TÍTULO DEL PROYECTO

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.

AUTOR:

M.Sc. Idaluz Magly Neira Ortega

correo electrónico: i.neira@unap.edu.pe

RESUMEN:

El presente estudio lleva por título: 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; 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 aplicará el tipo de investigación explicativo, diseño no experimental, transversal causal con enfoque cuantitativo. La población estará conformada por 2,717 socios; la muestra por 337 socios y por total de 18 directivos. Para el recojo de la información se aplicará la técnica de la encuesta y los instrumentos estarán conformados por 3 cuestionarios para evaluar la gestión social, gestión financiera y la satisfacción de los socios. El procesamiento de la información se realizará en el programa estadístico “SPSS V21” y la comprobación de la hipótesis con la prueba estadística Chi Cuadrado. Resultados: De la investigación se espera conocer la influencia que ejerce la gestión social y financiera en la satisfacción del socio afiliado a la Cooperativa en las distintas agencias del departamento de Puno.

Palabras clave:

Gestión, financiera, social, satisfacción, usuario.

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.

ANTECEDENTES

Rengel & 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.

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.

Reyna et al (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”, 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 & 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.

HIPÓTESIS

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.

Hipótesis específicas:

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

OBJETIVOS

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.

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.

BIBLIOGRAFIA

- Ajila, M., & 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>
- 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.
- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III. *Revista Alergia Médico*, 63(2), 201–206. www.nietoeditores.com.mx
- Avila, 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. In *Universidad Privada del Norte*. Universidad Privada del Norte.
- Barba, D., & Gavilánez, M. (2016). Gestión social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de una provincia ecuatoriana. *Revista Ciencia Unemi*, 9(19), 30–38.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Prentice Hall (ed.); 3ra ed.).
- Burgos, D., & 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>