2_{calculada} = 15.34$  es mayor que  $\chi^2_{tablas} = 3.84$ ), pertenecen a la región de rechazo, esta influencia se debe a una fuerte gestión en la incorporación de los principios, conocimientos y educación cooperativa en los socios; en tal sentido rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, a un nivel de Significancia del 5%.
- SEGUNDA:** Se determinó que la gestión financiera influye positivamente en la satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria, porque los valores obtenidos con el estadístico Chi Cuadrada ( $\chi^2_{calculada} = 13.09$  es mayor que  $\chi^2_{tablas} = 5.99$ ), se encuentran en la región de rechazo, debido a que la función y la gestión empresarial en la cooperativa presenta una tendencia desde un nivel moderado a un nivel fuerte; frente a ello rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, a un nivel de Significancia del 5%.
- TERCERA:** La satisfacción de los socios de la cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria, es excelente, al obtener valores en la prueba Chi Cuadrada ( $\chi^2_{calculada} = 202.139$  es mucho mayor que  $\chi^2_{tablas} = 3.84$ ) en la región de rechazo, porque los socios perciben que casi siempre y siempre la cooperativa cumple con el servicio que ofrece y según sus expectativas recibe el servicio que esperaba; en tal efecto rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, a un nivel de Significancia del 5%.
- CUARTA:** En forma general, con los resultados obtenidos se demuestra que la gestión social y financiera influye directa y positivamente en la satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria, porque los valores encontrados con la prueba Chi Cuadrada ( $X^2_{calculada} = 9.71$  es mayor que  $X^2_{tablas} = 5.99$ ) se encuentran en la región de rechazo; al encontrar una gestión social fuerte y gestión financiera de nivel moderado que vienen promoviendo una buena y excelente satisfacción en





los socios de la cooperativa; por tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, a un nivel de Significancia del 5%.

## RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** A los servidores involucrados en la gestión social se recomienda continuar cumpliendo con las prácticas de responsabilidad social, para mantener la Cooperativa sostenible en el tiempo como respuesta a la confianza depositada por sus socios y todos los actores involucrados en su gestión social.
- SEGUNDA:** A los servidores involucrados en la gestión financiera de la Cooperativa, se sugiere innovar e implementar estrategias en la gestión y función analizando el contexto actual, ya que estas herramientas no solo contribuirán al desarrollo económico, sino también a la recuperación de la cartera financiera de la propia entidad.
- TERCERA:** Se sugiere continuar desarrollando la política de trabajo, con proyecciones sociales para mantener el nivel de satisfacción alcanzado en los socios de la Cooperativa con la calidad de servicios brindados y con las estrategias aplicadas que lograron una satisfacción excelente en la gran mayoría de los socios.
- CUARTA:** A los futuros investigadores se sugiere proyectar investigaciones de mayor profundidad a través de estudios cualitativos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, dado que estas entidades están facultadas no solo para captar recursos financieros sino otorgar financiamiento preferentemente a socios, personas naturales y jurídicas que desarrollan actividades calificadas como de mediana, pequeña y microempresa, y de consumo no revolvente.

## BIBLIOGRAFÍA

- Ajila, M., y Aguirre, L. (2022). Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del consumidor en la cámara de comercio de Guayaquil. *RES NON VERBA REVISTA CIENTÍFICA*, 12(1), 90-106.  
<https://doi.org/10.21855/RESNONVERBA.V12I1.677>
- Aldana, L., y Mendez, P. (2016). *Responsabilidad Social en las empresas cooperativas*. Universidad Cooperativa de Colombia.  
<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/31ea704c-8872-4d31-a896-26318c9fb487/content>
- Alianza Cooperativa Internacional. (2019). *Qué es una cooperativa*.  
<https://www.ica.coop/es/cooperativas/que-es-una-cooperativa>
- Alvitres, M. (2016). *Análisis de la información financiera en la cooperativa de ahorro y crédito de cesantes, activos y jubilados del sector salud de la libertad y su incidencia en la gestión financiera*. Universidad Nacional de Trujillo.  
<https://www.dspace.unitru.edu.pe/500>
- Arias, J., Villasís, M., y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III. *Revista Alergia Médico*, 63(2), 201-206. [www.nietoeditores.com.mx](http://www.nietoeditores.com.mx)
- Avila, Y., y Julca, B. (2016). Variables que impactan en la satisfacción del socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario - LTDA.222 en la provincia de Cajabamba, departamento de Cajamarca. En *Universidad Privada del Norte*. Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/9949>
- Barba, D., y Gavilánez, M. (2016). Gestión social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de una provincia ecuatoriana. *Revista Ciencia Unemi*, 9(19), 30-38.  
<https://www.redalyc.org/journal/5826/582661268003/html/>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Prentice Hall (ed.); 3ra ed.).
- Burgos, D., y Morocho, T. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 5(1), 22-39. <https://doi.org/10.17162/RIVA.V5I1.1279>

- Cárdenas, J., Treviño, E., Cuadrado, G., y Ordoñez, J. (2021). Análisis comparativo entre cooperativas de ahorro y crédito y bancos en el Ecuador. *RSocialium*, 5(2), 159-184. <https://doi.org/10.26490/UNCP.SL.2021.5.2.1000>
- Cardoso, A. (2018). *Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Perú*.
- Chapi, P., y Ojeda, C. (2019). *Plan Contable General Empresarial y Estados Financieros* (FFECAAT E.I.R.L (ed.); 1RA Edic).
- Christine, R. (2014). *Problemas de sueño en los adolescentes (para Padres) - KidsHealth*. kidsHealth.
- Cisneros, D., Chingo, L., Estrella, L., Cuenca, V., y Chicaiza, O. (2018). Las cooperativas financieras desde una perspectiva social. Un estudio en Pichincha, Ecuador. *Cooperativismo y Desarrollo*, 6(1), 53-60. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6287793>
- Coba, E., Díaz, J., y Tapia, E. (2020). Impacto de los principios cooperativos en el sector financiero popular y solidario ecuatoriano. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 26(2), 192-205,.
- Cobos, M. (2017). *Evaluación de la calidad de los servicios en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento Tres y Cuatro del Azuay*. Universidad del Azuay. <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/6823>
- Condori, E. (2017). *Guía para el/la facilitador/a Guía de gestión empresarial* (Cooperación Suiza de Bolivia (ed.)).
- Cooperativa de Ahorro y Crédito «Virgen de la Candelaria». (2021). Plan Estategico Intitucional 2021-2024. En *Consejo de Administración*.
- Cooperativas de las Américas. (2022). *Principios y Valores Cooperativos*. Región de la Alianza.
- Córdova, M. (2021). *La gestión financiera y su incidencia en la toma de decisiones de la empresa Green Power S.A.C. San Borja, 2019*. Universidad Peruana de Las Américas.
- Cruz, R. (2017). Análisis Económico Y Financiero En La Cooperativa De Ahorro Y

Crédito Nuestra Señora Del Rosario Para Mejorar La Rentabilidad – Año 2017.  
En *Universidad César Vallejo*. Universidad César Vallejo.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/11165>

De Gatica, A. (2012). *La gestión social: la constitucion de un saber experto y la lucha por el monopolio de nominación* (CLACSO (ed.); 1ra Edició).

Douglas da Silva. (2020). *Satisfacer la expectativa de los clientes y mejorar las ventas*.

Espinoza, J. (2016). *Gestión económica y financiera para una adecuada toma de decisiones en la Cooperativa de ahorro y crédito Cabanillas – Mañazo LTDA periodos 2013 – 2014*. Universidad Nacional del Altiplano.  
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/4056>

Fairbairn, B. (2014). *¿Cuán «sociales» son las cooperativas? tensiones, transiciones y la economía social de las cooperativas en Canadá*. Biblioteca Digital FCE.

Falconi, W., y Soncco, B. (2019). *La calidad de servicio en las operaciones activas y su relación con la satisfacción del cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Bitcoin Perú Ltda en Huancané, Puno 2018*. Universidad Tecnologica del Perú.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12867/2306>

Fernández, A., y Rivera, C. (2016). *Metodología para el perfeccionamiento de la gestión empresarial en cooperativas agropecuarias* (D. Andrade (ed.)). Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.  
<http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/handle/21000/11693?locale-attribute=en>

Fernández, M., y Guayasamin, C. (2013). *Estudio para mejorar la atención del cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio LTDA*. Universidad Técnica del Norte. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/2542>

Gallardo, D., y Castilla, F. (2015). Modelo de gestión para la responsabilidad social en cooperativas. *Economía industrial*, ISSN 0422-2784, 396, 139-149.

García, G., Sanchez, V., y Fernández, A. (2017). La gestión social de Cooperativas de Ahorro y Crédito en Ecuador. *Revista Cooperativismo y Desarrollo COODES*, 5(1), 47-59.

García, J., Reding, A., y López, C. (2013). Cálculo del tamaño de la muestra en

- investigación en educación médica. *Investigación en Educación Médica*, 2(8), 217-224. [https://doi.org/10.1016/S2007-5057\(13\)72715-7](https://doi.org/10.1016/S2007-5057(13)72715-7)
- García, L., y Vasquez, M. (2021). Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente de la cooperativa de ahorro y crédito MF Cajamarca 2021. En *Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1936>
- Guerra, J. (2015). La educación cooperativa: Una Construcción Pedagógica Colectiva. *Revista Mamakuna*, 4, 73-83.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014a). *Metodología de la investigación* (McGRAW-HILL/Interamericana (ed.); Sexta).
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014b). *Metodología de la investigación* (McGraw-Hill (ed.); Sexta).
- Huacchillo, L., Ramos, E., y Pulache, J. (2020). La gestión financiera y su incidencia en la toma de decisiones financieras. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(2), 356-362.
- Labrador, O. (2020). Gestión y responsabilidad social cooperativa: su indisoluble unidad de la actualidad | Cooperativismo y Desarrollo. *Revista Cooperativismo Y Desarrollo*, 8(2), 160-165.
- Lara, G. (2020). Las Cooperativas como Entidades con Fines No Lucrativos en México: regulación y características tributarias. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, 134, e69161-e69161. <https://doi.org/10.5209/REVE.69161>
- León, N., y Ordoñez, D. (2015). *Investigación para la actualización del comportamiento de los indicadores de balance social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de octubre, periodo 2013*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Loor, A., Calderón, J., y Arias, A. (2017). Factores que determinan la satisfacción del socio con respecto al servicio en una Cooperativa de Ahorro y Crédito de Manabí. *Revista Ciencia Unemi*, 10(25), 36-44.
- Mera, M. (2021). Gestión estratégica financiera para aumentar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán, distrito Rioja, año



2017 - 2018. En *Repositorio - UNSM*. Universidad Nacional de San Martín. Fondo Editorial.

<https://tesis.unsm.edu.pe/bitstream/11458/4164/1/CONTAB.%20RIOJA%20-%20Nataly%20Mera%20Vela.pdf>

National Credit Union Administration. (s. f.). *Cooperativas de ahorro y crédito*. MyCreditUnion.gov.

Orellana, M., y Torres, M. (2013). *Determinación del nivel de satisfacción de los servicios financieros y sociales ofrecidos a los socios por la cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo en la ciudad de Cuenca*. Universidad Politécnica Salesiana Ecuador. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/3358>

Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO). (2021). *Tendencias actuales en el desarrollo de las organizaciones cooperativas: ¿Qué es una Cooperativa?*

Penfield, R., y Giacobbi, P. (2004). Applying a score confidence interval to Aiken's item content-relevance index. *Measurement in Physical Education and Exercise Science*, 8(4), 213-225. [https://doi.org/10.1207/S15327841MPEE0804\\_3](https://doi.org/10.1207/S15327841MPEE0804_3)

Perú Ministerio de la Producción. (2016). *¿Qué es una Cooperativa?* Portal Cooperativas.

Pino, F. (2020). La satisfacción laboral y la satisfacción del cliente en la atención brindada en el Club Departamental Arequipa. *Revista de Investigaciones de la Universidad Le Cordon Bleu*, 7(2), 29-41. <https://doi.org/10.36955/RIULCB.2020V7N2.003>

Pisfil, K., y Martínez, M. (2021). *Calidad de servicio y la satisfacción del socio de la cooperativa de ahorro y crédito tiempos nuevos LTDA-2020*. Universidad Señor de Sipán. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/8668>

Red de Instituciones Financieras de Desarrollo (RFD). (2020). *Covid-19 y sus implicaciones en el* (RFD Finanzas para el Desarrollo (ed.); 1ra Edic).

Rengel, M., y Vásquez, L. (2022). Gestión financiera para las cooperativas de ahorro y crédito en tiempos de incertidumbre. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 7(1), 430. <https://doi.org/10.35381/R.K.V7I1.1809>

Reyna, D., Valqui, K., y Oblitas, R. (2021a). La gestión financiera y su influencia en la

- recuperación de los créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán - Sede Chachapoyas – 2020. *Revista Multidisciplina Ciencia Latina*, 5(6), 10742-10760.
- Reyna, D., Valqui, K., y Oblitas, R. (2021b). La gestión financiera y su influencia en la recuperación de los créditos de la cooperativa de ahorro y crédito santo cristo de Bagazán sede Chachapoyas – 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 10742-10760.  
[https://doi.org/10.37811/CL\\_RCM.V5I6.1118](https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V5I6.1118)
- Rosario, H., y Rosario, J. (2017). *Gestión Financiera* (Universidad de Almería (ed.)).
- Saavedra, J. (2017). *Satisfacción del cliente y Posicionamiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, distrito de Tarapoto, 2017*. Universidad César Vallejo.
- Salazar, F., y Suarez, A. (2021). La gestión administrativa y su relación con la satisfacción del cliente en una cooperativa de ahorro y crédito de Lima durante el periodo 2019. En *Universidad de Piura*. Universidad de Piura.
- Silva, J. (2010). *La educación cooperativa como estrategia para el desarrollo de la participación y autogestión*. Estudios Agrarios.
- Suarez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Armijo, A., y Anchundía, R. (2019, junio). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 153-169.
- Tambini, J., y Diaz, E. (2020). *Innovaciones financieras en el contexto del COVID-19*.
- Telenchana, M. (2017). *La gestión financiera y la responsabilidad social de las cooperativas de ahorro y crédito, segmento 3, zonal 3*. Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Dirección de Posgrado.  
<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/25940>
- Vaghefi, I., Lapointe, L., y Shahbaznezhad, H. (2018). A multilevel process view of organizational knowledge transfer: enablers versus barriers. *Journal of Management Analytics*, 5(1), 1-17.  
<https://doi.org/10.1080/23270012.2018.1424572>





Yaguache, D., y Henning, J. (2021). La gestión financiera como factor de la rentabilidad en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador 2016-2020. *Recimundo*, 5(4), 356-371. [https://doi.org/10.26820/recimundo/5.\(4\).dic.2021.356-371](https://doi.org/10.26820/recimundo/5.(4).dic.2021.356-371)

## ANEXOS

### Anexo 1. Cuestionario de Gestión Social

#### Presentación:

Señores colaboradores que laboran e las diferentes oficinas de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria –Puno”, soy estudiante de la escuela de posgrado de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, le presentados dos cuestionarios que a continuación se detallan, las mismas que tiene por finalidad de conocer en qué medida se viene desarrollando la gestión social y financiera en la cooperativa. La información que Ud. nos brinda tiene fines investigativos, y es de carácter anónimo, por lo cual le solicitamos responder en forma verídica.

#### Datos generales:

Edad \_\_\_\_\_ Sexo M ( ) F ( ) Cargo que ocupa

#### Instrucciones

A continuación, tiene una serie de interrogantes acerca de la **GESTIÓN SOCIAL** que se desarrolla en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria –Puno”. Usted podrá hacer una autoevaluación de cada uno de los aspectos o actividades.

Luego, encontrará cuatro (4) posibilidades de respuesta para cada pregunta. Conteste sinceramente y ponga el número o simplemente ponga una (X) en el recuadro correspondiente, utilizando el siguiente código.

1. Nunca	2. A veces	3. Casi siempre	4. Siempre
----------	------------	-----------------	------------

Preguntas	1	2	3	4
<b>incorporación de los principios cooperativos</b>				
1. ¿La Cooperativa contribuye al desarrollo sostenible de sus socios?				
2. ¿La Cooperativa indaga y toma en consideración las expectativas de sus socios?				
3. ¿La Cooperativa se cumple las leyes y normativas vigentes dictadas para las instituciones financieras?				
4. ¿Considera usted que la gestión social constituye un elemento fundamental para el desarrollo de la comunidad?				
5. ¿La Cooperativa rinde cuentas sobre sus actividades a sus socios?				
6. ¿Considera que la Cooperativa respeta los derechos fundamentales de las personas?				
7. ¿La Cooperativa se preocupa por la seguridad y salud ocupacional de sus colaboradores?				
<b>Conocimiento sobre los principios cooperativos</b>				
8. ¿Ha participado Ud. en las actividades de gestión social que efectúa la Cooperativa?				

9. ¿Las actividades que realiza la Cooperativa beneficia a la sociedad?				
10. ¿Los proyectos que desarrolla la Cooperativa, mejoran la calidad de vida de sus socios?				
11. ¿La visión, misión y principios caracterizan a la Cooperativa?				
12. ¿La Cooperativa contribuye a la generación de conciencia ambiental en la sociedad?				
13. ¿La Cooperativa muestra interés en el otorgamiento de servicios para el desarrollo económico y social de sus socios y colaboradores?				
14. ¿La Cooperativa cumple sus expectativas como una institución comprometida con la sociedad?				
<b>Educación cooperativa</b>				
15. ¿La Cooperativa impulsa y fomenta la educación formal, cooperativista, deportiva y cultural hacia la sociedad?				
16. ¿Al momento de la entrega de un servicio se informa al socio acerca de sus derechos y obligaciones?				
17. ¿Considera que los servicios sociales que brinda la Cooperativa son eficientes, oportunos y competitivos?				
18. ¿Los servicios que ofrece la Cooperativa son entregados a los socios sin distinción de género, creencias religiosas, raza o ideología política?				
19. ¿Considera que la Cooperativa ha mejorado en nivel social y económico de sus colaboradores y socios?				
20. ¿Cómo colaborador a participado en alguna actividad o campaña de protección medioambiental?				

#### Dimensiones de la Gestión Social:

▪ Incorporación de los principios cooperativos	1,2,3,4,5,6,7
▪ Conocimiento sobre los principios cooperativos	8,9,10,11,12,13,14
▪ Educación cooperativa	15,16,17,18,19,20

#### BAREMO: Gestión Social

Dimensiones	Fuerte	Moderada	Débil
▪ Incorporación de los principios cooperativos	22 - 28	15 - 21	7 - 14
▪ Conocimiento sobre los principios cooperativos	22 - 28	15 - 21	7 - 14
▪ Educación cooperativa	19 - 24	13 - 18	6 - 12
Gestión Social	61 - 80	41 - 60	20 - 40

## Anexo 2. Cuestionario de Gestión Financiera

### Instrucciones

A continuación, tiene una serie de interrogantes acerca de la **GESTIÓN FINANCIERA** que se desarrolla en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria –Puno”. Usted podrá hacer una autoevaluación de cada uno de los aspectos o actividades.

Luego, encontrará cuatro (4) posibilidades de respuesta para cada pregunta. Conteste sinceramente y ponga el número o simplemente ponga una (X) en el recuadro correspondiente, utilizando el siguiente código.

Nunca = 1 = 4	A veces = 2	Casi siempre = 3	Siempre
------------------	-------------	------------------	---------

Interrogantes	1	2	3	4
<b>Función empresarial</b>				
1. ¿Se ha formulado un modelo de gestión financiera que permita mejorar los rendimientos de institución?				
2. ¿En el periodo de gestión se ha evaluado la rentabilidad que se ha generado en la cooperativa?				
3. ¿Se ha evaluado durante la gestión el proceso de recuperación de la cartera de la cooperativa?				
4. ¿Se ha formulado parámetros de evaluación de los créditos para mejorar la implementación del crédito?				
5. ¿Se ha formulado indicadores de gestión que guíen la gestión financiera?				
6. ¿Se ha implementado parámetros de gestión para evaluar el alto índice de morosidad de los créditos?				
<b>Gestión empresarial</b>	<b>Mala</b>	<b>Regular</b>	<b>Buena</b>	<b>Excelente</b>
7. ¿Cómo cree que es la gestión financiera de la cooperativa?				
8. ¿Cómo fue la rentabilidad de la cooperativa durante el último periodo de gestión?				
9. ¿Cómo es el proceso de recuperación de cartera de la cooperativa?				
10. ¿Cómo cree que es la implementación en la cooperativa para analizar los créditos?				
11. ¿Cómo están los indicadores de gestión que guíen la gestión financiera?				
12. ¿Cómo califica usted la rentabilidad financiera de la institución?				



### Dimensiones de la Gestión Financiera:

Función empresarial	1,2,3,4,5,6
Gestión empresarial	7,8,9,10,11,12

### BAREMO: Gestión Financiera

Dimensiones	Fuerte	Moderada	Débil
▪ Función empresarial	19 - 24	13 - 18	6 - 12
▪ Gestión empresarial	19 - 24	13 - 18	6 - 12
<b>Gestión financiera</b>	<b>37 - 48</b>	<b>25 - 36</b>	<b>12 - 24</b>

### Anexo 3. Cuestionario de Satisfacción del cliente

#### Presentación

El presente cuestionario ha sido elaborado con la finalidad de conocer su **SATISFACCIÓN DE LOS SOCIOS** con los servicios que presta la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria –Puno”. Es de carácter anónimo y confidencial solo tiene fines de investigación.

#### Datos generales:

Edad \_\_\_\_\_ Sexo M ( ) F ( )

#### Grado de instrucción

Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior universitario ( ) Superior no universitario ( )

Actividad comercial al que se dedica \_\_\_\_\_

Tiempo de socio en la Cooperativa: \_\_\_\_\_

#### Instrucciones:

Seguidamente encontrará una serie de interrogantes con cinco (5) posibilidades de respuesta para cada pregunta. Conteste sinceramente y ponga el número o simplemente ponga una (X) en el recuadro correspondiente, utilizando el siguiente código.

Nunca (1)	Casi nunca (2)	A Veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

Nº	INTERROGANTES	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A Veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
<b>Dimensión: percepción de la empresa</b>						
1	¿Siente usted que los servicios que oferta la cooperativa de ahorro y crédito satisfacen las necesidades de los socios?					
2	¿Las instalaciones de la cooperativa de ahorro y crédito son atractivas visualmente para los socios?					
3	¿Los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito tienen una apariencia confiable?					
4	¿La cooperativa de ahorro y crédito cumple las fechas establecidas para el servicio solicitado?					
5	¿Se siente usted seguro con cada transacción que realiza en la cooperativa de ahorro y crédito?					
6	¿Cree usted que los horarios establecidos para la atención se adecúan a su disponibilidad de tiempo?					
<b>Dimensión: expectativas</b>						
7	¿Considera usted que la atención que recibe de la cooperativa de ahorro y crédito cumple con sus expectativas?					

8	¿Piensa usted que la cooperativa de ahorro y crédito realiza su atención en el tiempo estimado?					
9	¿Cree usted que las condiciones propuestas por la cooperativa de ahorro y crédito se adecúan a sus expectativas?					
10	¿Siente usted que la emisión de estados de cuenta y/o recibos de pago se realizan de forma oportuna?					
11	¿La cooperativa de ahorro y crédito comprende los requerimientos específicos de sus asociados?					
12	¿Siente que cada servicio solicitado en la cooperativa de ahorro y crédito se lleva a cabo con rapidez?					
<b>Dimensión: Calidad del servicio</b>						
13	¿La cooperativa de ahorro y crédito se muestra dispuesta a dar solución a las inconformidades que se presenten?					
14	¿Cuándo se acerca a pedir información respecto a los servicios que brinda la cooperativa de ahorro y crédito le explican de forma clara los detalles de cada servicio o transacción?					
15	¿Siente que la comunicación con la cooperativa de ahorro y crédito se da con rapidez cuando lo necesita?					
16	¿Piensa que la atención que brindan los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito se realiza con paciencia y buen trato?					

**Fuente:** Salazar y Suarez (2021). La gestión administrativa y su relación con la satisfacción del cliente en una cooperativa de ahorro y crédito de Lima durante el periodo 2019. Universidad Piura.

### Dimensiones:

Percepción de la empresa	1,2,3,4,5,6
Expectativas	7,8,9,10,11,12
Calidad del servicio	13,14,15,16

### BAREMO: Nivel de satisfacción del cliente

Dimensiones	Muy alta	Alta	Media	Baja
Percepción de la empresa	24 – 30	18 - 23	12 - 17	6 - 11
Expectativas	24 – 30	18 - 23	12 - 17	6 - 11
Calidad del servicio	16 – 20	12 - 15	8 - 11	4 - 7
Satisfacción general	64 – 80	48 - 63	47 - 32	16 – 31



Universidad Nacional  
del Altiplano Puno



Vicerrectorado  
de Investigación



Repositorio  
Institucional

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo           IDALUZ MAGLY NEIRA ORTEGA            
identificado con DNI           01319925           en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

          DOCTORADO EN CIENCIAS SOCIALES, GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO TERRITORIAL          

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

“           ANÁLISIS DE LA GESTIÓN SOCIOFINANCIERA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS SOCIOS DE  
LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DE LA CANDELARIA – PUNO 2022          ”

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno           15           de           MAYO           del           2024          

FIRMA (obligatoria)



Huella



