



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, EMPRESARIALES
Y PEDAGÓGICAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TESIS

**INFLUENCIA DE LA ATENCIÓN AL SOCIO EN EL PATRIMONIO DE
LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA CATALINA DE
MOQUEGUA LTDA. 103, AÑO 2013 AL 2017.**

PRESENTADA POR:

**BACHILLER: CARLA YAQUELIN ERAZO JIMENEZ
BACHILLER: CLEYDI LUZBETH TICONA CHOQUE**

ASESOR

DR. ENRIQUE ABELARDO MAMANI MEZA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

MOQUEGUA- PERÚ

2018

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA	
PÁGINA DE JURADO	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE DE CONTENIDO	
ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	1
1.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.2.1 PROBLEMA GENERAL.....	3
1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	4
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.3.1 OBJETIVO GENERAL:	4
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	4
1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.4.1 JUSTIFICACIÓN METOLÓGICA.....	5
1.4.2 JUSTIFICACIÓN SOCIAL	5
1.4.3 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	6
1.5 VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN	6
1.5.1 VARIABLE INDEPENDIENTE:	6
1.5.2 VARIABLE DEPENDIENTE:.....	6
1.5.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	7
1.6 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.6.1 HIPÓTESIS GENERAL:	8
1.6.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:	8
CAPÍTULO II	9
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	9
2.2 BASES TEÓRICAS.....	14

2.3 MARCO CONCEPTUAL	17
CAPÍTULO III. MÉTODO	20
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	20
3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	20
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	21
3.3.1 POBLACIÓN	21
3.3.2 MUESTRA	21
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	21
3.5 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	22
3.5.1 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO	22
3.5.2 TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS	22
CAPITULO IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	23
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS POR VARIABLE	23
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	40
ANEXOS	43
ANEXO N° 1: MATRÍZ DE CONSISTENCIA	43
ANEXO N° 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	44
ANEXO N° 3: Memoria Anual 2017 Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103.....	45
ANEXO N° 4: Solicitud de pedido de información y respuesta de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103.....	54

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

Tabla 1 Operacionalización de Variables - Fuente Propia.....	7
Tabla 2 Variación Porcentual de Créditos Desembolsados	24
Tabla 3 Variación Porcentual de Ahorro Movable y Plazo Fijo.....	25
Tabla 4 Variación Porcentual de Capital Social	26
Tabla 5 Variación Porcentual de Reserva Legal.....	27
Tabla 6 Correlaciones entre la variable Atención del Socio y Patrimonio.....	29
Tabla 7 Correlaciones entre la variable Patrimonio y su dimensión Atención de Créditos	30
Tabla 8 Correlaciones entre la variable Patrimonio y su dimensión Atención de Ahorros	31
Tabla 9 Correlaciones entre la variable Atención al Socio y su dimensión Capital Social	32
Tabla 10 Correlaciones entre la variable Atención al Socio y su dimensión Reserva Legal	33
Ilustración 1 Dimensión Atención de Créditos.....	24
Ilustración 2 Dimensión Atención en Ahorros	25
Ilustración 3 Dimensión Capital Social	26
Ilustración 4 Dimensión Reserva Legal.....	27
Ilustración 5 Rangos de Correlación	28

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, “Influencia de la Atención al Socio en el Patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua, Ltda. 103, año 2013 al 2017”, tuvo como objetivo determinar la influencia entre la Atención al Socio y el Patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua, Ltda. 103, año 2013 al 2017. Para la investigación, se realizó un estudio cuantitativo, de tipo descriptiva-correlacional, con un diseño no experimental, transversal o transaccional. Nuestro instrumento principal fue el Análisis Documental, aplicando en nuestra muestra datos obtenidos de la Memoria Anual de los periodos 2013 al 2017.

Para el estudio de las variables en la hipótesis de la investigación, se procesó los datos de los periodos de estudio, y se hizo el análisis de acuerdo a las dimensiones por cada variable, luego fueron presentadas mediante tablas y gráficos estadísticos, aplicadas por el estadístico rho de Pearson.

En los resultados obtenidos, se demostró que existe una relación positiva en un nivel bajo entre las variables Atención al Socio y Patrimonio. Al analizar ambas variables con sus dimensiones, se determinó que existe mayor correlación entre la variable Atención al Socio y su dimensión Capital Social, por lo que, se concluye que existe relación significativa en un nivel bajo, entre la Atención al Socio y su influencia en el Patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua, Ltda. 103, año 2013 al 2017.

Palabras Clave: Atención al Socio, Patrimonio, Capital Social.

ABSTRACT

The present research work, "Influence of the Attention to the Associate in the Patrimony of the Cooperative of Saving and Credit Santa Catalina of Moquegua, Ltda. 103, year 2013 to 2017", it took as a target to determine the influence between the Attention to the Associate and the Patrimony of the Cooperative of Saving and Credit Santa Catalina of Moquegua, Ltda. 103, year 2013 to 2017. For the investigation, a quantitative study was realized, of type descriptive - correlacional, with not experimental design, transverse or transactional. Our main instrument was the Documentary analysis, applying in our sample obtained information of the Annual Memory of the periods 2013 2017.

For the study of the variables in the hypothesis of the investigation, there was processed the information of the periods of study, and did the analysis to him in accordance with the dimensions for every variable, then they were presented by means of stage and statistical graphs, they applied by the statistician rho of Pearson.

In the obtained results, it was demonstrated that a positive relation exists in a low level between the variables Attention to the Associate and Patrimony. On having analyzed both variables with its dimensions, one determined that major interrelation exists between the variable Attention to the Associate and its dimension Share capital, therefore, one concludes that significant relation exists in a low level, between the Attention to the Associate and its influence in the Patrimony of the Cooperative of Saving and Credit Santa Catalina of Moquegua, Ltda. 103, year 2013 to 2017.

Key words: Attention to the Associate, Patrimony, Share capital.

INTRODUCCIÓN

La atención al socio o cliente, hoy en día es de vital importancia, ya que es un factor clave para el funcionamiento y crecimiento de la entidad. Brindar un buen servicio, logrará mantener la satisfacción de los clientes, quienes a su vez determinan la calidad de servicio que se les ofrece.

La presente investigación, está desarrollada por V Capítulos, los cuales describen los problemas que se presentan en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua, Ltda. 103, año 2013 al 2017, y cómo influye en el Patrimonio de la Cooperativa, conformado por el Capital Social de aportaciones de los socios, considerando lo siguiente:

Capítulo I: Describe la realidad problemática; en la formulación del problema de estudio, se establecen las preguntas para plantear los objetivos de la investigación y su justificación de estudio, luego se definen las variables de investigación y operacionalización, para luego realizar el planteamiento de la hipótesis.

Capítulo II: Se dio a conocer los antecedentes relacionados al problema de investigación y se analizó las conclusiones del autor, también se identificó las bases teóricas que complementan a la investigación de estudio, en función al problema descrito.

Capítulo III: Se determinó la metodología que se utilizó para la investigación, el tipo y diseño de investigación, la población y muestra de estudio, las técnicas e instrumentos que se utilizaron para el procesamiento y análisis de datos en la investigación.

Capítulo IV: Se realizó el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en la investigación de estudio y la contrastación de la hipótesis, con la finalidad de obtener la relación y el grado de significancia entre las variables de estudio y sus dimensiones, para llegar al punto de discusión de resultados.

Capítulo V: Finalmente, al obtener la información de los resultados, se llegó a las conclusiones y recomendaciones, que permitirán mejorar las deficiencias que se presenten en la Cooperativa.

CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

A Nivel Internacional

Hoy en día, en este mundo de permanentes y constantes cambios, la satisfacción en cuanto a la atención que se brinda al cliente, es un aspecto importante de nuestra actividad diaria que nos permitirá realizarnos mejor: como empleados, como miembros de un equipo de trabajo y como personas, sin importar en que ámbito nos desenvolvamos, saber cómo llegar a los clientes es fundamental y de vital importancia. Es por eso que a nivel mundial la atención al cliente está siendo muy susceptible, ya que es el cliente quien da un valor de aceptación o rechazo de una buena o mala atención. (Taylor, 1994).

A Nivel Nacional

En el Perú, estos cambios no están lejanos, actualmente todas las empresas están en competencia por conseguir el mayor número de clientes posibles, ya que sin ellos no existiría la empresa, y no solo se preocupan por prestar u ofrecer productos y servicios de calidad, sino también por la buena atención que deben brindarles para mantenerlos muy a gusto, y cumplir con todas sus expectativas. (Zamora, Castro, & Gutierrez , 2014)

La atención al cliente hoy en día es de vital importancia, el cual desempeña un rol importante para el crecimiento económico y financiero de las

empresas. Ofrecer una buena atención al cliente, un servicio de calidad, incrementa su satisfacción deseada, a su vez se acepta que, brindando una buena atención de calidad hacia un cliente, se procura desarrollar nuevas estrategias, mantener e incrementar los indicadores económicos y financieros de una empresa.

Lograr desarrollar, conseguir y mejorar la atención al cliente, conllevará a conocer algunos factores, como: conocer a fondo al cliente, percibir lo que le agrada o desagrada, cuáles son sus exigencias, su perspectiva en cuanto a sus necesidades, saber identificar las razones por las cuales el socio acepta el servicio que se le brinda y no el de la competencia. Se debe desarrollar o actualizar estándares de atención como; periodos de tiempo en que realiza un trámite, ofrecer información correcta (requisitos para acceder a un crédito o abrir una cuenta de ahorros), tiempo en que se atiende al socio y espera, etc. Contratar personal con buen desempeño y calidad para atención al cliente, capacitar a todos los colaboradores de las Agencias y tengan las herramientas suficientes y necesarias para poder llegar al socio con el fin de poder satisfacer sus necesidades.

Las cooperativas, son entidades que están constituidas por un grupo de personas (socios), con la finalidad de satisfacer las necesidades económicas o sociales, promoviendo el crecimiento de sus socios mediante participación conjunta y participaciones de aportaciones en el patrimonio de la cooperativa. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2005).

El funcionamiento del sistema cooperativo en el nivel de gestión empresarial, se aplica teniendo en cuenta un buen servicio, no solo como una estrategia de marketing, sino como la razón de ser de las cooperativas. Puesto que se ha visto que la principal razón de la pérdida de socios (retiros de socio) en una organización cooperativa, es la mala calidad de servicio; este a su vez, es un factor clave para poder fidelizar y conservar a los socios, ya que un buen servicio al cliente es un aspecto importante para el crecimiento financiero en el Patrimonio de la Cooperativa.

(www.csc.com.pe) La Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103, es una institución sin fines de lucro, dedicada a ofrecer servicios Microfinancieros, empleados en calidad y eficiencia, manteniendo el profesionalismo, valores éticos, morales y con la disposición de trabajo en equipo para con sus asociados.

Actualmente, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103, presenta algunas deficiencias en cuanto a la atención oportuna que se debe brindar a los socios, en muchos casos, los socios se quejan o se retiran, ya que no existe rapidez en la atención o una buena información en cuanto al servicio que requieren (Créditos o Ahorros). Ante ello se puede ver constantes retiros de socios, con ello, el retiro de aportes que perjudica afectando al Capital Social y el Patrimonio de la Cooperativa. De ahí parte la importancia de la presente investigación, para poder determinar cómo influye la Atención al Socio en el Patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103, en cuanto a los servicios y productos que ofrece, siendo la razón y el factor relevante que conlleva al problema antes descrito, y que afecta directamente al Capital Social y Patrimonio.

1.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

- ¿De qué manera influye la Atención al Socio en el Patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103, año 2013 al 2017?

1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿De qué manera se relaciona el Patrimonio con la Atención de Créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103, año 2013 al 2017?
- ¿De qué manera se relaciona el Patrimonio con la Atención de Ahorros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103, año 2013 al 2017?
- ¿De qué manera se relaciona la Atención al Socio con el Capital Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103, año 2013 al 2017?
- ¿De qué manera relaciona la Atención al Socio con la Reserva Legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103, año 2013 al 2017?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 OBJETIVO GENERAL:

- Determinar la influencia entre la Atención al Socio y el Patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103, año 2013 al 2017.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Determinar la relación que existe entre el Patrimonio y la Atención de Créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103, año 2013 al 2017.

- Determinar la relación que existe entre el Patrimonio y la Atención de Ahorros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103, año 2013 al 2017.
- Determinar la relación que existe entre la Atención al Socio y el Capital Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103, año 2013 al 2017.
- Determinar la relación que existe entre la Atención al Socio y la Reserva Legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103, año 2013 al 2017.

1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 JUSTIFICACIÓN METOLÓGICA

La presente investigación permitió establecer una metodología para determinar los problemas sobre la atención al socio, el mismo que servirá para solucionar problemas. Nos permitió ver cómo es que se puede mejorar la atención a todos los socios según los resultados que se obtuvieron, presentar estrategias y ver una mejora para una buena atención a los socios y no afecte el patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103.

1.4.2 JUSTIFICACIÓN SOCIAL

Se justificó la investigación porque responde a la existencia de una realidad a las necesidades sociales de la población actual, que proporciona elementos de vital importancia para una buena atención a los servicios que requieran los socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Ltda. 103, y poder satisfacer a las necesidades de sus asociados. De esta manera las cooperativas incrementarán su capacidad de respuesta en cuanto a una pronta y oportuna atención, y no generar reclamos o retiros de socios.

1.4.3 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La presente investigación se justificó teóricamente porque es importante para todas las entidades, sean públicas o privadas, en este caso las cooperativas, y puedan identificar cual es la satisfacción de sus asociados en cuanto al servicio y la atención que reciben. De esta manera, puedan tomar medidas al respecto para mejorar el sistema de atención, fidelizar a todos los asociados y conservar el patrimonio de las aportaciones.

1.5 VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN

1.5.1 VARIABLE INDEPENDIENTE:

Atención al Socio. Según (Zamora, Castro, & Gutierrez , 2014) es el proceso para una buena calidad de servicio, brindando una buena atención al cliente, siendo en éste caso, la atención en créditos como en ahorros, así mantener e incrementar la satisfacción del cliente.

1.5.2 VARIABLE DEPENDIENTE:

Patrimonio. Según, (Sangacha Guaman & Toapanta Untuya, 2017) representa el capital con el que trabaja una Institución Cooperativa, su capital social se integra con las aportaciones de los socios que están representadas por el aporte dinerario y para solventar contingencias patrimoniales, las utilidades pasarán al fondo de Reserva Legal.

1.5.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

“Influencia de la Atención al socio en el Patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103, año 2013 al 2017”

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	
ATENCIÓN AL SOCIO	Según (Zamora, Castro, & Gutierrez , 2014) es el proceso para una buena calidad de servicio, brindando una buena atención al cliente, siendo en éste caso, la atención en créditos como en ahorros, así mantener e incrementar la satisfacción del cliente.	La variable de Atención al Socio será medida mediante datos de análisis documental que contendrá 2 dimensiones, 2 indicadores y una escala de medición documental.	Atención de Créditos	% Variación de Créditos desembolsados	Escala de medición Documental
			Atención de Ahorros	% Variación en Ahorros Depósito a plazo Ahorro Movable	
PATRIMONIO	Según, (Sangacha Guaman & Toapanta Untuya, 2017) representa el capital con el que trabaja una Institución Cooperativa, su capital social se integra con las aportaciones de los socios que están representadas por el aporte dinerario y para solventar contingencias patrimoniales, las utilidades pasarán al fondo de Reserva Legal.	La variable patrimonio será medida mediante datos de análisis documental que contendrá 2 dimensiones, 2 indicadores y una escala de medición documental.	Capital Social	% Variación de Capital Social	Escala de medición Documental
			Reserva Legal	% Variación de Reserva	

Tabla 1 Operacionalización de Variables - Fuente Propia

1.6 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1 HIPÓTESIS GENERAL:

- Existe relación significativa entre la Atención al Socio y su influencia en el Patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103, año 2013 al 2017.

1.6.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:

- Existe relación significativa entre el Patrimonio y la Atención de Créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103, año 2013 al 2017.
- Existe relación significativa entre el Patrimonio y la Atención de Ahorros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103, año 2013 al 2017.
- Existe relación significativa entre la Atención al Socio y el Capital Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103, año 2013 al 2017.
- Existe relación significativa entre la Atención al Socio y la Reserva Legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua Ltda. 103, año 2013 al 2017.

CAPÍTULO II.

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Respecto a la Influencia de la Atención al Socio en el Patrimonio de la Cooperativa Santa Catalina, se halló los siguientes trabajos de investigación:

A Nivel Internacional:

(Barros, 2012) Realizó la investigación: **“La Calidad de Servicio y su Incidencia en la satisfacción del cliente de la Cooperativa Sumak Kawsay Ltda., en la ciudad de Ambato, Ecuador”**, en la Universidad Técnica de Ambato. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

La investigación tuvo como objetivo general determinar de qué manera incide la Calidad de Servicio en la satisfacción del cliente de la Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.

Según la investigación, de acuerdo a las encuestas hechas a los clientes, se pudo evidenciar que los colaboradores de la Cooperativa no reciben constantes capacitaciones para brindar una buena y mejor atención a sus clientes y socios, por tanto, influye mucho prestar un buen servicio para que la satisfacción de los clientes de la Cooperativa sea muy buena, de esa manera se pueda mejorar en adelante la calidad de servicio que presta la Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.

(Sangacha Guaman & Toapanta Untuya, 2017) Realizó la investigación: **“Incidencia de la Cartera vencida en el Patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacpeco del Cantón de Latacunga, Provincia Cotopaxi, en el primer semestre del 2016, en la ciudad de Latacunga, Ecuador”**, en la **Universidad Técnica de Cotopaxi**. La investigación llegó a las principales conclusiones:

La investigación tuvo como objetivo general determinar la incidencia que tiene la cartera vencida en el patrimonio en el primer semestre del año 2016 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacpeco.

Los resultados según el análisis, indican que la Cooperativa CACPECO tiene un buen rendimiento en cuanto a la relación cartera vencida-patrimonio, los índices de solvencia en cuanto al patrimonio se evidencian en forma leve en referencia a la cartera vencida, y un respaldo en cuanto a la cartera de créditos. Estos resultados se demuestran por tener una adecuada colocación y recuperación de los créditos, gracias a las estrategias que adoptó la Cooperativa para poder mejorar los indicadores financieros según la realidad económica que vive el país.

A Nivel Nacional:

(Zamora, Castro, & Gutierrez , 2014), Realizó la investigación: **“Factores Determinantes de la Calidad del Servicio en la Agencia Central del Banco de Crédito del Perú (BCP), del Distrito de Tarapoto, año 2014”**, en la **Universidad de San Martín- Tarapoto**. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

La investigación tuvo como objetivo general determinar e identificar los factores determinantes de la calidad de servicio, con la escala SERVQUAL, en su nivel de satisfacción de los clientes en la Agencia Central del Banco de Crédito del Perú BCP del Distrito de Tarapoto, año 2014.

Según la investigación, se puede ver que la prestación de servicios como aspecto operativo, es uno de los factores más determinantes, ya que según las encuestas votó un alto porcentaje en cuanto a los clientes que respondieron entre “bueno” y “excelente”, dando como resultado un alto nivel de percepción de cómo influye la calidad de servicio en la satisfacción del cliente, tanto en el horario de atención como en la rapidez de atención de los servicios bancarios que ofrece la agencia central del BCP de Tarapoto y no generar disconformidad en los clientes.

(Moquillaza, 2008), Realizó la investigación: **“Mejora en el Nivel de Atención a los clientes de una Entidad Bancaria usando simulación”, en la ciudad de Lima, en la Universidad Pontificia Católica del Perú.** La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

La presente investigación habla sobre el análisis en cuanto a la atención de las oficinas de una entidad bancaria respecto a las colas que hacen a diario los clientes por medio del sistema que se maneja, con el fin de mejorar y reducir el tiempo y espera de los clientes para que tengan una mejor satisfacción a sus necesidades en cuanto a los servicios que se les ofrece. El estudio de la investigación se concentró exclusivamente en las colas que se generan en el área de ventanilla y se propuso un programa (software), llamado ARENA 9.0 el cual contribuirá a una mejor atención a los clientes, a la vez incrementar los indicadores de rentabilidad, sin la necesidad de contratar nuevo personal, siendo una alternativa de menor costo.

(Fasanando L. E., 2017) Realizó la investigación: **“Influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Limitada, Juanjui 2016, de la ciudad de Tarapoto, Perú”, en la Universidad Cesar Vallejo.** La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio que se brinda directamente al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda. Juanjui de Tarapoto, año 2016. De acuerdo a las encuestas que se realizaron a los socios que se asociaron entre el año 2012 al 2016, el 61% indicaron que la calidad de servicio y el 65 % indicó que la gestión administrativa es buena en la cooperativa, entonces se puede determinar que, ante esos resultados, que solo se tendría que mejorar sustancialmente según los indicadores para una mejor calidad de servicio.

(Farias, 2018) Realizó la investigación: **“Calidad en la Atención al cliente para la rentabilidad económica de la empresa Grupo Company S.A.C., en la ciudad de Chimbote, Perú”, en la Universidad San Pedro.** La investigación llegó a las principales conclusiones:

La investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia de la Calidad de Atención al cliente en la rentabilidad económica de la empresa Grupo Company S.A.C. en la ciudad de Chimbote. Siendo una investigación aplicada- descriptiva, se aplicó encuestas a 10 trabajadores de la empresa incluyendo al Gerente General, el cual, según resultados, indicaron como en un 80 % de que los trabajadores tienen conocimiento sobre la calidad de atención hacia los clientes, a su vez indican las necesidades que tiene la empresa y lo que se debe de implementar para mejorar la satisfacción de los clientes en cuanto a la atención para mejorar la rentabilidad económica de la empresa.

(Rios, 2014) Realizó la investigación: **“Calidad de Servicio al cliente y su influencia en los Resultados Económicos y Financieros de la Empresa Restaurante Campestre S.A.C., periodo Enero a Setiembre 2011 y 2012, en la ciudad de Chiclayo, Perú”, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.** La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

La investigación tuvo como objetivo general determinar cómo influye la Calidad del Servicio al cliente en los Resultados Económicos y Financieros de la empresa Restaurante Campestre S.A.C. En la investigación se consideró 6 dimensiones: accesibilidad, comunicación, capacidad del personal, cortesía, amabilidad y credibilidad que fueron claves para el cuestionario aplicado a los clientes del Restaurante Campestre, el cual un 67% está satisfecho con el servicio que se les brinda y un 33 % está insatisfecho, por ende, no regresarían ni recomendarían a otras personas a ir al Restaurante. Según los resultados, decidieron cambiar la infraestructura del Restaurante y mejorar algunos insumos con el fin de ofrecer y brindar una mejor atención a sus clientes y a la vez incrementar los resultados económicos monetarios del Restaurante Campestre.

(Quezada, 2012) Realizó la investigación: **“La Morosidad y su influencia en el Patrimonio Empresarial de la Empresa Micródito S.A.C., periodo 2011 de la ciudad de Trujillo, Perú”, en la Universidad Nacional de Trujillo.** La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

La investigación tuvo como objetivo general analizar la influencia que tiene la Morosidad en el Patrimonio Empresarial de la Empresa Micródito S.A.C., periodo 2011 en la ciudad de Trujillo. Su objetivo es realizar un estudio sobre el nivel de crecimiento de la morosidad y como es que influye en el patrimonio empresarial de las unidades económicas de la empresa. También se puede ver que en la hipótesis se señala la influencia negativa que tiene la morosidad en el patrimonio empresarial por las pérdidas acumuladas que ha afectado en la disminución del patrimonio empresarial, es por ello que a través de la investigación se pudo observar la importancia que tiene tomar medidas preventivas en mejorar las políticas en cuanto a las colocaciones de los créditos, los trabajadores deben tomar conciencia al momento de otorgar un crédito, tomando en cuenta los parámetros establecidos, de esa manera aminorar los riesgos y evitar que la cartera caiga en mora, ya que el nivel de morosidad es preocupante porque el porcentaje de la cartera vencida llegó a

un 50 % de la cartera total, el cual existe una relación directa entre la morosidad, la cartera de créditos y la variación de cobranza dudosa que afecta negativamente al patrimonio de la empresa.

A Nivel Local:

(Rodriguez, 2016) Realizó la investigación: **“Calidad de Atención al Contribuyente y el Nivel de Recaudación en el Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, en la ciudad de Moquegua, Perú”, en la Universidad Nacional de Moquegua.** La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

Según la investigación se quiso determinar cómo se relaciona la calidad de atención al contribuyente en el nivel de recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto. Para esta investigación, se tomó en cuenta a 86 personas contribuyentes a las cuales se les hizo una encuesta con la finalidad de saber su apreciación sobre la calidad de servicio que reciben y el nivel de recaudación, después de aplicar las encuestas, estadísticamente los resultados indicaron que si existe relación entre la calidad de atención al contribuyente en el nivel de recaudación, ya que al tener una mejor atención al usuario contribuyente, el nivel de recaudación mejorará en un mayor nivel de impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.

2.2 BASES TEÓRICAS

Se estudió las siguientes teorías que permitieron sustentar el desarrollo de la presente investigación:

2.2.1 Atención al cliente

(Serno, 2006), define:

Atención al cliente es un conjunto de diferentes estrategias que utilizan las empresas para satisfacer las necesidades y las expectativas de sus clientes.

Es importante darle una buena atención al cliente, saber llegar a ellos, informándoles de manera clara, para ello es necesario capacitar a las personas ya que el cliente tiene contacto con el trabajador.

A diferencia de otras Entidades Financieras, las Cooperativas de Ahorros y Crédito, consideran a sus clientes como socios dentro de la entidad.

2.2.2 Ahorro y Crédito

(Fasanando L. E., 2017), podemos considerar a ahorro y crédito como:

Ahorro: Es reservar o guardar parte de los ingresos obtenidos para así disponer de ello cuando se presente una necesidad futura. El ahorro lo puede realizar cualquier persona que tenga algún tipo de ingreso y que en el futuro quiera disponer de su ahorro. Una persona considera ahorrar con un fin particular la cual las diversas entidades ofrecen diversos instrumentos financieros para quien desea ahorrar, como cuentas de ahorro o fondos de inversión.

La cooperativa ofrece a sus socios ahorros de plazos fijos y a cuenta movibles la cual genera beneficios a sus socios a través de aumento de ganancias.

Créditos: No cualquier persona puede obtener un crédito, para ello se necesitan requisitos, ya que es primordial contar con ello como antecedentes crediticios, ingresos actuales y alguna propiedad etc, la cual será evaluada por la entidad para poder contraer adecuadamente la deuda con dicha entidad.

Es por ello, que se considera que crédito es un préstamo de dinero, con el compromiso de que en el futuro se devolverá dicho préstamo mediante pagos en cuotas o en un solo pago, y con un interés adicional que lo fija la entidad de acuerdo a su porcentaje.

Toda Cooperativa de Ahorro y Crédito necesita una política de crédito adecuada y una buena educación sobre ahorro para ofrecer a sus socios.

2.2.3 Patrimonio

Según, (Sangacha Guaman & Toapanta Untuya, 2017) representa el capital con el que trabaja una Institución Cooperativa, su capital social se integra con las aportaciones de los socios que están representadas por el aporte dinerario y para solventar contingencias patrimoniales, las utilidades pasarán al fondo de Reserva Legal.

Patrimonio se clasifica de la siguiente manera:

Capital social: Se constituye por el aporte de los socios, el cual es el motor para el funcionamiento de una Cooperativa, manteniéndose o incrementándose según el crecimiento de producción de la institución. El capital social en una Cooperativa será viable e ilimitado, constituido por las aportaciones pagadas por sus socios, regulados y evaluados por el Consejo de Administración. (Sangacha Guaman & Toapanta Untuya, 2017).

Reserva Legal

Las utilidades netas en la Cooperativa, se incrementará anualmente al menos en un 20% de utilidades o excedentes obtenidos. No se distribuirá entre los socios ni se incrementará en las cuentas de aportes, y sólo será distribuido al final del ejercicio, según sea el caso, en acuerdo por la Asamblea General de Delegados. La Reserva Legal también forma parte del fondo para donaciones o previsión social. (Sangacha Guaman & Toapanta Untuya, 2017).

2.3 MARCO CONCEPTUAL

- **Cliente:** Es aquella persona que adquiere un producto o servicio, ya sea por frecuencia en algún establecimiento o empresa. (Española).
- **Socio:** Es una persona que se asocia en una entidad con el fin de desarrolla algo en conjunto. Así también es aquella persona que tiene participaciones sociales o cuota en una cooperativa adjudicada en contraprestación a su aportación. (Pérez & Merino, 2012).
- **Cooperativa:** Es una organización sin fines de lucro, que está conformada por varias personas que se asocian con la finalidad de satisfacer sus necesidades, la cooperativa es creada con el objetivo de producir o distribuir conjuntamente y eficientemente los bienes o servicios para satisfacer las necesidades de sus asociados. (Marshall, Romero, & Corral, 2006).
- **Cooperativa de ahorro y crédito:** Es una Institución Financiera Cooperativa sin fines de lucro, tiene como finalidad servir a sus asociados con beneficios de ahorros, plazos fijos y préstamos a tasas razonables, entre otros servicios financieros. (Federacion Nacional de Cooperativas de Ahorro y Credito del Peru (FENACREP)., 2018).

- **Patrimonio:** Es el conjunto de aportaciones de los socios, los fondos y reservas permanentes pertenecientes a una cooperativa con el fin de que pueda cumplir su objetivo de promover el crecimiento de sus socios mediante participaciones conjunta y participaciones de aportaciones en el patrimonio de la cooperativa. (Zamora, Castro, & Gutierrez , 2014).
- **Aportaciones:** Es la acción de aportar, representa el aporte económico de los socios en las cooperativas, por medio de cuotas mensuales, el mismo que le confiere el derecho a voz y voto. Los aportes de los socios es obligatorio, de acuerdo a lo establecido en el Estatuto de la Cooperativa. (Puy, 1998).
- **La Federación Nacional de Cooperativa de Ahorro y Crédito del Perú (FENACREP):** Actualmente es el organismo regulador que supervisa a las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Perú, en este caso, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103 se encuentra en el puesto 14 según ranking al 30 de junio 2018.
- **La Superintendencia de Banca y Seguros y del Sistema Privado de Pensiones (SBS):** “ Es el organismo encargado de la regularización y supervisión de los Sistemas Financieros, de Seguros y del Sistema Privado de Pensiones, así como prevenir y detectar el lavado de activos y financiamiento de terrorismo”. (LAFT) www.sbs.gob.pe).

Para el caso de las Cooperativas, recientemente se aprobó la ley N° 30822 el cual modifica a la ley 26702 Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, y otras normas concordantes, respecto de la Regulación y Supervisión de las Cooperativas de

Ahorro y Crédito; el cual indica las disposiciones para la Supervisión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que operan con sus socios realizando operaciones financieras y crediticias, incluyendo operaciones de arrendamiento financiero, que entrará en vigencia a partir de Enero del año 2019. (Congreso de la Republica ley N°30822, 2018).

CAPÍTULO III. MÉTODO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es descriptiva correlacional, según lo descrito por (Hernandez, 2010), ya que buscó medir el nivel de relación que existe entre una y otra variable, en este caso, se quiso medir la influencia entre la Atención al Socio y el Patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103, año 2013 al 2017.

3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de diseño de investigación es no experimental, transversal o transeccional porque la recolección de datos se efectúa en un solo momento, según lo descrito por (Hernandez, 2010), ya que no existe manipulación en ninguna variable. En una investigación no experimental las variables independientes no pueden ser manipuladas, debido a que no se tiene un control sobre las variables, no pueden influir sobre ellas porque ya ocurrieron.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 POBLACIÓN

En la investigación de estudio, la población estuvo conformada por los montos totales de Desembolsos de Créditos, Depósitos de Ahorros, Capital Social y Reserva Legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103.

3.3.2 MUESTRA

Nuestra muestra se obtuvo de acuerdo a la documentación de la información anual, obtenida de la Memoria Anual de los periodos 2013 al 2017 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se utilizó las siguientes técnicas de investigación:

Análisis Documental: Según (Pinto, 1991), es el procedimiento de extraer información real de un documento (libros, tesis, artículos de revistas, etc.), que facilite la obtención de la información del tema que se está investigando.

La información de los datos se obtuvo de la Memoria Anual año 2017, extrayendo datos de los periodos 2013 al 2017, con la finalidad de obtener resultados para las dos variables, conjuntamente con sus dimensiones e indicadores de investigación.

3.5 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

3.5.1 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO

En este trabajo de investigación se utilizó los siguientes instrumentos:

- ✓ Datos de la Memoria Anual (información anual)
- ✓ Cuadros estadísticos con porcentajes
- ✓ Tabulación de los gráficos
- ✓ Cuadros de correlación del SPS V25

3.5.2 TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS

Los datos cuantitativos fueron procesados y analizados mediante el sistema de software, el cual fue clasificado y sistematizado de acuerdo a las unidades de análisis correspondiente en relación a sus variables, a través de Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS V25.

CAPITULO IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS POR VARIABLE

En este capítulo se presenta el Análisis e Interpretación de los resultados obtenidos, en cuanto a las variables de la investigación “Influencia de la Atención al Socio en el Patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103, año 2013 al 2017”. Se realizó el análisis en cuanto a la variable de estudio Atención al socio en sus dos dimensiones: Atención de Créditos y Atención de Ahorros; y para la variable Patrimonio, se analizó sus dos dimensiones: Capital social y Reserva Legal. La técnica que se utilizó para la investigación, fue el Análisis Documental.

Para su interpretación, se utilizaron datos en tablas y gráficos estadísticos, correspondientes por cada uno de los objetivos de la investigación.

La información de Análisis Documental correspondiente a 5 años, se analizó y se ingresó la información al programa estadístico SPSS versión 25. Las tablas y gráficos fueron organizados según los objetivos presentados en la investigación, que se interpreta de la siguiente manera:

RESULTADOS PARA LA VARIABLE: ATENCIÓN AL SOCIO

Variación Porcentual de Créditos Desembolsados

AÑO	MONTO	VARIACIÓN	%
2013	S/. 80,735,617.00		
2014	S/. 91,279,532.00	S/. 10,543,915.00	13,06%
2015	S/. 78,403,299.00	S/. -12,876,233.00	-14,11%
2016	S/. 78,713,198.00	S/. 309,899.00	0,40%
2017	S/. 95,714,423.00	S/. 17,001,225.00	21,60%

Tabla 2 Variación Porcentual de Créditos Desembolsados

Dimensión Atención de Créditos

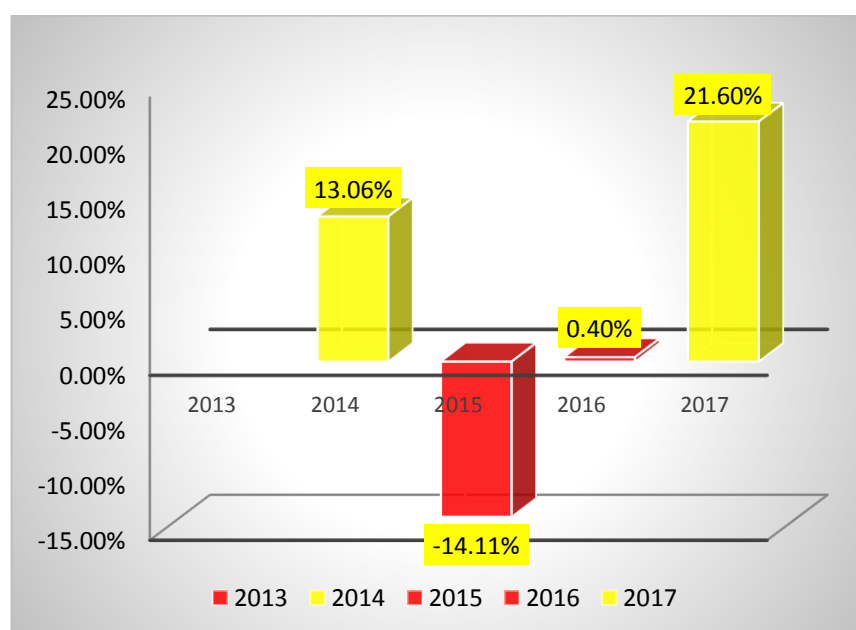


Ilustración 1 Dimensión Atención de Créditos

Interpretación:

Según los resultados de la figura N° 1, podemos observar la variación porcentual de un año a otro, en este caso, entre el 2013 y 2014, la Atención en Desembolsos de Créditos incrementó en un 13.06% (S/ 10,543,915.00), respecto al año anterior, para el año 2015 en comparación al año 2014, se observa una disminución de -14.11% (S/. -12,876,233.00), esto se debe principalmente a la cancelación de créditos por compra de deuda de otras entidades financieras, el cual hizo que la cartera de créditos disminuya en ese periodo. Para el año

2016, se observa un incremento en un 0.40 % (S/. 309,899.00), en comparación al año 2015, finalmente al año 2017 se observa un incremento de una variación porcentual de 21.60 % (S/. 17,001,225.00), en comparación al año anterior, debido a que, en el año 2017, se utilizaron más estrategias y diferentes campañas para la colocación y recuperación de créditos.

Variación Porcentual de Ahorro Movable y Plazo Fijo

AÑO	AHORRO MOVIBLE	DEPOSITO A PLAZO FIJO	TOTAL	%
2013	S/. 37,115,934.00	S/. 63,965,504.00	S/. 101,081,438.00	
2014	S/. 39,071,938.00	S/. 77,651,662.00	S/. 116,723,600.00	15,47%
2015	S/. 37,076,545.00	S/. 89,058,686.00	S/. 126,135,231.00	8,06%
2016	S/. 36,625,407.00	S/. 103,093,813.00	S/. 139,719,220.00	10,77%
2017	S/. 37,060,742.00	S/. 120,280,438.00	S/. 157,341,180.00	12,61%

Tabla 3 Variación Porcentual de Ahorro Movable y Plazo Fijo

Dimensión Atención en Ahorros:

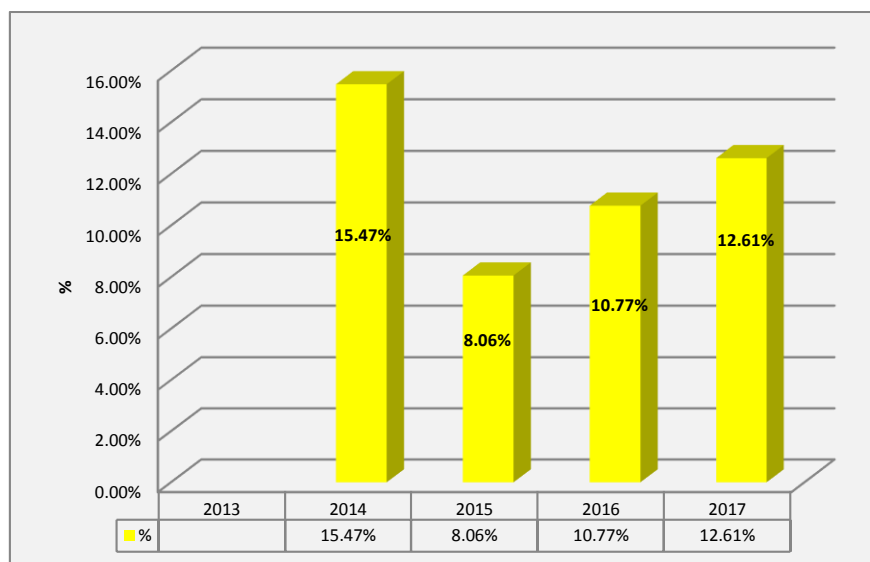


Ilustración 2 Dimensión Atención en Ahorros

Interpretación:

Según los resultados de la figura N° 2, en cuanto a la Atención de Ahorros, se observa una variación porcentual de 15.47 %, entre el año 2013 y 2014, para el año 2015, la variación porcentual sólo se

incrementó en un 8.06 % en comparación al año 2014, debido a que hubo reducción en las tasas de interés para los depósitos a plazo fijo. Al 2016, la variación porcentual fue de 10.77 %, en comparación al año anterior, y para el 2017 su variación porcentual fue de 12.61 % respecto al año anterior. El incremento de las variaciones de un periodo a otro se debe a la campaña gana socio, que todos años se realiza con sorteo de vehículos, dinero en efectivo y otros premios.

RESULTADOS PARA LA VARIABLE PATRIMONIO

Variación Porcentual de Capital Social

AÑO	MONTOS S/.	%
2013	S/. 11,824,116.00	
2014	S/. 13,202,139.00	12%
2015	S/. 13,992,544.00	6%
2016	S/. 14,732,796.00	5%
2017	S/. 15,596,641.00	6%

Tabla 4 Variación Porcentual de Capital Social

Dimensión Capital Social

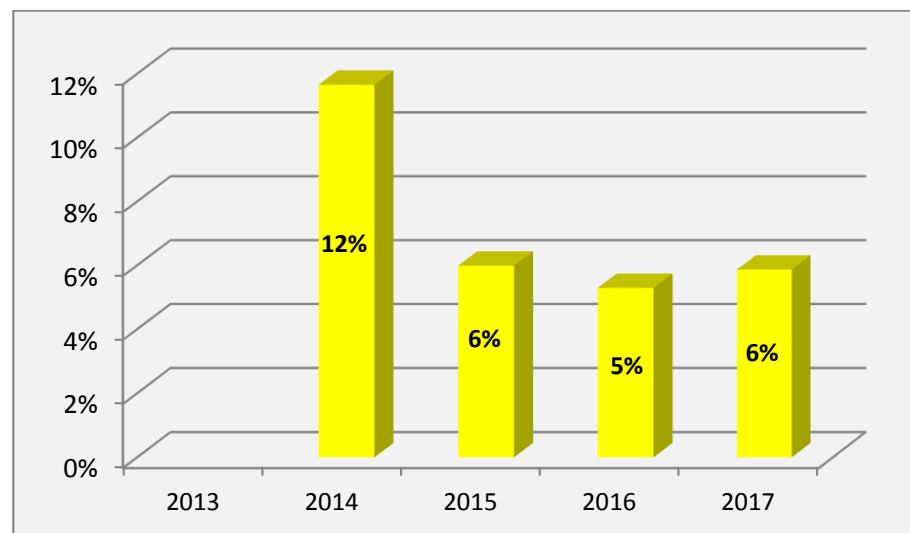


Ilustración 3 Dimensión Capital Social

Interpretación:

Según los resultados de la figura N° 3, en cuanto al Capital Social, existe una variación porcentual del 12%, en el año 2013 respecto al 2014, significa que hubo un resultado positivo en cuanto a las aportaciones de los socios, mientras que al año 2015, la variación porcentual sólo incrementa en un 6% en comparación al año 2014. Para el 2016 la variación porcentual fue de 5 % en comparación al año anterior, y para el año 2017, su variación porcentual se mantiene en un 6% respecto al año 2016. Estas variaciones en un nivel bajo, se debe a los retiros de socios que se dan a diario, esto hace que el Capital Social disminuya en gran proporción.

Variación Porcentual de Reserva Legal

AÑO	TOTAL	%
2013	S/. 1,894,023.00	
2014	S/. 2,792,932.00	47%
2015	S/. 3,906,205.00	40%
2016	S/. 4,578,750.00	17%
2017	S/. 5,777,625.00	26%

Tabla 5 Variación Porcentual de Reserva Legal

Dimensión Reserva Legal

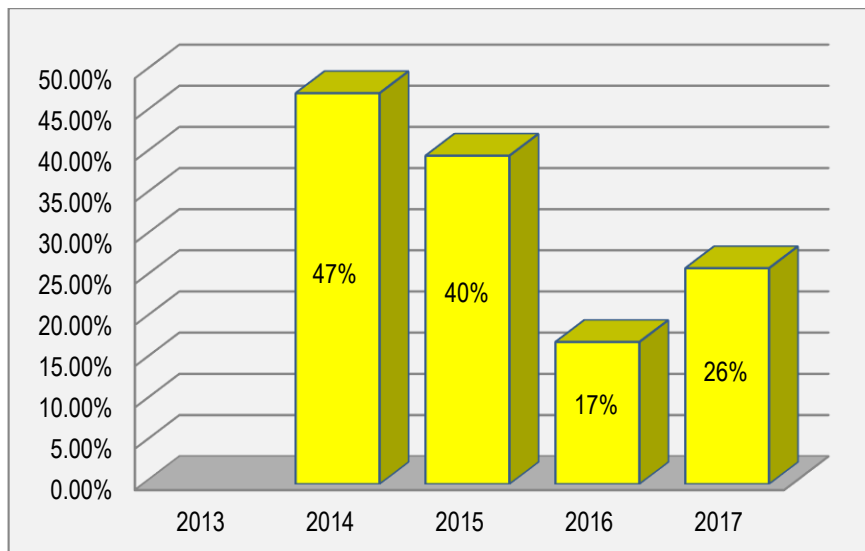


Ilustración 4 Dimensión Reserva Legal

Interpretación:

Según los resultados de la figura N° 4, en cuanto a la Reserva Legal, podemos interpretar las variaciones de un año en comparación al otro. Entre los años 2013 y 2014, la variación porcentual fue 47 % respecto al año anterior, al año 2015, la variación porcentual fue de 40 % en comparación al año 2014. Para el año 2016, se observa una variación porcentual de 17 % en comparación al año 2015, y para el año 2017, la variación porcentual fue de 26 % respecto al año anterior.

En la Reserva Legal, la utilidad neta en las cooperativas son los remanentes, que están constituidos por una reserva mínima de un 20%.

4.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

En la presente investigación, según la correlación de rho de Pearson como indicador que puede utilizarse para medir el grado de relación que existe entre ambas variables cuantitativas en su medición por escala.

Tabla 18
Rangos de correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande perfecta
- 0,9 a 0,99	Correlación negativa muy alta
- 0,7 a 0,89	Correlación negativa alta
- 0,4 a 0,69	Correlación negativa moderada
- 0,2 a 0,39	Correlación negativa baja
- 0,01 a 0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande perfecta

Ilustración 5 Rangos de Correlación

3.4.1 Hipótesis General

Formulación de Hipótesis

Ho: Hipótesis Nula: No existe relación significativa entre la atención al socio y su influencia en el patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103, año 2013 al 2017.

Ha: Hipótesis Alterna: Existe relación significativa entre la atención al socio y su influencia en el patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103, año 2013 al 2017.

Tabla 6 Correlaciones entre la variable Atención del Socio y Patrimonio

Correlaciones			
		ATENCIÓN AL	
		SOCIO	PATRIMONIO
ATENCIÓN AL SOCIO	Correlación de Pearson	1	,298
	Sig. (bilateral)		,627
	N	5	5
PATRIMONIO	Correlación de Pearson	,298	1
	Sig. (bilateral)	,627	
	N	5	5

Interpretación:

Según el estadístico de rho de Pearson obtenido, fue de 0, 298, el cual nos indica, que la correlación es positiva a pesar de ser débil y no significativa entre la variable Atención al Socio y Patrimonio, siendo el valor de $p= 0, 627$ mayor a 0.05, por tanto, se concluye que, no existe relación significativa entre la Atención al socio y el Patrimonio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Ltda. 103, año 2013 al 2017.

3.4.2 Hipótesis Específicas

A) Hipótesis Específica 01:

Formulación de Hipótesis

Ho: Hipótesis Nula: No existe relación significativa entre el Patrimonio y la Atención de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103, año 2013 al 2017.

Ha: Hipótesis Alterna: Existe relación significativa entre el Patrimonio y la Atención de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103, año 2013 al 2017.

Tabla 7 Correlaciones entre la variable Patrimonio y su dimensión Atención de Créditos

		Correlaciones	
		PATRIMONIO	ATENCIÓN DE CREDITOS
PATRIMONIO	Correlación de Pearson	1	,362
	Sig. (bilateral)		,549
	N	5	5
ATENCIÓN DE CRÉDITOS	Correlación de Pearson	,362	1
	Sig. (bilateral)	,549	
	N	5	5

Interpretación:

Según el estadístico de rho de Pearson obtenido, fue de 0,362 el cual nos indica que la correlación es positiva a pesar de ser débil y no significativa entre el Patrimonio y la Atención de Créditos, siendo el valor de $p = 0,549$, mayor a 0.05, por tanto, no existe relación significativa directa entre el Patrimonio y la Atención de Créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Ltda. 103.

B) Hipótesis Específica 02:

Formulación de Hipótesis

Ho: Hipótesis Nula: No existe relación significativa entre el Patrimonio y la Atención en Ahorros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103, año 2013 al 2017.

Ha: Hipótesis Alterna: Existe relación significativa entre el Patrimonio y la Atención en Ahorros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103, año 2013 al 2017.

Tabla 8 Correlaciones entre la variable Patrimonio y su dimensión Atención de Ahorros

		Correlaciones	
		PATRIMONIO	ATENCIÓN DE AHORROS
PATRIMONIO	Correlación de Pearson	1	-,377
	Sig. (bilateral)		,532
	N	5	5
ATENCIÓN DE AHORROS	Correlación de Pearson	-,377	1
	Sig. (bilateral)	,532	
	N	5	5

Interpretación:

Según el estadístico de rho de Pearson obtenido, fue de 0, -377 el cual nos indica que la correlación negativa y baja entre el Patrimonio y la Atención de Ahorros, siendo el valor de $p=0,532$, mayor a 0.05, por tanto, no existe relación significativa directa entre el Patrimonio y la Atención de Ahorros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Ltda. 103.

C) Hipótesis Especifica 03:

Formulación de Hipótesis

Ho: Hipótesis Nula: No existe relación significativa entre la Atención al Socio y el Capital Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103, año 2013 al 2017.

Ha: Hipótesis Alterna: Existe relación significativa entre la Atención al socio y el Capital Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103, año 2013 al 2017.

Tabla 9 Correlaciones entre la variable Atención al Socio y su dimensión Capital Social

Correlaciones			
		ATENCIÓN AL SOCIO	CAPITAL SOCIAL
ATENCIÓN AL SOCIO	Correlación de Pearson	1	,995**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	5	5
CAPITAL SOCIAL	Correlación de Pearson	,995**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	5	5

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

Interpretación:

Según el estadístico de rho de Pearson obtenido, fue de 0,995 el cual nos indica que la correlación es positiva y muy alta entre la Atención al Socio y el Capital Social, siendo el valor de $p=0,000$ menor a 0.05, por tanto, si existe relación significativa directa entre la Atención al Socio y el Capital Social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Ltda. 103.

D) Hipótesis Específica 04:

Formulación de Hipótesis

Ho: Hipótesis Nula: No existe relación significativa entre la Atención al Socio y la Reserva Legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103, año 2013 al 2017.

Ha: Hipótesis Alterna: Existe relación significativa entre la Atención al socio y la Reserva Legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103, año 2013 al 2017.

Tabla 10 Correlaciones entre la variable Atención al Socio y su dimensión Reserva Legal

Correlaciones

		ATENCIÓN AL SOCIO	RESERVA LEGAL
ATENCIÓN AL SOCIO	Correlación de Pearson	1	,365
	Sig. (bilateral)		,546
	N	5	5
RESERVA LEGAL	Correlación de Pearson	,365	1
	Sig. (bilateral)	,546	
	N	5	5

Interpretación:

Según el estadístico de rho de Pearson obtenido, fue de 0,365 el cual nos indica que la correlación es positiva a pesar de ser débil y no significativa, entre la Atención al Socio y la Reserva Legal, siendo el valor de $p = 0,546$ mayor a 0.05, por tanto, no existe relación significativa directa entre la Atención al socio y la Reserva Legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Ltda. 103.

4.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo a nuestros resultados obtenidos, nuestra muestra se obtuvo de la documentación obtenida de la Memoria Anual año 2017, extrayendo datos de los periodos 2013 al 2017 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Ltda. 103. El tipo de investigación fue descriptiva- correlacional, con un diseño no experimental- transversal. Se utilizó como instrumento para la recolección de datos, el Análisis Documental.

Con respecto a la variable Atención al Socio, se consideró a (Zamora, Castro, & Gutierrez , 2014), quien indica que la Atención al cliente, en un proceso para una buena calidad de servicio, brindando una buena atención al cliente, para mantener e incrementar su satisfacción. En su investigación, se tuvo como resultado que una buena prestación de servicios, es un factor determinante para una buena satisfacción de los clientes que generará mayor acogida en la agencia central del Banco de Crédito del Perú- Tarapoto.

En la variable Patrimonio, se consideró a (Sangacha Guaman & Toapanta Untuya, 2017), quien indica que el Patrimonio representa el capital con el que trabaja una Cooperativa, su capital social está conformado por el aporte dinerario de sus socios, aporte que se utiliza para solventar contingencias patrimoniales, y su utilidad al final del periodo, pasará a un fondo de Reserva Legal. En su investigación, los resultados indican que la cartera de créditos es uno de los activos de mayor importancia para la Cooperativa, ya que obtiene beneficios económicos que influyen en el incremento del Patrimonio, indicando que un crédito bien colocado es un crédito bien pagado, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO Ltda., Ecuador.

En nuestra investigación de estudio, el objetivo general fue determinar la influencia entre la Atención al Socio y el Patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103, año 2013 al 2017. Por tanto, para la contrastación de la hipótesis, se realizó la correlación entre ambas variables, teniendo como resultado un nivel de significancia de 0,627, siendo esta, mayor a 0.05, que determina que existe un grado de correlación débil pero no significativa entre la Atención al Socio y el Patrimonio, es decir, puede haber otros factores que influyan directamente en las variables de investigación.

Para la variable Patrimonio en su dimensión Atención de Créditos, nos da como resultado 0.549, mayor a 0.05, el cual indica, que tiene un grado de relación positiva baja, pero no significativa. por tanto, se determina que, al ser una relación positiva baja, el Patrimonio no influye directamente en la Atención de Créditos, existiendo otros factores que pueden influir directamente. En cuanto a la dimensión Atención de Ahorros, el resultado es de = 0,532, mayor a 0.05, por tanto, no se relaciona directamente el Patrimonio y la Atención de Ahorros, teniendo una relación positiva baja no significativa.

Respecto a la variable Atención al Socio, en su dimensión Capital Social, el resultado obtenido es de 0,000, por tanto, se determina que tiene un grado de correlación alta con dirección positiva, estos resultados confirman que, si existe relación significativa directa entre la Atención al Socio y el Capital Social, el cual se confirma que una buena atención al socio, aumentará la captación de un mayor número de socios, los mantendrá activos, mejorará los servicios que ofrece, de esa manera va a satisfacer sus necesidades y no opten por el de la competencia, a su vez, se incrementará los indicadores financieros y aumentará el capital social, para beneficio de la Cooperativa y de la comunidad. En cuanto a la variable Atención al

Socio en su dimensión Reserva Legal, los resultados obtenidos fueron de 0,546, mayor a 0.05, que significa que tiene un grado de relación en un nivel bajo, pero no significativa, por lo que no existe relación directa entre la Atención al Socio y la Reserva Legal.

Finalmente, después de analizar los resultados estadísticos, para la contrastación de la hipótesis de investigación, se determina que solo la variable Atención al Socio, tiene relación directa con la dimensión Capital Social, por ser positiva en un nivel alto, lo que no sucede para las demás variables con sus dimensiones. Por tanto, se concluye que, según la contrastación y análisis de la hipótesis general, para ambas variables, la relación significativa es positiva, pero en un nivel bajo, quiere decir, que no existe relación directa entre ambas variables.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Según el análisis de las variables de investigación, se concluye que no existe relación directa entre la Atención al Socio y el Patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Ltda. 103, año 2013 al 2017, ya que se evidencia una correlación positiva baja, cuyo coeficiente de correlación es ($r= 0,298$), entre la variable Atención al Socio y Patrimonio de la Cooperativa de Ahorros y Crédito Santa Catalina, Ltda 103.

Al determinar la relación entre el Patrimonio y su dimensión Atención de Créditos, según los resultados obtenidos, se demostró que existe una relación positiva, en un nivel bajo, siendo el coeficiente de correlación ($r= 0,362$), lo cual se concluye, que existe relación positiva baja entre el Patrimonio y la atención de Créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Ltda. 103, año 2013 al 2017.

Al evaluar la relación entre el Patrimonio y su dimensión Atención de Ahorros, en los resultados obtenidos, se observa que el coeficiente de correlación es de ($r= 0.-377$), siendo negativa en un nivel bajo, por tanto, se determina que no existe una relación entre el Patrimonio y la Atención de Ahorros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Ltda. 103, año 2013 al 2017.

De acuerdo a los resultados obtenidos entre la Atención al Socio y su dimensión Capital Social, según el coeficiente de correlación ($r=0.995$), se evidencia una relación positiva muy alta, por lo que se demostró que existe una relación directa entre la Atención al Socio y el Capital Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Ltda. 103, año 2013 al 2017.

Al determinar los resultados obtenidos entre la Atención al Socio y su dimensión Reserva Legal, con un coeficiente de correlación ($r=0.365$), que demuestra una relación positiva en un nivel bajo, entre la Atención al Socio y la Reserva Legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina, Ltda. 103, año 2013 al 2017.

5.2 RECOMENDACIONES

Los responsables de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua, Ltda. 103, deben implementar un Manual de Atención al Socio, Cliente, aplicando políticas de acuerdo a las necesidades del socio, por los servicios que ofrece. Así mismo se recomienda a los investigadores que aplican como instrumento el Análisis Documental, trabajar con más datos, ya sea mensual, trimestral o anual, con la finalidad de obtener resultados favorables positivos en cuanto a la hipótesis de investigación.

Los responsables de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua, Ltda. 103, deben capacitar mensualmente al personal por agencia, en especial a los colaboradores que tienen trato directo con los socios, con la finalidad de captar un mayor número de socios, brindar una buena información, tanto en la colocación de créditos como en la captación ahorros, de esa manera incrementará las aportaciones y el Capital Social de la Institución Cooperativa.

Los responsables de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua, Ltda. 103, deben mejorar e innovar los productos de ahorro y créditos con atención y trato personalizada, con la finalidad de mantener activos a sus socios, y no opten por la competencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (LAFT) www.sbs.gob.pe. (s.f.). *Superintendencia de Banca y Seguros y del Sistema Nacional de Pensiones*.
- Pérez , J., & Merino, M. (2012).
- Albrecht. (1998).
- Albrecht, K., & Zembre, R. (2003). *Excelencia en el servicio*. España: 1ra Edición.
- Barros, M. A. (2012). *La calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente de la Cooperativa Sumak Kawsay Ltda*. Ecuador: Universidad Técnica Ambato.
- Bermudez, L. E. (2017). *Influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio de la Cooperativa de Ahorro y Credito San Martin de Porres Ltda*. Juanjui 2016. Peru: Universidad Cesar Vallejo.
- Congreso de la Republica ley N°30822. (2018). *Diario oficial el peruano*. Lima.
- Española, D. R. (s.f.).
- Farias, L. X. (2018). *Calidad en la atención al cliente para la rentabilidad economica de la empresa Grupo Company SAC, en la ciudad de Chimbote*. Chimbote: Universidad San Pedro.
- Fasanando, L. (2017). *Influencia de la Gestion Administrativa en la calidad del socio de la Cooperativa de Ahorro y Credito San Martin de Porres*. Tarapoto.
- Fasanando, L. E. (2017). *Influencia de la Gestión Administrativa en la calidad de servicio al socio de la Cooperativa de Ahorro y Credito San Martin de Porres Ltda*. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo.
- Federacion Nacional de Cooperativas de Ahorro y Credito del Peru (FENACREP)*. (2018).
- Gloria, P. (1998). *NATURALEZA DE LOS BIENES SUSCEPTIBLES DE SER APORTADOS*. Universidad de Fluelva.
- Hernandez, S. (2010). *Metodologia de la investigación*. Mexico: Mc Graw - Hill. Interamericana S.A.
- Ildefonso, E. (2005). *Marketing de los servicios*. Vasco: ESIC EDITORIAL.
- Lopez, R. P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Barcelona: 2015.
- (s.f.). *Los consumidores, Clientes y Usuarios*.

- Luis, F. (2017). *Influencia de la Gestion Administrativa en la calidad del socio de la Cooperativa de Ahorro y Credito San Martin de Porres*. Tarapoto.
- Maria, P. (1991). *Análisis documental: fundamentos y procedimientos*. Madrid.
- Maria, P. (1991). *Análisis documental: fundamentos y procedimientos*. Madrid.
- Marshall, C., Romero, S., & Corral, V. (2006). *Cooperativas Agrarias en Argentina*. Universidad del CEMA.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2005). *CINIFF 2: Aportaciones de los socios de Entidades Cooperativa e Instrumentos Similares*.
- Moquillaza. (2008). *Mejora en el nivel de atención a los clientes de una entidad Bancaria usando simulación*. Lima: Universidad Pontificia Catolica del Perú.
- Peñaloza, A. (2004). *La clave para el éxito empresarial*. Venezuela: Universidad de los andes.
- Pinto, M. (1991). *Analisis documental, fundamentos y procedimientos*. Madrid: udema.
- produccion, M. d. (2009). *Manuel para la Gestion empresarial de las cooperativas de servicios*. Lima.: Primera edición.
- Puy, G. (1998). *Naturaleza de los bienes susceptibles de ser aportados*. Universidad de Fluelva.
- Quezada, V. (2012). *La morosidad y influencia en el patrimonio empresarial en la empresa Micredito SAC, periodo 2011*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Rios, K. C. (2014). *La calidad de servicio al cliente y su influencia en los resultados economicos y financieros de la empresa restaurante campestre SAC periodo de Enero a Setiembre 2011 y 2012*. Chiclayo: Universidad Catolica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Rodriguez, D. A. (2016). *Calidad de atencion al contribuyente y el nivel de recaudacion en el impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto en la ciudad de Moquegua*. Moquegua: Universidad Nacional de Moquegua.
- Ruiz, G. A., & Ortiz, D. K. (2000). *Sistemas de servicio al cliente implemetadas en las empresas*. Colombia: INNOVAR.
- Saavedra, J. C. (2014). *FACTORES DETERMINANTES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN AL AGENCIA CENTRAL DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU (BCP) DEL DISTRITO DE TARAPOTO AÑO 2014*. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martin.
- Sangacha Guaman, J. K., & Toapanta Untuya, D. A. (2017). *Incidencia de la cartera vencida en el patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Credito CACPECO del*

canton Latacunga, Provincia POTOSAXI en el primer semestre del 2016. Ecuador:
Universidad Tecnica de Cotopaxi.

Serno, H. (2006). *Servicio de Atención al cliente.* Colombia: Ltda.

Taylor, C. y. (1994).

Villacis, M. (2012). Ambato, Ecuador.

www.csc.com.pe. (s.f.). *Historia, Vision y Mision.* Moquegua: Cooperativa de Ahorro y
Credito Santa Catalina de Moquegua.

Zamora, E. A., Castro, J. J., & Gutierrez , J. A. (2014). *Factores determinantes de la
calidad de servicio en la agencia central del Banco de Credito del Peru (BCP), del
distrito de Tarapoto.* Tarapoto: Universidad Nacional de San Martin.

Zapien, A. (s.f.). Reserva Legal. *LGSM.*