

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN



**“CULTURA Y SATISFACCIÓN DE LA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA
COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS**

**LAURA CASILDA SICCHA MACASSI
LUPE ELIZABETH SICCHA MACASSI**

Callao, 2018

PERÚ

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO:

- Mg. Julio Wilmer Tarazona Padilla : Presidente
- Dra. Flor de María Garivay Torres : Secretario
- Dr. Félix Alejandro Bonilla Rodríguez : Miembro
- Dr. Luis Alberto Chunga Olivares : Miembro

Asesor: Dr. Hernán Ávila Morales

Nº de Libro : 01

Nº de Acta : 012

Fecha de Aprobación de tesis: Bellavista, Julio 26 del 2018

DEDICATORIA

A Dios nuestro Señor.

A nuestros padres por brindarnos su amor y apoyo para cumplir con el desarrollo y culminación de esta Tesis.

AGRADECIMIENTO

A mi Asesor Dr. Hernán Ávila Morales y Personal Docente de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Administrativas por su asesoría y apoyo profesional quienes contribuyeron al logro de los objetivos de Tesis.

INDICE

CARATULA	
PÁGINA DE RESPETO	
HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
INDICE	1
ÍNDICE DE CUADROS	3
ÍNDICE DE GRÁFICOS	6
RESUMEN	13
ABSTRACT	14
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1 Identificación del problema	15
1.2 Formulación de problema	16
1.3 Objetivos de la Investigación	16
1.3.1 Objetivo General	16
1.3.2 Objetivos Específicos	17
1.4 Justificación	17
II. MARCO TEÓRICO	22
2.1 Antecedentes del estudio	23
• A Nivel Internacional	23
2.2 Bases Teóricas	25
• Cooperativismo	26
• Ley General de las Cooperativas	33
2.3 Definición de términos	38
III. VARIABLES E HIPÓTESIS	41
3.1 Definición de las variables	41
3.2 Operacionalización de variables	42
3.3 Hipótesis general e hipótesis específicas	43

IV. METODOLOGÍA	44
4.1 Tipo de investigación	44
4.2 Diseño de la investigación	44
4.3 Población y Muestra	44
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
4.5 Procedimientos de recolección de datos	45
4.6 Procesamiento estadístico y análisis de datos	46
V. RESULTADOS	47
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	60
6.1 Contratación de hipótesis con los resultados	60
6.2 Contratación de resultados con otros estudios similares	61
VII. CONCLUSIONES	64
VIII. RECOMENDACIONES	65
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	66
ANEXOS:	68
• Matriz de consistencia	

ÍNDICE DE CUADROS

	Págs.:
Cuadro 1: Algunas formas de Cooperación Tradicional Latinoamericana que ha subsistido hasta el presente	19
Cuadro 5.1: Satisfacción de la Gestión Administrativa de la Cooperativa Túpac Amaru II, 2016	47
Cuadro 5.2: Valores de frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la Satisfacción de la Gestión Administrativa, Cooperativa Túpac Amaru II, 2016	48
Cuadro 5.3: Cultura de la Gestión Administrativa de la Cooperativa Túpac Amaru II, 2016	49
Cuadro 5.4: Valores de frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la Cultura de la Gestión Administrativa, Cooperativa Túpac Amaru II, 2016	50
Cuadro 5.5: Cultura y Satisfacción de la Gestión Administrativa, Cooperativa Túpac Amaru II, 2016	51
Cuadro 5.6: Asociación del Indicador de la Dimensión, Ayuda Mutua y Capacitación	52
Cuadro 5.7: Asociación del Indicador de la Dimensión, Ayuda Mutua y Conocimientos Normativos	53

Cuadro 5.8:	Asociación del Indicador de la Dimensión, Ayuda Mutua y Conocimientos Normativos	53
Cuadro 5.9:	Asociación del Indicador de la Dimensión, Ayuda Mutua y Conocimientos Normativos	54
Cuadro 5.10:	Asociación del Indicador de la Dimensión, Ayuda Mutua y Conocimientos Normativos	54
Cuadro 5.11:	Asociación del Indicador de la Dimensión, Solidaridad y Conocimientos Administrativos	55
Cuadro 5.12:	Asociación del Indicador de la Dimensión, Responsabilidad y Capacitación	56
Cuadro 5.13:	Asociación del Indicador de la Dimensión, Responsabilidad y Capacitación	56
Cuadro 5.14:	Asociación del Indicador de la Dimensión, Responsabilidad y Capacitación	57
Cuadro 5.15:	Asociación del Indicador de la Dimensión, Responsabilidad y Conocimiento Administrativo	57
Cuadro 5.16:	Asociación del Indicador de la Dimensión, Responsabilidad y Conocimiento Administrativo	58
Cuadro 5.17:	Asociación del Indicador de la Dimensión, Responsabilidad y Conocimientos Normativos	58

Cuadro 5.18: Asociación del Indicador de la Dimensión, Responsabilidad 59
y Conocimiento Administrativo

Cuadro 5.19: Asociación del Indicador de la Dimensión, Responsabilidad 59
y Conocimiento Administrativo

Cuadro 6.1: Valores de Chi Cuadrado de la Satisfacción y Cultura de 60
la Gestión Administrativa, de la Cooperativa Túpac
Amaru II, 2016

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Págs.:
Gráfico 5.1: Satisfacción de la Gestión Administrativa de la Cooperativa Túpac Amaru II, 2016	47
Gráfico 5.3: Cultura de la Gestión Administrativa de la Cooperativa Túpac Amaru II, 2016	49
Gráfico 5.5: Cultura y Satisfacción de la Gestión Administrativa, Cooperativa Túpac Amaru II, 2016	51
Gráfico 5.6: Asociación del Indicador de la Dimensión, Ayuda Mutua y Capacitación	52
Gráfico 5.7: Asociación del Indicador de la Dimensión, Ayuda Mutua y Conocimientos Normativos	53
Gráfico 5.8: Asociación del Indicador de la Dimensión, Ayuda Mutua y Conocimientos Normativos	53
Gráfico 5.9: Asociación del Indicador de la Dimensión, Ayuda Mutua y Conocimientos Normativos	54
Gráfico 5.10: Asociación del Indicador de la Dimensión, Ayuda Mutua y Conocimientos Normativos	54
Gráfico 5.11: Asociación del Indicador de la Dimensión, Solidaridad y Conocimientos Administrativos	55

- Gráfico 5.12: Asociación del Indicador de la Dimensión, Responsabilidad 56 y Capacitación
- Gráfico 5.13: Asociación del Indicador de la Dimensión, Responsabilidad 56 y Capacitación
- Gráfico 5.14: Asociación del Indicador de la Dimensión, Responsabilidad 57 y Capacitación
- Gráfico 5.15: Asociación del Indicador de la Dimensión, Responsabilidad 57 y Conocimiento Administrativo
- Gráfico 5.16: Asociación del Indicador de la Dimensión, Responsabilidad 58 y Conocimiento Administrativo
- Gráfico 5.17: Asociación del Indicador de la Dimensión, Responsabilidad 58 y Conocimientos Normativos
- Gráfico 5.18: Asociación del Indicador de la Dimensión, Responsabilidad 59 y Conocimiento Administrativo
- Gráfico 5.19: Asociación del Indicador de la Dimensión, Responsabilidad 59 y Conocimiento Administrativo
- Gráfico 6.1: Valores de Chi Cuadrado de la Satisfacción y Cultura de 60 la Gestión Administrativa, de la Cooperativa Túpac Amaru II, 2016

ANEXOS CUADROS

Cuadro 1:	Satisfacción de la Gestión Administrativa Cooperativa Túpac Amaru II, 2016	77
Cuadro 2:	Satisfacción de la Gestión Administrativa Cooperativa Túpac Amaru II, 2016	78
Cuadro 3:	Satisfacción de la Gestión Administrativa Cooperativa Túpac Amaru II, 2016	79
Cuadro 4:	Satisfacción de la Gestión Administrativa Cooperativa Túpac Amaru II, 2016	80
Cuadro 5:	Satisfacción de la Gestión Administrativa Cooperativa Túpac Amaru II, 2016	81
Cuadro 6:	Satisfacción de la Gestión Administrativa Cooperativa Túpac Amaru II, 2016	82
Cuadro 7:	Satisfacción de la Gestión Administrativa Cooperativa Túpac Amaru II, 2016	83
Cuadro 8:	Satisfacción de la Gestión Administrativa Cooperativa Túpac Amaru II, 2016	84
Cuadro 9:	Satisfacción de la Gestión Administrativa Cooperativa Túpac Amaru II, 2016	85
Cuadro 10:	Satisfacción de la Gestión Administrativa Cooperativa Túpac Amaru II, 2016	86
Cuadro 11:	Satisfacción de la Gestión Administrativa Cooperativa Túpac Amaru II, 2016	87
Cuadro 12:	Satisfacción de la Gestión Administrativa Cooperativa Túpac Amaru II, 2016	88

Cuadro 13:	Satisfacción de la Gestión Administrativa Cooperativa Túpac Amaru II, 2016	89
Cuadro 14:	Satisfacción de la Gestión Administrativa Cooperativa Túpac Amaru II, 2016	90
Cuadro 15:	Satisfacción de la Gestión Administrativa Cooperativa Túpac Amaru II, 2016	91
Cuadro 16:	Satisfacción de la Gestión Administrativa Cooperativa Túpac Amaru II, 2016	96
Cuadro 17:	Satisfacción de la Gestión Administrativa Cooperativa Túpac Amaru II, 2016	93
Cuadro 18:	Satisfacción de la Gestión Administrativa Cooperativa Túpac Amaru II, 2016	94
Cuadro 19:	Satisfacción de la Gestión Administrativa Cooperativa Túpac Amaru II, 2016	95
Cuadro 20:	Satisfacción de la Gestión Administrativa Cooperativa Túpac Amaru II, 2016	96
Cuadro 21:	Satisfacción de la Gestión Administrativa Cooperativa Túpac Amaru II, 2016	97
Cuadro 22:	Satisfacción de la Gestión Administrativa Cooperativa Túpac Amaru II, 2016	98

ANEXOS GRAFICOS

Gráfico 1:	Satisfacción de la Gestión Administrativa Cooperativa Túpac Amaru II, 2016	77
Gráfico 2:	Satisfacción de la Gestión Administrativa Cooperativa Túpac Amaru II, 2016	78
Gráfico 3:	Satisfacción de la Gestión Administrativa Cooperativa Túpac Amaru II, 2016	79
Gráfico 4:	Satisfacción de la Gestión Administrativa Cooperativa Túpac Amaru II, 2016	80
Gráfico 5:	Satisfacción de la Gestión Administrativa Cooperativa Túpac Amaru II, 2016	81
Gráfico 6:	Satisfacción de la Gestión Administrativa Cooperativa Túpac Amaru II, 2016	82
Gráfico 7:	Satisfacción de la Gestión Administrativa Cooperativa Túpac Amaru II, 2016	83
Gráfico 8:	Satisfacción de la Gestión Administrativa Cooperativa Túpac Amaru II, 2016	84
Gráfico 9:	Satisfacción de la Gestión Administrativa Cooperativa Túpac Amaru II, 2016	85

Gráfico 10:	Satisfacción de la Gestión Administrativa Cooperativa Túpac Amaru II, 2016	86
Gráfico 11:	Satisfacción de la Gestión Administrativa Cooperativa Túpac Amaru II, 2016	87
Gráfico 12:	Satisfacción de la Gestión Administrativa Cooperativa Túpac Amaru II, 2016	88
Gráfico 13:	Satisfacción de la Gestión Administrativa Cooperativa Túpac Amaru II, 2016	89
Gráfico 14:	Satisfacción de la Gestión Administrativa Cooperativa Túpac Amaru II, 2016	90
Gráfico 15:	Satisfacción de la Gestión Administrativa Cooperativa Túpac Amaru II, 2016	91
Gráfico 16:	Satisfacción de la Gestión Administrativa Cooperativa Túpac Amaru II, 2016	96
Gráfico 17:	Satisfacción de la Gestión Administrativa Cooperativa Túpac Amaru II, 2016	93
Gráfico 18:	Satisfacción de la Gestión Administrativa Cooperativa Túpac Amaru II, 2016	94
Gráfico 19:	Satisfacción de la Gestión Administrativa Cooperativa Túpac Amaru II, 2016	95

Gráfico 20:	Satisfacción de la Gestión Administrativa Cooperativa Túpac Amaru II, 2016	96
Gráfico 21:	Satisfacción de la Gestión Administrativa Cooperativa Túpac Amaru II, 2016	97
Gráfico 22:	Satisfacción de la Gestión Administrativa Cooperativa Túpac Amaru II, 2016	98

RESUMEN

La Cooperativa surge de la cooperación cuando las personas buscan el digno derecho de igualdad. En la Cooperativa Tupac Amaru II se fundamenta su funcionamiento en valores como Solidaridad, Ayuda Mutua, Igualdad, Democracia y Responsabilidad.

El presente trabajo de Investigación titulado: **“CULTURA Y SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016”**, tiene como objetivo general determinar la Asociación entre la cultura y Satisfacción de la administración de la Cooperativa Túpac Amaru II 2016, de diseño no experimental, de asociación y de corte transversal, se utilizó una muestra de 33 socios, donde se aplicó dos (02) instrumentos. Una de Cultura (12 preguntas) y otra de Satisfacción (11 preguntas) con una alta confiabilidad de 0.86, y 0.75 de respectivamente. Donde se obtuvo como resultado una Asociación altamente significativa entre la cultura y la satisfacción en la gestión administrativa de la Cooperativa Túpac Amaru II 2016 con un valor de $\chi^2 = 4.91$ y $p = 0.027$.

La determinación de la Asociación entre la cultura y satisfacción de la administración de la cooperativa permitirá fortalecer el cooperativismo a través de la ayuda mutua de la economía sistemática del uso de informaciones técnicas que visen la mejoría de la producción y calidad de vida de los socios.

Palabra clave: Cultura y Satisfacción

ABSTRACT

The Cooperative emerges from cooperation when people seek the dignified right of equality. The Tupac Amaru II Cooperative bases its operation on values such as Solidarity, Mutual Aid, Equality, Democracy and Responsibility.

The present research work entitled: "CULTURE AND SATISFACTION OF ADOPTIVE MANAGEMENT COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016", has as its general objective to determine the Association between culture and Satisfaction of the administration of Cooperativa Tupac Amaru II 2016, of non-experimental design , of association and of cross section, a sample of 33 partners was used, where two (02) instruments were applied. One of Culture (12 questions) and another of Satisfaction (11 questions) with a high reliability of 0.86, and 0.75 of respectively. Where was obtained as a result a highly significant association between culture and satisfaction in the administrative management of the Cooperativa Tupac Amaru II 2016 with a value of $\chi^2 = 4.91$ and $p = 0.027$.

The determination of the Association between the culture and satisfaction of the cooperative's administration will make it possible to strengthen cooperativism through the mutual help of the systematic economy of the use of technical information that envisages the improvement of the production and quality of life of the members.

Keyword: Culture and Satisfaction

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Determinación del problema

La Cooperativa Túpac Amaru II tiene la necesidad de reorganizar sus procesos y el servicio que otorga debido a que no cuenta con un plan estratégico operativo y no planifica las necesidades de los socios.

Un factor importante a considerar en este análisis, es el medio en donde se desarrolla cada socio de la cooperativa, no fomenta el desarrollo de una cultura de gestión asimismo no brinda una educación de gestión administrativa a sus socios y empleados frente a las necesidades de la Cooperativa.

La satisfacción de los socios en la cooperativa actualmente se desconoce siendo este un indicador de calidad de gestión que otorga a la cooperativa donde no cumple con la aplicación de las normativas, como la ley general de cooperativas.

- La Cooperativa se encuentra administrada por socios que no conocen los principios del cooperativismo, por lo que consideran que atendiendo a sus allegados es llevar una buena gestión en la Cooperativa.
- Insatisfacción de los Socios, el aumento del número de Socios y aportaciones, depósitos, no va permitir su desarrollo.
- Desde que un grupo de Socios y funcionarios han establecido beneficiarse con los préstamos, la administración gira entorno a ello a través de la rotación de la gerencia entre estos grupos.
- Cuando la administración desarrolla la participación de los Socios, esto se debe al cumplimiento de los reglamentos.

1.2 Formulación del problema:

Problema General:

- ¿Existe asociación entre la cultura y satisfacción de la Gestión administrativa de la Cooperativa Túpac Amaru II, 2016?

Problemas Específicos:

Problema Específico 1:

- ¿Existe una cultura de gestión administrativa sobre el manejo administrativo – financiero – social por parte de los Socios e encargados de la supervisión?

Problema Específico 2:

- ¿Cuál será la Satisfacción de la Gestión administrativa por parte de los Socios de la Cooperativa Túpac Amaru II, 2016?

Problema Específico 3:

- ¿Existe Asociación significativa entre las dimensiones de cultura y satisfacción de la administración de la cooperativa Túpac Amaru II 2016?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar la Asociación entre la cultura y satisfacción de la administración de la cooperativa Túpac Amaru II 2016.

1.3.2 Objetivos Específicos

Objetivo Especifico 1:

1. Identificar la cultura de la Gestión administrativa sobre el manejo administrativo ó financiero, social por parte de los socios de la Cooperativa Túpac Amaru II 2016

Objetivo Especifico 2:

2. Identificar la Satisfacción de la Gestión administrativa de la Cooperativa Túpac Amaru 2016

Objetivo Especifico 3:

3. Determinar la asociación significativa entre las dimensiones de cultura y satisfacción de la administración de la cooperativa Túpac Amaru II 2016.

1.4 Justificación de la Investigación

El presente trabajo permitirá profundizar en el estudio de cultura y satisfacción dentro de las empresas cooperativas, aportando evidencia empírica sobre los determinantes del trabajo asociado

Mantener clientes y socios satisfechos, favoreciendo el desarrollo de las actividades diarias de la cooperativa mejorando el rendimiento de este.

Al actualizar la información sobre la satisfacción y la cultura de gestión en socios y clientes de la cooperativa se adaptará a los distintos cambios de la sociedad, solo así se mantendrá en el medio en el que se desarrolla. Tener en claro las necesidades de los socios clientes permite cumplir con sus expectativas, satisfacer y retener clientes por más largo tiempo: eso para la cooperativa mantendrá un buen manejo, beneficiando la rentabilidad.

Legal:

Con los resultados del presente trabajo de investigación se sugerirá la modificatoria de la Ley de Cooperativas N° N° 3747/2009-CR, pidiendo la inclusión de indicadores de gestión.

Económica:

La cultura de gestión favorecerá el desarrollo integral en la economía favoreciendo el acceso financiero

Social:

Se incrementará el trabajo asociado y ayuda mutua principios básicos del cooperativismo.

Practico:

La Cooperativa de Servicio Túpac Amaru fomentará el desarrollo de la agricultura como parte de la actividad económica.

Importancia:

La importancia en la identificación de la cultura y satisfacción de los socios permitirá enfocar los esfuerzos institucionales a satisfacer las necesidades de los clientes y en base a sus respuestas tomar las acciones correctivas necesarias mejorando la gestión en las instituciones como las cooperativas.

Una de las principales ventajas es obtener información sobre los usuarios y generar una base de datos adecuada, en base a ella, proponer mejoras para toda la gestión administrativa de la cooperativa.

Cuadro 1

**ALGUNAS FORMAS DE COOPERACIÓN TRADICIONAL
LATINOAMERICANA QUE HA SUBSISTIDO HASTA EL PRESENTE**

PAÍSES ACTUALES	COMUNIDADES INDÍGENAS	MODALIDADES DE COOPERACIÓN	
		AYUDA MUTUA (contraprestación)	SERVICIO COMUNAL (Trabajo voluntario)
Bolivia	Aymaras Quechuas	Mineca	Ayni
Chile	Araucanos Chilotes	Mingaco Minga	Minga
Colombia	Guambianos Paeces	Minga Mano prestada	Minga
Costa Rica	Borucas	Mano vuelta	Juntas
Ecuador	Quechuas	Ruadi Vuelta brazo Cambia manos	--
Guatemala	Quichés Quekohíes Kakchiqueles	--	Tabjic Sac Comnil
México	Mixtecas Zapotecas Tarahumaras	Guetza Mixteca Guelaguetza Capotecas Mano vuelta	Tequio
Paraguay	Guaraníes	Yopoi	Oñondivepa
Perú	Quechuas Aymaras	Mincca Huasimincca	Mita
Venezuela	--	Cayapa	--

Fuente: Pineda et al. (1994:23), con algunos añadidos de Navas (1995:34), y Vargas y Nacimiento (000:192)

Determinación Temporal

El cooperativismo moderno no nace de la generación espontánea, ni mucho menos de la emanación insensible de la sustancia. Es una consecuencia lógica de frustraciones económicas, es el grito reprimido de libertad y de justicia de los trabajadores esclavizados por un capitalismo inhumano, por la revolución industrial y por el deseo de ser iguales.

El cooperativismo moderno es preparado desde largos años por la Revolución Industrial cuyas primeras características fueron cambiar la producción manual por la producción mecánica; reemplazar las herramientas primitivas por las maquinarias; la producción noble y durable del taller por la endeble y comercial de la producción fabril.

La invención del maquinismo convirtió al artesano en enemigo muy fuerte de todo lo que significa máquina, es eso que se organiza para destruir el maquinismo y dar paso a una nueva economía capaz de acabar con el lucro, luego decía lo siguiente: "El trabajador debe ser empresario y administrador de sus fuerzas". Este grito no atemoriza a la ambición de la naciente burguesía, la cual busca el sabroso manjar de las mayores ganancias (por decirlo así) mediante los bajos salarios y los más altos precios recomendados por Adam Smith, creador del "hedonismo - económico" cuya síntesis doctrinaria se formula de la siguiente manera: "sólo el interés de la ganancia puede servir de estímulo a la actividad económica" (Reveco, 1996).

Determinación Social

El modelo cooperativo es una solución potencial a los problemas del mundo, porque permiten a las empresas cooperativas avanzar dando valor agregado a la producción e industrializarse, como en el caso de las empresas agrícolas.

La Alianza Cooperativa Internacional (ACI), representa a 1,000 millones de personas en todo el mundo, y tiene 269 organizaciones cooperativas adheridas de 94 países. Estas empresas se dedican a actividades agrícolas, cafetaleras, artesanales, consumo, de producción, panadería, industriales, pesca, minería, comunales y servicios educativos, públicos, transportes, crediticios, turismo, salud, supermercados, inmobiliarias, múltiples, etcétera; en los cinco continentes del mundo.

Puede, hablarse de tres perfiles o niveles de desarrollo que considera el Cuadro 3. Esos datos son relativos y dinámicos. Por ejemplo, Perú, con un índice de penetración cuádruple del de Brasil, ocupa el extremo opuesto inferior del esquema porque, tras una reforma agraria radical que a finales de los años sesenta creó múltiples cooperativas de servicios y de producción agropecuaria que coexistían con organizaciones comunales, ha sido uno de los países que más ha sufrido las crisis de los setenta y ochenta. Algo similar puede decirse de Chile

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Determinación Espacial

El cooperativismo aparece con el hombre, cuando la tierra tenía un ambiente tenía un ambiente habitacional. El fundamento de esta afirmación es que el hombre es imperfecto por naturaleza es decir podía conseguir por sí sólo, todos los bienes necesarios para satisfacer sus necesidades. Su imperfección le obliga a unirse y ayudarse mutuamente con otros seres de su misma especie, mucho antes que se uniera en las clásicas cooperativas, cuyo eslogan es tan conocido: “uno para todos, todos para uno”.

En cuanto el hombre apareció sobre la faz de la tierra, se organiza en tribus para poder subsistir dependían de lazos comunes. En tiempos prehistóricos había comunidades aldeas que se basaban en una idea central que era mutua; la etapa siguiente fue la organización comunal en ciudades fortificadas con organismos sociales complejos la cual cada uno representaba una fuente celular de ayuda mutua (Reveco, 1996).

La perspectiva histórica debe remontarse a las formas comunitarias primitivas anteriores a la llegada de los europeos. La tradición de los pueblos indígenas latinoamericanos incluye diversas formas de cooperación que se fueron mezclando con los modelos que traían los conquistadores. Los mayas, aztecas, incas y otras culturas precolombinas combinaron el trabajo con la propiedad de múltiples formas colectivas e individuales mientras desarrollaban sistemas de previsión social solidaria. Después de tres siglos largos de colonia, muchas de esas instituciones permanecen, especialmente en los países más indígenas como Guatemala, Bolivia, Ecuador o Perú (Navas, 1995: 31-35; OIT, 1998: 2). El Cuadro 1 muestra varios casos representativos de

organizaciones cooperativas latinoamericanas cuyas raíces se remontan a la época precolombina. Algunas formas de cooperación tradicional latinoamericana que han subsistido hasta el presente.

2.1 Antecedentes del estudio

A Nivel Internacional

Etgeto (2005), resalta que el cooperativismo es la doctrina que visa la renovación social a través de la unión de las personas. La cooperación es una manera de integración social y puede ser entendida como una acción conjugada para alcanzar los mismos objetivos.

Según Kleutz (2004), el cooperativismo representa un movimiento internacional, que busca constituir una sociedad justa libre y fraterna, con bases democráticas.

Según Antonialli (1998), el cooperativismo moderno surgió en el siglo XIX, en Inglaterra, con el advenimiento de la Revolución Industrial. El cooperativismo fue la forma encontrada para que la clase trabajadora pudiese ablandar las diferencias económicas y sociales existentes.

Fulton, (1997) afirma que el cooperativismo de crédito es pieza fundamental, no solamente en la viabilidad financiera, sino también como instrumento de desarrollo de la competitividad de sus propios asociados, siendo también un instrumento necesario para los negocios de cooperación y para todo el sistema cooperativista en Brasil.

Las peculiaridades de las empresas cooperativas proporcionan un marco particular para el análisis de la gestión de los recursos humanos, especialmente en el caso de las cooperativas de trabajo asociado, donde el activo que se pone en común es el trabajo y donde la convivencia de trabajadores socios y no socios puede generar especificidades para la

gestión de los recursos humanos. En este trabajo se analizan las percepciones de ambos grupos sobre los determinantes de la satisfacción laboral. La información procede de una encuesta a 250 trabajadores de una cooperativa de gran tamaño. Los resultados evidencian las diferencias en las percepciones de los trabajadores socios y no socios sobre los determinantes de la satisfacción laboral y permiten establecer recomendaciones para favorecer actuaciones encaminadas a su mejora.

Los siete principios de las cooperativas, basados en valores como la democracia participativa, la ayuda mutua, la autoresponsabilidad, la identidad, la equidad y la solidaridad (ACI, 1997), ofrecen características diferenciales respecto al resto de sociedades que operan en el mundo económico. Estas empresas fomentan los niveles de desarrollo social, protección medioambiental y respeto de los derechos humanos, adoptando un modo de gobierno que fusiona los intereses de los diversos agentes en un enfoque global de calidad y viabilidad. En ese contexto es previsible que fomenten la consecución de mejoras sociales para los agentes con los que interactúa, especialmente para sus trabajadores y socios, lo que incidirá en el análisis de la satisfacción laboral.

Bel y Ausín, 2007. En la medida en que se garantice el compromiso de los distintos agentes y la competitividad de las cooperativas en el mercado, contribuirá al desarrollo económico y territorial.

Coque, 2008. En la actualidad, las empresas cooperativas están presentes en gran variedad de sectores y actividades, en los que sus productos tienen que competir con los de empresas tradicionales. Por tanto, a pesar de las peculiaridades del cooperativismo, deben mantener los criterios de eficiencia y eficacia exigidos a cualquier organización si desean permanecer en el mercado. A su vez, se deben desarrollar planteamientos de gestión orientados hacia la mejora de las relaciones

con clientes, proveedores, empleados y, en general, con todos los agentes que se ven afectados por las actividades de la organización.

2.2 Bases Teóricas

Las organizaciones cooperativas, esta cuestión resulta todavía más importante dadas las características y peculiaridades de las cooperativas, donde conviven objetivos económicos y objetivos sociales al mismo tiempo y donde la gestión se realiza mediante la participación de los que la forman (una persona – un voto), de modo que los socios dirigen la empresa y se autogobiernan. Sin embargo, no son muchos los trabajos recientes que profundicen en las diferencias en la gestión de recursos humanos en las cooperativas frente al resto de empresas. Las implicaciones que podrían derivarse de la condición de cooperativa para la determinación de la satisfacción laboral de los agentes que interactúan en la empresa tienen que ver principalmente con las especificidades de las organizaciones cooperativas respecto al resto. Las características organizacionales son claramente diferentes a las de una empresa no cooperativa, tanto en la estructura organizativa como en el estilo de dirección, el grado de comunicación organizacional. El tipo de liderazgo, la división del trabajo, pero especialmente en lo referente a la participación del trabajador, positivamente relacionada con la satisfacción percibida.

Para el año 2008, al realizar un análisis de socios nuevos se identificó que en comparación con el 2007 ha disminuido considerablemente, tomando en cuenta que existe el programa de “socio a socio” (invita a otro socio a formar parte de la cooperativa y se le asigna \$ 500.00 por socio), significa que los clientes no están satisfechos con actividades que realiza la institución en su beneficio.

El cooperativismo se fundamenta en valores como la solidaridad, democracia, equidad, ayuda mutua y responsabilidad, y tiene como objetivo principal que el individuo se inserte en la sociedad.

La cooperación surge cuando las personas buscan el digno derecho de igualdad, conscientes del efecto de sinergia, promovido por la búsqueda del bien común, lo que supera las ventajas de la lucha individual por la existencia. Los aspectos colectivos deben expresar satisfacción de las condiciones económicas, sociales y culturales lo que impide se supriman las búsquedas individualistas de sacar provecho en beneficio propio.

Con la globalización, las cooperativas, pasaron por profundas transformaciones en sus formas de gerenciamiento. El mercado competitivo logró que las cooperativas sintieran la necesidad de buscar y mantener profesionales capacitados, con iniciativa y compromiso, contribuyendo a mejorar su cultura organizacional para tomar decisiones en medio de ambientes inestables y complejos.

Las mejoras en la cultura y satisfacción de los socios en las cooperativas pueden hacer que estas alcancen una alta competencia frente a las demás organizaciones y la capacidad de superar sus objetivos.

Cooperativismo

Las cooperativas son organizaciones conformadas por personas que se unen voluntariamente para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales, mediante una organización común gestionada democráticamente sin fines de lucro.

Las organizaciones como las cooperativas procuran mediante el esfuerzo propio y la ayuda mutua de sus miembros dar el servicio inmediato de estos y de la comunidad.

Las cooperativas se orientan hacia los valores de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. De acuerdo a la tradición seguida por los movimientos cooperativos, los socios de las cooperativas adscriben a los valores éticos de honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás.

La Administración de la Cooperativa

Entendida la administración como el "Arte de Gobernar", en las organizaciones cooperativas este concepto adquiere una filosofía sui-generis, puesto que a través de la acción rentado, debe propenderse a la consecución de los objetivos trazados por las cooperativas, empleando racionalmente los recursos humanos, económicos, financieros y otros de acuerdo a la naturaleza de la empresa.

Para que la administración de una cooperativa alcance su más alto grado de eficiencia y eficacia, debe contarse con una estructura organizativa clara y realista a la situación de la cooperativa, de tal manera que definidas que sean las áreas constitutivas de la estructura empresarial tales como unidades estructurales, niveles jerárquicos y fijación de responsabilidades; los órganos de gobierno en lo que le compete, plasmen en políticas los fines de la organización y la gerencia proceda a la ejecución de las actividades propias, que tengan como fin prestar más y mejores servicios a sus socios, tratándose de cooperativas de usuarios e incrementar la producción y productividad para una eficaz comercialización, en el caso de cooperativas de la modalidad de trabajadores.

Marco Legal

A mediados de los años cincuenta el movimiento cooperativo comienza un despegue interesante: a fines de esa década, funcionaban 112 organizaciones cooperativas con una fuerte presencia de cooperativas de consumo y de crédito. En los años setenta también continúa la producción legislativa concerniente a las cooperativas. El presidente Fernando Belaunde Terry promulga la Ley General de Cooperativas, Ley 15260, que establece una normatividad que afianza su parte asociativa y empresarial, estableciendo un régimen de protección tributaria y creando el Instituto Nacional de Cooperativas (INCOOP) como la única entidad estatal encargada de la promoción, organización y control de estas; asimismo, ordeno en forma orgánica y sistemática las diferentes y dispersa disposiciones existentes en materia cooperativa y marcó el inicio de una creciente preocupación del estado por el cooperativismo. En los años setenta el cooperativismo alcanza su mayor nivel de crecimiento y expansión se registraron 2939 organizaciones cooperativas.

Las organizaciones cooperativas tienen aún una presencia en el escenario económico y social del país. El IV Censo Nacional Económico 2008, identifico a 708 cooperativas urbanas no financieras. Estas informaron tener un valor de producción promedio anual de 1,4 millones de nuevos soles y emplear a 45 trabajadores en promedio cada una.

El movimiento cooperativo se encuentra extendido en todos los continentes, integrando económica y socialmente a pequeños y medianos emprendedores, contribuyendo a la generación del empleo, el combate de la pobreza, la inclusión socio-económica y el mejoramiento de la calidad de vida de millones de personas.

En América Latina, las cooperativas tienen larga historia y son parte del presente de los países, generando ingresos para sus miembros

y fuentes de empleo, y contribuyendo con importantes aportes al desarrollo económico y social de cada país.

El cooperativismo en América Latina

En el periodo 1962 – 2011 el número de las cooperativas pasó de 16,800 a 32,000 con un total de 11'200,000 miembros. Este es el resultado de un informe de la "Organización de Cooperativas de América".

El desarrollo más rápido del movimiento cooperativo se verificó en los siguientes países de América Central: Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Nicaragua y Panamá.

Después de 1962, según el informe antes citado, las cooperativas agrícolas y de consumidores representaban el 50% del total de cooperativas latinoamericanas; los de crédito suponían el 17.5% del total. En 1966, el número de cooperativas de crédito se habían duplicado, llegando a 4,800.

Notablemente ha sido el desarrollo de los bancos cooperativos. Basta pensar que hasta antes de 1962 no, existía organismo alguno de tal clase en América Latina, pero cuatro años más tarde, habían bancos cooperativos en Argentina, Chile, Ecuador, y Perú; otros en vías de constitución en Colombia y en la República Dominicana.

El informe de la organización pone de relieve el promedio prometedor por el aumento del número de centros para la administración cooperativa que se ha advertido últimamente en América Latina en general y particular en trece países: Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Costa Rica, Chile, Ecuador, México, Panamá, Perú, la República Dominicana, Uruguay y Venezuela.

Competencias: Conceptos y sus desdoblamientos

La competencia ha sido foco de profesionales de varias áreas en las empresas, se refiere tanto a empleadores como a empleados. Los cambios que visan promover el conocimiento, generalmente ocurren de manera benéfica dentro de las organizaciones, las habilidades y actitudes son fundamentales para el desarrollo de los procesos de negocio.

Frente al mercado, el diferencial de las empresas es el capital intelectual a través de la unión de la estrategia de negocios con la gestión de personas, la cual debe considerar las competencias organizativas e individuales.

El agregado de valor de las personas es, por lo tanto, su contribución efectiva al patrimonio de conocimientos de la organización, permitiéndole mantener sus ventajas competitivas en el tiempo (DUTRA, 2004).

Por lo tanto, se hace necesario que las empresas definan lo que entienden como competencia organizativa dentro de su realidad, o sea, que se necesita la organización para tener éxito, y a partir de esas competencias definir qué deben tener sus colaboradores en lo que atañe a las competencias para tornar realidad este éxito.

La gestión por competencias en las cooperativas de crédito involucra complejidad, con el mercado exacerbado entre las instituciones financieras, las cooperativas crean un diferencial por personalizar mejor a las personas, proporcionándoles mayor atención a las cuestiones financieras. La calificación profesional prepara a los trabajadores de las cooperativas para la toma de decisiones en esos contextos diferenciados, necesidad que existe debido a la evolución del propio sistema financiero.

La visión estratégica de la gestión de competencias, pasó a ser difundida entre las cooperativas en razón de la necesidad de desarrollar procesos de manera amplia, aunque precisas. La competencia involucra la propia capacidad del individuo que, de forma positiva, realiza sus tareas agregando conocimiento adquirido y permitiendo ventajas diferenciadas en un mercado competitivo.

Así, conforma el grado de dificultad de cada emprendimiento, se podrán encontrar formas de trazar caminos a través de los cuales la cooperativa, en su día a día, pueda adoptar un programa de desarrollo de actividades más objetivo, en lo que atañe a la realización de sus tareas e incentivos a determinados sectores.

Es resultado de la exclusión de la Constitución Política de 1993, de la disolución y la liquidación del Instituto Nacional de Cooperativas, y su no inclusión en las Políticas Nacionales y Políticas de Estado, que el desarrollo cooperativo haya quedado desarticulado.

SECTORES:

El Sector Ahorro y Crédito.- Desde 1992 hasta la fecha, el Perú abandonó el fomento cooperativo desde el Estado al priorizarse la economía de libre mercado, que dio preeminencia a la iniciativa y empresa privada mercantil.

Este sector cooperativo se encuentra supervisado por la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (FENACREP) conforme a la Decimocuarta Disposición Final y Complementaria de la Ley N° 26702 - Ley General del Sistema Financiero y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.

La Superintendencia de Banca y Seguros reconoce que las Cooperativas de Ahorro y Crédito sujetas a la Ley General de Cooperativas vigente, no son consideradas empresas del Sistema

Financiero y, por tanto, no se encuentran bajo la supervisión directa de ésta.

No obstante ello, consideran que los depósitos están sujetos a riesgos muy parecidos a los depósitos recibidos por otras instituciones de micro finanzas (Cajas Municipales de Ahorro y Crédito) las cuales sí son supervisadas por ellos, por lo que consideran que deberían tener la facultad de supervisión y regulación técnica.

Sin embargo, la Ley N° 26702 en su Artículo 282" define a las empresas del sistema financiero bajo su ámbito, determinando que su principal característica es la de captar dinero del público y colocarlo a terceros, por lo que una cooperativa que opera con sus socios no encaja dentro de este concepto.

En cuanto a la parte tributaria los intereses están exonerados del pago del Impuesto a la Renta hasta el 31 de diciembre de 2011, así como del Impuesto General a las Ventas.

El Sector Agrario.- Otra muestra de la problemática del Cooperativismo en nuestro país se observa en el caso de las Cooperativas Agrarias Cafetaleras que hoy son sólo 75 cuando a principios de la década de los noventa fueron 250.

El principal problema que enfrentan es que están obligados a pagar el 30% del Impuesto a la Renta, mientras que otras formas empresariales de productos no asociados sólo pagan el 15%.

El Sector Trabajo.- Por su parte, las cooperativas de trabajadores son supervisadas por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, fundamentalmente en lo relativo al pago de haberes y beneficios sociales.

Respecto a los tributos, estas cooperativas no tienen ningún tipo de exoneración o inafectación, tributan el Impuesto a la Renta, el Impuesto General a las Ventas, el Impuesto Temporal a los Activos Netos, y sus

socios trabajadores están afectos a los mismos tributos que pagan los trabajadores dependientes.

En base a todo lo indicado surge la iniciativa de dialogar y promover la promulgación de una nueva Ley General de Cooperativas luego de que la Comisión Especial del Congreso de la República, encargada de evaluar el Cumplimiento de la Recomendación 193 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), concluyera la necesidad de actualizar el marco normativo; brindar nuevas soluciones.

La ONU y especialmente la OIT vienen recomendando a los Estados el fomento de las organizaciones cooperativas para que tengan cada vez un mayor rol frente a la exclusión originada fundamentalmente por la concentración de riqueza, de propiedad estatal o privada.

Ley N° 29683, Ley del Acto Cooperativo

El 05 de mayo del 2011, el Congreso aprobó el proyecto de la Ley N° 3747/2009-CR, más conocida como “La Ley del Acto Cooperativo”, la misma que entró en vigencia desde el día 13 de mayo de 2011 que se publicó en el Diario Oficial El Peruano, con el nombre de la Ley N° 29683.

Esta Ley precisa los alcances de los artículos 3° y 66° de la Ley del Acto Cooperativo, reconociendo que entre el socio y su Cooperativa no se realizan actos mercantiles, sino que éstos son considerados como Actos Cooperativos, que se llevan a cabo en cumplimiento con su objeto social y por lo tanto, no tienen fines de lucro.

Asimismo, dispone la exoneración del Impuesto General a las Ventas (IGV) y el Impuesto a la Renta que venía aplicando indiscriminadamente la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) a muchas cooperativas agrarias del interior del país, embargándoles sus cuentas bancarias y desconociendo con ello la

inafectación del “acto cooperativo” normado por la vigente Ley General de Cooperativas. De este modo se puso fin a la injusta situación de doble tributación, devolviendo la tranquilidad a miles de familias organizadas en cooperativas en todas las regiones cafetaleras.

Esta norma puso fin a una dura lucha por los derechos de los cooperativistas peruanos y resuelve su inestabilidad tributaria, estableciéndoles un marco justo, acorde a su naturaleza, para que puedan operar libremente, y así brindar servicios libres de impuestos. Los comprobantes de pagos de actos mercantiles, como las facturas o boletas de ventas serán documentos utilizables solo para operaciones con terceros no socios. Para las operaciones con socios, se tendrá un documento especial, que será establecido por la SUNAT, en un plazo de 60 días, en tanto no lo establezca, las cooperativas podrán establecer libremente sus propios documentos internos sustentatorios.

- **Ley General de Cooperativas DECRETO SUPREMO N° 074-90-TR – 14/12/1990**

Artículo 2°.- El Estado garantiza el libre desarrollo del Cooperativismo y la autonomía de las organizaciones cooperativas.

Artículo 3°.- Toda organización cooperativa debe constituirse sin propósito de lucro, y procurará mediante el esfuerzo propio y la ayuda mutua de sus miembros, el servicio inmediato de éstos y el mediato de la comunidad.

- **Situación del Movimiento Cooperativo**

En la actualidad, el movimiento cooperativo en el caso peruano está dividido en varios aspectos como el social, asociativo, administrativo, económico, integración y relaciones. A continuación, pasamos a describir lo que contiene y explica los diferentes aspectos.

Aspecto social

Dispersión institucional: las pocas cooperativas que aún sobreviven no tienen articulada ninguna red de relaciones y tienen por tanto, elevados costos operativos y éstos operan en espacios geográficos reducidos.

Aspecto Asociativo

- Ausencia de una efectiva participación, por el escaso convencimiento de actitud y entrega al cooperativismo, debido a la limitada educación cooperativa.

- Aniquilamiento de cuadros directivos como resultado de la mínima participación de los socios y la existencia de camarillas.

Aspecto Administrativo

Nivel de Gestión ineficaz por:

- Escasez de cuadros idóneos.
- Interferencia en los niveles de gestión por parte de la dirigencia.
- Falta de capacidad profesional del personal que conforman los órganos de gobierno.

- Falta de dirección administrativa, debido a que el manejo empresarial es improvisado existiendo escasez de planes a corto, mediano y largo plazo. Los criterios de gestión empresarial no han sido revisados y adaptados a los cambios emergentes de esta última década, se sigue administrando las empresas cooperativas como si la sociedad fuera estable.

Niveles de control insuficientes que redundan en la ausencia de mecanismos de control interno y la baja productividad del personal (Organización Internacional del Trabajo, 2008).

Aspecto Económico

- La mayoría de cooperativas no son sujetas de créditos en el sistema financiero, un mínimo limitado de cooperativas – cerradas – con determinada solvencia al financiamiento bancario y un número pequeño pero privilegiado de cooperativas cuyos socios son productores agrarios o industriales reciben la contribución financiera de la cooperación Internacional.

- ✓ Falta de liquidez por la baja capitalización institucional.
- ✓ Inadecuado manejo de los recursos económicos y financieros.
- ✓ El movimiento cooperativo peruano no cuenta con ninguna entidad financiera propia.

- La banca privada receptora de los recursos que capta de las Cooperativas, destina un porcentaje no mayor de 1% del total de sus colocaciones a éstas.

Aspecto Integración

El movimiento cooperativo se encuentra desarticulado. Las cooperativas son organizaciones dispersas constituyéndose un movimiento desintegrado, sin una orientación concreta o definida (no existe una visión global del movimiento cooperativo peruano).

Los cambios operados en la sociedad y la política gubernamental y la falta de capacidad de las cooperativas de adaptarse a éstos cambios ha colapsado la pequeña red de integración sub-sectorial que existía y se ha perdido la posibilidad de tener consolidados niveles de intercambio económico, financiero, tecnológico y administrativos. Hoy la constitución

de un sector cooperativo es un proyecto lejano que aún queda en la mente de cooperativistas que siguen en la lucha.

Las federaciones nacionales de cooperativas de ahorro y crédito y de cooperativistas de fomento del empleo son las únicas que continúan operando, la CONFENACOOOP y demás federaciones y centrales nacionales carecen de representatividad nacional.

En su momento, los organismos de integración no fueron capaces de formular y proponerse la política cooperativa y/o asumir roles activo y real de representación y de defensa, en ese sentido, son las responsables de la actual situación del movimiento cooperativo y de su propia liquidación. No existen niveles de integración cooperativa en los espacios departamentales ni menos en los regionales.

Aspecto de las Relaciones

La Superintendencia del Mercado de Valores (SMV) mantiene un rol pasivo, al permitir la desarticulación, corrupción y desactivación de cooperativas de diversos tipos. Sin embargo, el movimiento cooperativo se ha interrelacionado con el sistema universitario, especialmente con los centros de formación.

El movimiento peruano no se ha interrelacionado con el movimiento cooperativo internacional (con excepción de algunas cooperativas) de allí que mientras la tendencia mundial ha sido de un crecimiento del cooperativismo en lo que va de la década de los 90. En el Perú ha sido todo lo contrario, mientras el cooperativismo internacional se ha vigorizado en los cambios y han aparecido y multiplicados nuevos tipos de cooperativas, en el país la mayoría de cooperativas han sucumbido (Organización Internacional del Trabajo, 2008).

2.3 Definición de términos

- ✓ **¿Qué son cooperativas cerradas?:** Son las cooperativas que cuentan con una importante matrícula social y significativo monto de capital, los vínculos de solidaridad y mecanismos de participación de los socios dejan mucho que desear. Y esto origina la mutación de socio a cliente por dos razones: al socio no le interesa participar y la cooperativa a través de sus directivos no generan los espacios adecuados para la participación (Organización Internacional del Trabajo, 2008).
- ✓ **Acciones:** Ley de Sociedades Cooperativas) define las acciones como documentos nominativos que extiende la Cooperativa y que representan una o más cuotas sociales de capital.
- ✓ **Acta de Asamblea:** Las deliberaciones de la asamblea (sea ordinaria o extraordinaria) deben asentarse en un libro de actas especialmente llevado al efecto, con las formalidades legales. Las constancias del acta hacen plena fe, y se presume expresión fiel de la verdad, en tanto que un impugnante no demuestre lo contrario.
- ✓ **Acta de reuniones del Consejo de Administración:** Se realizan en reuniones con la realización de Actas del consejo de administración, en un libro especialmente llevado al efecto, en forma similar a lo establecido para la asamblea.
- ✓ **Alianza Cooperativa Internacional:** (ACI) Máxima autoridad internacional del movimiento cooperativo, es la encargada de fijar los lineamientos básicos del cooperativismo.
- ✓ **Autoayuda:** Esfuerzo propio. Constituye con la ayuda mutua una de las bases de todo desarrollo cooperativo.
- ✓ **Ayuda mutua:** Los asociados deben tener disposición para la solidaridad y la colaboración recíproca.
- ✓ **Capacitación cooperativa:** Esfuerzo sistematizado del movimiento cooperativo, para difundir entre los asociados información y conocimientos tendientes a elevar su nivel doctrinario y sus posibilidades

de acción práctica, contribuyendo así a consolidar el movimiento en su conjunto.

✓ **Concepto de Cooperativa:** Es una sociedad de auxilio mutuo por cuanto los miembros prestan su dinero a un fondo común... todo esto se realiza dentro de un ambiente de fraternidad y buena voluntad" las cooperativas son instituciones que buscan el bien común, dentro de sus asociados, sin tener como fin el beneficio lucrativo de algún sector de los asociados.

✓ **Cooperación:** La puesta en práctica de la idea de trabajar juntos para un mismo fin.

✓ **Cooperar:** Trabajar juntos para un mismo fin.

✓ **Cooperativismo:** Se dice el conjunto de instituciones y personas que en todo el mundo practican la cooperación, difunden su doctrina y procuran afianzar su realización práctica, que son las cooperativas.

✓ **Inventario:** El inventario es el detalle pormenorizado y ordenado de los bienes, derechos y obligaciones que posee la cooperativa, con sus respectivos valores.

✓ **Movimiento Cooperativo:** Conjunto de entidades y personas que en todo el mundo practican el cooperativismo y procuran difundir y afianzar su doctrina y realizaciones prácticas.

✓ **Organización Internacional del Trabajo (O.I.T.). (2008).** Desarrollo equitativo y fortalecimiento del sector social de la economía (coloquio Internacional). Las cooperativas de servicios múltiples son cooperativas de tipo cerrada, por la forma de captar sus socios, es decir, que por disposición expresa de su Estatuto, admite como socios únicamente a personas que reúnen determinadas calidades ocupacionales, laborales o profesionales. Este tipo de entidades como su nombre lo indica, pueden llevar a cabo varias actividades, como por ejemplo, otorgamiento de créditos, servicios educativos, servicios médicos, servicios de consumo, servicios de vivienda, etcétera.

- ✓ **Principios cooperativos:** Se llama así el conjunto de normas doctrinarias fundamentales del cooperativismo.
- ✓ **Quórum:** El quórum es el número mínimo de asociados presentes exigido para que una deliberación tenga validez, sea ésta de una Asamblea o de reunión de Consejo de Administración.
- ✓ **Rubricación:** La rubricación es el acto por el cual una autoridad competente, mediante su firma (rúbrica), habilita un libro ya sea este contable o social.
- ✓ **Servicios sociales:** Son los que presta cada cooperativa en cumplimiento de los objetivos para los que fue creada. El monto de las operaciones que cada asociado realiza en uso de dichos servicios, suele ser en la mayoría de las cooperativas la base para la proporcionalidad de los retornos excedentes.
- ✓ **Solidaridad:** Dentro de la teoría y la acción cooperativa, el concepto de solidaridad se complementa con los de esfuerzo propio y ayuda mutua.
- ✓ **Usuarios:** En la acepción que deseamos analizar, la palabra usuarios designa a las personas que utilizan los servicios de una cooperativa. Lo habitual es que los usuarios de la cooperativa sean a la vez asociados a la misma, salvo en las cooperativas de producción o de trabajo.

CAPÍTULO III

VARIABLES E HIPÓTESIS

3.1 Variables de la Investigación

Variable 1: La cultura en la administración de la Cooperativa Túpac Amaru II.

Es el conocimiento para la comunicación, uso de instrumento e indicadores de gestión empresarial, social en las cooperativas

Variables 2: La satisfacción en la administración de la Cooperativa Túpac Amaru II.

Es la percepción de sentirse bien en el medio que brinda ante el efecto de una situación de solidaridad, ayuda mutua, y responsabilidad en la gestión administrativa de la cooperativa.

Operacionalización de Variables

Variable Independiente = Cultura

Variable Dependiente = Satisfacción, Administración

3.2 Operacionalización de Variables

“CULTURA Y SATISFACCIÓN DE LA GESTION ADMINISTRATIVA COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016” OPERACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA
VARIABLE INDEPENDIENTE CULTURA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacitación ✓ Conocimiento 	<p>Frecuencia de cursos y actividades de capacitación a los socios y empleados.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Definiciones de la organización cooperativista ✓ Normativa 	<p>Nominal Dicotómico</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Inadecuado: iNo ➤ Adecuado. Si
VARIABLE DEPENDIENTE EN LA SATISFACCIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ayuda mutua ➤ Responsabilidad ➤ Democracia ➤ Integración 	<ul style="list-style-type: none"> • La atención que le brinda la Cooperativa • Beneficios económicos recibidos de a través de la Cooperativa • confianza con la Cooperativa en depositar su dinero 	<p>Nominal dicotómico</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Insatisfecho: No ➤ Satisfecho: Si

3.3 Hipótesis

Hipótesis General

H1: Existe asociación entre la Cultura y la Satisfacción en la Administración de la Cooperativa Túpac Amaru II 2016.

H0: No existe asociación entre la Cultura y la Satisfacción en la Administración de la Cooperativa Túpac Amaru II 2016.

CAPÍTULO IV

METODOLOGIA

4.1 Tipo de Investigación

La investigación cultura y satisfacción de la Gestión Administrativa Cooperativa Tupá Amaru 2016 es aplicada, descriptivo de enfoque analítico.

4.2 Diseño de la Investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental descriptivo de nivel correlacional, de corte transversal.

4.3 Población y Muestra

Población

La población está conformada por 90 socios de la Cooperativa Túpac Amaru II en el año 2016.

Muestra.- La muestra está constituida por 33 socios que fueron seleccionados a criterio del investigador y se excluyen a los socios que no quisieron responder.

Se consideró dentro de los encuestados a 4 directivos

En el análisis de muestra se realizaron preguntas de género, grado de instrucción y año de afiliación.

4.4 Técnicas e Instrumento de Recolección de datos

Los instrumentos están constituidos por preguntas de escala de medición dicotómica.

Para la medición de la variable de estudio como satisfacción de la gestión administrativa su instrumento está conformado por 11

preguntas distribuidas según dimensiones como:

- Solidaridad (1 pregunta)
- Ayuda Mutua (1 pregunta)
- Responsabilidad (3 preguntas)
- Democracia (4 preguntas)
- Integración (2 preguntas)

Para la medición de la variable de estudio como cultura de gestión administrativa el instrumento estuvo constituido por 12 preguntas distribuidas según dimensiones como:

- Capacitación (3 preguntas)
- Conocimiento normativo (5 preguntas)
- Conocimiento administrativo (4 preguntas)

En ambos instrumentos de satisfacción y cultura se evaluó la confiabilidad mediante la consistencia interna para estos casos se utilizó en estadístico KUDER – RICHARSON (KR – 20) cuyo resultado para el instrumento de satisfacción es $KR = 0.82$ y cultura $KR = 0.75$

4.5 Procedimiento de recolección de datos

Para la recolección de datos se consideró las siguientes actividades:

1. Desarrollo de encuestas para socios.
2. Presentación de la encuesta
3. Aprobación de la encuesta

Una vez establecidas las actividades anteriores, se considera el desarrollo de encuestas para socios.

La respuesta se realizara en una base de datos elaborados en Excel para luego utilizar paquete estadístico, SPSS y STATA – 13.

4.6 Procedimiento estadístico y análisis de datos

Se aplicó la estadística descriptiva con la presentación de los resultados en cuadros y gráficos que incluyen valores de frecuencia y porcentaje.

En el análisis e interpretación de los resultados se utilizó la estadística inferencial para la Contrastación de Hipótesis con la Técnica Estadística (Chi²).

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1 Identificación de la Satisfacción de la Gestión Administrativa, Cooperativa Túpac Amaru II, 2016

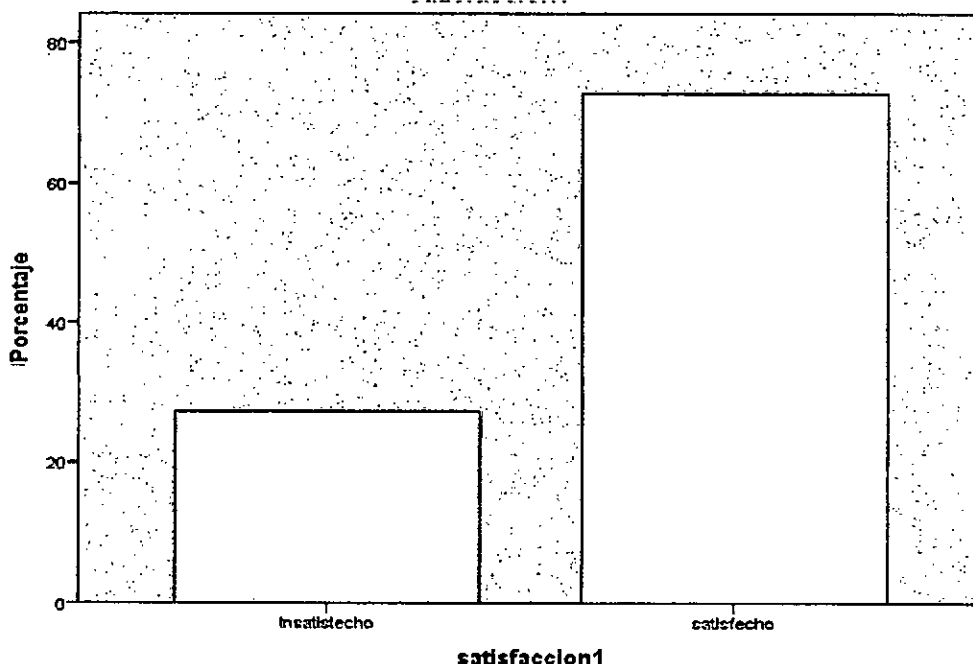
Cuadro 5.1

SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	9	27,3
Válidos Satisfecho	24	72,7
Total	33	100,0

Gráfico 5.1

SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016



En la cuadro 5.1 se presenta los resultados de la Satisfacción de Gestión en los Socios de la Cooperativa Tupac Amaru II presenta como satisfecho con una mayor frecuencia de 24 (72.7 %)

Cuadro 5.2

VALORES DE FRECUENCIA Y PORCENTAJE DE LAS DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA, COOPERATIVA TUPAC AMARU II, 2016

	INSATISFECHO	SATISFECHO
SOLIDARIDAD		
¿La Cooperativa lo mantiene sobre sus beneficios?	18 (54.5%)	15 (45.5%)
AYUDA MUTUA		
¿Considera usted que la atención que le brinda la Cooperativa es de ayuda	21 (63.6%)	12 (36.4%)
RESPONSABILIDAD		
¿Siente que la cooperativa administra correctamente las aportaciones?	24 (72.7%)	9(27.3%)
¿Existen beneficios económicos recibidos a través de la Cooperativa	21 (63.6%)	12 (36.4%)
¿Considera que los costos con los que opera la Cooperativa son excesivos?	21 (63.6%)	12 (36.4%)
TOTAL	66 (67%)	33 (33%)
DEMOCRACIA		
¿Se siente satisfecho con su participación en las reuniones y actividades de la Cooperativa?	21 (63.6%)	12 (36.4%)
¿Accede frecuentemente a cargos de la Cooperativa?	27 (81.8%)	6 (18.2%)
¿El horario de atención al que usted tiene acceso es el adecuado?	6 (18.2%)	27 (81.8%)
¿Cuándo ha solicitado un crédito, el otorgamiento es inmediato?	18 (54.5%)	15 (45.5%)
TOTAL	72 (55%)	60 (45%)
INTEGRACION		
¿Ha utilizado alguna vez los servicios que otorgan otras Instituciones relacionadas con la Cooperativa?	30 (40.9%)	3 (9.1%)
¿Recomienda usted a otras personas a ser socio de la Cooperativa?	12 (36.4%)	21(63.6%)
TOTAL	42 (64%)	24 (36)

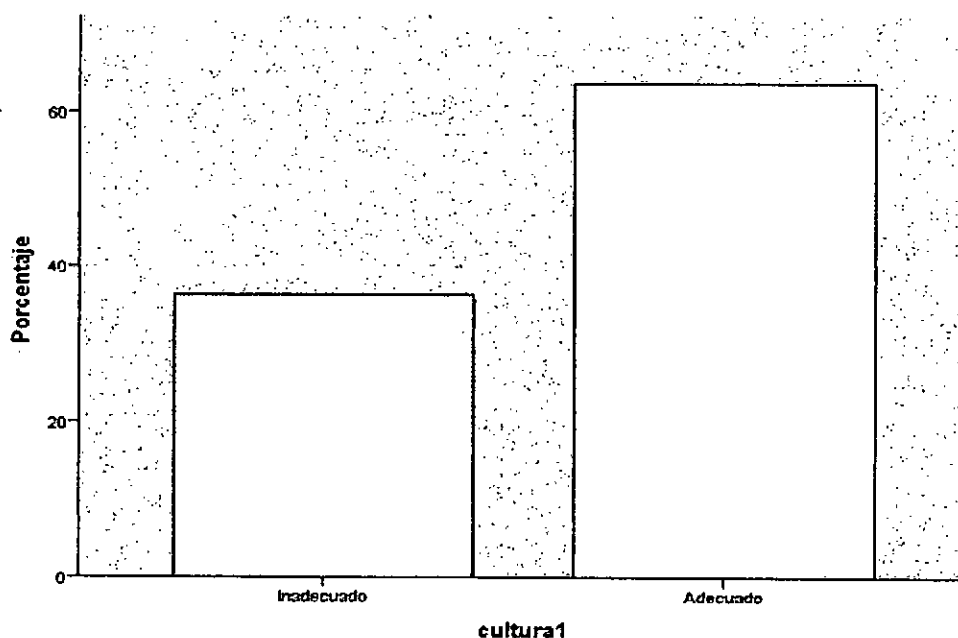
En el cuadro 5.2 se presenta una mayor insatisfacción en las dimensiones, responsabilidad (67%) e Integración (64%), y Ayuda mutua (63.6%) de la variable satisfacción de la gestión administrativa. Las gráficas y cuadros se presentan en detalle en el anexo. Cuadros del 1 al 11 con sus respectivas gráficas.

5.2 Identificación de la Cultura de la Gestión Administrativa, Cooperativa Túpac Amaru II, 2016

Cuadro 5.3
CULTURA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	12	36,4
Válidos Adecuado	21	63,6
Total	33	100,0

Grafico 5.3
CULTURA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016



En la cuadro 5.2 se presenta los resultados de una Adecuada Cultura de Gestión en los Socios de la Cooperativa Tupac Amaru II con una mayor frecuencia de 21 (63.6%)

Cuadro 5.4

VALORES DE FRECUENCIA Y PORCENTAJE DE LAS DIMENSIONES DE LA CULTURA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA, DE LA COOPERATIVA TUPAC AMARU II, 2016

	INADECUADO	ADECUADO
CAPACITACIÓN		
¿Se realizan actividades culturales?	12 (36.4%)	21(63.6%)
¿Recibe usted capacitación sobre el origen y beneficios del Cooperativismo?	21 (63.6%)	12 (36.4%)
¿Recibe usted cursos sobre la administración, marketing de la Cooperativa?	24 (72.7%)	9 (27.3%)
TOTAL	57 (58%)	42 (42%)
CONOCIMIENTOS NORMATIVOS		
¿Tiene conocimiento si existe la Ley de la Cooperativa?	12 (36.4%)	21(63.6%)
¿Conoce si la Cooperativa esta exonerada del IGV?	18 (54.5%)	15 (45.5%)
¿Conoce si los socios pertenecen a una MYPE?	24 (72.7%)	9 (27.3%)
¿Sabe si los socios aprueban el balance general anual?	15 (45.5%)	18 (54.5%)
¿INDECOPI es la Institución que respalda al socio ante el problema con sus aportaciones?	18 (54.5%)	15 (45.5%)
TOTAL	87 (53%)	78 (47%)
CONOCIMIENTOS ADMINISTRATIVOS		
¿Tiene conocimiento del estatuto de la Cooperativa?	12 (36.4%)	21(63.6%)
¿Tiene conocimiento de la misión y visión de la Cooperativa para su administración?	15 (45.5%)	18 (54.5%)
¿Tiene conocimiento del capital social actual de la Cooperativa?	15 (45.5%)	18 (54.5%)
¿Tiene conocimiento de la última actividad económica de la Cooperativa?	21 (63.6%)	12 (36.4%)
TOTAL	63 (48%)	69 (52%)

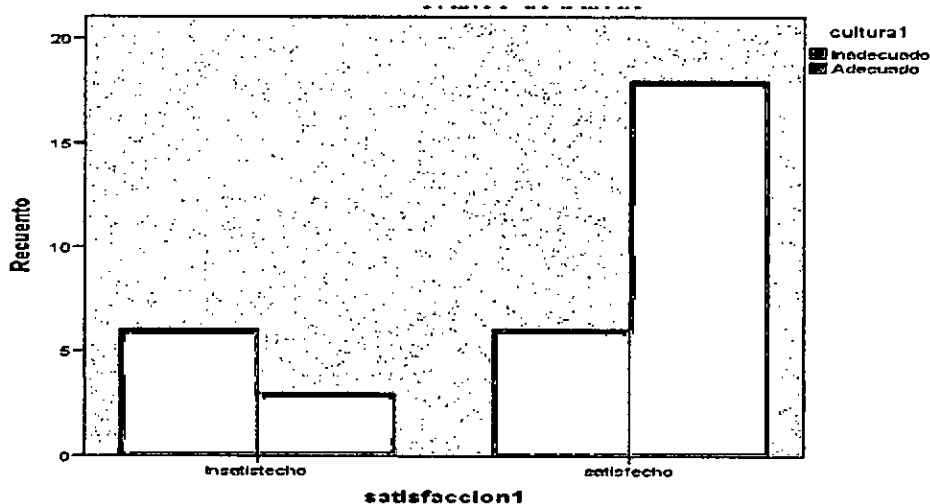
En el cuadro 5.4 se observa un alto valor de inadecuado en la dimensión de capacitación de 58%. Las gráficas y cuadros se presentan en detalle en el anexo. Cuadros del 12 al 22 con sus respectivas gráficas

5.3 Determinación la asociación entre la cultura y satisfacción de la administración de la cooperativa Túpac Amaru II 2016.

**Cuadro 5.5
CULTURA Y SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016**

		Cultura1		Total
		Inadecuado	Adecuado	
Satisfacción	Insatisfecho	6	3	9
	Satisfecho	6	18	24
Total		12	21	33

**Grafico 5.5
CULTURA Y SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016**



En la cuadro 5.5 se presentan un alto valor de frecuencia de 18 en los resultados de una adecuada Cultura de Gestión en los Socios y como Satisfechos de la Cooperativa Túpac Amaru II.

5.3.1 Determinación de la asociación significativa entre las dimensiones en la cultura y satisfacción de la administración de la cooperativa Túpac Amaru II 2016.

Dimensión Ayuda Mutua y Capacitación, Conocimientos Administrativos.

**Cuadro 5.6
ASOCIACIÓN DEL INDICADOR DE LA DIMENSIÓN, AYUDA MUTUA Y
CAPACITACIÓN**

AYUDA MUTUA		CAPACITACIÓN		Total
		¿Recibe usted cursos sobre la administración, marketing de la cooperativa?		
		Inadecuado	Adecuado	
¿Considera usted que la atención que le brinda la cooperativa es de ayuda?	Insatisfecho	18	3	21
	Satisfecho	6	6	12
Total		24	9	33

$p = ,027$

En el cuadro 5.6 se presenta una asociación significativa entre la dimensión ayuda mutua y capacitación con $p = 0.027$ siendo $p < 0,05$

Cuadro 5.7
ASOCIACIÓN DEL INDICADOR DE LA DIMENSIÓN, AYUDA MUTUA
CONOCIMIENTOS NORMATIVOS

AYUDA MUTUA		CONOCIMIENTO NORMATIVO		Total
		¿Conoce si la Cooperativa esta exonerada del IGV?		
		Inadecuado	Adecuado	
¿Considera usted que la atención que le brinda la cooperativa es de ayuda?	Insatisfecho	15	6	21
	Satisfecho	3	9	12
Total		18	15	33

p = ,010

Cuadro 5.8
ASOCIACIÓN DEL INDICADOR DE LA DIMENSIÓN, AYUDA MUTUA Y
CONOCIMIENTOS NORMATIVOS

AYUDA MUTUA		CONOCIMIENTO NORMATIVO		Total
		¿Conoce si los socios pertenecen a una MYPE?		
		Inadecuado	Adecuado	
¿Considera usted que la atención que le brinda la cooperativa es de ayuda?	Insatisfecho	18	3	21
	Satisfecho	6	6	12
Total		24	9	33

p = ,027

Cuadro 5.9
ASOCIACIÓN DEL INDICADOR DE LA DIMENSIÓN, AYUDA MUTUA Y
CONOCIMIENTOS NORMATIVOS

AYUDA MUTUA		CONOCIMIENTO NORMATIVO		Total
		¿Tiene conocimiento del estatuto de la cooperativa?		
		inadecuado	adecuado	
¿Considera usted que la atención que le brinda la cooperativa es de ayuda?	Insatisfecho	12	9	21
	Satisfecho	0	12	12
Total		12	21	33

P = ,001

Cuadro 5.10
ASOCIACIÓN DEL INDICADOR DE LA DIMENSIÓN, AYUDA MUTUA Y
CONOCIMIENTOS NORMATIVOS

AYUDA MUTUA		CONOCIMIENTO NORMATIVO		Total
		¿Tiene conocimiento del capital social actual de la cooperativa?		
		Inadecuado	adecuado	
¿Considera usted que la atención que le brinda la cooperativa es de ayuda?	Insatisfecho	15	6	21
	Satisfecho	0	12	12
Total		15	18	33

p = ,000

En el cuadro 5.7, 5.8, 5.9 y 5.10 presenta una asociación significativa entre la dimensión Ayuda Mutua y Conocimientos Normativos siendo $p <$ sus valores $p < 0.05$

Dimensión Solidaridad y Conocimientos Administrativos

Cuadro 5.11

ASOCIACIÓN DEL INDICADOR DE LA DIMENSIÓN, SOLIDARIDAD Y CONOCIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

SOLIDARIDAD		CONOCIMIENTO ADMINISTRATIVO		Total
		¿Tiene conocimiento del capital social actual de la cooperativa?		
		inadecuado	adecuado	
¿La cooperativa lo mantiene informado sobre sus beneficios?	Insatisfecho	12	6	18
	satisfecho	3	12	15
Total		15	18	33

$p = ,007$

En el cuadro 5.11 existe una asociación significativa entre la dimensión Solidaridad y Conocimiento Administrativo con un $p < 0.05$

Dimensión, Responsabilidad y Capacitación, conocimientos administrativos

Cuadro 5.12

ASOCIACIÓN DEL INDICADOR DE LA DIMENSIÓN, RESPONSABILIDAD Y CAPACITACIÓN

RESPONSABILIDAD		CAPACITACIÓN		Total
		¿Se realizan actividades culturales?		
		Inadecuado	Adecuado	
¿Siente que la cooperativa administra correctamente las aportaciones?	Insatisfecho	12	12	24
	Satisfecho	0	9	9
Total		12	21	33

p = ,008

Cuadro 5.13

ASOCIACIÓN DEL INDICADOR DE LA DIMENSIÓN, RESPONSABILIDAD Y CAPACITACIÓN

RESPONSABILIDAD		CAPACITACIÓN		Total
		¿Se realizan actividades culturales?		
		Inadecuado	Adecuado	
¿Existen beneficios económicos recibidos a través de la cooperativa?	Insatisfecho	9	12	21
	Satisfecho	3	9	12
Total		12	21	33

p = 0.03

En los cuadros 5.12, 5.13 y 5.14 presentan una asociación significativa entre Responsabilidad y Capacitación con $p < 0.05$

Cuadro 5.14
ASOCIACIÓN DEL INDICADOR DE LA DIMENSIÓN, RESPONSABILIDAD Y
CAPACITACIÓN

RESPONSABILIDAD		CAPACITACIÓN		Total
		¿Recibe usted capacitación sobre el origen y beneficios del cooperativismo?		
		Inadecuado	Adecuado	
¿Existen beneficios económicos recibidos a través de la cooperativa?	Insatisfecho	18	3	21
	Satisfecho	3	9	12
Total		21	12	33

P = 0.01

Cuadro 5.15
ASOCIACIÓN DEL INDICADOR DE LA DIMENSIÓN, RESPONSABILIDAD Y
CONOCIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

RESPONSABILIDAD		CONOCIMIENTO ADMINISTRATIVO		Total
		¿Tiene conocimiento del estatuto de la cooperativa?		
		Inadecuado	Adecuado	
¿Siente que la cooperativa administra correctamente las aportaciones?	Insatisfecho	12	12	24
	Satisfecho	0	9	9
Total		12	21	33

p = ,008

Cuadro 5.16

ASOCIACIÓN DEL INDICADOR DE LA DIMENSIÓN, RESPONSABILIDAD Y CONOCIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

RESPONSABILIDAD		CONOCIMIENTO ADMINISTRATIVO		Total
		¿Tiene conocimiento del capital social actual de la cooperativa?		
		inadecuado	Adecuado	
¿Siente que la cooperativa administra correctamente las aportaciones?	Insatisfecho	15	9	24
	Satisfecho	0	9	9
Total		15	18	33

p = ,001

Cuadro 5.17

ASOCIACIÓN DEL INDICADOR DE LA DIMENSIÓN, RESPONSABILIDAD Y CONOCIMIENTOS NORMATIVOS

RESPONSABILIDAD		CONOCIMIENTO NORMATIVO		Total
		¿Indecopi es la institución que respalda al socio ante el problema con sus aportaciones?		
		inadecuado	Adecuado	
¿Existen beneficios económicos recibidos a través de la cooperativa?	Insatisfecho	15	6	21
	Satisfecho	3	9	12
Total		18	15	33

p = ,010

Cuadro 5.18
ASOCIACIÓN DEL INDICADOR DE LA DIMENSIÓN, RESPONSABILIDAD Y
CONOCIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

RESPONSABILIDAD		CONOCIMIENTO ADMINISTRATIVO		Total
		¿Tiene conocimiento de la misión y visión de la cooperativa para su administración?		
		Inadecuado	Adecuado	
¿Considera que los costos con los que opera la operativa son excesivos?	Insatisfecho	6	15	21
	Satisfecho	9	3	12
Total		15	18	33

p = ,010

Cuadro 5.19
ASOCIACIÓN DEL INDICADOR DE LA DIMENSIÓN, RESPONSABILIDAD Y
CONOCIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

RESPONSABILIDAD		CONOCIMIENTO ADMINISTRATIVO		Total
		¿Tiene conocimiento de la última actividad económica de la cooperativa?		
		inadecuado	adecuado	
¿Existen beneficios económicos recibidos a través de la cooperativa?	Insatisfecho	18	3	21
	Satisfecho	3	9	12
Total		21	12	33

p = ,000

Existen en los resultados de los cuadros 5.15 al 5.19 una asociación significativa entre la dimensión Responsabilidad y Conocimientos Administrativos con $p < 0.005$.

CAPÍTULO VI
DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1 Contratación de hipótesis con los resultados

Hipótesis

H₀: No existe Asociación entre la cultura y la satisfacción en la administración de la cooperativa Túpac Amaru II 2016.

H₁: Existe Asociación entre la cultura y la satisfacción en la administración de la cooperativa Túpac Amaru II 2016

Cuadro 6.1

VALORES DE CHI CUADRADO DE LA SATISFACCION Y CULTURA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA, DE LA COOPERATIVA TUPAC AMARU II, 2016

Pruebas de Chi-Cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,911 ^a	1	,027		
Corrección por continuidad ^b	3,275	1	,070		
Razón de verosimilitudes	4,812	1	,028		
Estadístico exacto de Fisher				,044	,036
Asociación lineal por lineal	4,762	1	,029		
N de casos válidos	33				

a. 1 casillas (25,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 3,27.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Se tiene que la Asociación entre la variable satisfacción y cultura se obtuvo un valor CHI-Z = 4.91 y significativa con un valor de $\rho = 0.08 < 0.05$ donde se rechaza H0

Conclusión:

Existe una Asociación altamente significativa entre la cultura y la satisfacción en la gestión administrativa de la cooperativa Túpac Amaru II 2016 con un $p = 0.027$

6.2 Contratación de resultados con otros estudios similares

A lo largo de la literatura analizada se observa una carencia de trabajo de investigación sobre cultura y satisfacción en las cooperativas de trabajo asociado o servicio, donde la participación de los socios trabajadores y la convivencia de estos con trabajadores no socios pueden resultar elementos importantes a tener en cuenta en el análisis.

El estilo de supervisión, las relaciones humanas o administrativas con los que dirigen y sus habilidades técnicas y están asociadas a las relaciones personales con los compañeros, derivadas de la competencia de los mismos, la comunicación o el apoyo y la amistad de la dirección de la cooperativa en general. Así también la aplicación de políticas de retribuciones y normatividad así como beneficios en la cooperativa.

Para Robbins (2004) la satisfacción en el trabajo está determinada por el atractivo de la tarea, las recompensas asociadas, las relaciones con los compañeros de trabajo y las condiciones laborales a las que los empleados están expuestos. En nuestros resultados el socio se presenta como satisfechos con valores mayores del 60% reportando en la satisfacción con una dimensión de Ayuda Mutua 63.6%, responsabilidad 67%, Integración 64%.

Otros factores relacionados con la personalidad del empleado y con las características de la función que desempeña intervienen de igual manera en la percepción que el empleado tiene de su bienestar y complacencia en lo que hace, así en la medida en que la personalidad concuerde con la vocación elegida existirá una mayor posibilidad de tener unos trabajadores satisfechos.

Se ha observado una mejor percepción del 72.7% en satisfacción y una cultura adecuada del 63%.

Se establece valores mayores del 60% en la satisfacción con una dimensión de Ayuda Mutua 63.6%, responsabilidad 67%, Integración 64%. Asimismo, en Cultura se observó valores mayores del 50% de las dimensiones de cultura en conocimiento normativo 53%.

De manera similar las dimensiones de las dos variables satisfacción y cultura que presentan una Asociación con una alta significancia como entre Ayuda mutua con Capacitación y Conocimientos Normativos.

Así la dimensión Solidaridad con conocimientos Administrativos y la dimensión Responsabilidad con Capacitación entre Conocimientos Normativos y Administrativos.

Los principios que funcionan como directrices de actuación son una interpretación escrita de parte de los valores que marcan la actuación de la sociedad cooperativa. Estos principios cooperativos son: la libertad para ser socio de la cooperativa, o dejar de serlo; la preponderancia del factor trabajo frente al capital; la justicia en la distribución del beneficio; la participación democrática en el proceso de decisión teniendo cada socio un voto, sea cual sea su aportación; la promoción de la educación destinando siempre parte de los beneficios a la formación; y la promoción de la cooperación entre cooperativas.

Las sociedades cooperativas son organizaciones que nacen con el propósito de satisfacer un conjunto determinado de necesidades humanas, utilizando los recursos disponibles de la sociedad en que se ubican, y sometidas a las normas vigentes del sistema económico donde operan.

La orientación a las personas, es indispensable para mantener una cultura con valores compartidos por todos incluyendo el de la satisfacción del cliente. A la inversa, una vez asumida la satisfacción del cliente como valor compartido, conduce a la orientación a las personas cuando se consideran que éstas son clientes internos de la organización.

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES

1. Existe una Asociación altamente. Significativa entre la cultura y la satisfacción en la gestión administrativa de la cooperativa Túpac Amaru II 2016 con un $p = 0.027$
2. Se presentó como satisfecho de la Gestión en los Socios de la Cooperativa Tupac Amaru II presenta con una frecuencia del 24 (72.7 %).
3. Se obtuvo una adecuada Cultura de Gestión en los Socios de la Cooperativa Tupac Amaru II con un valor de frecuencia del 21 (63.6%)

CAPÍTULO VIII

RECOMENDACIONES

1. Desarrollar estrategias sobre capacitación y conocimientos administrativos sobre la ley de Cooperativas en los socios de la Cooperativa Túpac Amaru II.
2. Fortalecer la integración mediante actividades socios culturales que fortalezca los principios básicos de la Ley del Cooperativismo.
3. Desarrollar la comunicación entre los socios y los usuarios de la Cooperativa Túpac Amaru II.
4. Incrementar el trabajo asociado y ayuda mutua en la Cooperativa Túpac Amaru II.

CAPÍTULO IX

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. ACI (1997): Declaración de la Alianza Cooperativa Internacional. 85º día internacional de las cooperativas de la ACI, Geneva 7 de julio de 2007.
2. Antonialli LM. (1998): Influencia del manejo de estrategias de una cooperativa agrícola. Revista de Administración Contemporánea - RAC, Río de Janeiro, RJ 4: 135-159.
3. Azurmendi, J. (1992 – 2001): La Experiencia Cooperativa de Mondragón: estudio de su viabilidad organizacional en el contexto de Euskadi.
4. Basañes, J. (1994): El Capital en las Cooperativas, en La Legislación Cooperativa en el Mercosur, Intercoop, Buenos Aires.
5. Bel, P. y Ausin, J.M. (2007): "Contribución de las sociedades cooperativas al desarrollo territorial", *Revesco*, Nº 92, p.41-71.
6. Cayo Muñoz, J.D. (2012): Mundo Cooperativo Peruano. Año XXIX.
7. Coque, Jorge. Puntos fuertes y débiles de las cooperativas desde un concepto amplio de gobierno empresarial. *Revesco: Revista de Estudios Cooperativos*, Nº. 95, 2008, p. 65-93.
8. Etgeto, A. A.et al. (2005): Los principios del Cooperativismo y las cooperativas de crédito en Brasil. *Maringa Management: Revista de Ciencias Empresariales*, v. 2, n.1, p. 7-19
9. Fulton, M. (1997): Some Observations on New Generation Cooperatives. En: Cook, M. Etalli. *Cooperativas: Su importancia en el futuro sistema alimentario y agrícola*.
10. Kleutz. (2004): La violación del modelo de gestión democrático en las cooperativas oleícolas Ciriéc-España,

Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, núm. 48, abril, 2004, pp. 167- 191

11. Landeta, J.; Albizu, E. y Charterina, J. (2006): "¿Existen diferencias en la gestión entre las empresas cooperativas y no cooperativas?", Economía Social, N° 28, junio de 2006, pp. 46-45.
12. Ley General de Cooperativas (1990). N° 074-90
13. Navas, D. (1995): Aporte de las Cooperativas a un Proceso de Desarrollo con Equidad en América Latina. Turín: OIT (Organización Internacional del Trabajo) y Alcecoop (Asociación Latinoamericana de Centros de Educación Cooperativa).
14. Navas, D. Chile. en: D. Benecke y R. Eschenburg (Eds.). (1987): Cooperativas en América Latina. Sao Leopoldo: Unisinos, pp. 193-228
15. Organización Internacional del Trabajo (O.I.T.). (2008): Desarrollo Equitativo y Fortalecimiento del Sector Social de la Economía (Coloquio Internacional). México: Fondo de Cultura Económica.
16. Pérez de Uralde, J. (2011): Reformas Legislativas en el Derecho Social y Solidario Iberoamericano, Fundación Iberoamericana de Economía Social.
17. Proyecto de Ley General de Cooperativas 604/2011-CR, y 2302/2012-CR.
18. Reveco S. (1996): Derecho Cooperativo. Chile, Editora Quintal.
19. Robbins, S. P. (2004): Comportamiento organizacional. México: Pearson. 10ª Edición

ANEXOS

ANEXO 2

CULTURA Y SATISFACCIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COOPERATIVA TÚPAC AMARU II ENCUESTA SOBRE SATISFACCIÓN DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA TÚPAC AMARU II

I. ENCUESTA

Estimado Sr. (a) solicito su participación en la presente investigación cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre la cultura y la satisfacción en la administración de la COOPERATIVA Túpac Amaru II de la COOPERATIVA TÚPAC AMARU antemano le agradecemos que nos brinde una respuesta verídica y reflexiva sobre cada una de las preguntas.

Este cuestionario es de carácter ANÓNIMO

II. FACTORES SOCIALES Y CULTURALES

Género

- Femenino ()
- Masculino ()

Grado de instrucción

- Primaria ()
- Secundaria ()
- Superior ()

Año de afiliación

19.....

20.....

SATISFACCION

Instructivo

Usted tiene 2 posibles respuestas de las cuales responderá sólo una de ellas marcando con un aspa (x) la cual crea conveniente según la pregunta que se le presente; siendo las alternativas las siguientes:

- Insatisfecho: (NO)
- Satisfecho: (SI)

Tener en cuenta:

Satisfacción: Es la percepción de sentirse bien en el medio que brinda ante el efecto de una situación de solidaridad, ayuda mutua, y responsabilidad en la gestión administrativa de la cooperativa.

Ejemplo de marcación:

ITEM	ALTERNATIVAS	
a) SOLIDARIDAD	NO	SI
1. ¿La Cooperativa lo mantiene informado sobre sus beneficios?		
ITEM	ALTERNATIVAS	
b) AYUDA MUTUA	NO	SI
1. ¿Considera usted que la atención que le brinda la Cooperativa es de ayuda?		
ITEM	ALTERNATIVAS	
c) RESPONSABILIDAD	NO	SI
1. ¿Siente que la Cooperativa administra correctamente las aportaciones?		
2. ¿Existen beneficios económicos recibidos a través de la Cooperativa?		
3. ¿Considera que los costos con los que opera la Cooperativa son excesivos?		

ITEM	ALTERNATIVAS	
d) DEMOCRACIA	NO	SI
1. ¿Se siente satisfecho con su participación en las reuniones y actividades de la Cooperativa?		
2. ¿Accede frecuentemente a cargos en la Cooperativa?		
3. ¿El horario de atención al que usted tiene acceso es el adecuado?		
4. ¿Cuándo ha solicitado un crédito, el otorgamiento es inmediato?		
ITEM	ALTERNATIVAS	
e) INTEGRACIÓN	NO	SI
1. ¿Ha utilizado alguna vez el servicio que otorgan otras Instituciones relacionadas con la Cooperativa?		
2. ¿Recomendaría usted a personas a ser socio de la Cooperativa?		

CULTURA

Instructivo

Usted tiene 2 posibles respuestas de las cuales responderá sólo una de ellas marcando con un aspa (x) la cual crea conveniente según la pregunta que se le presente; siendo las alternativas las siguientes:

- Inadecuado
- Adecuado

Tener en cuenta:

Cultura: Es el conocimiento para la comunicación, uso de instrumento e indicadores de gestión empresarial, social en las cooperativas

Ejemplo de marcación:

ITEM	ALTERNATIVAS	
	NO	SI
a) CAPACITACIÓN		
1. ¿Se realizan actividades culturales?		
2. ¿Recibe usted capacitación sobre el origen y beneficios del Cooperativismo?		
3. ¿Recibe usted cursos sobre la administración, marketing de la Cooperativa?		
ITEM	ALTERNATIVAS	
b) CONOCIMIENTOS NORMATIVOS		
1. ¿Tiene conocimiento si existe Ley de la Cooperativas?		
2. ¿Conoce si la Cooperativa está exonerada del IGV		
3. ¿Conoce si lo socios pertenecen a una MYPE?		
4. ¿Sabe si los socios aprueban el balance general anual?		
5. ¿INDECOPI es la Institución que respalda al socio ante el problema con sus aportaciones?		
ITEM	ALTERNATIVAS	
c) CONOCIMIENTOS ADMINISTRATIVOS		
1. ¿Tiene conocimiento del Estatuto de la Cooperativa?		
2. ¿Tiene conocimiento de la misión y visión de la Cooperativa para su administración?		
3. ¿Tiene conocimiento del capital social actual de la Cooperativa?		
4. ¿Tiene conocimiento de la última actividad económica de la Cooperativa?		

ANEXO 3

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y ESTRATEGIAS

CAPACITACIÓN	ESTRATEGIAS
<ul style="list-style-type: none">• Desarrollar la Visión del Cooperativismo. • Mejorar la Productividad. • Mejorar los Productos y Servicios de calidad. • Fortalecer la Institucional y Gestión de Proyectos.	<ul style="list-style-type: none">• Educación y Gestión cooperativa, Asociación Educativa, empoderamiento de la Mujer, Ambiente familiar. • Extensión (Asistencia técnica, capacitación al comerciante), plátanos especiales, Investigación de Mercado, Innovación, Gestión Ambiental. • Franquicia, Marca Corporativa, industria del plátano, acceso a nuevos mercados para el plátano orgánico y chifles, Mercado Interno. • Especialización de los RRHH, Servicios Corporativos, ampliación de la Base Social, Incidencia Política, Comunicación Interna y Externa, Gestión de nuevos proyectos.

ANEXO 4

PROGRAMA DE ACTIVIDADES Y ESTRATEGIA DE LA GESTIÓN DE COMUNICACIÓN

ACTIVIDADES	ESTRATEGIAS DE LA GESTIÓN DE COMUNICACIÓN
1. Hacer un diagnostico	Visita a la administración de la recicladora "pasaje cruz" para acordar una reunión con los demás integrantes de la misma.
1.1 Aplicación de la entrevista	Intercambio de ideas (foro) por parte de los recicladores y el equipo del proyecto.
2. Estandarización de los procesos y sistemas	
2.1 Realizar una reunión con la cooperativa de intercambio de ideas acerca de los procesos y métodos que emplean para la recolección de basura.	Se realizará un segundo foro con el fin de escuchar el proceso que ellos realizan en la recolección y clasificación de la basura.
2.2 Realizar una segunda reunión para presentar una serie de recomendaciones.	Al analizar el intercambio de ideas se realizará una serie de sugerencias con el fin de ayudar a la mejora del proceso de recolección y clasificación de la basura.
3. Capacitación para implementar algunas mejoras.	Se dará información acerca de cómo debe ser el manejo adecuado de la basura de manera didáctica (manuales, carteleras).
3.1 Charla para dar a conocer las normas establecidas para la realización y seguridad del trabajo.	Se harán capacitaciones con el fin de presentar las normas que se deben tener en cuanto en la recolección y clasificación de las basuras, además cuales son los implementos que deben utilizar para su seguridad (guantes, tapabocas, overoles, botas)
3.2 Elaboración de un manual de calidad	Se darán a conocer de una manera didáctica (manual) los tipos de residuos, la composición y beneficios del reciclaje.

ANEXO 5

COMPARACIÓN GENERAL DE ESTRATEGIAS DE ENTRENAMIENTO EN INVESTIGACIÓN Y ESTRATEGIAS DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

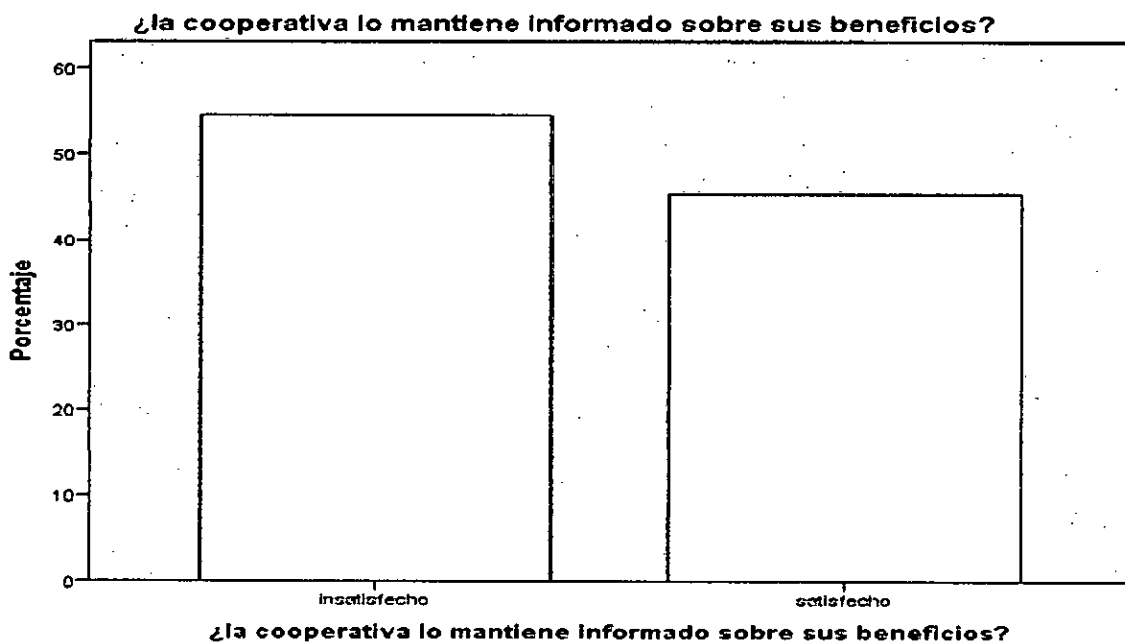
	Estrategias de Entrenamiento en Investigación	Estrategias de Fortalecimiento Institucional
Socio Institucional principal	Universidad de Estados Unidos	Instituto de Investigación en Europeo
Áreas temáticas de interés	Una o dos, usualmente predeterminadas	Múltiples, habitualmente definidas por consenso entre las instituciones participantes.
Tipos de entrenamiento financiados	Múltiples (cursos cortos, maestrías, doctorados)	Múltiples, con énfasis en doctorados
Lugares de programas de entrenamiento	En las instituciones colaboradoras	En las instituciones colaboradoras
Formato de entrenamiento principal en modalidades fuera del país.	Tiempo completo fuera del país (al menos inicialmente)	Formato "sándwich"
Retención del becario en la institución nacional postentrenamiento.	Situación ideal, no necesaria.	Situación ideal, necesaria.

Cuadro 1
SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	18	54,5
Válidos Satisfecho	15	45,5
Total	33	100,0

Fuente: Elaboración propia

Grafico 1
SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016



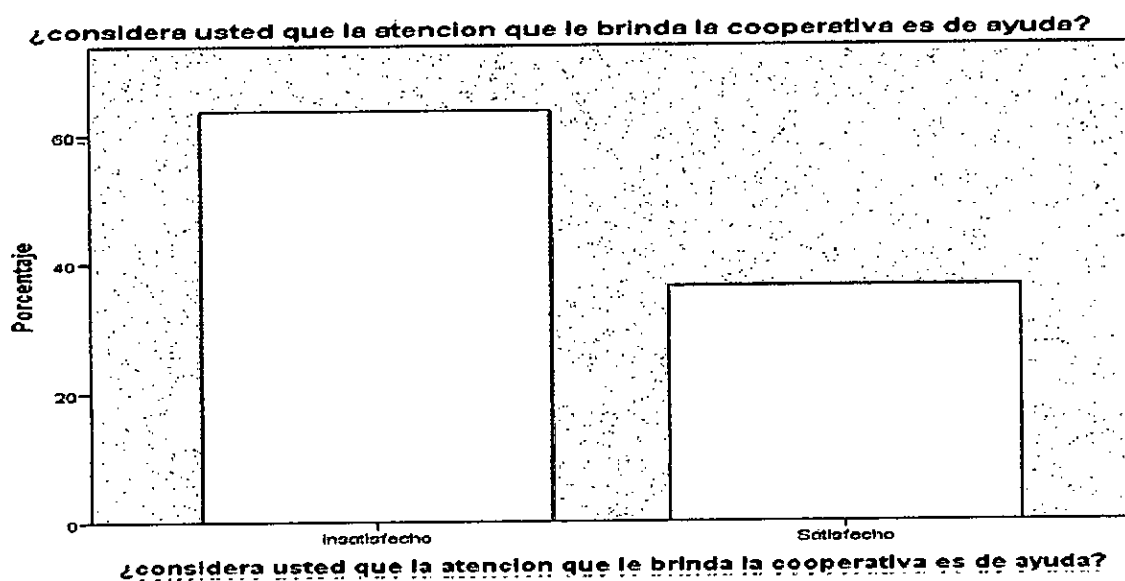
En el presente cuadro y gráfico se obtuvo una insatisfacción con un alto valor de (54,5%)

Cuadro 2
SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	21	63,6
Válidos Satisfecho	12	36,4
Total	33	100,0

Fuente: Elaboración propia

Grafico 2
SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016



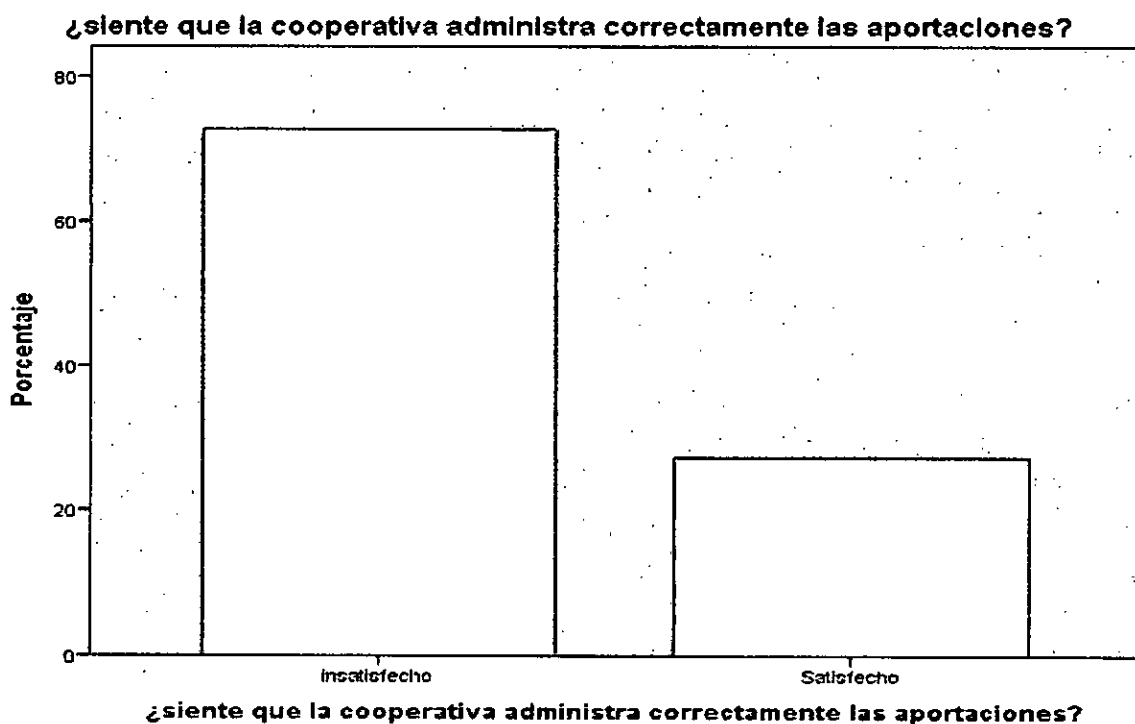
En el presente cuadro y gráfico se obtuvo una insatisfacción con un alto valor de (63,6%)

Cuadro 3
SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Insatisfecho	24	72,7
	Satisfecho	9	27,3
	Total	33	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3
SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016



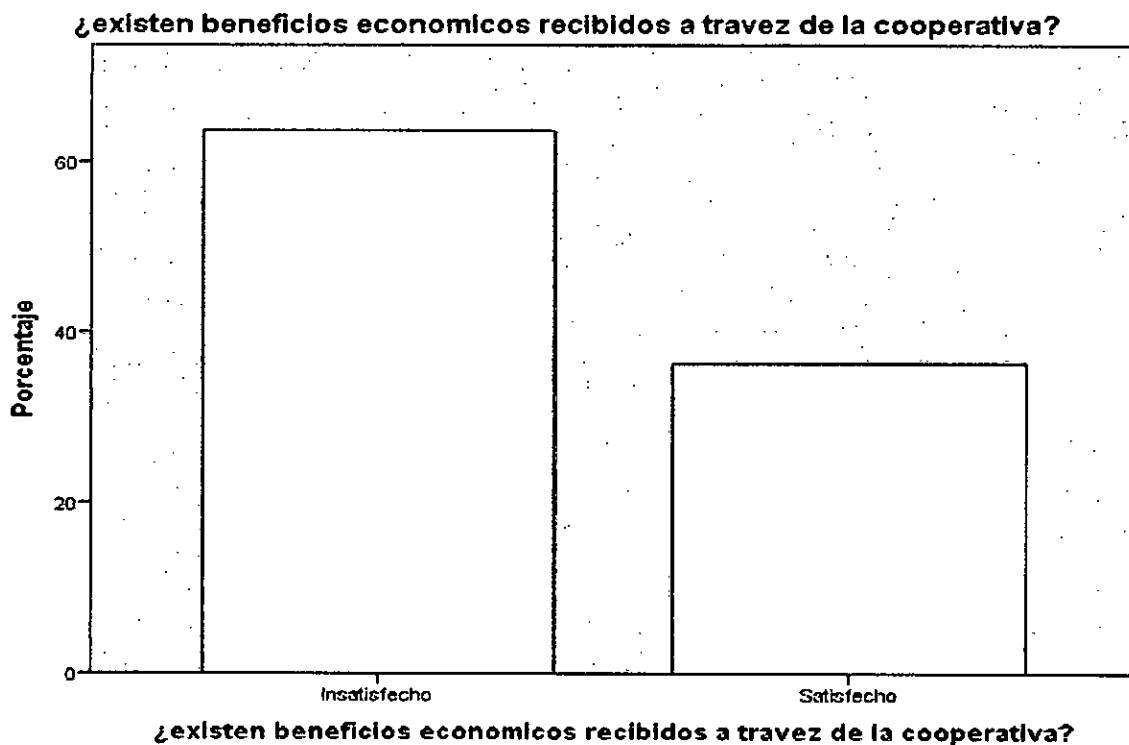
En el presente cuadro y gráfico se obtuvo una insatisfacción con un alto valor de (72,7%)

Cuadro 4
SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	21	63,6
Válidos Satisfecho	12	36,4
Total	33	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4
SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016



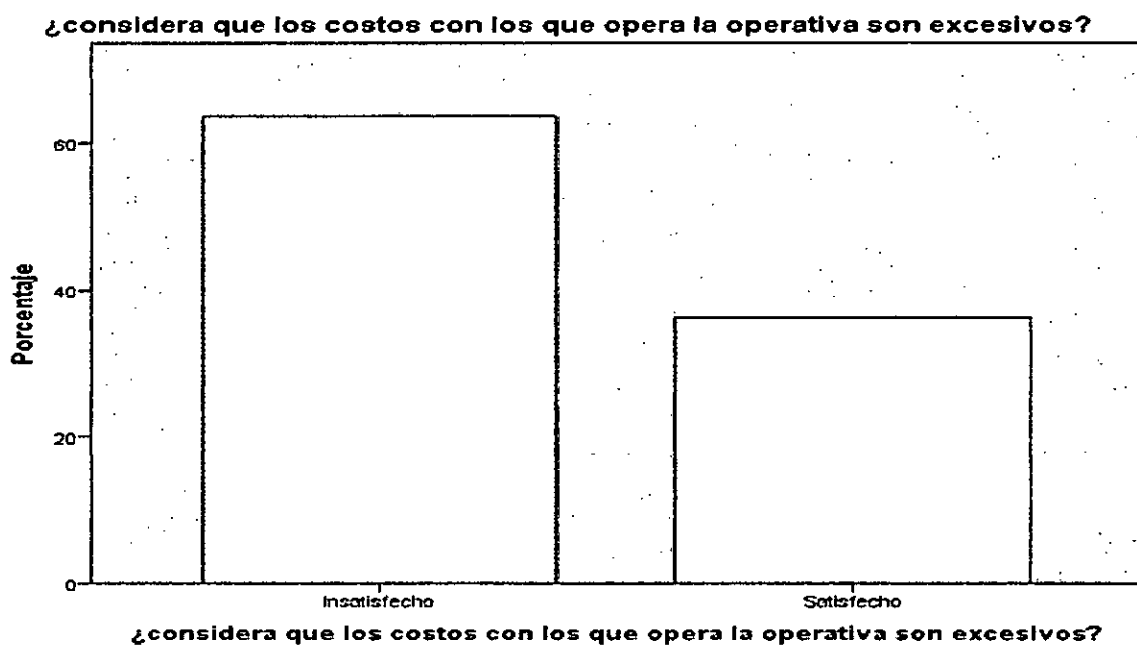
En el presente cuadro y gráfico se obtuvo una insatisfacción con un alto valor de (63,6%)

Cuadro 5
SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	21	63,6
Válidos Satisfecho	12	36,4
Total	33	100,0

Fuente: Elaboración propia

Grafico 5
SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016



En el presente cuadro y gráfico se obtuvo una insatisfacción con un alto valor de (63,6%)

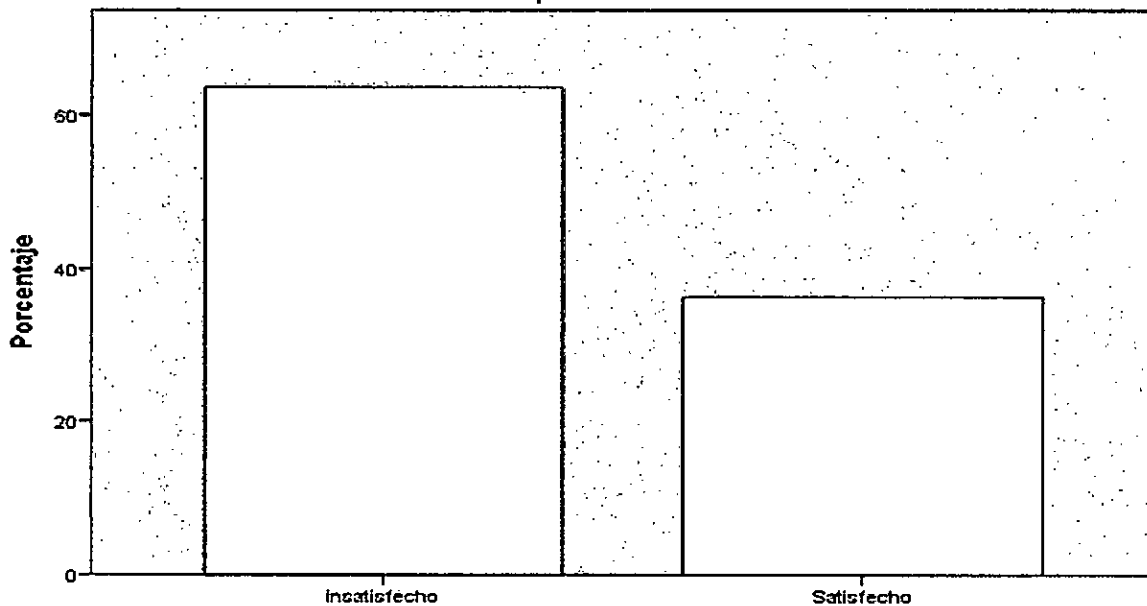
Cuadro 6
SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016

	Frecuencia	Porcentaje
insatisfecho	21	63,6
Válidos Satisfecho	12	36,4
Total	33	100,0

Fuente: Elaboración propia

Grafico 6
SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016

¿se siente satisfecho con su participación en las reuniones y actividades de la cooperativa?



¿se siente satisfecho con su participación en las reuniones y actividades de la cooperativa?

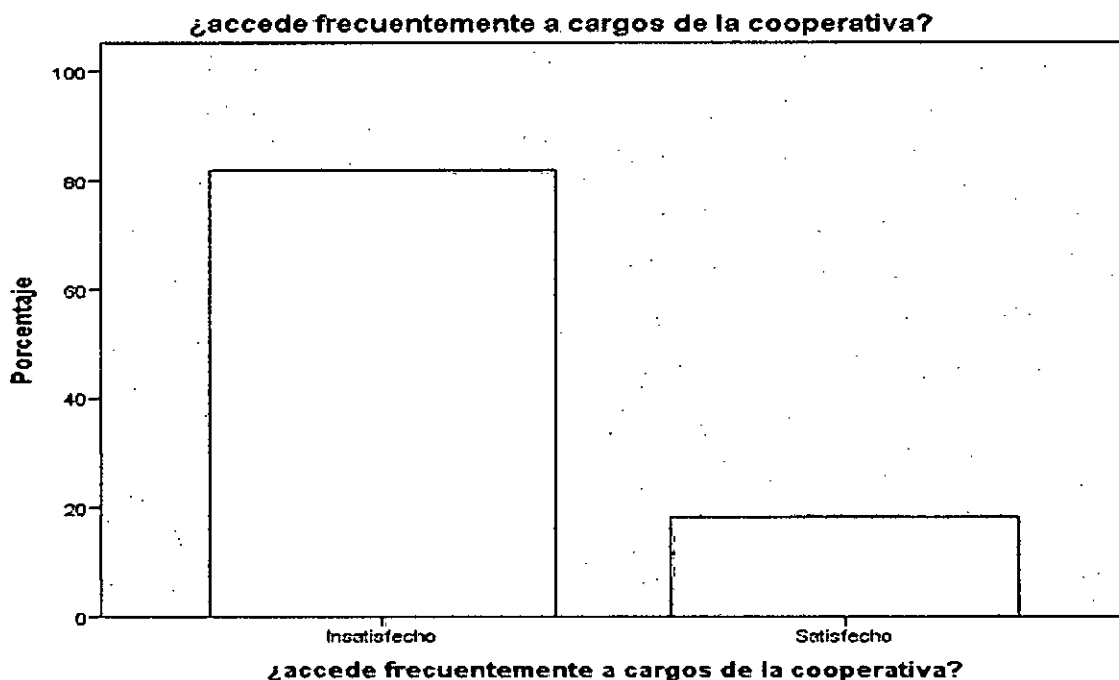
En el presente cuadro y gráfico se obtuvo una insatisfacción con un alto valor de (63,6%)

Cuadro 7
SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Insatisfecho	27	81,8
	Satisfecho	6	18,2
	Total	33	100,0

Fuente: Elaboración propia

Grafico 7
SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016



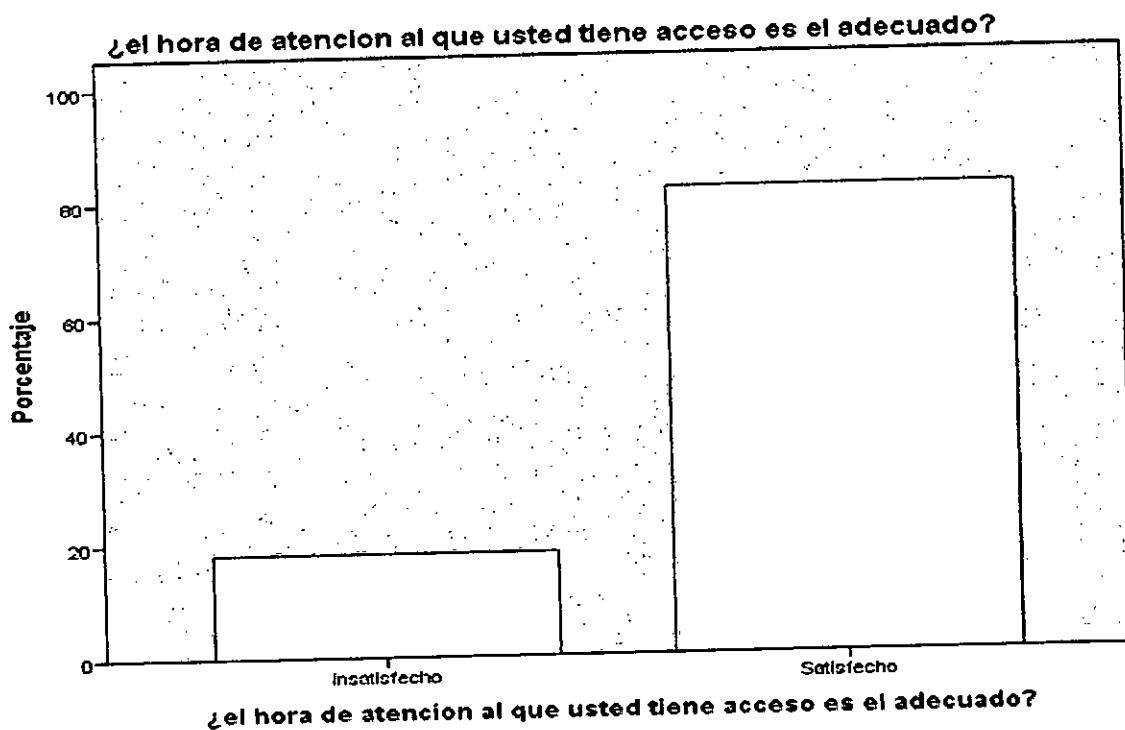
En el presente cuadro y gráfico se obtuvo una insatisfacción con un alto valor de (81,8)

Cuadro 8
SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016

	Frecuencia	Porcentaje
insatisfecho	6	18,2
Válidos Satisfecho	27	81,8
Total	33	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 8
SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016



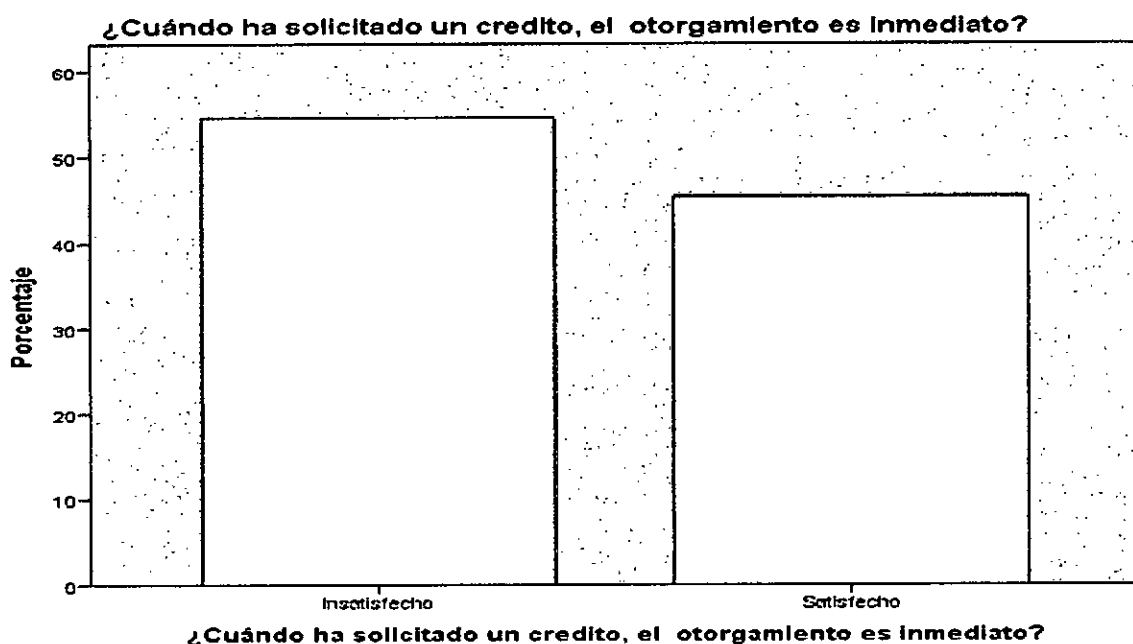
En el presente cuadro y gráfico se obtuvo una satisfacción con un alto valor de (81,8)

Cuadro 9
SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Insatisfecho	18	54,5
	Satisfecho	15	45,5
	Total	33	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 9
SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016



En el presente cuadro y gráfico se obtuvo una insatisfacción con un alto valor de (54,5)

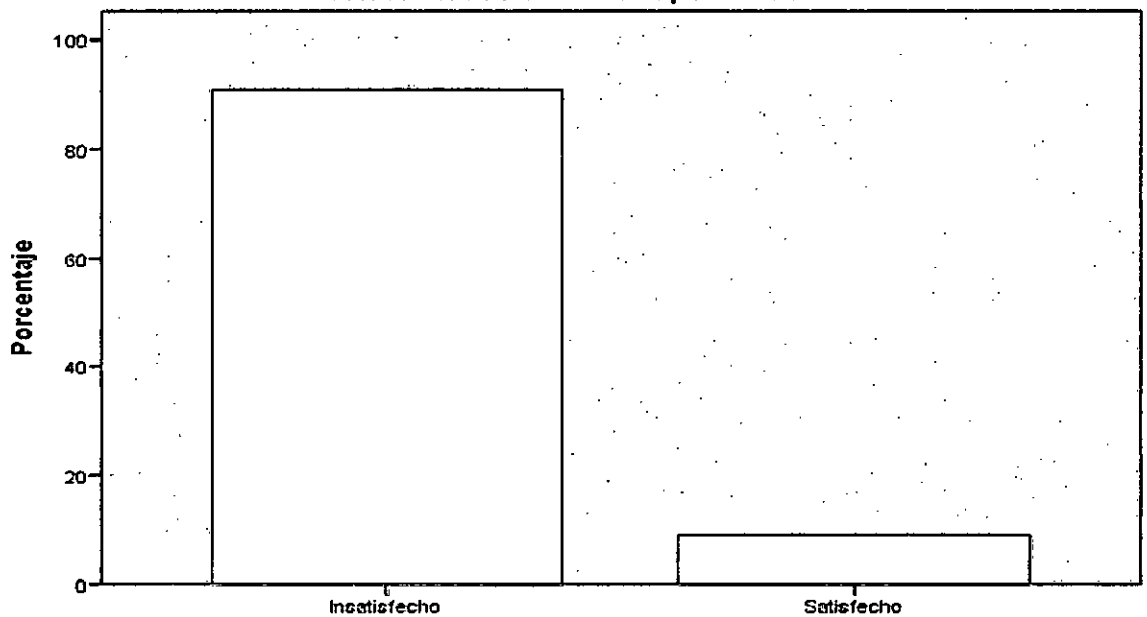
Cuadro 10
SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Insatisfecho	30	90,9
	Satisfecho	3	9,1
	Total	33	100,0

Fuente: Elaboración propia

Grafico 10
SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016

¿ha utilizado alguna vez los servicios que otorgan otras instituciones relacionadas con la cooperativa?



¿ha utilizado alguna vez los servicios que otorgan otras instituciones relacionadas con la cooperativa?

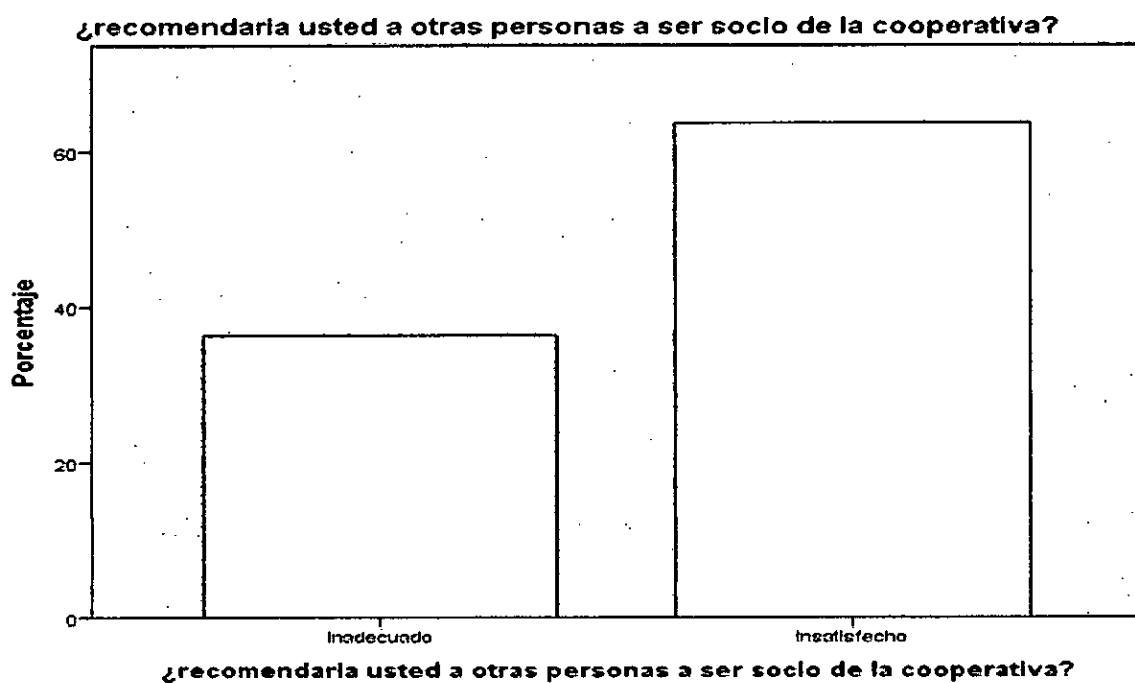
En el presente cuadro y gráfico se obtuvo una insatisfacción con un alto valor de (90,9)

Cuadro 11
SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	12	36,4
Válidos Insatisfecho	21	63,6
Total	33	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 11
SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016



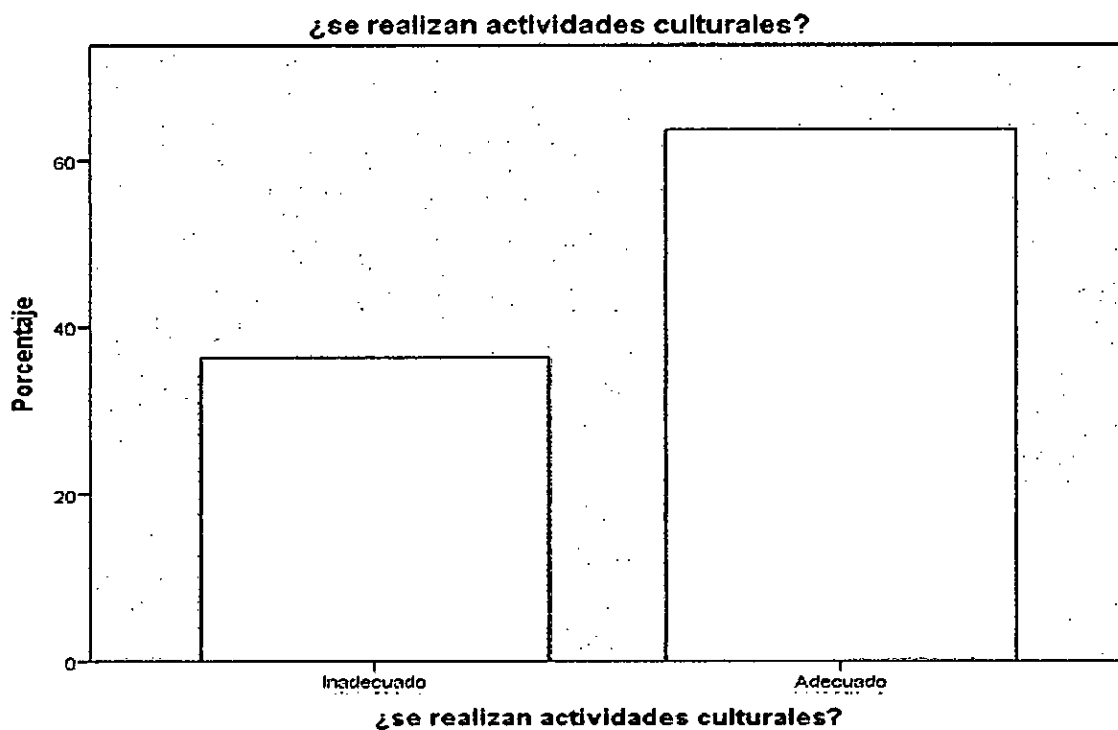
En el presente cuadro y gráfico se obtuvo una insatisfacción con un alto valor de (36,4)

Cuadro 12
SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	12	36,4
Válidos Adecuado	21	63,6
Total	33	100,0

00Fuente: Elaboración propia

Grafico 12
SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016



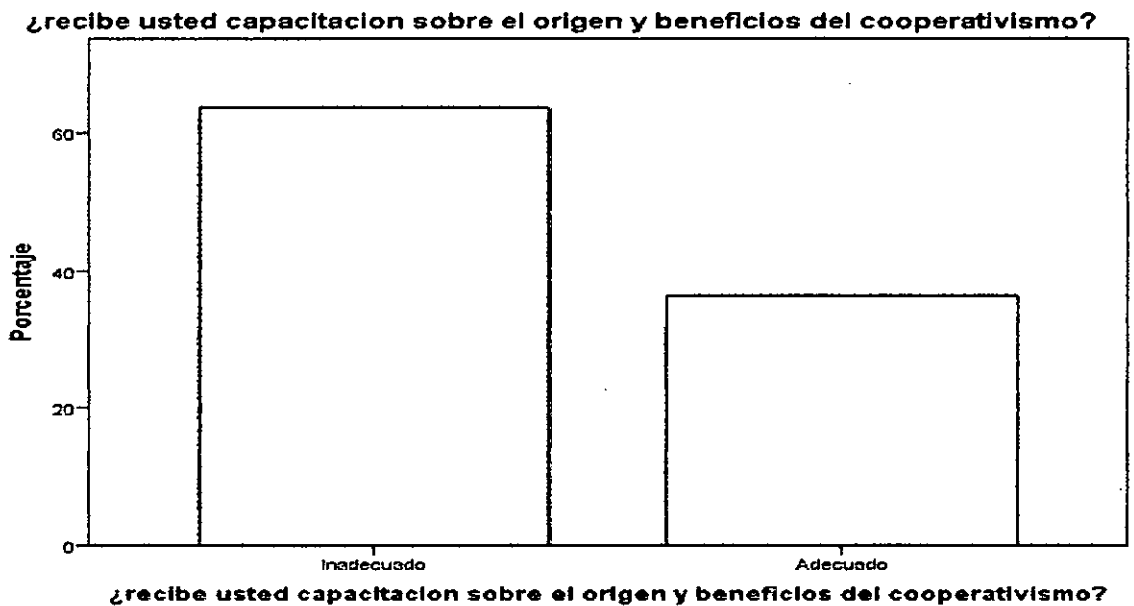
En el presente cuadro y gráfico se obtuvo un adecuado valor de (63,6)

Cuadro 13
SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	21	63,6
Válidos Adecuado	12	36,4
Total	33	100,0

Fuente: Elaboración propia

Grafico 13
SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016



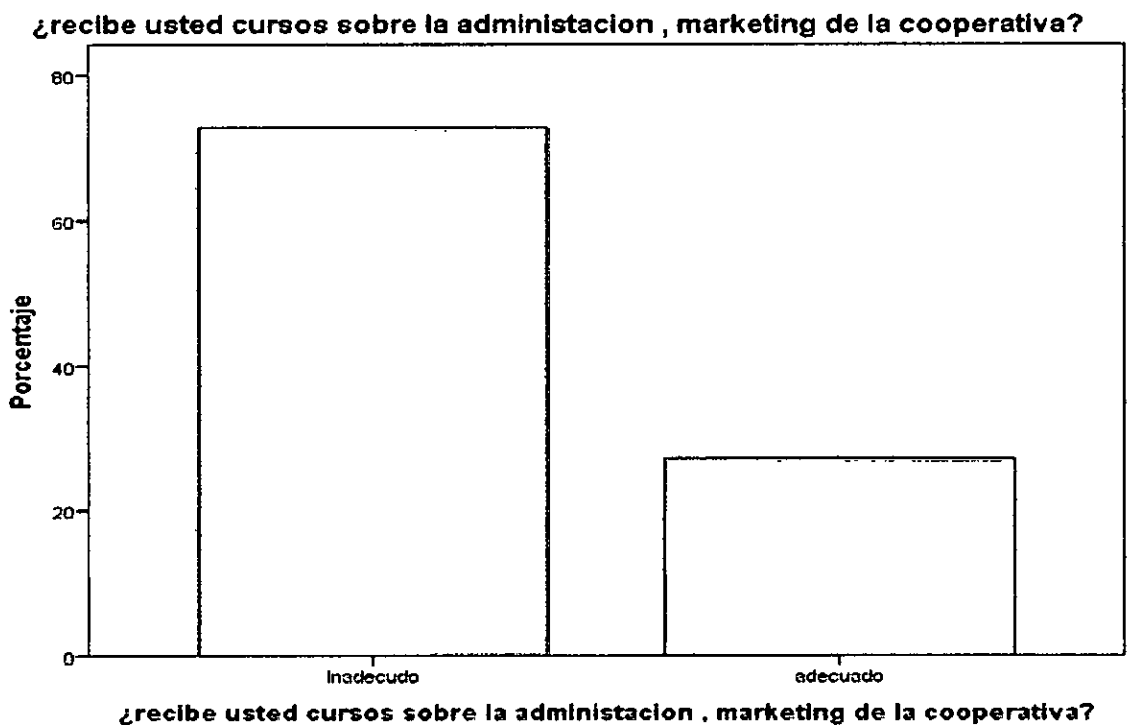
En el presente cuadro y gráfico se obtuvo un inadecuado valor de (63,6)

Cuadro 14
SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	24	72,7
Válidos Adecuado	9	27,3
Total	33	100,0

Fuente: Elaboración propia

Grafico 14
SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016



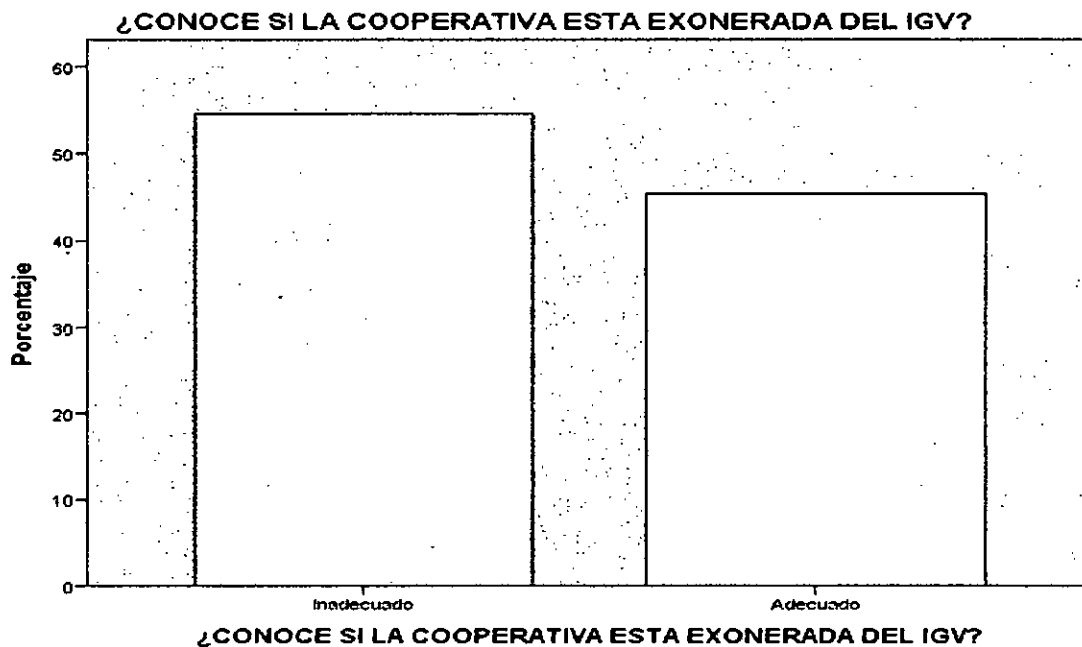
En el presente cuadro y gráfico se obtuvo un inadecuado valor de (72,7)

Cuadro 15
SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	18	54,5
Válidos Adecuado	15	45,5
Total	33	100,0

Fuente: Elaboración propia

Grafico 15
SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016



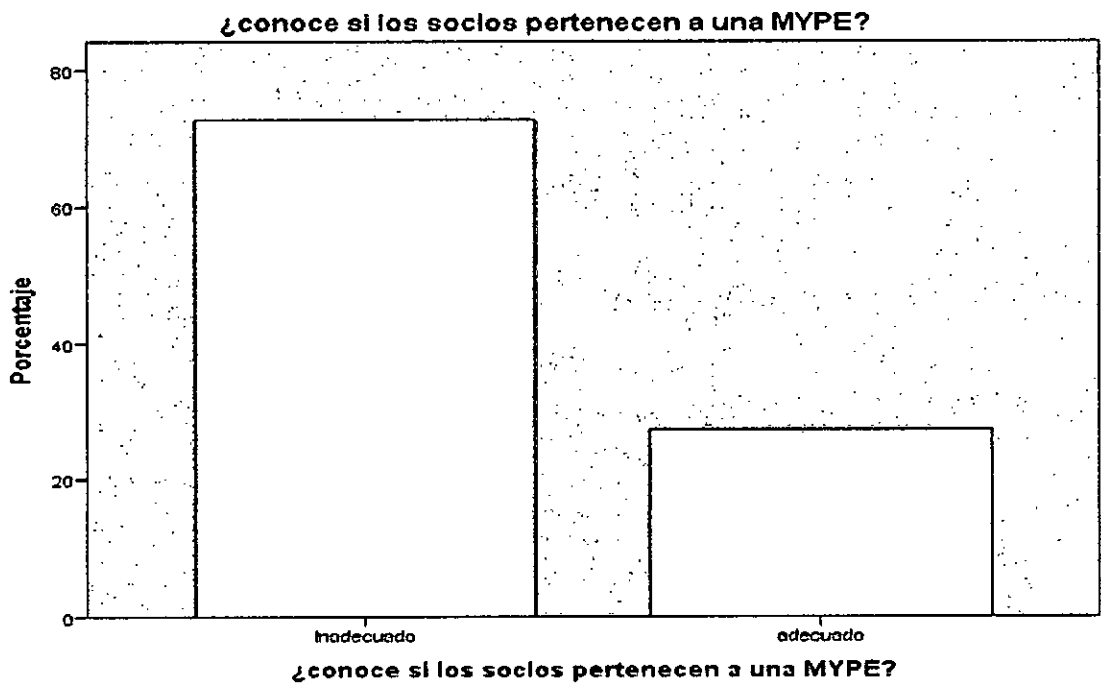
En el presente cuadro y gráfico se obtuvo un inadecuado valor de (54,5)

Cuadro 16
SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	24	72,7
Válidos adecuado	9	27,3
Total	33	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 16
SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016



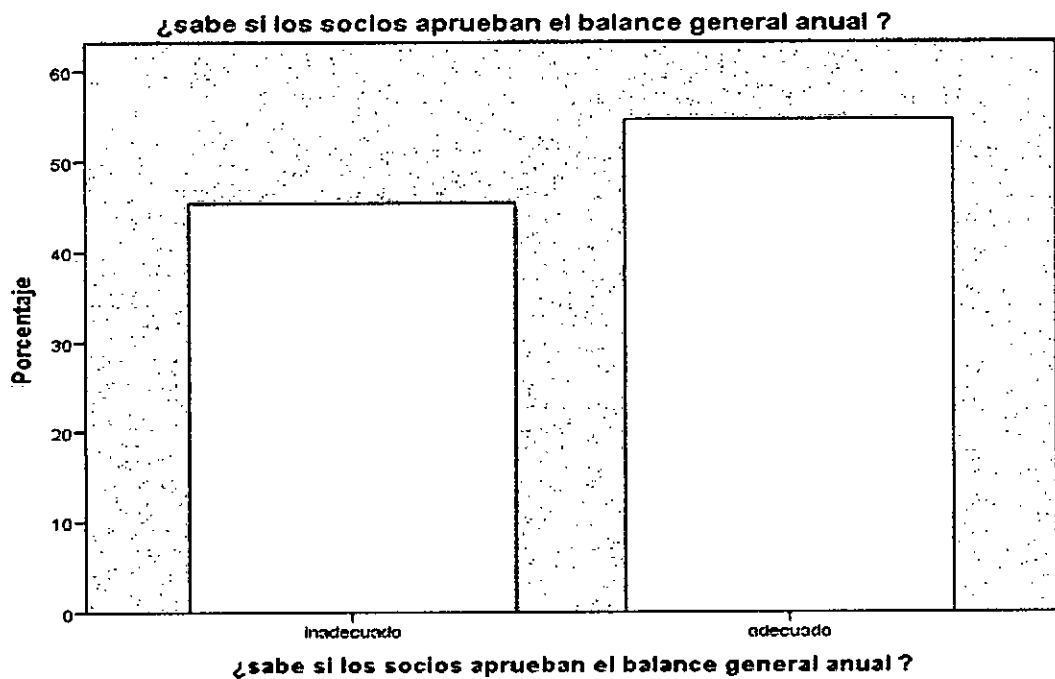
En el presente cuadro y gráfico se obtuvo un inadecuado valor de (72,7)

Cuadro 17
CULTURA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016

	Frecuencia	Porcentaje
inadecuado	15	45,5
Válidos adecuado	18	54,5
Total	33	100,0

Fuente: Elaboración propia

Grafico 17
CULTURA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016



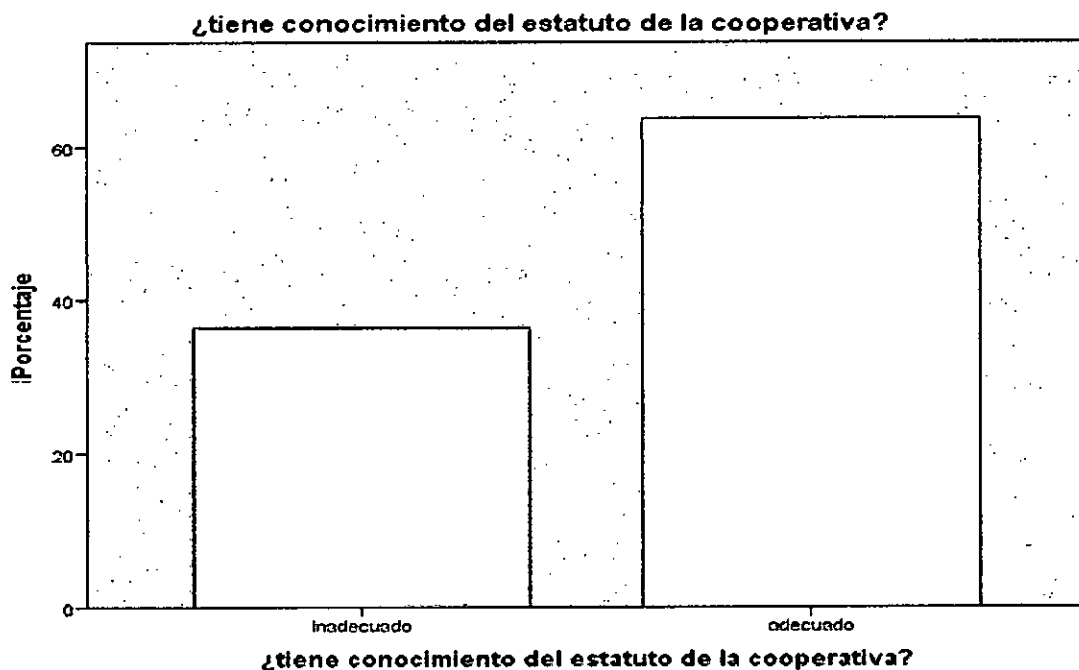
En el presente cuadro y gráfico se obtuvo un adecuado valor de (54,5)

Cuadro 18
CULTURA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Inadecuado	12	36,4
	Adecuado	21	63,6
	Total	33	100,0

Fuente: Elaboración propia

Grafico 18
CULTURA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016



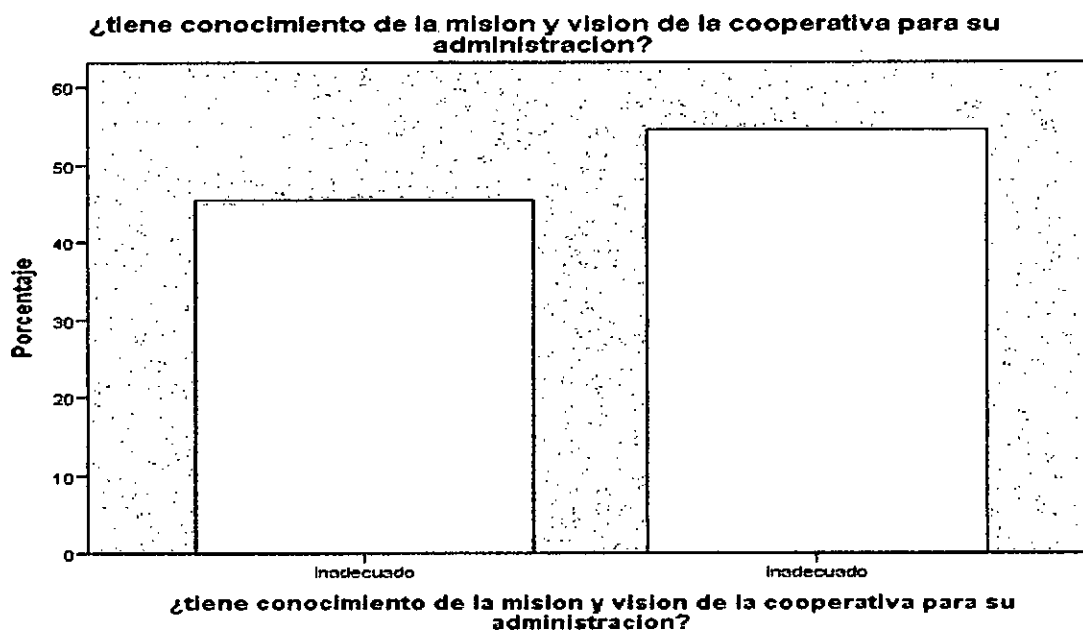
En el presente cuadro y gráfico se obtuvo un adecuado valor de (63,6)

Cuadro 19
CULTURA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	15	45,5
Válidos Adecuado	18	54,5
Total	33	100,0

Fuente: Elaboración propia

Grafico 19
CULTURA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016



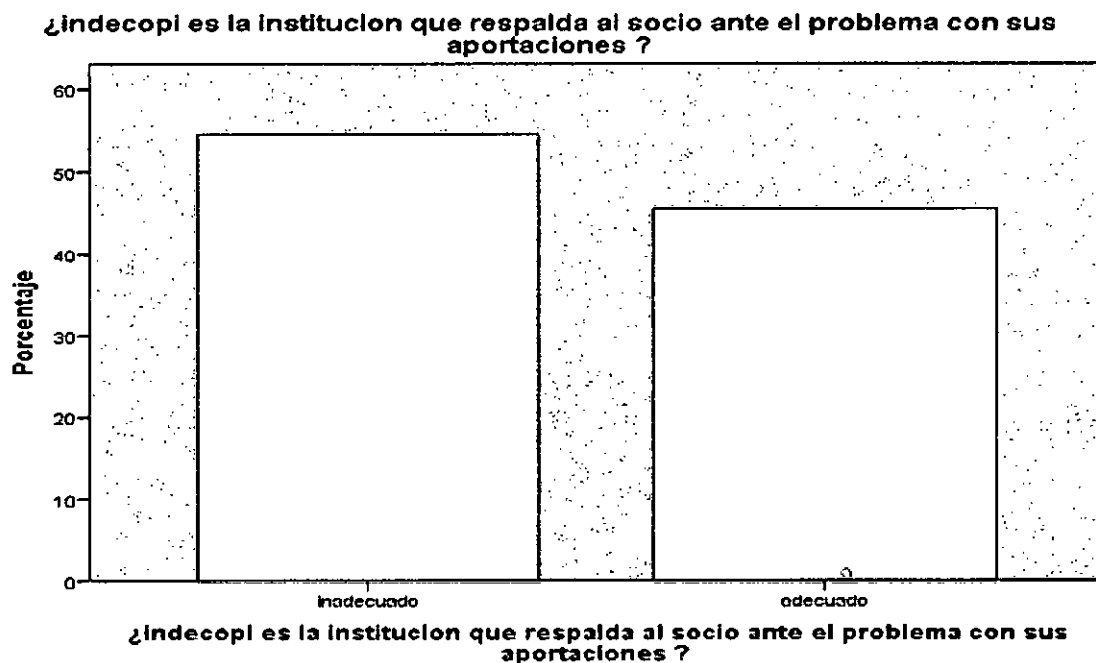
En el presente cuadro y gráfico se obtuvo un adecuado valor de (54,5)

Cuadro 20
CULTURA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	18	54,5
Válidos Adecuado	15	45,5
Total	33	100,0

Fuente: Elaboración propia

Grafico 20
CULTURA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016



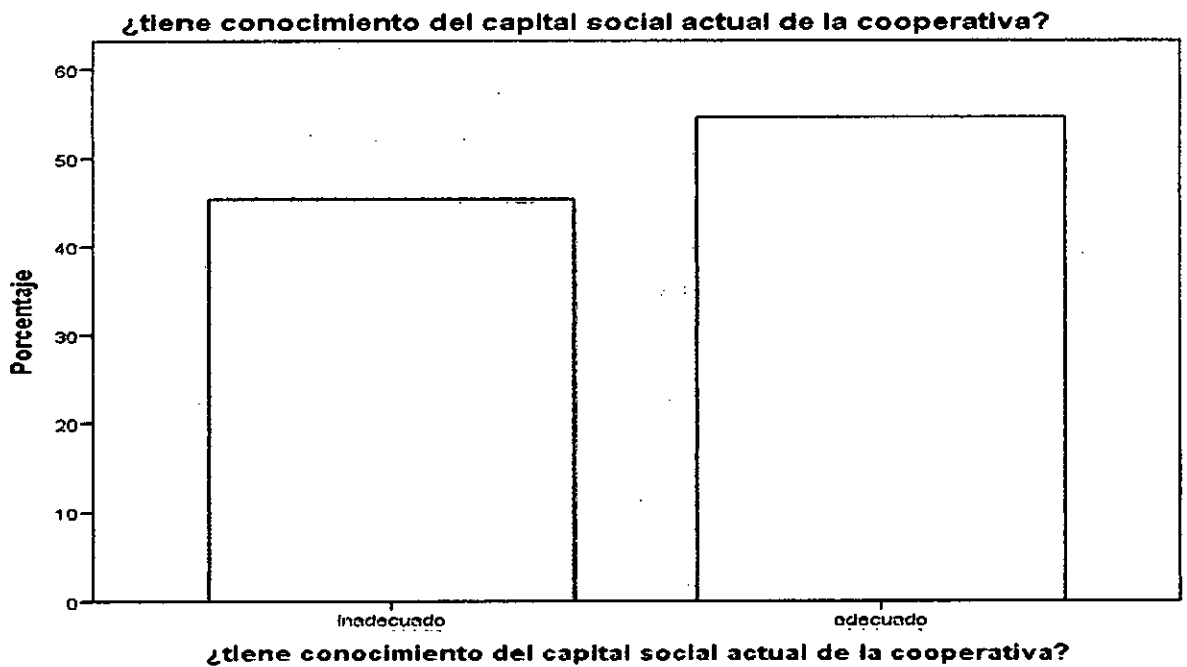
En el presente cuadro y gráfico se obtuvo un valor inadecuado de (54,5)

Cuadro 21
CULTURA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Inadecuado	15	45,5
	Adecuado	18	54,5
	Total	33	100,0

Fuente: Elaboración propia

Grafico 21
CULTURA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016



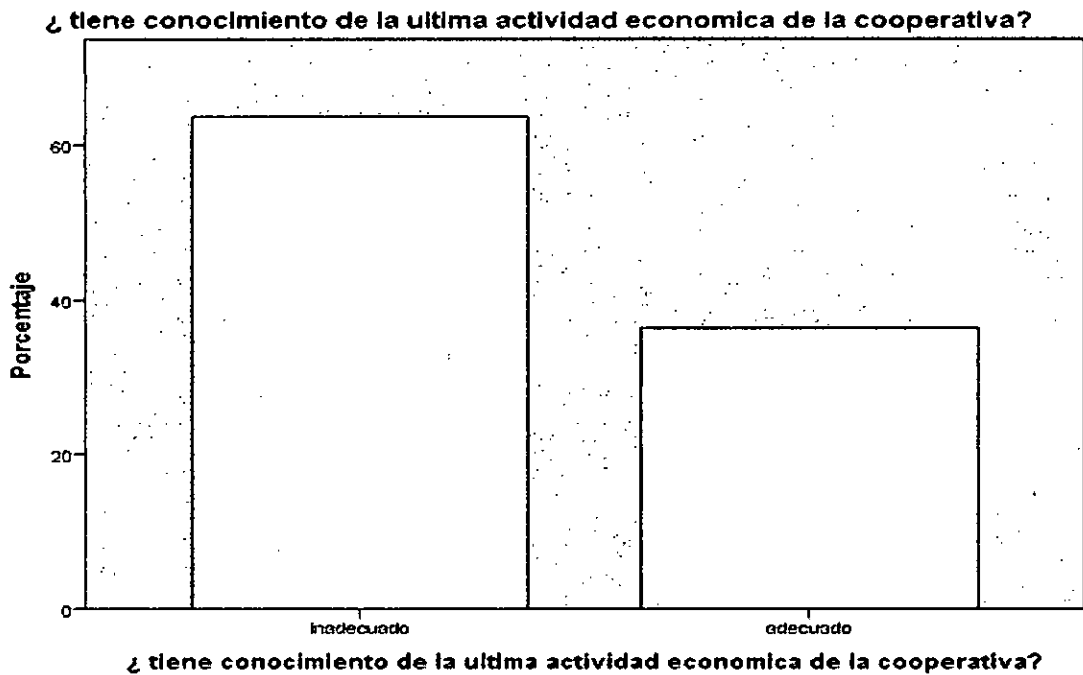
En el presente cuadro y gráfico se obtuvo un valor adecuado de (54,5)

Cuadro 22
CULTURA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos Inadecuado	21	63,6
Válidos Adecuado	12	36,4
Total	33	100.0

Fuente: Elaboración propia

Grafico 22
CULTURA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
COOPERATIVA TÚPAC AMARU II, 2016



En el presente cuadro y gráfico se obtuvo un valor adecuado de (36,4)

COOPERATIVA TUPAC AMARU II
RELACIÓN DEL PROCESO DE APLICACIÓN DE DATOS

