UNIERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI

PROYECTO DE INVESTIGACION

PARA LA OBTENCION DEL TITULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

TITULO

La satisfacción y beneficios de los socios de la cooperativa pesquera artesanal “20 de septiembre”

AUTOR:

Beyker Jorgeli Conforme Franco

TUTOR:

Ing. Otto Wagner Macías Catagua, Mtr

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y COMERCIO

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MANTA – MANABI – ECUADOR

2024-2025

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad Ciencias administrativas, contables y comercio de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el trabajo de integración Curricular bajo la autoría del estudiante Conforme Franco Beyker Jorgeli, legalmente matriculado en la carrera de Ciencias Administrativas, período académico 2024-2025, cumpliendo el total de 400 horas, bajo la opción de titulación de investigación, cuyo tema del proyecto es "La Satisfacción y Beneficios de los socios de la cooperativa pesquera artesanal 20 de septiembre".

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Lugar, 8 de enero del 2025.

Lo certifico,

Ing. Otto Macías Catagua Mtr.
Docente Tutor(a)
Área:

DECLARACION DE AUTORIA

Yo, Beyker Jorgeli Conforme Franco, con cédula de identidad N*1314347582, declaro que el presente trabajo de titulación: La satisfacción y beneficios de los socios de la cooperativa pesquera artesanal "20 de septiembre", cumple con los requerimientos que la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí y la Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Comercio, y la carrera de Administración de Empresas sugieren, cumpliéndose cada uno de los puntos expuestos y siendo meticulosa con la información presentada. A su vez, declaro que el contenido investigativo percibe el desarrollo y diseño original elaborado por la supervisión del autor académico de investigación. La argumentación, el sustento de la investigación y los criterios vertidos, son originalidad de la autoría y es responsabilidad de la misma.

Beyker Jorgeli Conforme Franco
C.I. 131434758-2
Telf. 0961290803
Correo: e1314347582@live.uleam.edu.ec

CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

Tesis Proyecto Investigativo Beyker Confforme (1)

10% Textos sospechosos

10% Similitudes
< 1% similitudes entre comillas
< 1% entre las fuentes mencionadas
0% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: Tesis Proyecto Investigativo Beyker Confforme (1).pdf
ID del documento: 50aa3b7f375578b58ac6a2b45c9c8151571f3a59
Tamaño del documento original: 831,37 kB

Depositante: Otto Macías Catagua
Fecha de depósito: 26/7/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 26/7/2024

Número de palabras: 11.849
Número de caracteres: 86.958

Ubicación de las similitudes en el documento:

Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	**dialnet.unirioja.es** | La responsabilidad social en la gestión cooperativa de ahorro ... https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7398462 **1 fuente similar**	1%		Palabras idénticas: **1%** (177 palabras)
2	**1library.co** | La responsabilidad social en la gestión cooperativa de ahorro y crédit... https://1library.co/document/zx2mnkwq-responsabilidad-social-gestion-cooperativa-ahorro-credito-... **1 fuente similar**	1%		Palabras idénticas: **1%** (156 palabras)
3	**dominiodelasciencias.com** | La responsabilidad social en la gestión cooperativa d... https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1176 **1 fuente similar**	1%		Palabras idénticas: **1%** (146 palabras)
4	**dspace.unach.edu.ec** http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/7690/1/7.- Tesis final 21-03-2021 Rolando Olives - ING-...	1%		Palabras idénticas: **1%** (135 palabras)
5	**TESIS BRAYAN PINCAY 26-12-23.docx** | TESIS BRAYAN PINCAY 26-12-23 #62b446 El documento proviene de mi grupo **4 fuentes similares**	< 1%		Palabras idénticas: **< 1%** (107 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	**dialnet.unirioja.es** | Principios cooperativos: análisis desde la imagen y beneficios ... https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890703	< 1%		Palabras idénticas: **< 1%** (31 palabras)
2	**repositorio.unac.edu.pe** | Calidad de servicio y satisfacción del cliente socio en la ... https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/7545?show=full	< 1%		Palabras idénticas: **< 1%** (33 palabras)
3	**ciriec-revistajuridica.es** http://ciriec-revistajuridica.es/wp-content/uploads/comen38-06-1.pdf	< 1%		Palabras idénticas: **< 1%** (27 palabras)
4	**1.TESIS FALCONES Y MOREIRA FINALIZADA[1].docx** | 1.TESIS FALCONES Y... #d56f8d El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas: **< 1%** (22 palabras)
5	**dialnet.unirioja.es** | El rendimiento financiero explicado a través de los principios ... https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7724988	< 1%		Palabras idénticas: **< 1%** (20 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas)

Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

1 https://revistaotraeconomia.org/index.php/otraeconomia/article/view/15023
2 http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2310
3 https://pdfs.semanticscholar.org/3ee8/bffc7a1ee65ed676f07c2707c70d53c406fc.pdf
4 https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7182286
5 https://repositorio.esocite.la/972/

APROBACIÓN DEL TRABAJO

Los miembros del tribunal de grado dan la aprobación al trabajo final de titulación sobre el tema, **La satisfacción y beneficios de los socios de la cooperativa pesquera artesanal "20 de septiembre",** elaborado por el egresado **Beyker Jorgeli Conforme Franco**, el mismo que cumple con lo estipulado por reglamentos y disposiciones emitidas por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, de la carrera de Administración de Empresas.

Por constancia firman:

Lcdo. Amado Mendoza

Presidente del tribunal

Ing. Jefferson Triviño

Miembro del tribunal

Ing. Paola Balseca

Miembro del tribunal

DEDICATORIA

Este maravilloso proyecto investigativo está dedicado a Dios por permitirme llegar tan lejos y en especial a mis padres los cuales son mis pilares fundamentales y base que me han permitido alcanzar mis estudios con esfuerzo y cariño, desde niño enseñándome a conseguir con esfuerzo y trabajo lo que me he propuesto en la vida solo, inculcándome los valores desde el hogar. Esta tesis es mi esfuerzo logrado en el transcurso de mi etapa en la vida juntos a mis padres que gracias a Dios los tengo con vida y podrán estar orgulloso de su único hijo varón de convertirse en un profesional no del montón si no exclusivo al resto.

Beyker Jorgeli Conforme Franco

RECONOCIMIENTO

Primero y, ante todo, quiero reconocer este trabajo a Dios, por darme la capacidad, la fortaleza, la sabiduría, la perseverancia, y mi corta experiencia necesarias para completar esta tesis. Sus guías y bendiciones han sido un pilar fundamental en este transcurso de aprendizaje universitario que hoy culmina.

Mi más profundo reconocimiento a mis queridos padres, Ramón Conforme y Azucena Franco, a mis hermanas, Cindy y Belén Conforme Franco, quienes, con su amor incondicional, sacrificio y apoyo continuo, han sido mi mayor fuente de inspiración y motivación. Gracias por creer en mí y por estar siempre a mi lado.

Asimismo, agradezco profundamente a mi tutor de tesis el Ing. Otto Wagner Macías Catagua, por su guía como experto, su paciencia, su disponibilidad, y sus valiosos consejos. Su orientación y conocimientos han sido esenciales para la realización de este proyecto investigativo.

Finalmente, expreso mi eterna gratitud y reconocimiento a mi querida Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí en donde fue mi segundo hogar y de manera especial a la Facultad de Ciencias Administrativas y sus Docentes, por la enseñanza, consejos y oportunidades brindadas a mis compañeros por la estadía que mantuvimos en este proceso llamado aprendizaje y a mí. Gracias a ellos, hoy puedo decir con orgullo que soy un profesional.

INDICE

CETIFICADO DEL TUTOR II

DECLARACION DE AUTORIA III

CERTIFICADO DE URKUND IV

APROBACIÓN DEL TRABAJO V

DEDICATORIA VI

RECONOCIMIENTO VII

INDICE VIII

INDICE DE TABLAS X

INDICE ILUSTRACION X

RESUMEN XI

SUMMARY XI

CAPITULO I. 1

1.1. INTRODUCCIÓN 1

1.2. JUSTIFICACIÓN 1

1.3. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS 2

1.4. BASES TEÓRICAS 6

1.4.1. Variable Independiente: Beneficios de los socios de la cooperativa *6*

1.4.1.1. Beneficios económicos 7

1.4.1.2. Participación y toma de decisiones 8

1.4.1.3. Servicios y beneficios adicionales 8

1.4.2. Variable dependiente: La satisfacción de los socios *9*

1.4.2.1. Calidad de los servicios y productos 10

1.4.2.2. Comunicación y participación 11

1.4.2.3. Relación y trato con la cooperativa 12

CAPITULO II 13

2. METODOLOGÍA 13

2.1. DISEÑO TEÓRICO 13

2.1.1. Formulación de problemas *13*

2.1.1.1. Problema general 13

2.1.1.2. Problemas específicos ... 13
2.1.2. Objeto y campo de acción ... 13
2.1.3. Formulación de objetivos ... 13
2.1.3.1. Objetivo general ... 13
2.1.3.2. Objetivos específicos ... 13
2.1.4. Formulación de hipótesis ... 13
2.1.4.1. Hipótesis general ... 13
2.1.4.2. Hipótesis específicas ... 14
2.1.5. Operacionalización de la o las variables. ... 15
2.2. DISEÑO METODOLÓGICO. ... 17
2.2.1. Alcance. ... 17
2.2.2. Enfoque ... 17
2.2.3. Diseño ... 17
2.2.4. Población y muestra. ... 17
2.2.5. Técnica de investigación ... 17
2.2.6. Recolección y procesamiento de datos. ... 18
CAPÍTULO III. ... 19
3.1. ANÁLISIS DE FIABILIDAD. ... 19
3.1.1. X: Beneficios ... 19
3.1.2. Y: Beneficios de los Socios ... 23
3.2. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS. ... 27
3.2.1. Hipótesis general ... 27
3.2.2. Hipótesis especifica 1 ... 27
3.2.3. Hipótesis especifica 2 ... 28
3.2.4. Hipótesis especifica 3 ... 29
3.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS ... 30
CAPITULO IV ... 31
4. DISEÑO DE LA PROPUESTA. ... 31
4.1. RELACIÓN DE RESULTADOS. ... 31
4.2. SISTEMATIZACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN. ... 32
4.3. JUSTIFICACIÓN. ... 33
4.4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA PROPUESTA. ... 33
4.5. FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN. ... 34
4.6. PLAN DE ACCIÓN. ... 35
4.7. PRESUPUESTO. ... 36
4.8. CRONOGRAMA. ... 37
CONCLUSIONES. ... 38

RECOMENDACIONES. **38**

BIBLIOGRAFÍA. **40**

ANEXOS. **43**

INDICE DE TABLAS

TABLA 1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE 15
TABLA 2 ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD 19
TABLA 3 VARIABLE X 19
TABLA 4 BENEFICIOS ECONÓMICOS 20
TABLA 5 PARTICIPACIÓN Y TOMA DE DECISIONES 21
TABLA 6 SERVICIOS Y BENEFICIOS ADICIONALES 22
TABLA 7 VARIABLE Y 23
TABLA 8 CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS 24
TABLA 9 COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN 25
TABLA 10 RELACIÓN Y TRATO CON LA COOPERATIVA 26
TABLA 11 CORRELACIÓN DE X -Y 27
TABLA 12 CORRELACIÓN DE X1-Y 28
TABLA 13 CORRELACIÓN DE X2-Y 28
TABLA 14 CORRELACIÓN DE X3-Y 29
TABLA 15 RELACIÓN DE RESULTADOS 31
TABLA 16 SISTEMATIZACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN 32
TABLA 17 PRESUPUESTO 36
TABLA 18 CRONOGRAMA 37
TABLA 19 MATRIZ DE CONSISTENCIA 46

INDICE ILUSTRACION

ILUSTRACIÓN. 1 VARIABLE X 19
ILUSTRACIÓN. 2 BENEFICIOS ECONÓMICOS 20
ILUSTRACIÓN. 3 PARTICIPACIÓN Y TOMA DE DECISIONES 21
ILUSTRACIÓN. 4 SERVICIOS Y BENEFICIOS ADICIONALES 22
ILUSTRACIÓN. 5 VARIABLE Y 23
ILUSTRACIÓN. 6 CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS 24
ILUSTRACIÓN. 7 COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN 25
ILUSTRACIÓN. 8 RELACIÓN Y TARTO CON LA COOPERATIVA 26

RESUMEN

La satisfacción de los socios se refiere al punto en que la confianza y necesidad de los socios, son cumplidas por los servicios y beneficios adecuados por una cooperativa. Reunir estos beneficios es fundamental para atraer y retener a los socios, en impulsar un sentido de comunidad y pertenecía. Estos también pueden mejorar la calidad de vida de los socios y colaborar al desarrollo socioeconómico de una comunidad. El propósito es analizar si los beneficios influyen en la satisfacción de los socios de la cooperativa pesquera artesanal “20 de septiembre”. Para llevar a cabo esta investigación, se adoptó un enfoque descriptivo -correlacional mixto, utilizando métodos cuantitativo y cualitativo. La recopilación de información se realizó a través de la técnica de encuesta, utilizando un cuestionario compuesto por 17 preguntas distribuida en 6 dimensiones. Así mismo, se implementó el instrumento de la escala de Likert. Este instrumento fue aplicado a una muestra total de 60 socios de la cooperativa, con el propósito de obtener percepciones y datos relevantes sobre la relación entre la satisfacción y beneficio en este contexto especifico. Como resultado en el análisis de fiabilidad se obtuvo del alfa de Cronbach el 0,948 dando una aceptabilidad. Finalmente, como conclusión se espera a largo plazo, la integración de esta delegación que no solo fortalecerá la confianza y colaboración entre los socios, sino que también facilitará una gestión más participativa, libre a la retroalimentación constructiva, lo cual impulsará al crecimiento y la sostenibilidad de la cooperativa.

Palabras Claves: Calidad de servicios, Comunicación, Beneficios económicos, Educación.

SUMMARY

Member satisfaction refers to the extent to which members' trust and needs are met by the appropriate services and benefits provided by a cooperative. Bringing together these benefits is essential to attracting and retaining members, driving a sense of community and belonging. These can also improve the quality of life of members and contribute to the socioeconomic development of a community. The purpose is to analyze whether the benefits influence the satisfaction of the members of the artisanal fishing cooperative “20 de September”. To carry out this research, a mixed descriptive-correlational approach was adopted, using quantitative and qualitative methods. The collection of information was carried out through the survey technique, using a questionnaire composed of 17 questions distributed in 6 dimensions. Likewise, the Likert scale instrument was implemented. This instrument was applied to a total sample of 60 members of the cooperative, with the purpose of obtaining relevant perceptions and data on the relationship between satisfaction and benefit in this specific context. As a result of the reliability analysis, Cronbach's alpha was 0.948. Finally, it is concluded that, in the long term, the integration of this delegation will not only strengthen trust and collaboration between partners, but will also facilitate a more participatory management, free of constructive feedback, which will drive the growth and sustainability of the organization. cooperative.

Keywords: Quality of services, Communication, Economic benefits, Education.

CAPITULO I.

1.1. Introducción

La satisfacción de los socios y los beneficios que estos reciben, son aspectos fundamentales para el éxito y la sostenibilidad de cualquier cooperativa. Puesto que la cooperativa pesquera artesanal "20 de septiembre" no es la excepción, en donde su operación y desarrollo dependen en gran medida de la sensación y bienestar de sus socios.

Las cooperativas de producciones pesqueras artesanales juegan un papel decisivo en la economía local y el sustento de las comunidades costeras. Estas asociaciones no solo facilitan el acceso a recursos y mercados, En este contexto, evaluar la satisfacción de los socios y los beneficios percibidos se convierte en una tarea esencial para identificar áreas de mejora y asegurando la unión y éxito de la cooperativa. En donde el objetivo principal es analizar si los beneficios influyen la satisfacción de los socios de la cooperativa pesquera artesanal "20 de septiembre". En la presente investigación se usará un enfoque descriptivo-correlacional mixto, utilizando métodos cuantitativos en la cual ayudará a la recopilación de datos a través de encuestas y análisis estadístico por otro lado, también es cualitativo porque se utiliza referencias teóricas. Esta misma se llevó a cabo a través de encuestas dirigidas a los socios, con el objetivo de adquirir resultados en las cuales permitan aplicar estrategias y políticas enfocadas en mejorar la satisfacción de los mismos, y a su vez contribuirá a regenerar los beneficios de la cooperativa.

A continuación, en el capítulo I, se resaltan los antecedentes del tema y las bases teóricas que contribuyeron a obtener un panorama más amplio, incluyendo las definiciones proporcionadas por diferentes autores. En el capítulo II, se plantean las problemáticas, tanto generales como específicas. Por otro lado, se establecen los objetivos generales y específicos, se formulan hipótesis y se define el conjunto de variables y la operacionalización. De manera que, se detalla el diseño metodológico, abarcando los métodos utilizados, el alcance y diseño del estudio, la descripción de la población de estudio, así como los métodos de recolección de datos y el plan específico para la recolección de información. En el capítulo III, se exponen los resultados obtenidos, acompañados de su correspondiente análisis e interpretación, en el capítulo IV, se aborda la formulación de la propuesta de mejora destinada a resolver los problemas identificados. En este contexto, se presentan los objetivos específicos de la propuesta, se justifica la necesidad de su implementación y se detalla el plan de acción designado en llevar a cabo dicha mejora.

1.2. Justificación

El presente proyecto investigativo se justifica en la necesidad de identificar los factores que afectan la satisfacción de los socios y los beneficios que reciben por parte de la cooperativa pesquera “20 de septiembre”, lo que permitirá perfeccionar sus operaciones y mejorar la calidad de vida de los asociados, garantizando un desarrollo económico sostenible a largo plazo. Este análisis es significativo en el momento actual, ya que podría haber cambios o aspectos no analizados previamente, lo que hace interesante contar con datos actualizados para tomar decisiones informadas.

Además, el objetivo de la evaluación es estudiar las operaciones de la cooperativa y los beneficios ofrecidos a los socios, específicamente en términos de satisfacción y la capacidad de las

intervenciones previas. Las evaluaciones previas han sido infinitas, careciendo de un enfoque integral y organizado para vincular áreas de mejora. En la actualidad estas mismas se enfoca en los factores que influyen la satisfacción de los socios, como la calidad de los servicios, el acceso a recursos y la sostenibilidad de las practicas, con el fin de desarrollar estrategias que fortalezcan las operaciones de la cooperativa.

En última instancia, este estudio responde a una necesidad identificada por los autores, quienes han percibido la falta de una evaluación estructurada, y se proyecta como parte de un proceso continuo de evaluación y mejora, con vistas a estrategias a corto y largo plazo para la cooperativa.

1.3. Antecedentes Investigativos

Se procede a revisar diferentes antecedentes de investigaciones previas relacionadas con el tema objeto de estudio:

De acuerdo con Coba y Díaz (2022) en su artículo “Principios cooperativos análisis desde la imagen y beneficios de una cooperativa de Ecuador” en la revista venezolana de gerencia tiene como objetivo es analizar cómo los principios cooperativos afectan la imagen institucional y la percepción de beneficios por parte de los asociados de una cooperativa. Para lograr esto, se llevaron a cabo 456 encuestas personales a los socios de una cooperativa en Ecuador. Se utilizó la estadística multivalente de ecuaciones estructurales para examinar las relaciones causales entre diferentes constructos en un modelo reflexivo. Los resultados revelaron que la percepción de los socios de la cooperativa está influenciada por el principio de participación económica, así como por la educación, capacitación e información, y la cooperación entre cooperativas. En conclusión, la implementación de estos principios cooperativos contribuye a una mejor imagen institucional, aumenta la lealtad y fortalece los lazos entre los socios y la cooperativa.

Según Méndez y Palacios (2020) en su artículo “La responsabilidad social en la gestión cooperativa de ahorro y crédito Chone Ltda.” en la revista dominio de las ciencias plantea como finalidad evaluar la responsabilidad social en la gestión de la cooperativa de ahorro y crédito Chone Ltda., contenido de relevante actualidad, por encontrarse las actividades empresariales dirigidas hacia la inversión socialmente responsable, identificadas plenamente con el desarrollo y adelanto de los pueblos. Se analizó en conclusión la responsabilidad social en el entorno empresarial, las características, la estructura como entidad de carácter social, y se analizó la responsabilidad social en la gestión de la cooperativa Chone Ltda. Por otro lado el trabajo se basó en el método científico, en un análisis teórico bibliográfico en relación a las variables, y a un estudio de campo con la aplicación de la encuesta y entrevista, se acudió a un enfoque cuantitativo observacional, de tipo descriptivo, en donde se concluyó que la cooperativa mantiene características que la distinguen de otras cooperativas similares, como la autorización de algunos servicios de apoyo para los socios (líneas de créditos, programas educativos, etc.), así como a distintos sectores de la comunidad (brigadas médicas, donación de computadoras, equipos de oficina, contenedores para reciclaje etc.), lo que facilitó ubicar la gestión en un rango de nivel positivo de responsabilidad social, contribuyendo de manera

determinante al desarrollo socio- económico de la comunidad.

En la tesis de Vera (2020) titulada “Modelo de evaluación del desempeño social cooperativo y buen vivir en la cooperativa de ahorro y crédito calceta LTDA.” se aplicó un modelo de evaluación del desempeño social cooperativo y buen vivir. Con un enfoque mixto, mediante encuestas y entrevistas a sus órganos directivos. Se observó que la cooperativa ha llevado a cabo diversas acciones sociales, pero ha faltado un seguimiento o control que verifique su ejecución. Por otro lado, se procedió a seleccionar indicadores mediante la consulta a especialistas, los cuales fueron ponderados tanto por los socios como por la cooperativa utilizando el análisis jerárquico por procesos (AHP). Además, se creó una matriz de semaforización por indicador para determinar el nivel de desempeño basado en puntuaciones y colores. También se solicitó a la cooperativa información relacionada con los indicadores seleccionados hasta el cierre del año 2019, y se realizó una encuesta a los socios. Esta información fue tabulada y analizada, y los resultados se compararon con las puntuaciones establecidas para cada indicador, multiplicadas por la ponderación final obtenida en el AHP. Finalmente, se identificó que, de los 22 indicadores, 7 muestran un desempeño insatisfactorio, por lo que se proponen acciones para abordar estas deficiencias.

Sutil (2022) en su tesis sobre “Calidad de servicio y satisfacción del cliente socio en la cooperativa de ahorro y crédito finan sur Perú – año 2021” desarrolló como objetivo analizar la relación entre la calidad de los servicios y la satisfacción de los clientes socios en la cooperativa de ahorro y crédito finan sur Perú durante el año 2021. La metodología utilizada se basó en un enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional y no experimental. La muestra consistió en 170 socios de la cooperativa. Para recopilar los datos, se empleó una encuesta y un cuestionario adaptado a las variables de estudio. El cuestionario sobre la calidad de servicio constaba de 22 ítems, mientras que el relacionado con la satisfacción de los clientes socios constaba de 7 ítems, ambos utilizando una escala de Likert. Los resultados revelaron que el 52.4% de los socios consideraron que el nivel de calidad de servicio fue deficiente, mientras que el 47.6% lo calificó como regular. En cuanto a la satisfacción con los servicios y productos brindados, el 50.0% indicó un nivel bajo, el 36.5% un nivel medio y el 13.5% un nivel alto. En conclusión, se encontró una relación significativa entre ambas variables de estudio, con un valor de p menor a 0.05. Esto indica que la calidad de los servicios influye en la satisfacción de los clientes socios en la cooperativa.

Por otro lado, Lema et al. (2020) en su artículo “Calidad y servicio al cliente en una cooperativa de ahorro y crédito del cantón Riobamba” publicado en Uniandes episteme. revista de ciencia, tecnología e innovación El objetivo de este estudio fue evaluar el estado actual del servicio al cliente en los servicios financieros de la cooperativa objeto de estudio, con un enfoque en la mejora de la calidad. Se utilizó la técnica de encuesta y se diseñó un cuestionario de cinco dimensiones y 15 preguntas cerradas, basado en el modelo SERVPERF, para evaluar el nivel de satisfacción de los clientes con los servicios ofrecidos. Se seleccionó una muestra aleatoria simple de 366 clientes que realizaran transacciones financieras en la cooperativa, con edades comprendidas entre los 25 y 60

años. Los resultados mostraron una calificación promedio de 3.96, lo cual indica que los clientes están satisfechos con el servicio prestado y tienen una percepción positiva. El atributo con la menor valoración fue la confiabilidad, con una puntuación de 3.76, mientras que el mejor evaluado fue el de seguridad, con una puntuación de 4.06. En conclusión, para mejorar el proceso de calidad en los servicios de la cooperativa, es necesario implementar un sistema de evaluación que permita la mejora continua y que evalúe constantemente el nivel de satisfacción de los clientes.

Valle y Figueroa (2020) en su artículo “Percepción social de los socios sobre las cooperativas no agropecuarias en Cuba” de la revista deusto estudios cooperativos planteo como objetivo analizar las percepciones sociales de los socios en relación con su cooperativa no agropecuaria. Por medio de, un enfoque cualitativo, se proporciona una breve justificación teórica sobre los procedimientos de percepción y percepción social, así como una revisión de los estudios previos realizados sobre este tema en el contexto de las cooperativas. Se concluye que las cooperativas han evolucionado y presentado avances en la provincia de pinar del Río, brindando mayores beneficios a sus socios, mejorando su percepción y satisfacción.

Shanujas y Radha (2021) en su artículo “¿Influyen las competencias laborales en la satisfacción de los clientes?” una investigación en el sector de la banca cooperativa de la revista “International journal of productivity and performance management”, sostienen que el cliente de un banco cooperativo en la India tiene necesidades variadas y constituye un segmento único de la banca india. El propósito del estudio es proporcionar al sector una comprensión de las necesidades de los clientes de los bancos cooperativos en el contexto de la mejora de las competencias básicas necesarias para la prestación del servicio. El estudio adoptó múltiples métodos que incluían también el método delphi para la identificación de competencias. Se realizan análisis factoriales apropiados para confirmar la validez de constructo y determinar la estructura subyacente de las variables elegidas para el estudio. Para el análisis de los datos se emplea el análisis de regresión múltiple por pasos.

Se concluyó que la competencia emocional mostró una relación insignificante con la satisfacción del cliente. Las competencias social y técnica resultaron significativas. Los resultados sugieren la incorporación de avances tecnológicos en los bancos cooperativos. Así también, que unos empleados competentes contribuyen a la satisfacción del cliente/ socios.

De acuerdo con Hunter et al. (2021) en su artículo “Análisis importancia-satisfacción de los socios de la cooperativa de gestión de ciervos” publicada en revista “business strategy and the environment”, exploró la utilidad de utilizar el análisis importancia satisfacción (ISA) para identificar los atributos críticos para la satisfacción de los miembros de las cooperativas de gestión del ciervo (DMC). Mediante un enfoque cualitativo, de tipo descriptivo. Entre los resultados se encontró que la buena gestión contribuye a la conservación de los socios, así como su contribución al medio ambiente. Se emplearon encuestas a 2.817 miembros de 45 DMC de cinco estados (Georgia, Michigan, Missouri, Nueva York y Texas) utilizando la metodología ISA para conocer mejor el grado de satisfacción con su experiencia. Las respuestas de los socios (n = 459) a los 22 atributos medidos se segmentaron en

función de sus motivaciones, los resultados indicaron que las motivaciones para ser miembro influyeron en las valoraciones de importancia y satisfacción. Concluyen que al lograr retener a los socios y miembros satisfechos proporcionan mayores beneficios, así como mejoran la calidad de los servicios prestados.

McKillop et al. (2020) en su publicación sobre “Cooperative financial institutions: A review of the literatura” en la revista international review of financial analysis, tiene como objetivo revisar literatura sobre las cooperativas como instituciones financieras y sus aportes; mediante un enfoque cualitativo y revisión documental. Entre los resultados sostienen que estas desempeñan un papel importante en los sistemas financieros de muchos países. Actúan como refugio seguro para los depósitos y son importantes fuentes de crédito para los hogares y las pequeñas y medianas empresas. Una orientación no lucrativa (en muchos casos) y un enfoque centrado en maximizar los beneficios para los socios han garantizado la popularidad y sostenibilidad duraderas de las cooperativas financieras. Esto es especialmente evidente desde la crisis financiera mundial, cuando las cooperativas financieras siguieron concediendo créditos a sus socios mientras muchos bancos comerciales con ánimo de lucro restringían el crédito a hogares y empresas. El documento concluye con un resumen sobre las cooperativas financieras y ofrece sugerencias sobre dónde podría contribuir a la presente investigación.

En el artículo internacional de Fadhillah et al. (2023) sobre el “Análisis de la calidad del servicio para mejorar la satisfacción de los socios (estudio de caso sobre cooperativas)” publicado en la revista international journal of social science, educational, economics, agriculture research and technology, tiene como finalidad analizar la calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de los socios, con una metodología de tipo descriptiva, exploratoria con enfoque cualitativo. Entre los resultados sostienen que, en una cooperativa, un servicio satisfactorio es lo más importante para los clientes, así como otros productos y servicios deben prestarse con empatía y fiabilidad. Concluyen que el servicio es vital, siendo una actividad o serie de actividades invisibles (no se pueden tocar) que se producen como resultado de interacciones entre consumidores y empleados, u otras cosas proporcionadas por empresas de prestación de servicios que pretenden resolver problemas o clientes.

En lo general, estos antecedentes de investigación equilibran un análisis detallado sobre la satisfacción y los beneficios de los socios en las cooperativas. Los estudios resaltan la importancia de factores como la calidad del servicio, la participación económica, la educación y capacitación, la cooperación entre cooperativas y las competencias laborales en la satisfacción de los socios y en el desarrollo socioeconómico de las comunidades. Estos hallazgos pueden ser de gran utilidad para futuras investigaciones y para mejorar la gestión y los servicios ofrecidos por las cooperativas.

1.4. Bases Teóricas

1.4.1. Variable Independiente: Beneficios de los socios de la cooperativa

Los beneficios de los socios de cooperativas son numerosos y abarcan diferentes aspectos de su vida personal y profesional. Estos beneficios se derivan de la estructura y los principios fundamentales de las cooperativas, que se centran en el bienestar y el desarrollo de sus socios. Además, existen teorías relacionadas que respaldan y explican estos beneficios.

En primer lugar, los socios de cooperativas se benefician económicamente al tener acceso a productos y servicios a precios competitivos. De acuerdo con Portillo (2019) al trabajar en conjunto, los socios pueden obtener economías de escala y negociar mejores condiciones en la adquisición de insumos, materias primas o servicios. Esto les permite reducir costos y aumentar su rentabilidad, lo que contribuye a su éxito empresarial.

Además, las cooperativas ofrecen a sus socios la oportunidad de participar en la toma de decisiones y en la gestión de la organización. Esto les brinda un sentido de propiedad y control sobre su propio negocio, lo que puede aumentar su motivación y compromiso. La teoría de la participación sostiene que cuando los individuos tienen la oportunidad de influir en las decisiones que los afectan, se sienten más satisfechos y comprometidos con la organización (Ventosa, 2019). Otro beneficio importante de ser socio de una cooperativa es el acceso a servicios financieros favorables. Las cooperativas suelen ofrecer servicios de ahorro, crédito y seguros a sus socios, brindándoles oportunidades de crecimiento económico y protección financiera. Estos servicios están diseñados para satisfacer las necesidades específicas de los socios y promover su bienestar económico.

Además de los beneficios económicos, las cooperativas también ofrecen beneficios sociales y comunitarios. Al ser parte de una cooperativa, los socios se unen en torno a un objetivo común y trabajan juntos para alcanzarlo. Esto fomenta un sentido de comunidad y solidaridad, creando lazos sociales y fortaleciendo las relaciones entre los socios. La teoría del intercambio social sostiene que las relaciones sociales positivas y el apoyo mutuo contribuyen a la satisfacción y el bienestar de los individuos (Peña, 2019).

En síntesis, los beneficios de los socios de cooperativas son diversos y van más allá de lo económico. Estos beneficios incluyen acceso a productos y servicios a precios competitivos, participación en la toma de decisiones, servicios financieros favorables y la creación de relaciones sociales y comunitarias. Las teorías de la participación y el intercambio social respaldan y explican estos beneficios, destacando la importancia de la participación y las relaciones positivas en la satisfacción de los socios. Ser socio de una cooperativa ofrece una serie de ventajas que promueven el bienestar y el desarrollo de sus miembros.

1.4.1.1. Beneficios económicos

Se enfoca en los aspectos económicos que generan satisfacción y beneficios para los socios de la cooperativa. Puede abarcar temas como la distribución equitativa de los excedentes económicos, los rendimientos y dividendos obtenidos por los socios, las oportunidades de inversión y ahorro, y la estabilidad financiera que brinda la cooperativa.

Afirman Bombón y Pacheco (2021) que los beneficios económicos en una cooperativa se refieren a las ventajas financieras y económicas que los socios obtienen al formar parte de la organización cooperativa. Estos beneficios pueden provenir de diversas fuentes y desempeñar un papel importante en la satisfacción y el éxito de los socios. A continuación, se exploran algunas formas comunes en las que los socios de una cooperativa pueden experimentar beneficios económicos:

- Distribución equitativa de excedentes: En lugar de distribuir las ganancias a accionistas externos, se distribuyen los excedentes entre sus socios en proporción a su participación, esto significa que cada socio recibe una parte justa de las ganancias, independientemente de la cantidad de capital que haya aportado o de su nivel de participación en la cooperativa (Bauni & Fajn, 2023). Esta distribución equitativa de excedentes permite que los socios se beneficien directamente de los resultados financieros positivos de la cooperativa.
- Rendimientos económicos: Además de la distribución equitativa de excedentes, los socios de una cooperativa pueden recibir rendimientos económicos adicionales. Estos rendimientos pueden tomar la forma de dividendos sobre las acciones o intereses sobre las inversiones realizadas por los socios. Los rendimientos económicos pueden generar ingresos adicionales para los socios, lo que contribuye a su bienestar financiero y les permite obtener un retorno favorable (Coba et al., 2019).
- Acceso a productos y servicios a precios competitivos: Las cooperativas suelen ofrecer productos y servicios a precios competitivos a sus socios. Esto se debe a que se centran en satisfacer las necesidades de sus miembros en lugar de maximizar los beneficios económicos. Al comprar en la cooperativa, los socios pueden acceder a productos y servicios de alta calidad a precios más favorables en comparación con los proveedores tradicionales. Esto puede resultar en ahorros significativos para los socios, lo que contribuye a su bienestar económico y mejora su calidad de vida (Parrales et al., 2021).
- Estabilidad financiera y seguridad: Las cooperativas brindan a sus socios estabilidad financiera y seguridad en comparación con otras formas de negocio. Dado que los socios son propietarios y participan en la toma de decisiones de la cooperativa, tienen un mayor control y pueden influir en la dirección financiera de la organización. Además, suelen enfocarse en el beneficio mutuo y en el desarrollo sostenible a largo plazo, lo que puede generar estabilidad y resiliencia económica para los socios (Fajardo, 2019).

  A modo de cierre, los beneficios económicos en una cooperativa incluyen la distribución equitativa de excedentes, los rendimientos económicos, el acceso a productos y servicios a

precios competitivos, y la estabilidad financiera y seguridad. Estos beneficios permiten a los socios disfrutar de ventajas económicas directas, mejorar su bienestar financiero y fortalecer su participación en la cooperativa. Al unirse en una estructura cooperativa, los socios pueden colaborar para lograr resultados económicos favorables y mejorar su calidad de vida.

1.4.1.2. Participación y toma de decisiones

La participación y toma de decisiones de los socios en una cooperativa es un aspecto fundamental para el funcionamiento exitoso de este tipo de organización. En una cooperativa, los socios son los propietarios y, por lo tanto, tienen el derecho y la responsabilidad de participar activamente en la toma de decisiones que afectan a la cooperativa.

La participación de los socios puede manifestarse de diferentes maneras. Sostienen Hernández et al. (2021) tienen derecho a asistir y participar en las asambleas generales de la cooperativa. Estas asambleas son el órgano supremo de decisión y es donde se discuten y aprueban los asuntos importantes que afectan a la cooperativa. Durante estas reuniones, los socios tienen la oportunidad de expresar sus opiniones, plantear propuestas y votar sobre los temas en discusión.

Además de las asambleas generales, los socios también pueden participar en comités y grupos de trabajo que se formen dentro de la cooperativa, estos pueden abordar temas específicos, como la gestión financiera, la comercialización de productos o la responsabilidad social de la cooperativa. La participación en estos comités permite a los socios involucrarse de manera más directa en la toma de decisiones y contribuir con sus conocimientos y habilidades en áreas específicas (Macías, 2021).

Destaca Viguera (2019) que la toma de decisiones en una cooperativa se basa en el principio democrático de "un socio, un voto", esto significa que cada socio tiene el mismo peso en las decisiones, independientemente de su nivel de inversión o participación en la cooperativa. Este enfoque garantiza la igualdad de voz y voto para todos los socios y promueve la participación de todos en la toma de decisiones.

En resumen, la participación y toma de decisiones de los socios en una cooperativa es esencial para su buen funcionamiento. Los socios tienen el derecho y la responsabilidad de participar en las asambleas generales, formar parte de comités y grupos de trabajo, y contribuir con sus opiniones y conocimientos. La toma de decisiones en una cooperativa se basa en el principio democrático de igualdad de voz y voto, lo que garantiza la participación equitativa de todos los socios.

1.4.1.3. Servicios y beneficios adicionales

Las cooperativas brindan una amplia gama de servicios y beneficios adicionales a sus asociados, lo que las transforman en una opción atractiva para aquellos que desean formar parte de una organización basada en la colaboración y el beneficio mutuo. Estos servicios y beneficios

adicionales pueden variar según el tipo de cooperativa y las necesidades específicas de sus socios, pero en general, se centran en mejorar la calidad de vida y promover el desarrollo económico de los miembros.

Uno de los servicios más comunes que ofrecen las cooperativas a sus socios es el acceso a productos y servicios a precios competitivos. Al trabajar en conjunto, los socios pueden beneficiarse de economías de escala y obtener mejores precios en la adquisición de insumos, materias primas o servicios. Esto les permite reducir costos y mejorar su competitividad en el mercado (Rodríguez, 2018).

Además, las cooperativas a menudo brindan servicios financieros a sus socios. Estos servicios pueden incluir la concesión de préstamos a tasas de interés favorables, el acceso a cuentas de ahorro o la posibilidad de participar en programas de microcréditos. Estas opciones financieras son especialmente beneficiosas para aquellos socios que tienen dificultades para acceder a servicios financieros tradicionales (Coba et al., 2019).

Otro beneficio adicional que ofrecen las cooperativas es la capacitación y educación. Muchas cooperativas organizan programas de formación y talleres para sus socios, con el objetivo de mejorar sus habilidades y conocimientos en áreas relevantes para su actividad económica (Cobián et al., 2021). Estas capacitaciones pueden abarcar desde aspectos técnicos y de gestión hasta temas relacionados con la sostenibilidad, la responsabilidad social o el emprendimiento.

Además, las cooperativas suelen promover la participación de sus socios en actividades de responsabilidad social y comunitaria. A través de proyectos y programas de impacto social, las cooperativas buscan generar un cambio positivo en su entorno, ya sea apoyando a comunidades locales, promoviendo la igualdad de género o fomentando prácticas sostenibles. Estas iniciativas permiten a los socios sentirse parte de algo más grande y contribuir al bienestar de su comunidad (Izquierdo, 2021).

En resumen, las cooperativas ofrecen una amplia gama de servicios y beneficios adicionales a sus socios, estos incluyen acceso a productos y servicios a precios competitivos, servicios financieros favorables, capacitación y educación, así como la oportunidad de participar en actividades de responsabilidad social; fortalecen la relación entre los socios y la cooperativa, promoviendo el desarrollo económico y mejorando la calidad de vida de sus miembros.

1.4.2. Variable dependiente: La satisfacción de los socios

La satisfacción de los socios es un aspecto crucial en el funcionamiento y éxito de una cooperativa. Cuando los socios están satisfechos, se fortalece su compromiso y participación en la cooperativa, lo que a su vez contribuye a su crecimiento y desarrollo. Existen varias teorías relacionadas con la satisfacción de los socios en el contexto de las cooperativas.

Una de las teorías más conocidas es la teoría de la satisfacción desempeño, que sugiere que

la satisfacción de los socios está directamente relacionada con su percepción del desempeño de la cooperativa. Según Muller (2020) esta teoría, es cuando los socios perciben que se cumple con sus expectativas y objetivos, experimentan una mayor satisfacción. Por lo tanto, es fundamental que la cooperativa establezca metas claras, comunique de manera efectiva los logros y avances, y brinde oportunidades para que los socios participen en la toma de decisiones.

Otra teoría relevante es la teoría del intercambio social, que de acuerdo con Matus (2022) se centra en la relación entre los socios y la cooperativa. Según esta teoría, la satisfacción de los socios se basa en el equilibrio entre los beneficios que reciben de la cooperativa y los costos que asumen. Si los socios perciben que los beneficios superan los costos, es más probable que estén satisfechos. Por lo tanto, es importante que la cooperativa ofrezca servicios y beneficios atractivos, así como un ambiente de trabajo colaborativo y respetuoso.

Además, la Teoría de la participación también es relevante para comprender la satisfacción de los socios. Donolo et al. (2021) sostienen que la participación de los socios en la toma de decisiones y en las actividades de la cooperativa está relacionada con su satisfacción. Cuando los socios tienen la oportunidad de influir en las decisiones y contribuir con sus ideas y habilidades, se sienten valorados y comprometidos. Por lo tanto, es esencial fomentar la participación de los socios a través de mecanismos de gobernanza participativa y canales de comunicación abiertos.

De acuerdo con los criterios revisados, la satisfacción de los socios en una cooperativa está relacionada con su percepción del desempeño de la cooperativa, el equilibrio entre los beneficios y costos, y su participación en la toma de decisiones. Las teorías de la satisfacción desempeño, del intercambio social y de la participación proporcionan un marco para comprender y mejorar la satisfacción de los socios en una cooperativa. Al fortalecer la satisfacción de los socios, se promueve su compromiso y participación, lo que contribuye al crecimiento y éxito.

1.4.2.1. Calidad de los servicios y productos

La calidad de los servicios y productos realizan un papel elemental en la satisfacción de los socios en una cooperativa. Cuando los socios perciben que la cooperativa ofrece productos y servicios de alta calidad, se sienten satisfechos y confiados en su elección de pertenecer a la cooperativa. La calidad no solo se refiere a la excelencia en los productos y servicios, sino también a la experiencia general que los socios tienen al interactuar con la cooperativa (Valenzuela et al., 2019).

Confirman Crispín et al. (2020) que la calidad de los servicios también influye en la satisfacción de, esto incluye aspectos como la atención al cliente, la rapidez en la respuesta a consultas o problemas, la eficiencia en la entrega de servicios y la capacidad de resolver cualquier inconveniente de manera efectiva. Cuando los socios reciben un servicio de calidad, se sienten valorados y atendidos, lo que contribuye a su satisfacción y fidelidad.

La calidad también está estrechamente relacionada con la reputación de la cooperativa, esto

genera una imagen positiva y confianza en los socios. Una buena reputación puede atraer a nuevos socios y fortalecer la relación con los existentes, ya que confían en que la cooperativa cumplirá con sus expectativas. Es importante destacar que la calidad no es un aspecto estático, sino que debe ser constantemente monitoreada y mejorada (Marañón, 2020).

Las cooperativas deben estar atentas a las necesidades y expectativas cambiantes de los socios, y adaptar sus productos y servicios en consecuencia. Esto implica realizar investigaciones de mercado, recopilar retroalimentación de los socios y realizar mejoras continuas en los procesos y productos.

En resumen, la calidad de los servicios y productos es un factor clave en la satisfacción de los socios. La cooperativa debe esforzarse por ofrecer productos y servicios de alta calidad que cumplan con las expectativas de los socios. Esto incluye brindar una atención al cliente excepcional, ser eficientes en la entrega de servicios y resolver problemas de manera efectiva. La calidad también contribuye a la reputación, fortalece la relación con los socios, aumenta la satisfacción y promueve la lealtad.

1.4.2.2. Comunicación y participación

La comunicación y la participación son elementos fundamentales en una cooperativa y desempeñan un papel crucial en la satisfacción de los socios ya que les permite sentirse involucrados, informados y valorados dentro de la organización, lo que contribuye a su satisfacción y compromiso.

Sostienen Sotil (2022) que una comunicación clara y transparente es esencial para mantener a los socios informados sobre las actividades, decisiones y logros de la cooperativa. Cuando están bien informados, se sienten parte de la organización y comprenden cómo su participación contribuye al éxito colectivo. Por otro lado, la comunicación puede realizarse través de diversos canales, como reuniones regulares, boletines informativos, correos electrónicos, redes sociales u otras plataformas digitales. Es importante que se utilice los canales de comunicación adecuados para llegar a todos los socios y garantizar que la información sea accesible y comprensible.

Además de la comunicación, la participación en la toma de decisiones y en las actividades de la cooperativa también es fundamental para su satisfacción. Manifiestan Fadhillah et al. (2023) que cuando los socios tienen la oportunidad de expresar sus opiniones, plantear propuestas y participar en la toma de decisiones, se sienten valorados y empoderados. También la participación puede realizarse a través de asambleas generales, comités, grupos de trabajo o cualquier otro funcionamiento de gobernanza participativa establecido por la cooperativa. Es importante que la cooperativa fomente y facilite la participación de todos los socios, independientemente de su nivel de experiencia o conocimiento, para garantizar una representación equitativa y una toma de decisiones democrática.

La comunicación y la participación están estrechamente relacionadas, ya que una

comunicación efectiva facilita la participación de los socios y viceversa. Una comunicación abierta y bidireccional permite a los socios expresar sus inquietudes, plantear preguntas y recibir retroalimentación por parte de la cooperativa. Por otro lado, una participación fomenta la comunicación y el intercambio de ideas entre los socios y la cooperativa. Esta retroalimentación constante y el diálogo constructivo fortalecen la relación entre los socios y la cooperativa, generando confianza y satisfacción mutua.

1.4.2.3. Relación y trato con la cooperativa

La relación y el trato con la cooperativa son aspectos fundamentales que influyen directamente en la satisfacción de los socios. Cuando los socios experimentan un trato amable, respetuoso y justo por parte de la cooperativa, se fortalece su vínculo y se fomenta su satisfacción.

Es importante que la cooperativa establezca una relación cercana y de confianza con sus socios. Esto implica brindar un trato personalizado y atender las necesidades individuales de cada socio, con disponibilidad a escuchar y comprender las inquietudes y sugerencias, así como tomar acciones para abordarlas de manera oportuna. Al establecer una relación basada en la confianza y la empatía, los socios se sienten valorados y respaldados, lo que contribuye a su satisfacción (Romero et al., 2020).

Además, el trato justo y equitativo es esencial para la satisfacción de los socios. La cooperativa debe asegurarse de que todos los socios sean tratados de manera justa, sin discriminación ni favoritismos. Esto implica garantizar la igualdad de oportunidades y beneficios para todos los socios, independientemente de su antigüedad, inversión o posición dentro de la cooperativa. Cuando los socios perciben que reciben un trato justo, se sienten motivados y satisfechos con su relación con la cooperativa (Vargas, 2020).

Por último, la cooperativa debe esforzarse por ofrecer un servicio de calidad en todas sus interacciones con los socios. Esto implica brindar una atención al cliente excepcional, ser eficientes en la entrega de servicios y resolver cualquier problema o inconveniente de manera efectiva. Cuando los socios reciben un servicio de calidad, se sienten valorados y satisfechos con su relación con la cooperativa (Pruitt et al., 2021).

CAPITULO II

2. Metodología

2.1. Diseño Teórico

2.1.1. Formulación de problemas

2.1.1.1. Problema general

¿Los beneficios influyen en la satisfacción de los socios en la cooperativa pesquera artesanal “20 de septiembre”?

2.1.1.2. Problemas específicos

- ¿Los beneficios económicos influyen en la satisfacción de los socios de la cooperativa pesquera artesanal “20 de septiembre”?
- ¿La participación y la toma de decisiones influyen en la satisfacción de los socios de la cooperativa pesquera artesanal “20 de septiembre”?
- ¿Los servicios y beneficios adicionales influyen en la satisfacción de los socios de la cooperativa pesquera artesanal “20 de septiembre”?
-

2.1.2. Objeto y campo de acción

De la cooperativa pesquera artesanal “20 de septiembre”

2.1.3. Formulación de objetivos

2.1.3.1. Objetivo general

Analizar si los beneficios influyen en la satisfacción de los socios en la cooperativa pesquera artesanal “20 de septiembre”

2.1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar si los beneficios económicos influyen en la satisfacción de los socios de la cooperativa pesquera artesanal “20 de septiembre”.
- Identificar si la participación y la toma de decisiones influyen en la satisfacción de los socios de la cooperativa pesquera artesanal “20 de septiembre”.
- Identificar si los servicios y beneficios adicionales influyen en la satisfacción de los socios de la cooperativa pesquera artesanal “20 de septiembre”.

2.1.4. Formulación de hipótesis

2.1.4.1. Hipótesis general

Hi: Los beneficios SI influyen en la satisfacción de los socios de la cooperativa pesquera artesanal “20 de septiembre”

Ho: Los beneficios NO influyen en la satisfacción de los socios de la cooperativa pesquera artesanal “20 de septiembre”

2.1.4.2. Hipótesis específicas

Hi: Los beneficios económicos SI influyen en la satisfacción de los socios de la cooperativa pesquera artesanal “20 de septiembre”.

Ho los beneficios económicos NO influyen en la satisfacción de los socios de la cooperativa pesquera artesanal “20 de septiembre”.

Hi: La participación y la toma de decisiones SI influyen en la satisfacción de los socios de la cooperativa pesquera artesanal “20 de septiembre”.

Ho: La participación y la toma de decisiones NO influyen en la satisfacción de los socios de la cooperativa pesquera artesanal “20 de septiembre”.

Hi: Los servicios y beneficios adicionales SI influyen en la satisfacción de los socios de la cooperativa pesquera artesanal “20 de septiembre”.

Ho: Los servicios y beneficios adicionales NO influyen en la satisfacción de los socios de la cooperativa pesquera artesanal “20 de septiembre”.

2.1.5. Operacionalización de la o las variables.

Tabla 1 *Operacionalización de variable*

Los beneficios y la satisfacción de los socios de la cooperativa Pesquera Artesanal "20 de septiembre"		
PROBLEMA GENERAL	¿Los beneficios influyen en la satisfacción de los socios en la cooperativa Pesquera Artesanal "20 de septiembre"?	
OBJETIVO GENERAL	Determinar si los beneficios influyen en la satisfacción de los socios en la cooperativa Pesquera Artesanal "20 de septiembre"	
VARIABLES	**DIMENSIONES**	**PREGUNTAS**
Beneficios de los socios	Beneficios económicos	¿Está satisfecho con el sistema de compensación y bonificaciones de la cooperativa?
		¿Considera que los beneficios ofrecidos por la cooperativa mejoran su calidad de vida?
	Participación y toma de decisiones	¿Se siente informado sobre las decisiones importantes de la cooperativa?
		¿Le parece que tiene la oportunidad de participar en las decisiones importantes de la cooperativa?
	Servicios y beneficios adicionales	¿La cooperativa le ofrece programas de capacitación para mejorar sus habilidades?

		¿Siente que hay oportunidades de crecimiento profesional dentro de la cooperativa?
Satisfacción de los socios	Calidad de los servicios y productos	¿Considera que la cooperativa le ofrece el apoyo necesario para desarrollar sus actividades?
		¿Las condiciones laborales en la cooperativa (horarios, herramientas, seguridad) son adecuadas para el desempeño de s trabajo?
	Comunicación y participación	¿Considera que la comunicación entre la directiva y los socios es clara y efectiva?
		¿Se siente informado sobre las decisiones importantes de la cooperativa?
	Relación y trato con la cooperativa	¿Se siente cómodo con el ambiente laboral y el trato recibido por sus superiores
		¿Confía en la capacidad de los líderes de la cooperativa para gestionar eficazmente?

2.2. Diseño metodológico.

2.2.1. Alcance.

El presente alcance que se utilizara para este estudio es descriptivo correlacional con un enfoque de investigación mixta, para relacionar métodos cuantitativos y cualitativos con el objetivo de determinar si existe influencia de la satisfacción, con los beneficios de los socios de la cooperativa pesquera artesanal “20 de septiembre”.

2.2.2. Enfoque

El enfoque de la investigación se alinea con la naturaleza del estudio y los objetivos específicos definidos. Se trata de un estudio cuantitativo, ya que se enfoca en la recolección y análisis de datos numéricos, empleando técnicas de análisis cuantitativo para examinar las tendencias en la información obtenida. Este enfoque se fundamentó en la recopilación de datos de manera estructurada mediante encuestas, cuestionarios u otros instrumentos estandarizados, con el propósito de extrapolar los resultados a una población más extensa y alcanzar conclusiones objetivas y generalizables.

2.2.3. Diseño

Según Tamayo (2007) nos define que el diseño es “la estructura a seguir en una investigación ejerciendo el control de la misma a fin de encontrar resultados confiables y su relación con los interrogantes surgidos de la hipótesis del problema”, mismo que se construye la estrategia a seguir por el investigador para la adecuada solución del problema planteado.

Con respecto al presente proyecto investigativo se realizará un análisis de estadística descriptiva e inferencial. Esta misma permitirá resumir y describir las características de la satisfacción y beneficios de los socios.

2.2.4. Población y muestra

La población y muestra es 60 los cuales conforman todo el personal de la cooperativa.

2.2.5. Técnica de investigación

Se optó por la metodología de encuesta para adquirir información acerca de la satisfacción y beneficios, utilizando un instrumento de recolección de datos diseñado internamente, el cual consistió en preguntas cerradas. La recopilación de datos se llevó a cabo a través de un cuestionario que empleaba la escala Likert, donde los trabajadores expresaban sus respuestas asignando valores de 5 “totalmente en desacuerdo, 4 “en desacuerdo”, 3 “indiferente”, 2 “de acuerdo” y 1 “totalmente de acuerdo”.

2.2.6. Recolección y procesamiento de datos.

Para llevar a cabo la recolección de datos en esta investigación, se implementó una encuesta de evaluación diseñada específicamente con el propósito de analizar la satisfacción y beneficios de los socios de la cooperativa pesquera artesanal “20 de septiembre”. Estas encuestas fueron distribuidas entre una muestra representativa de socios, quienes brindaron sus respuestas a través de un sistema de evaluación virtual en Microsoft Forms.

CAPÍTULO III.

3. Resultados.

3.1. Análisis de fiabilidad.

Tabla 2 *Estadística de fiabilidad*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	**N de elementos**
,948	**12**

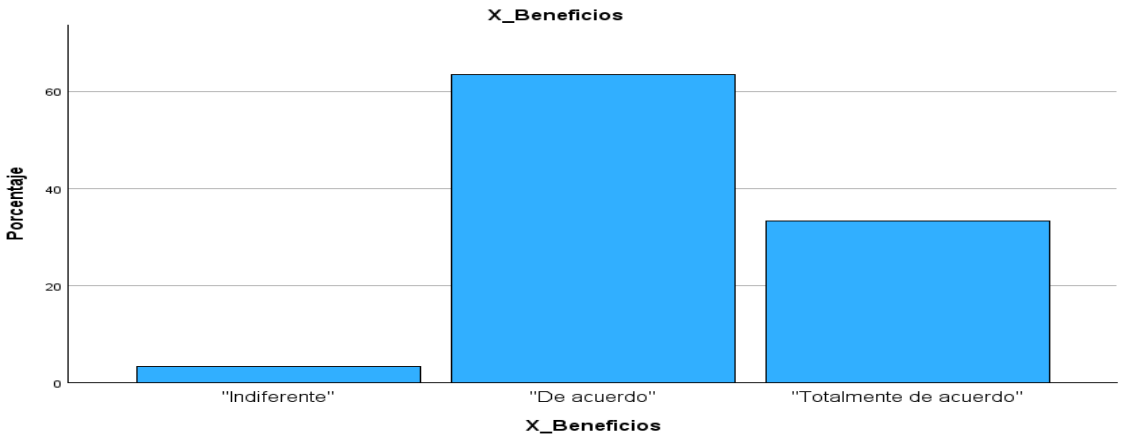
3.1.1. X: Beneficios

Tabla 3 *Variable x*

Beneficios					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	**Porcentaje acumulado**
Válido	"Indiferente"	2	3,3	3,3	**3,3**
	"De acuerdo"	38	63,3	63,3	**66,7**
	"Totalmente de acuerdo"	20	33,3	33,3	**100,0**
	Total	**60**	**100,0**	**100,0**	

Nota. Resultado de la encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Producción Pesquera Artesanal “20 de septiembre” en San Mateo.

Ilustración. 1 *Variable X*



Nota. Grafica de los resultados de beneficios en Cooperativa Pesquera Artesanal “20 de septiembre” en San Mateo.

Interpretación

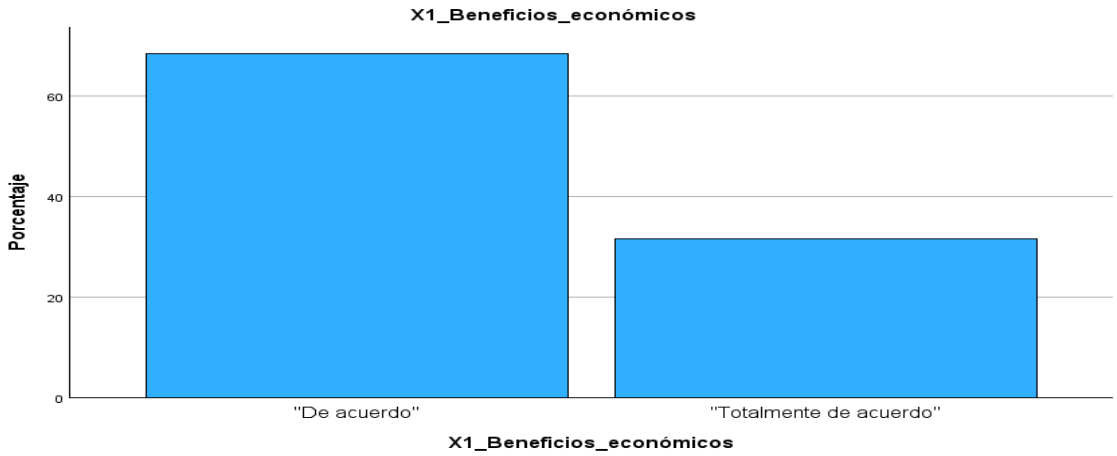
Los resultados muestran que en su mayoría los encuestados catan de forma adecuada los beneficios económicos brindados por la cooperativa, además de sentirse valorados en los aspecto de mayor importancia como las decisiones empresariales, así mismo una pequeña parte expresa no estar del todo satisfecho, resaltando un claro margen de mejora, por último los programas de capacitación y beneficios adicionales son correctamente recibidos ya que permiten el desarrollo personal y profesional internamente, fortaleciendo el compromiso de los colaboradores.

Tabla 4 *Beneficios económicos*

X1_Beneficios_económicos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	**Porcentaje acumulado**
Válido	"De acuerdo"	41	68,3	68,3	**68,3**
	"Totalmente de acuerdo"	19	31,7	31,7	**100,0**
	Total	**60**	**100,0**	**100,0**	

Nota. Resultado de la encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Producción Pesquera Artesanal “20 de septiembre” en San Mateo.

Ilustración. 2 *Beneficios económicos*



Nota. Grafica de los resultados de beneficios económicos en Cooperativa Pesquera Artesanal “20 de septiembre” en San Mateo.

Interpretación.

Los datos muestran que un 68. 3% de las personas encuestadas están “De acuerdo” con los beneficios económicos, lo que indica que en su mayoría encuentra que el modo de compensación es satisfactorio o que por lo menos cumple con lo mínimo de lo esperado. Por otra parte, tenemos que el 31.7% de los encuestados están “Totalmente de acuerdo” lo que demuestra que un grupo

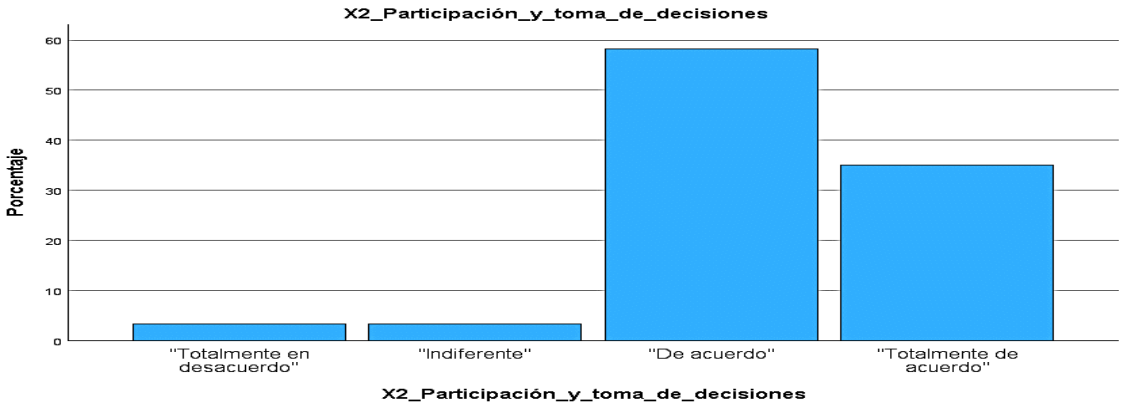
menor está fuertemente satisfecho con la esta gestión de compensación. Estos resultados positivos son también obtenidos por la seguridad y mejora en la calidad de vida de los colaboradores.

Tabla 5 *Participación y toma de decisiones*

X2_Participación_y_toma_de_decisiones					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	**Porcentaje acumulado**
Válido	"Totalmente en desacuerdo"	2	3,3	3,3	**3,3**
	"Indiferente"	2	3,3	3,3	**6,7**
	"De acuerdo"	35	58,3	58,3	**65,0**
	"Totalmente de acuerdo"	21	35,0	35,0	**100,0**
	Total	**60**	**100,0**	**100,0**	

Nota. Resultado de la encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Producción Pesquera Artesanal “20 de septiembre” en San Mateo.

Ilustración. 3 *Participación y toma de decisiones*



Nota. Grafica de los resultados de participación y toma de decisiones en Cooperativa Pesquera Artesanal “20 de septiembre” en San Mateo.

Interpretación:

Los siguientes resultados indican que el 58.3% de las personas encuestadas están “De acuerdo” con el grado de aportación en la cooperativa, demostrado que esta sociedad brinda la información suficiente sobre las decisiones de mayor importancia, participando de alguna forma en dichos procesos. Un 35% de los encuestados están “Totalmente de acuerdo” lo que enmarca aún más la correcta gestión de involucramiento internamente. Estos resultados también señalan un punto de mucho interés ya que un 3.3% están “Totalmente en desacuerdo” o “Indiferente” dando a entender que a pesar de tener una buena gestión de integración esta misma no es aplicado a todos los

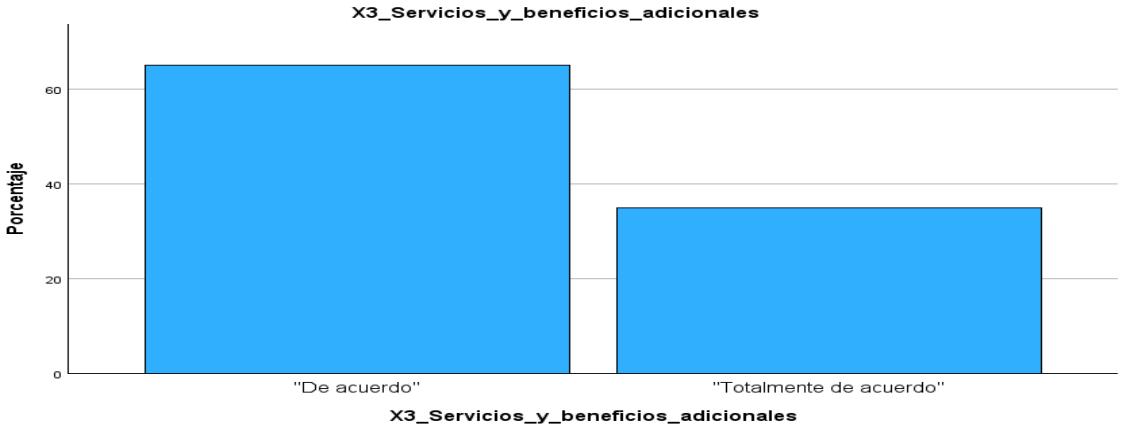
miembros o es lo que sienten ya sea por falta de comunicación afectiva o porque no perciben oportunidades reales de influir en las decisiones.

Tabla 6 *Servicios y beneficios adicionales*

X3_Servicios_y_beneficios_adicionales					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	**Porcentaje acumulado**
Válido	"De acuerdo"	39	65,0	65,0	**65,0**
	"Totalmente de acuerdo"	21	35,0	35,0	**100,0**
	Total	**60**	**100,0**	**100,0**	

Nota. Resultado de la encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Producción Pesquera Artesanal “20 de septiembre” en San Mateo.

Ilustración. 4 *Servicios y beneficios adicionales*



Nota. Grafica de los resultados de servicios y beneficios adicionales en Cooperativa Pesquera Artesanal “20 de septiembre” en San Mateo.

Interpretación

Los resultados arrojados muestran que un 65% de los encuestados están “De acuerdo” con los servicios y beneficios adicionales que se les he ofrecido, indicando que la cooperativa brinda programas de capacitación que aportan a la mejora de las habilidades. En un 35% de los encuestados están “Totalmente de acuerdo” lo que claramente demuestra que dentro de la cooperativa hay oportunidades de crecimiento profesional y personal.

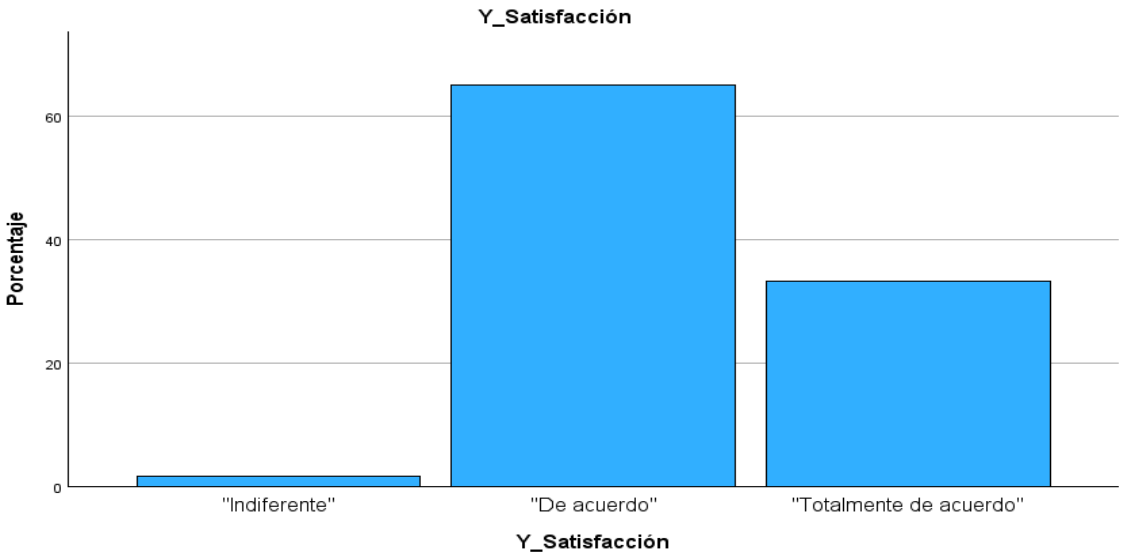
3.1.2. Y: Beneficios de los Socios

Tabla 7 *Variable Y*

Satisfacción					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	**Porcentaje acumulado**
Válido	"Indiferente"	1	1,7	1,7	**1,7**
	"De acuerdo"	39	65,0	65,0	**66,7**
	"Totalmente de acuerdo"	20	33,3	33,3	**100,0**
	Total	**60**	**100,0**	**100,0**	

Nota. Resultado de la encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Producción Pesquera Artesanal “20 de septiembre” en San Mateo.

Ilustración. 5 *Variable Y*



Nota. Grafica de los resultados de satisfacción en Cooperativa Pesquera Artesanal “20 de septiembre” en San Mateo.

Interpretación

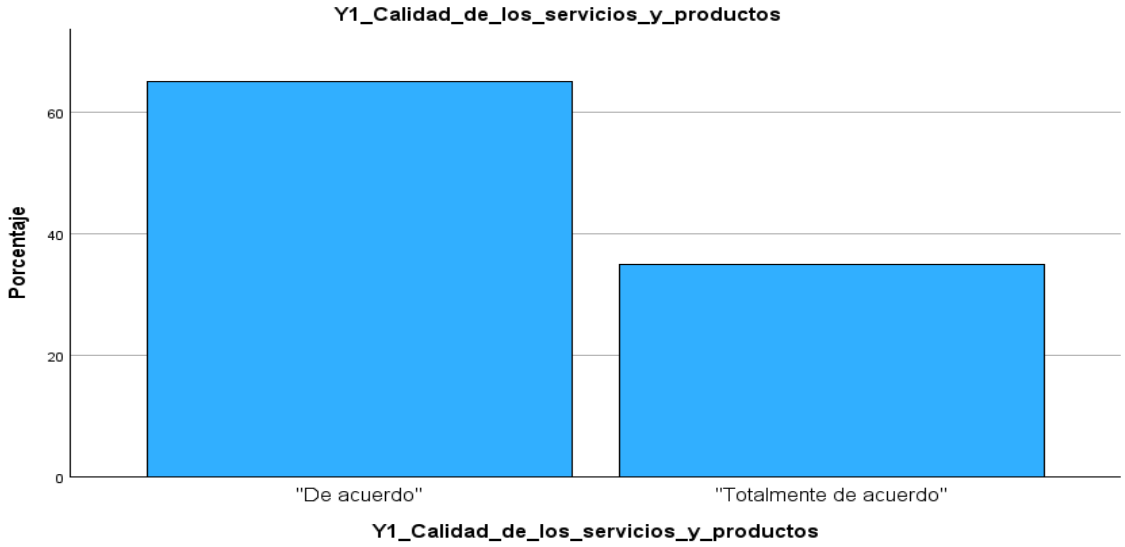
Los resultados de la encuesta realizada demuestran un grado alto de satisfacción de los colaboradores de la cooperativa referente a la calidad de los servicios y productos, la comunicación y la participación, y las relaciones y el trato interno. La mayor parte considera que la cooperativa proporciona apoyo adecuado y necesario para una óptima realización de las actividades en algunos puntos hasta supera las gestiones correspondientes esperadas, estas características contribuyen a un ambiente de confianza y seguridad en las gestiones y en el manejo que los líderes establecen.

Tabla 8 *Calidad de los servicios y productos*

Y1_Calidad_de_los_servicios_y_productos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	**Porcentaje acumulado**
Válido	"De acuerdo"	39	65,0	65,0	**65,0**
	"Totalmente de acuerdo"	21	35,0	35,0	**100,0**
	Total	**60**	**100,0**	**100,0**	

Nota. Resultado de la encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Producción Pesquera Artesanal “20 de septiembre” en San Mateo.

Ilustración. 6 *Calidad de los servicios y productos*



Nota. Grafica de los resultados de calidad de los servicios y productos en Cooperativa Pesquera Artesanal “20 de septiembre” en San Mateo.

Interpretación

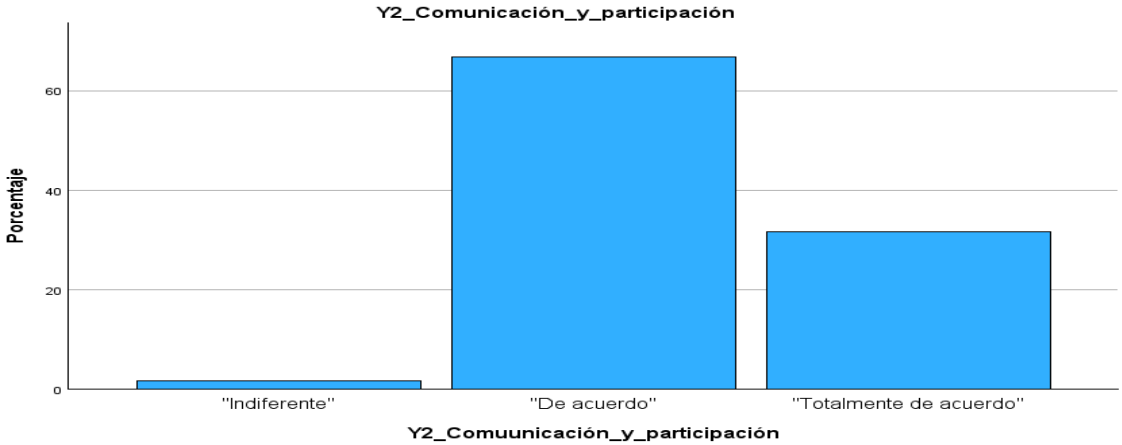
Los siguientes resultados indican que el 65% de los encuestados están “De acuerdo” con la calidad de los servicios y productos de la cooperativa, demostrando que en su mayoría siente que la cooperativa otorga apoyo para realizar sus actividades. Por otra parte, existe un 35% de los encuestados que están en “Totalmente de acuerdo” los que refleja aún más que la satisfacción es alta, este grupo menor sugiere que no solo se cumple con lo necesario, sino que en ciertos casos la supera, proporcionando condiciones laborales y herramientas que hacen que el desempeño sea óptimo.

Tabla 9 *Comunicación y participación*

Y2_Comunicación_y_participación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	**Porcentaje acumulado**
Válido	"Indiferente"	1	1,7	1,7	**1,7**
	"De acuerdo"	40	66,7	66,7	**68,3**
	"Totalmente de acuerdo"	19	31,7	31,7	**100,0**
	Total	**60**	**100,0**	**100,0**	

Nota. Resultado de la encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Producción Pesquera Artesanal “20 de septiembre” en San Mateo.

Ilustración. 7 *Comunicación y participación*



Nota. Grafica de los resultados de comunicación y participación en Cooperativa Pesquera Artesanal “20 de septiembre” en San Mateo.

Interpretación

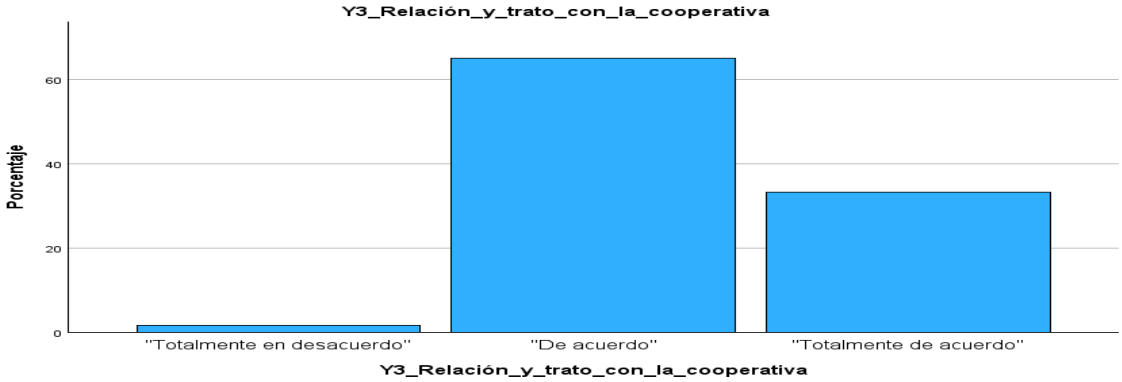
Según los resultados se observa que un 66.7% de las personas encuestadas están “De acuerdo” con la comunicación y participación dentro de la cooperativa, esto demuestra que una gran parte tiene presente que la comunicación entre los miembros es efectiva, este resultado es influenciado por la participación de los socios en las tomas de decisiones importantes como se mencionó anteriormente, además de que los socios parecen tener acceso a la información necesaria para desarrollar de manera correcta y efectiva su trabajo. Por otra parte, el 31.7% de los encuestados demostró estar “Totalmente de acuerdo” corroborando aún más la aceptación de los socios con el manejo de la cooperativa.

Tabla 10 *Relación y trato con la cooperativa*

Y3_Relación_y_trato_con_la_cooperativa					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	**Porcentaje acumulado**
Válido	"Totalmente en desacuerdo"	1	1,7	1,7	**1,7**
	"De acuerdo"	39	65,0	65,0	**66,7**
	"Totalmente de acuerdo"	20	33,3	33,3	**100,0**
	Total	**60**	**100,0**	**100,0**	

Nota. Resultado de la encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Producción Pesquera Artesanal “20 de septiembre” en San Mateo.

Ilustración. 8 *Relación y tarto con la cooperativa*



Nota. Grafica de los resultados de relación y trato con la cooperativa en Cooperativa Pesquera Artesanal “20 de septiembre” en San Mateo.

Interpretación

En los resultados arrojados por la encuesta realizada se obtuvo que el 65% de los encuestados indico estar “De acuerdo” con la relación y trato que reciben internamente en la cooperativa, esto se explica por excelente ambiente laboral por el cual se reconoce a la cooperativa. Además, un 33.3% de los encuestados señalo estar “Totalmente de acuerdo” lo que implica que este grupo confía plenamente en la capacidad de los líderes de la cooperativa para gestionar eficazmente. La confianza en los líderes es clave para mantener una organización cohesionada, y este porcentaje sugiere que una parte significativa de los socios ve en sus superiores la capacidad de liderazgo necesaria para asegurar el éxito de la cooperativa.

3.2. Comprobación de hipótesis.

3.2.1. Hipótesis general

Hi: Los beneficios SI influyen en la satisfacción de los socios de la cooperativa pesquera artesanal "20 de septiembre"

Ho: Los beneficios NO influyen en la satisfacción de los socios de la cooperativa pesquera artesanal "20 de septiembre"

Tabla 11 *Correlación de X -Y*

Correlaciones				
			X_Benefcios	**Y Satisfacción**
Rho de Spearman	X_Benefcios	Coeficiente de correlación	1,000	**,644****
		Sig. (bilateral)	.	**<.001**
		N	60	**60**
	Y Satisfacción	Coeficiente de correlación	,644**	**1,000**
		Sig. (bilateral)	<.001	**.**
		N	60	**60**

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

Nota. Tabla de correlación entre la variable independiente sobre la variable dependiente.

Interpretación

La tabla número 11 muestra que por medio del método de spearman, hay correlación positiva (p=0.644, p=0.001) en los beneficios y la satisfacción en los colaboradores de la cooperativa pesquera artesanal 20 de septiembre, por ende, no se acepta la hipótesis nula (Ho) sobre que los beneficios no influyen en la satisfacción, debido a que los resultadas expresan lo contrario, aceptando así la hipótesis alternativa (Hi) de que si existe influencia.

3.2.2. Hipótesis especifica 1

Hi: Los beneficios económicos SI influyen en la satisfacción de los socios de la Cooperativa Pesquera Artesanal "20 de septiembre".

Ho: los beneficios económicos NO influyen en la satisfacción de los socios de la Cooperativa Pesquera Artesanal "20 de septiembre".

Tabla 12 *Correlación de X1-Y*

Correlaciones				
			X1_Beneficios_económicos	**Y Satisfacción**
Rho de Spearman	X1_Beneficios_económicos	Coeficiente de correlación	1,000	**,677****
		Sig. (bilateral)	.	**<.001**
		N	60	**60**
	Y Satisfacción	Coeficiente de correlación	,677**	**1,000**
		Sig. (bilateral)	<.001	**.**
		N	60	**60**

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

Nota. La tabla muestra la relación entre la dimensión X1 y la variable Y

Interpretación

La tabla número 12 muestra que por medio del método de spearman, hay correlación positiva (p=0.677, p=0.001) en los beneficios económicos y la satisfacción en los colaboradores de la cooperativa pesquera artesanal 20 de septiembre, por ende, no se acepta la hipótesis nula (Ho) sobre que los beneficios económicos no influyen en la satisfacción, debido a que los resultadas expresan lo contrario, aceptando así la hipótesis alternativa (Hi) de que si existe influencia.

3.2.3. Hipótesis especifica 2

Hi: La participación y la toma de decisiones SI influyen en la satisfacción de los socios de la Cooperativa Pesquera Artesanal “20 de septiembre”.

Ho: La participación y la toma de decisiones NO influyen en la satisfacción de los socios de la Cooperativa Pesquera Artesanal “20 de septiembre”.

Tabla 13 *Correlación de X2-Y*

Correlaciones				
			X2_Participación_y_toma_de_decisiones	**Y_Satisfacción**
Rho de Spearman	X2_Participación_y_toma_de_decisiones	Coeficiente de correlación	1,000	**,739****
		Sig. (bilateral)	.	**<.001**
		N	60	**60**

	Y_Satisfacción	Coeficiente de correlación	,739**	**1,000**
		Sig. (bilateral)	<.001	**.**
		N	60	**60**

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

Nota. La tabla muestra la correlación entre la dimensión X2 y la variable Y

Interpretación

La tabla número 13 muestra que por medio del método de spearman, hay correlación positiva (p=0.789, p=0.001) en la participación y toma de decisiones y la satisfacción en los colaboradores de la cooperativa pesquera artesanal 20 de septiembre, por ende, no se acepta la hipótesis nula (Ho) sobre que la participación y la toma de decisiones no influyen en la satisfacción, debido a que los resultadas expresan lo contrario, aceptando así la hipótesis alternativa (Hi) de que si existe influencia.

3.2.4. Hipótesis especifica 3

Hi: Los servicios y beneficios adicionales SI influyen en la satisfacción de los socios de la Cooperativa Pesquera Artesanal “20 de septiembre”.

Ho: Los servicios y beneficios adicionales NO influyen en la satisfacción de los socios de la Cooperativa Pesquera Artesanal “20 de septiembre”.

Tabla 14 *Correlación de X3-Y*

Correlaciones				
			X3_Servicios_y_beneficios_adicionales	**Y_Satisfacción**
Rho de Spearman	X3_Servicios_y_beneficios_adicionales	Coeficiente de correlación	1,000	**,591****
		Sig. (bilateral)	.	**<.001**
		N	60	**60**
	Y_Satisfacción	Coeficiente de correlación	,591**	**1,000**
		Sig. (bilateral)	<.001	**.**
		N	60	**60**

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

Nota. La tabla muestra la correlación entre la dimensión X3 y la variable Y.

Interpretación

La tabla número 14 muestra que por medio del método de spearman, hay correlación positiva (p=0.591, p=0.001) en los servicios y beneficios adicionales y la satisfacción en los colaboradores de la cooperativa pesquera artesanal 20 de septiembre, por ende, no se acepta la hipótesis nula (Ho) sobre que los servicios y beneficios adicionales no influyen en la satisfacción, debido a que los resultadas expresan lo contrario, aceptando así la hipótesis alternativa (Hi) de que si existe influencia.

3.3. Discusión de resultados

Los resultados muestran que en relación de beneficios económicos y satisfacción de los socios una correlación de 0.677 (p= 0.001), la cual es significativa, este resultado implica que cuando los socios catan mejoras en los beneficios económicos ya sean rendimientos y precios competitivos, el nivel de satisfacción aumenta, esto brinda información sobre lo importante que es continuar con el desarrollo de políticas financieras que ayuden a la estabilidad económica y fortalezcan los incentivos internamente.

La correlación obtenida en la participación en la toma de decisiones y satisfacción es aún más influyente, ya que posee un valor de significancia correlacional de 0.739 (p=0.001), esto indica que la participación activa en los puntos de mayor importancia es determinante para que el nivel de satisfacción de parte de los socios sea elevado en la cooperativa, métodos como la democracia indican ser cruciales para mantener a los socios con mayor compromiso, enfatizando en la importancia de la comunicación activa y efectiva para todos.

En los servicios y beneficios adicionales también existe una correlación positiva de 0.591(p=0.001), aunque de menos valor de significancia, esto indica que los programas de capacitación y los beneficios han tenido una acogida adecuada de parte de los socios, a pesar de ser de menor valor, alcanza para destacar la importancia de los servicios adicionales en la mejora de la percepción del sentido de pertinencia en la cooperativa.

Los resultados muestran que, si bien todas las áreas de beneficios son importantes para la satisfacción de los socios, la participación en las decisiones de la cooperativa y los beneficios económicos tienen un peso ligeramente mayor. Esto sugiere que, si la cooperativa fortalece estos aspectos, creando políticas más inclusivas y mejorando las oportunidades económicas, podría aumentar aún más la satisfacción y el sentido de pertenencia de sus socios.

A la vez, expandir los programas de capacitación y otros beneficios adicionales también aparece como una estrategia importante para mantener a los socios comprometidos y motivados. Estas iniciativas no solo aportan al desarrollo personal de cada miembro, sino que también refuerzan el vínculo y la lealtad hacia la cooperativa.

Se destaca lo valioso que es seguir optimizando cada uno de estos aspectos. Al hacerlo, la cooperativa no solo apoya el bienestar de sus socios, sino que también fortalece la relación y construye una base sólida para su propio éxito a largo plazo.

CAPITULO IV

4. Diseño de la propuesta.

"Programa integral de satisfacción y compromiso de los socios en la cooperativa"

4.1. Relación de resultados.

Tabla 15 *Relación de resultados*

Dimensiones	Objetivos	Resultados Esperados
Beneficios económicos (X)	Sensibilizar a la cooperativa sobre la importancia de mejorar los beneficios económicos para los socios.	-Satisfacción de los socios con los beneficios económicos, destacando su importancia en la calidad de vida.
Participación y toma de decisiones (X)	Promover un entorno de participación activa en la toma de decisiones de la cooperativa.	-Mayor involucramiento de los socios en la toma de decisiones y mejora de la percepción de transparencia de la cooperativa.
Servicios y beneficios adicionales (X)	Incentivar el desarrollo de servicios adicionales que fortalezcan las capacidades de los socios.	-Fortalecimiento de su sentido de pertenencia mediante los servicios de capacitación y crecimiento.
Calidad de los servicios y productos (Y)	Impulsar que la calidad de los servicios y productos satisfaga las expectativas de los socios.	-Altos niveles de satisfacción de los socios respecto a la calidad reflejando un impacto positivo en su desempeño.
Comunicación y participación (Y)	Fortalecer la comunicación entre la directiva y los socios para mejorar la satisfacción organizacional.	-Mejora en la percepción de comunicación efectiva y mayor satisfacción con la transparencia de decisiones.
Relación y trato con la cooperativa (Y)	Fomentar un ambiente de respeto y buen trato hacia los socios dentro de la cooperativa.	-Aumento de la confianza en el liderazgo y satisfacción con el trato recibido en la cooperativa.

Nota. Elaboración de autor.

4.2. Sistematización del Plan de Acción.

Tabla 16 *Sistematización del plan de acción*

Dimensiones	Objetivos	Indicadores	Plazo	Estrategia
Beneficios económicos (X)	Sensibilizar a la cooperativa sobre la importancia de mejorar los beneficios económicos para los socios.	Nivel de satisfacción con compensaciones y bonificaciones.	3 meses..	Revisar y ajustar el sistema de compensaciones y bonificaciones.
Participación y toma de decisiones (X)	Promover un entorno de participación activa en la toma de decisiones de la cooperativa.	Participación en decisiones claves de la cooperativa.	6 meses.	Crear un comité de socios para involucrarlos en decisiones estratégicas.
Servicios y beneficios adicionales (X)	Incentivar el desarrollo de servicios adicionales que fortalezcan las capacidades de los socios.	Disponibilidad y valoración de programas de capacitación.	9 meses.	Implementar programas de capacitación continua adaptados a las necesidades de los socios.
Calidad de los servicios y productos (Y)	Asegurar que la calidad de los servicios y productos satisfaga las expectativas de los socios.	Percepción sobre la calidad de servicios y productos.	3 meses.	Realizar evaluaciones de calidad y ajustar según retroalimentación.
Comunicación y participación (Y)	Fortalecer la comunicación entre la directiva y los socios para mejorar la satisfacción	Claridad y frecuencia en la comunicación organizacional.	6 meses.	Establecer reuniones informativas periódicas para fortalecer la comunicación.

Dimensiones	Objetivos	Indicadores	Plazo	Estrategia
	organizacional.			
Relación y trato con la cooperativa (Y)	Fomentar un ambiente de respeto y buen trato hacia los socios dentro de la cooperativa.	Nivel de confianza y percepción de respeto en el ambiente laboral.	12 meses.	Desarrollar talleres y actividades que promuevan una cultura de respeto y colaboración.

Nota. Elaboración de autor

4.3. Justificación.

La propuesta desarrollada busca sensibilizar a la cooperativa sobre la importancia de mejorar los beneficios económicos, fomentar la participación activa en la toma de decisiones, e incentivar servicios adicionales que fortalezcan las capacidades de los socios. Al ajustar las compensaciones y bonificaciones, se espera que los socios sientan que sus aportes son valorados, lo cual incrementará su compromiso y satisfacción.

Promover la participación en la toma de decisiones y crear un comité de socios establece un entorno de transparencia y refuerza la confianza mutua, asegurando que los socios perciban una mayor equidad en el proceso de decisiones. Además, los programas de capacitación continua y los servicios adicionales responden a la necesidad de crecimiento profesional de los socios, enriqueciendo sus competencias y su integración en la cooperativa.

El fortalecimiento de la comunicación y la mejora en la calidad de servicios y productos garantiza que las expectativas de los socios se cumplan y refuerzan su lealtad. Finalmente, promover un ambiente de respeto y buen trato contribuye a un entorno de trabajo armonioso, facilitando relaciones colaborativas y de confianza que son esenciales para el desarrollo a largo plazo de la cooperativa.

4.4. Objetivos estratégicos de la propuesta.

La propuesta tiene como objetivo principal incrementar la satisfacción de los socios mediante la mejora de beneficios económicos, participación en decisiones, desarrollo de programas de capacitación y la optimización de la calidad de los servicios. Esto refleja el enfoque en implementar acciones concretas para mejorar la satisfacción de los socios a través de beneficios económicos, participación activa, programas de capacitación y el fortalecimiento de la calidad de servicios y del entorno organizacional. Para lograr este propósito se han establecido los siguientes objetivos estratégicos:

1. Sensibilizar a la cooperativa sobre la importancia de mejorar los beneficios económicos para los socios:

- Estrategia: Revisar y ajustar el sistema de compensaciones y bonificaciones. La cooperativa actualizará los beneficios económicos para asegurar que los socios perciban un valor adecuado en una membresía, reforzando su satisfacción y compromiso con la organización.

2. Promover un entorno de participación activa en la toma de decisiones de la cooperativa:
    - Estrategia: Crear un comité de socios para involucrarlos en decisiones estratégicas. Involucrar a los socios en el proceso de decisiones estratégicas aumenta la transparencia, promoviendo un ambiente de confianza y compromiso.
3. Incentivar el desarrollo de servicios adicionales que fortalezcan las capacidades de los socios:
    - Estrategia: Implementar programas de capacitación continúa adaptados a las necesidades de los socios. La cooperativa desarrollará programas de capacitación que fortalezcan las competencias de los socios, promoviendo un entorno de crecimiento y aprendizaje.
4. Asegurar que la calidad de los servicios y productos satisfaga las expectativas de los socios:
    - Estrategia: Realizar evaluaciones de calidad y ajustar según retroalimentación. La cooperativa mantendrá un enfoque en la calidad de sus servicios y productos, garantizando que estos cumplan con las expectativas de los socios y refuercen su lealtad.
5. Fortalecer la comunicación entre la directiva y los socios para mejorar la satisfacción organizacional:
    - Estrategia: Establecer reuniones informativas periódicas para fortalecer la comunicación. A través de reuniones semestrales, la cooperativa garantizará una comunicación abierta y transparente, manteniendo informados a los socios sobre decisiones y objetivos, lo que fomentará un ambiente de confianza y colaboración.
6. Fomentar un ambiente de respeto y buen trato hacia los socios dentro de la cooperativa:
    - Estrategia: Desarrollar talleres y actividades que promuevan una cultura de respeto y colaboración. La cooperativa implementará programas que refuercen el respeto y la convivencia positiva, creando un entorno organizacional en el que los socios se sientan valorados y respetados, lo cual fortalecerá la cohesión y el compromiso.
    -

4.5. Formulación del plan de acción.

Objetivo general

Mejorar la satisfacción y el compromiso de los socios de la cooperativa a través de la optimización de los beneficios económicos, la participación en la toma de decisiones, la capacitación y la mejora de la calidad de los servicios.

Objetivos Estratégicos:

1. Sensibilizar a la cooperativa sobre la importancia de mejorar los beneficios económicos para los socios.
2. Promover un entorno de participación activa en la toma de decisiones de la cooperativa.
3. Incentivar el desarrollo de servicios adicionales que fortalezcan las capacidades de los socios.
4. Impulsar que la calidad de los servicios y productos satisfaga las expectativas de los socios.
5. Fortalecer la comunicación entre la directiva y los socios para mejorar la satisfacción.
6. Fomentar un ambiente de respeto y buen trato hacia los socios dentro de la cooperativa.

4.6. Plan de acción.

1. Sensibilización sobre Beneficios Económicos: La revisión de compensaciones y bonificaciones responde a la necesidad de mantener beneficios actualizados y competitivos, logrando que los socios perciban un valor tangible. Este proceso se desarrollará en un plazo de 3 meses.
2. Fomento de la Participación Activa: Crear un comité de socios para la toma de decisiones estratégicas asegura que estos perciban un ambiente transparente y participativo, reforzando el sentido de pertenencia. Esta actividad se implementará en un plazo de 6 meses.
3. Incentivo de Servicios Adicionales: Los programas de capacitación continua fortalecerán las capacidades de los socios y mejorarán su integración. Estos programas, desarrollados en un plazo de 9 meses, promoverán un crecimiento continuo y fortalecerán la cooperación.
4. Garantía de Calidad en Servicios y Productos: Las evaluaciones regulares asegurarán que la calidad de los servicios cumpla con las expectativas, promoviendo la satisfacción. Este proceso de evaluación y ajuste se llevará a cabo en 3 meses.
5. Fortalecimiento de la Comunicación Interna: Reuniones informativas periódicas cada 6 meses mantendrán una comunicación clara y abierta, permitiendo que los socios se mantengan informados y participen activamente en las decisiones.
6. Promoción de un Ambiente de Respeto y Buen Trato: Se implementarán talleres y actividades que fomenten la cultura de respeto y colaboración. Esta iniciativa, con un plazo de 12 meses, fortalecerá las relaciones entre los socios y la directiva, promoviendo un entorno organizacional positivo y de confianza.

4.7. Presupuesto.

Tabla 17 *Presupuesto*

Objetivos	Estrategias	Actividades	Recursos necesarios	Presupuesto
Sensibilizar a la cooperativa sobre la importancia de mejorar los beneficios económicos para los socios.	Ajustar compensaciones	Análisis y revisión de bonificaciones	Consultor ($300)	$300
Promover un entorno de participación activa en la toma de decisiones de la cooperativa.	Crear comité de socios.	Convocatoria y reuniones	Material de oficina ($200)	$200
Incentivar el desarrollo de servicios adicionales que fortalezcan las capacidades de los socios.	Implementar programas de capacitación continua.	Diseño y ejecución del programa	Cursos e instructores ($800)	$800
Asegurar que la calidad de los servicios y productos satisfaga las expectativas de los socios.	Evaluaciones periódicas.	Encuestas y entrevistas	Encuestador ($150)	$150
Fortalecer la comunicación entre la directiva y los	Realizar reuniones informativas.	Planificación de reuniones	Material ($100)	$100

socios para mejorar la satisfacción organizacional.				
Fomentar un ambiente de respeto y buen trato hacia los socios dentro de la cooperativa.	Fortalecer cultura organizacional.	Talleres de valores.	Instructor ($250)	$250
		TOTAL		$1800

Nota. Elaboración de autor.

4.8. Cronograma.

Tabla 18 *Cronograma*

Mes.	Actividades.
1-3.	Análisis y revisión de bonificaciones.
3-6.	Convocatoria y reuniones.
7-9.	Diseño y ejecución del programa.
1-12.	Evaluaciones periódicas.
1-6.	Encuestas y entrevistas.
6-9.	Planificación de reuniones.
9-12	Talleres de valores.

Nota. Elaboración de autor.

CONCLUSIONES.

El proyecto ha permitido establecer una propuesta integral para mejorar la satisfacción de los socios de la cooperativa a través de una combinación de beneficios económicos, participación activa, programas de desarrollo personal y profesional, además un entorno de confianza y respeto. La importancia de los beneficios económicos adecuados fue uno de los principales hallazgos, al descubrir que estos actúan como un incentivo esencial para los socios, mejorando su percepción sobre la cooperativa y motivándolos a mantener su afiliación.

Otro aspecto fundamental es la inclusión de los socios en la toma de decisiones mediante un comité. Esta medida no solo aumenta la transparencia de las acciones de la cooperativa, sino que también refuerza el sentido de pertenencia y compromiso de los socios, lo cual es esencial para el crecimiento organizacional. A largo plazo, la integración de este comité contribuirá a crear una base sólida de confianza y colaboración, permitiendo una gestión más participativa y abierta a la retroalimentación constructiva.

La implementación de programas de capacitación responde a la necesidad de los socios de desarrollarse tanto a nivel profesional como personal, generando en ellos un compromiso más profundo con los valores de la cooperativa. Esto no solo mejora sus habilidades laborales y fortalece su autoconfianza, sino que también contribuye a crear un grupo de trabajo cohesionado y con mayores competencias, lo cual beneficia directamente la operación y los resultados de la cooperativa en su conjunto.

La calidad de los servicios y productos ha sido otra área clave. La atención a la calidad demuestra el compromiso de la cooperativa por cumplir con los estándares esperados, lo cual refuerza la satisfacción de los socios y su lealtad. Finalmente, la creación de una cultura organizacional de respeto y confianza facilita la construcción de un entorno donde los socios se sienten valorados, promoviendo la colaboración y el bienestar. En conclusión, esta propuesta establece las bases para un modelo sostenible de desarrollo organizacional que responde eficazmente a las necesidades y expectativas de los socios.

RECOMENDACIONES.

Se recomienda realizar una evaluación anual de los beneficios económicos, para asegurar que estos se mantengan competitivos y atractivos para los socios. Esta revisión permitirá ajustar las compensaciones y bonificaciones según el contexto económico y las expectativas de los socios, incentivando su compromiso y satisfacción continua con la cooperativa.

Para maximizar el impacto del comité de participación, se sugiere institucionalizar esta estructura, asegurando que los socios tengan un canal formal y constante para expresar sus ideas y preocupaciones. Esto puede incluir reuniones periódicas y un sistema de seguimiento para las propuestas que se presenten en el comité, de manera que se generen resultados concretos y visibles para los socios.

La capacitación debe ser continua y adaptada a las necesidades cambiantes del entorno laboral. Es recomendable evaluar periódicamente los contenidos de los programas formativos, ampliando su alcance e incorporando nuevos temas relevantes, como el uso de tecnología, sostenibilidad, y desarrollo de habilidades blandas. Esto asegurará que los socios no solo se beneficien de los conocimientos, sino que se sientan motivados a contribuir activamente a los objetivos de la cooperativa.

Para mantener una percepción de alta calidad, se recomienda que la cooperativa establezca un sistema de evaluación continua de sus servicios y productos. Esto puede incluir la realización de encuestas de satisfacción y la recolección de comentarios de los socios en diferentes momentos del año. Un enfoque proactivo permitirá detectar áreas de mejora antes de que se conviertan en problemas mayores y asegurar que la cooperativa se mantenga alineada con las expectativas de sus socios.

La comunicación es clave para la cohesión y efectividad de cualquier organización. Se recomienda que la cooperativa implemente reuniones semestrales con los socios, donde se presenten los avances de los objetivos, se escuchen sus comentarios, y se fomente un espacio de diálogo abierto. Esta iniciativa contribuirá a construir un ambiente de confianza y a asegurar que los socios se sientan escuchados y valorados.

Un entorno laboral de respeto y apoyo es esencial para el éxito de la cooperativa. Se sugiere que la organización desarrolle un programa de fortalecimiento cultural, que incluya talleres y actividades grupales orientadas a fomentar valores de respeto, ética y colaboración. Además, incorporar una política de reconocimiento de logros personales y grupales puede reforzar la motivación y el sentido de pertenencia de los socios.

Implementando estas recomendaciones, la cooperativa no solo asegurará el cumplimiento de los objetivos planteados en el proyecto, sino que también fomentará una cultura organizacional robusta y preparada para enfrentar los desafíos futuros.

BIBLIOGRAFÍA.

Bauni, N., & Fajn, G. (2023). Estrategias intersticiales de resistencia al neoliberalismo como forma de organización colectiva y ampliación de derechos. *Otra Economía, 16*(29), 146-169. Obtenido de https://revistaotraeconomia.org/index.php/otraeconomia/article/view/15023

Bombón, D., & Pacheco, F. (2021). Impacto económico de las cooperativas de ahorro y crédito de tipo cerrada en los empleados de instituciones y empresas públicas y privadas.
Bolentín De Coyuntura, 1(28), 5-10. doi:10.31243/bcoyu.28.2021.1064

Coba, E., & Díaz, J. (2022). Principios cooperativos análisis desde la imagen y beneficios de una cooperativa de Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG, 27*(7), 680-696. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890703

Coba, E., Díaz, J., Tapia, E., & Mansilla, J. (2019). El rendimiento financiero explicado a través de los principios cooperativos. Un estudio en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. *Contaduría y administración, 64*(4),10. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7724988

Cobián, Á., Rosales, J., & Fernández, A. (2021). Indicadores del Balance Social Cooperativo para el sector de ahorro y préstamo mexicano. *Cooperativismo y Desarrollo, 9*(3), 831- 855. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2310-340X2021000300831&script=sci_arttext

Crispín, L., Torero, Z., & Martel, P. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los bancos privados. *Revista Desafíos, 11*(2), 156–164. doi:10.37711/desafios.2020.11.2.212

Donolo, D., Magallanes, G., & Martín, R. (2021). Participación, identidad y habilidades socio-emocionales en una comunidad de práctica. El caso de una cooperativa agrícola tambera. *Cooperativismo & Desarrollo, 29*(120), 1-18. doi:10.16925/2382-4220.2021.02.04

Fadhillah, I., Pangestika, R., Charunnissa, Z., & Nur, R. (2023). Análisis de la calidad del servicio para mejorar la satisfacción de los socios (estudio de caso sobre cooperativas). *International Journal of Social Science, Educational, Economics, Agriculture Research and Technology, 2*(2), 1191-1197. Obtenido de https://pdfs.semanticscholar.org/3ee8/bffc7a1ee65ed676f07c2707c70d53c406fc.pdf

Fajardo, G. (2019). Derecho cooperativo Economía social y solidaria. *Cooperativismo & Desarrollo, 27*(114), 1. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7182286

Hernández, A., Gentile, A., & Herrera, I. (2021). Participación juvenil para el desarrollo rural análisis de un caso cubano en cooperativas agrarias. *REVESCO: revista de estudios cooperativos*(137), 161-172. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7873089

Izquierdo, M. (2021). Cooperativas E inclusión En La Ciudad De México. *Deusto Estudios Cooperativos*(12), 79-99. doi:10.18543/dec-12-2019pp79-99

Lema, A., Cuenca, D., & Cordova, B. (2020). Calidad y servicio al cliente en una cooperativa

de ahorro y crédito del cantón Riobamba. *Uniandes Episteme. Revista De Ciencia, Tecnología E Innovación, 7*(4), 476–487. Obtenido de https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1960

Macías, A. (2021). El socio de cooperativa y el de sociedad de capital, puntos de divergencia y convergencia en torno a los principios que dirigen la dinámica interna cooperativa. Libre adhesión, control democrático y participación económica del socio. *Revista Jurídica de Economía Social y Cooperativa*(38), 217-260. doi:10.7203/CIRIEC-JUR.38.20786

Marañón, B. (2020). *La medición de la Reputación Corporativa de las Empresas de Comunicación.* Torrosa. Matus, C. (2022). *Teoría del juego social.* Cuadernos del ISCo. Universidad Nacional de Lanús. Obtenido de https://repositorio.esocite.la/972/

McKillop, D., French, D., Quinn, B., Sobiech, A., & Wilson, J. (2020). Cooperative financial institutions: A review of the literature. *International Review of Financial Analysis, 71*. doi:International Review of Financial Analysis

Méndez, F., & Palacios, N. (2020). La responsabilidad social en la gestión cooperativa de ahorro y crédito Chone Ltda.". *Dominio de las Ciencias, 6*(2), 411-430. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7398462#:~:text=Se%20examin%C3%

B3%20el%20t%C3%A9rmino%20responsabilidad%20social%20en%20el,manera%20determinante%20al%20desarrollo%20socio-econ%C3%B3mico%20de%20la%20comunidad.

Muller, J. (2020). *Análisis de la relación del modelo de recompensa total (salario, beneficios sociales y recompensas psicológicas) con la satisfacción, desempeño y el compromiso del trabajador [Trabajos Fin de Máster].* Universidad de Granada. Obtenido de http://hdl.handle.net/10481/67219

Parrales , L., Basurto, E., Cruz, I., & Ponce, A. (2021). Asociatividad, cadena de valor e impacto de ambas. *Revista Publicando, 8*(31), 392-413. doi:10.51528/rp.vol8.id2259

Peña, Y. (2019). El turismo sustentable como alternativa de emprendimiento desde la teoría del intercambio social en Venezuela. *Revista Agrollania de Ciencia y Tecnología, 18*, 1-10. doi:200.11.218.106/index.php/agrollania/article/view/793

Portillo, M. (2019). La recaudación tributaria y los beneficios fiscales de las cooperativas en el IS. Análisis y evolución CIRIEC-España. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, 1*(82), 253-286. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/174/17433883010.pdf

Pruitt, H., Boley, B., D'Angelo, G., Murphy, B., & Mcconell, M. (2021). Análisis importancia-satisfacción de los socios de la cooperativa de gestión de ciervos. *Business Strategy and the Environment, 45*(1), 85-96. doi:10.1002/wsb.1158

Rodríguez, A. (2018). Educación, formación e información de los socios en las cooperativas (un principio cooperativo al servicio del fomento del empleo de calidad). *CIRIEC-España, revista jurídica de economía social y cooperativa*(33), 105-144. Obtenido de https://revistas.uv.es/index.php/juridicaciriec/article/view/13388

Romero, J., Remache, J., Ocampo, W., & Alvarado, R. (2020).

Gestión del talento humano en las cooperativas de ahorro y crédito, para mejorar la atención a los socios. *Journal of Science and Research: Revista Ciencia e Investigación, 5*(2), 63-79. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7894305

Shanujas, V., & Radha, T. (2021). ¿Influyen las competencias laborales en la satisfacción de los clientes? Una investigación en el sector de la banca cooperativa. *International Journal of Productivity and Performance Management, 72*(3), 809-826. doi:10.1108/IJPPM-09- 2020-0473

Sotil, V. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente socio en la cooperativa de ahorro y credito Finansur Perú – año 2021*. Universidad Nacional del Callao. Obtenido de http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/7545

Tamayo, M. (2007). DISEÑO METODOLOGICO SEGÚN MARIO TAMAYO Y SONIAMUÑOZ.

Bitacora Intr al lenguaje de la ciencia. Recuperado el 11 de 12 de 2023, de http://angelicamarialo.blogspot.com/2007/10/diseo-metodologico-segn-mario-tamayo- y.html

Valenzuela, N., Buentello, C., Gomez, L., & Villareal, V. (2019). La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios), 6*(2), 18-24. doi:10.22579/23463910.159

Valle, D., & Figueroa, J. (2020). Percepción social de los socios sobre las Cooperativas No Agropecuarias en Cuba. *Deusto Estudios Cooperativos*(15), 119-144. doi:10.18543/dec- 15-2020pp119-144

Vargas, C. (2020). El acto cooperativo en el derecho español. *CIRIEC-España, revista jurídica de economía social y cooperativa*(37), 9-52. Obtenido de https://revistas.uv.es/index.php/juridicaciriec/article/view/16745

Ventosa, V. (2019). *Didáctica de la participación: Teoría, metodología y práctica.* Narcea S.A. Ediciones. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=S-ykDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=teor%C3%ADa+de+la+participaci%C3%B3n+&ots=AuzZkwmCdM&sig=zaxNLbs9VVNiJLR0H1bFrRlbhNU#v=onepage&q=teor%C3%ADa%20de%20la%20participaci%C3%B3n&f=false

Vera, M. (2020). *Modelo de evaluación del desempeño social cooperativo y buen vivir en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta LTDA.* Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí ESPAM MFL. Obtenido de https://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1360

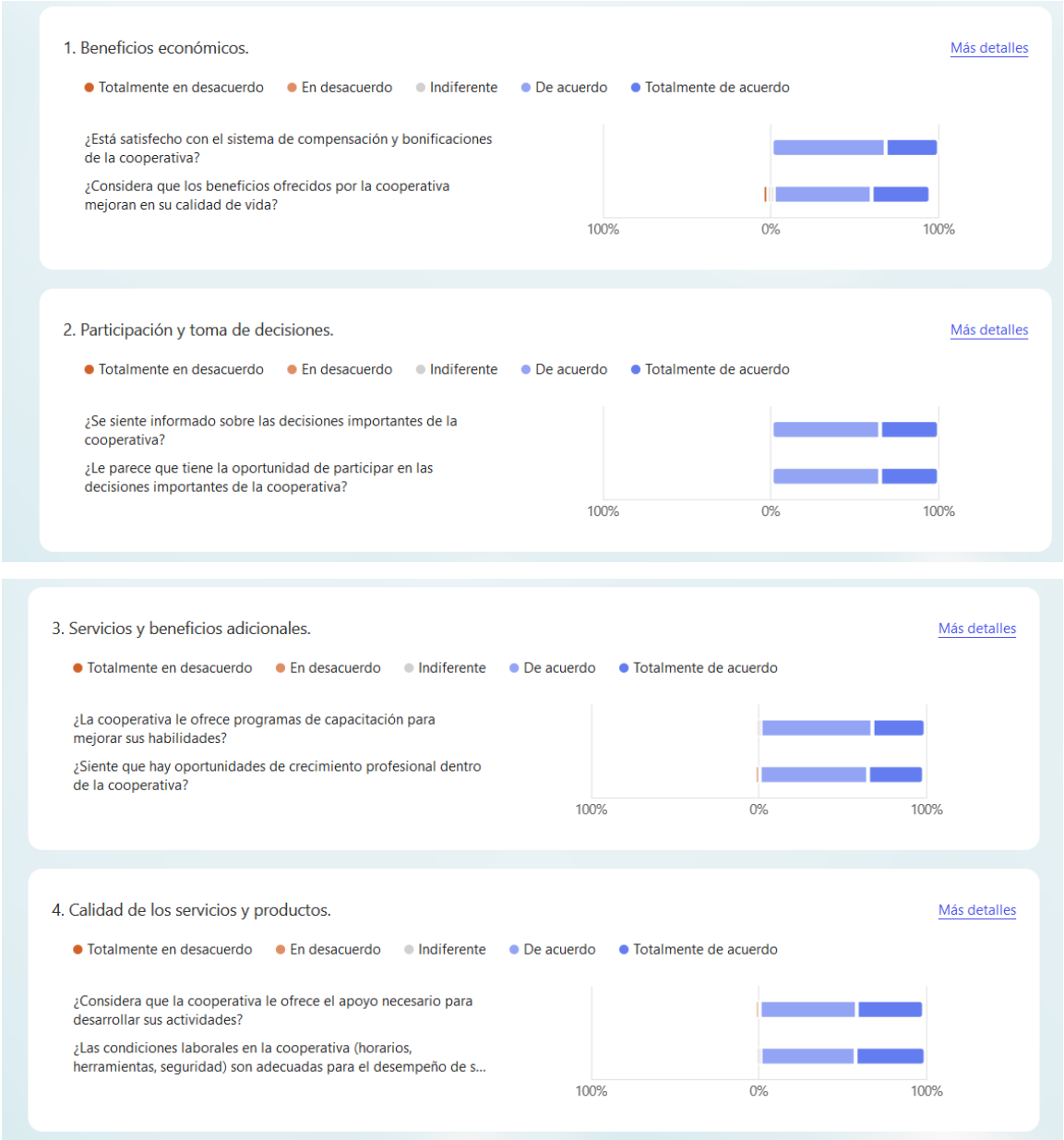
Viguera, R. (2019). Algunas cuestiones en relación con el derecho de voto. Especial atención al voto plural en las sociedades capitalistas y cooperativas. *CIRIEC-España, revista jurídica de economía social y cooperativa, 1*(34), 169-199. Obtenido de https://revistas.uv.es/index.php/juridicaciriec/article/view/13676/18086

ANEXOS.

Recopilación de información con la secretaria de la cooperativa “20 de septiembre”.

Día de la encuesta hacia los socios en la sede da la Cooperativa “20 septiembre”.

Resultados de la encuesta aplicada.



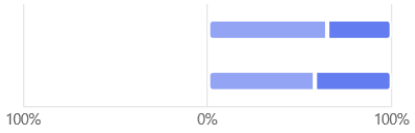
5. Comunicación y participación.

Más detalles

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo

¿Considera que la comunicación entre la directiva y los socios es clara y efectiva?

¿Se siente informado sobre las decisiones importantes de la cooperativa?



6. Relación y trato con la cooperativa.

Más detalles

Ttotalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo

¿Se siente cómodo con el ambiente laboral y el trato recibido por sus superiores?

¿Confía en la capacidad de los líderes de la cooperativa para gestionar eficazmente?

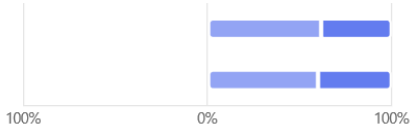


Tabla 19 *Matriz de consistencia*

Variable	Dimensiones	Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis
Variable (X) Beneficios de los socios	**X1.** Beneficios económicos.	**X1-Y.** ¿Los beneficios económicos influyen en la satisfacción de los socios de la cooperativa artesanal "20 de septiembre"?	**X1-Y.** definir si los beneficios económicos influyen en la satisfacción de los socios de la cooperativa artesanal "20 de septiembre"	**Hi.** Los beneficios económicos si influyen en la satisfacción de los socios de la cooperativa pesquera artesanal "20 de septiembre"
				Ho. Los beneficios económicos no influyen en la satisfacción de los socios de la cooperativa pesquera artesanal "20 de septiembre"
	X2. Participación en la toma de decisiones.	**X2-Y.** ¿La participación en la toma de decisiones influyen en la satisfacción de los socios de la cooperativa artesanal "20 de septiembre"?	**X2-Y.** definir si la participación en la toma de decisiones influyen en la satisfacción de los socios de la cooperativa artesanal "20 de septiembre"	**Hi.** La participación en la toma de decisiones si influyen en la satisfacción de los socios de la cooperativa pesquera artesanal "20 de septiembre"
				Ho. La participación en la toma de decisiones no influyen en la satisfacción de los socios de la cooperativa pesquera artesanal "20 de septiembre"
	X3. Servicios y beneficios adicionales.	**X3-Y.** ¿Los servicios y beneficios adicionales influyen en la satisfacción de los socios de la cooperativa artesanal "20 de septiembre"?	**X3-Y.** definir si los servicios y beneficios adicionales influyen en la satisfacción de los socios de la cooperativa artesanal "20 de septiembre"	**Hi.** Los servicios y beneficios adicionales si influye en la satisfacción de los socios de la cooperativa pesquera artesanal "20 de septiembre"
				Ho. Los servicios y beneficios adicionales no influye en la satisfacción de los socios de la cooperativa pesquera artesanal "20 de septiembre"

Nota. Elaboración de autor.