



**ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**

**EL MODELO COOPERATIVO DE SERVICIOS MÚLTIPLES COMO SOPORTE  
PARA LA VIVIENDA, EDUCACIÓN Y SALUD DE LOS MIEMBROS DE LA  
POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ, PROPUESTA 2020**

**Línea de investigación:**

**Gestión empresarial e inclusión social**

Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Derecho Empresarial

**Autor:**

Díaz Escalante, Orestes

**Asesor:**

Hernández Celis, Domingo  
(ORCID: 0000-0002-9759-4436)

**Jurado:**

Jiménez Herrera, Juan Carlos  
López Figueroa, Mario Luis  
Mendoza La Rosa, Carlos Alfonso

**Lima - Perú**

**2023**



## Reporte de Análisis de Similitud

Archivo:

Fecha del Análisis:

Analizado por:

Correo del analista:

Porcentaje:

Título:

Enlace:



DRA. MIRIAM LILIANA FLORES CORONADO  
JEFA DE GRADOS Y GESTIÓN DEL EGRESADO



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

**VRIN** | VICERRECTORADO  
DE INVESTIGACIÓN

## **ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**

# **EL MODELO COOPERATIVO DE SERVICIOS MÚLTIPLES COMO SOPORTE PARA LA VIVIENDA, EDUCACIÓN Y SALUD DE LOS MIEMBROS DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ, PROPUESTA 2020**

### **Línea de investigación**

### **Gestión empresarial e inclusión social**

Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Derecho Empresarial

### **Autor**

Díaz Escalante, Orestes

### **Asesor**

Hernández Celis, Domingo

ORCID: 0000-0002-9759-4436

### **Jurado:**

Jiménez Herrera, Juan Carlos

López Figueroa, Mario Luis

Mendoza La Rosa, Carlos Alfonso

**Lima- Perú**

**2023**

**Dedicatoria:**

A mi esposa, hijos, padre, madre y hermanos

Por el apoyo permanente

En mi desarrollo profesional.

**Agradecimiento:**

Mi especial agradecimiento para los distinguidos Miembros del Jurado,  
por su criterio objetivo en la evaluación de este trabajo de investigación.

Asimismo, mi agradecimiento para mi asesor,

Doctor Domingo Hernández Celis,

por las sugerencias recibidas para el mejoramiento de este trabajo.

Muchas gracias para todos.

**ÍNDICE**

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Resumen	x
Abstract	xi
<b>I. Introducción</b>	12
1.1. Planteamiento del problema	13
1.2. Descripción del problema	15
1.3. Formulación del problema	26
1.3.1. Problema general	26
1.3.2. Problemas específicos	26
1.4. Antecedentes	27
1.4.1. Antecedentes nacionales	27
1.4.2. Antecedentes internacionales	36
1.5. Justificación de la investigación	43
1.6. Limitaciones de la investigación	41
1.7. Objetivos	45
1.7.1. Objetivo general	45
1.7.2. Objetivos específicos	45
1.8. Hipótesis	46
1.8.1. Hipótesis general	46

1.8.2. Hipótesis específicas	46
<b>II: Marco Teórico</b>	
2.1. Bases teóricas	47
2.1.1. Modelo cooperativo de servicios múltiples	47
2.1.2. Servicios cooperativos de vivienda, educación y salud	73
2.2. Cooperativas de servicios múltiples de los miembros de la PNP	77
2.3. Marco conceptual	89
2.3.1. Conceptos de modelo cooperativo de servicios múltiples	89
2.3.2. Conceptos de servicios cooperativos de vivienda, educación y salud	93
<b>III: Método</b>	
3.1. Tipo de investigación	101
3.1.1. Tipo	101
3.1.2. Nivel	101
3.1.3. Métodos	101
3.1.4. Diseño	102
3.2. Población y muestra	103
3.2.1. Población	103
3.2.2. Muestra	103
3.3. Operacionalización de variables	105
3.3.1. Variables y dimensiones	105
3.3.2. Definición operacional de las variables	107
3.4. Instrumentos	108

3.5. Procedimientos	108
3.6. Análisis de datos	109
3.7. Consideraciones éticas	110
<b>IV: Resultados</b>	
4.1. Análisis e interpretación de los resultados de la investigación	111
4.1.1. Análisis e interpretación de los resultados de la variable independiente	111
4.1.2. Análisis e interpretación de los resultados de la variable dependiente	122
4.2. Contrastación de hipótesis de la investigación	133
4.2.1. Contrastación de la hipótesis general	133
4.2.2. Contrastación de las hipótesis específicas	135
<b>V: Discusión de resultados</b>	
5.1. Discusión del resultado de la variable independiente	145
5.2. Discusión del resultado de la variable dependiente	145
<b>VI. Conclusiones</b>	147
<b>VII. Recomendaciones</b>	149
<b>VIII. Referencias</b>	151
<b>IX. Anexos</b>	
Anexo A: Matriz de consistencia	156
Anexo B: Instrumento: encuesta	157
Anexo C: Validación del instrumento por expertos	163
Anexo D: Confiabilidad del instrumento con el Alfa de Cronbach	167



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Distribución de la población	103
Tabla 2: Detalles de la fórmula de la muestra	104
Tabla 3: Distribución de la muestra	104
Tabla 4: Variables y dimensiones de la investigación	105
Tabla 5: Relación de las variables, dimensiones e indicadores de la investigación	106
Tabla 6: Definición operacional de las variables	107
Tabla 7: El modelo cooperativo de servicios múltiples y los servicios cooperativos.	111
Tabla 8: Los principios cooperativos son las leyes fundamentales.	112
Tabla 9: Los principios cooperativos propician la cooperación entre socios.	113
Tabla 10: Los objetivos cooperativos base para establecer las políticas, estrategias.	114
Tabla 11: Los objetivos son los propósitos que buscan lograr las cooperativas.	115
Tabla 12: Las políticas son los grandes lineamientos.	116
Tabla 13: Las políticas consideran aspectos logísticos, tesorería, etc.	117
Tabla 14: Las estrategias cooperativas y las políticas.	118
Tabla 15: Las estrategias abarcan las tácticas y acciones específicas.	119
Tabla 16: El control cooperativo es llevado a cabo por el Consejo de Vigilancia.	120
Tabla 17: El control es asociativo, dirigencial, gerencial, operativo.	121
Tabla 18: Las cooperativas de servicios múltiples facilitan los servicios cooperativos.	122
Tabla 19: La economía debe facilitarse al menor costo para el socio.	123
Tabla 20: La economía debe facilitar un alto beneficio para el socio.	124
Tabla 21: La eficiencia consiste en racionalizar los recursos.	125
Tabla 22: La eficiencia y el mayor aprovechamiento posible de los recursos.	126
Tabla 23: La efectividad consiste en lograr las metas y objetivos.	127
Tabla 24: La efectividad es la sumatoria de la economía, eficiencia y calidad.	128

Tabla 24: La prestación de servicios de vivienda, educación y salud a los socios.	129
Tabla 26: La calidad genera automáticamente valor agregado en el socio.	130
Tabla 27: La mejora continua consiste en la creatividad.	131
Tabla 28: La mejora continua facilita los servicios cooperativos.	132
Tabla 29: Correlación entre las variables de la hipótesis general	133
Tabla 30: Correlación de Spearman y regresión lineal de la hipótesis general.	134
Tabla 31: Correlación entre las variables de la hipótesis específica a)	135
Tabla 32: Correlación de Spearman y regresión lineal de la hipótesis específica a)	136
Tabla 33: Correlación entre las variables de la hipótesis específica b)	137
Tabla 34: Correlación de Spearman y regresión lineal de la hipótesis específica b)	138
Tabla 35: Correlación entre las variables de la hipótesis específica c)	139
Tabla 36: Correlación de Spearman y regresión lineal de la hipótesis específica c)	140
Tabla 37: Correlación entre las variables de la hipótesis específica d)	141
Tabla 38: Correlación de Spearman y regresión lineal de la hipótesis específica d)	142
Tabla 39: Correlación entre las variables de la hipótesis específica e)	143
Tabla 40: Correlación de Spearman y regresión lineal de la hipótesis específica e)	144

## RESUMEN

El modelo cooperativo de servicios múltiples como soporte para la vivienda, educación y salud de los miembros de la Policía Nacional Del Perú, propuesta 2020; es un porte académico y profesional, cuyo problema se ha identificado en la prestación de servicios de vivienda, educación y salud de los miembros de la Policía Nacional del Perú. Esta problemática se expresa en la siguiente pregunta: ¿De qué manera el modelo cooperativo de servicios múltiples influye en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú? Ante la problemática se propone la solución a través de la formulación de la hipótesis: El modelo cooperativo de servicios múltiples influye en grado razonable en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú. Asimismo, este trabajo se ha orientado al siguiente objetivo: Determinar la manera como el modelo cooperativo de servicios múltiples influye en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú. El trabajo concluye que el modelo cooperativo de servicios múltiples influye en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú.

**Palabras clave:** Modelo cooperativo de servicios múltiples, prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud y miembros de la Policía Nacional del Perú.

## ABSTRACT

The cooperative model of multiple services as support for the housing, education and health of the members of the National Police of Peru, proposal 2020; It is an academic and professional bearing, whose problem has been identified in the provision of housing, education and health services of the members of the National Police of Peru. This problem is expressed in the following question: In what way does the cooperative model of multiple services influence the effective provision of housing, education and health services to the members of the National Police of Peru? Faced with the problem, the solution is proposed through the formulation of the hypothesis: The cooperative model of multiple services has a reasonable influence on the effective provision of housing, education and health services to the members of the National Police of Peru. Likewise, this work has been oriented to the following objective: To determine how the cooperative model of multiple services influences the effective provision of housing, education and health services to the members of the National Police of Peru. The work concludes that the cooperative model of multiple services influences the effective provision of housing, education and health services to the members of the National Police of Peru.

**Keywords:** Cooperative model of multiple services, effective provision of housing, education and health services and members of the National Police of Peru.

## I. INTRODUCCIÓN

El modelo cooperativo de servicios múltiples como soporte para la vivienda, educación y salud de los miembros de la Policía Nacional del Perú, propuesta 2020; ha identificado el problema materia de investigación en los deficientes servicios que necesitan los miembros de la Policía Nacional del Perú (PNP). Todo esto se origina según Radio Programas del Perú (2019) el régimen laboral del 1x1 afecta la calidad del servicio y la autoestima del personal de la Policía Nacional. El Ejecutivo está implementando nuevas políticas para la lucha contra la delincuencia a nivel nacional, en la cual el efectivo policial cumple un rol importante en esta tarea, sin embargo, su realidad diaria es lamentable. De acuerdo a un informe periodístico, los policías peruanos están cansados, reciben bajos sueldos y tienen una escasa preparación profesional. Es un hecho que se cuenta con policías mal formados, sin armas y que no brindan seguridad, por lo cual, el gobierno debe poner énfasis en resolver estos problemas. El régimen laboral del 1x1 afecta la calidad del servicio y la autoestima del personal de la Policía Nacional. El sistema 1x1, que permite al policía brindar 'servicios individualizados' en su día de franco, ha generado un mercado con pagos de entre S/.50 y S/.80 por turno de 8 horas. "Se supone que trabajan 4 de los 7 días de la semana, pero como también laboran en sus días libres terminan descansando en la comisaría o en el patrullero. Hay que recordar que el policía no ha sido educado para terminar en la puerta de una pollería, un chifa o un casino. "Pese a los bonos otorgados, por más de 10 años los sueldos de la policía han estado congelados", agrega el funcionario de la Defensoría del Pueblo. De acuerdo al testimonio de un capitán, cuyo nombre no fue proporcionado, trabaja en sus días de franco brindando seguridad a un supermercado de 11:30 pm. a 7:30 am., para ganar S/.72 adicionales. El sueldo del especialista en investigación criminal en la PNP no llega a los S/3.000, dinero que no alcanza para amparar a su esposa y tres hijos.

El modelo cooperativo de servicios múltiples es la alternativa de solución que se propone, el mismo que según el Colegio Cooperativo Paulo VI (2019) constituye un estilo de vida, puesto que: pretende alcanzar unos objetivos en el plano de la persona como ser humano y en su relación con otros, a fin de satisfacer las mismas o similares capacidades. Para lograr lo anterior el cooperativismo desarrolla en las personas una serie de potencialidades como: capacidad de relación interpersonal, sentido de pertenencia a un grupo, importancia de los otros a la propia vida, relación respetuosa, solidaria y fraternal con los demás, capacidad de asumir los compromisos derivados de la pertenencia al grupo, ética y sentido empresarial basado en la construcción de una empresa asociativa, que desarrolla acciones económicas, comunitarias y sociales. Todo lo antes expuesto se sustenta con contenidos fundamentales que se expresan en unos conceptos acerca de la persona como ser sociable, la vida y el trabajo en común, el grupo y el crecimiento personal y la tarea de construir. Otro fundamento lo conforman: los principios y valores cooperativos y finalmente, otro de sus soportes radica en la concepción económica empresarial que la identifica, como un tipo de empresa que le pertenece a sus dueños, a sus asociados y desde la cual presta una serie de servicios, pudiendo ser vivienda, educación, salud, consumo, etc.

### **1.1. Planteamiento del problema**

El problema se ha identificado en la prestación de servicios de vivienda, educación y salud de los miembros de la Policía Nacional del Perú. El planteamiento del problema se realizará desde la óptica deductiva, es decir de lo general a lo particular. El método deductivo es una estrategia de razonamiento empleada para obtener conclusiones lógicas a partir de una serie de premisas o principios que se vienen dando en los emprendimientos foresto industriales de Lima Metropolitana. En este sentido, la aplicación del método deductivo se convierte en proceso de pensamiento que va de lo general (leyes, principios, características

comunes) a lo particular (fenómenos o hechos concretos, problemas en particular de un sector o de una empresa).

Según el método deductivo considerado para estos efectos, la conclusión se halla dentro de las propias premisas referidas sobre los emprendimientos foresto industriales o, dicho de otro modo, la conclusión es consecuencia de estas situaciones previamente determinadas. El hecho de plantear un problema desde la óptica deductiva se hace porque dicho método deductivo es un método científico generalmente aceptado en todo el mundo y que considera que la conclusión se halla implícita dentro las premisas dadas sobre los emprendimientos foresto industriales. Esto quiere decir que las conclusiones que se logren sobre el problema analizado son una consecuencia necesaria de las premisas: cuando las premisas resultan verdaderas y el razonamiento deductivo tiene validez, no hay forma de que la conclusión no sea verdadera.

El método deductivo aplicado para plantear el problema de investigación de este trabajo logra inferir algo observado a partir de una descripción general. Esto lo diferencia del llamado método inductivo, que se basa en la descripción partiendo de los hechos que se observan. En el método deductivo aplicado para plantear el problema de investigación se tiene que subrayar que dicho método, en el que el pensamiento va de lo general a lo particular, se hace uso de una serie de herramientas e instrumentos que permitirán conseguir los objetivos correspondientes. En este sentido, es frecuente que se empleen resúmenes, pues son los documentos que permiten concentrarse de manera clara y concisa en lo esencial de un asunto. No obstante, también hay que destacar que, de igual forma, se hace utilización de la síntesis y de la sinopsis. Pero la lista de procedimientos y herramientas va mucho más allá. Así, en ella tampoco se podrían obviar los mapas, los gráficos, los esquemas o las demostraciones. Estas últimas en concreto ayuden especialmente a demostrar que un principio o una ley en concreto son verdaderos, y para ello se parte de todas las verdades establecidas, así como de

las relaciones lógicas. El método deductivo puede dividirse según resulte directo y de conclusión inmediata (en los casos en los que el juicio se produce a partir de una única premisa sin otras que intervengan) o indirecto y de conclusión mediata (la premisa mayor alberga la proposición universal, mientras que la menor incluye la proposición particular: la conclusión, por lo tanto, es el resultante de la comparación entre ambas).

## **1.2. Descripción del problema**

El problema de los servicios de vivienda, educación y salud de los miembros de la Policía Nacional del Perú, se debe a los bajos sueldos que tienen, lo que se agrava más si tenemos un mercado de libre oferta y demanda de precios; por lo que estrictamente necesario que sus cooperativas le faciliten dichos servicios para poder pagar una vivienda en el mediano y largo plazo, como atender la educación propia y de la familia y también acceder a servicios de salud adecuados que su institución policial no les da por diferentes motivos que son de discusión permanente en el Estado. En ese sentido, tanto a nivel global como a nivel local, se tiene lo siguiente:

### **Nivel global:**

Según la Confederación de Cooperativas de Colombia (2019) durante la pasada Cumbre Internacional de Cooperativas 2016, llevada a cabo en Quebec, el reconocido economista y Premio Nobel, Joseph Stiglitz, expresó que las cooperativas jugarán un papel muy importante en la próxima década, “como la única alternativa al modelo económico fundado en el egoísmo que fomenta las desigualdades”. Tal afirmación viene de uno de los economistas más críticos del actual modelo económico, del proceso de globalización, del libre mercado y de instituciones multilaterales como el Fondo Monetario Internacional y el Banco Mundial, quien además afirmó que la economía mundial se caracterizará por una gran volatilidad, en donde las cooperativas están mejor ubicadas para manejar sus riesgos. Para

todos es conocido que, con el paso de los años, la distribución de la riqueza global se concentra en pocas manos. Ello se puede corroborar en el informe de Oxfam publicado en enero de 2017, cuyo nombre es “Una economía para el 99%”, y que puede ser consultado en [www.oxfam.org](http://www.oxfam.org). El mencionado informe señala en su introducción que: “Tan sólo 8 personas (8 hombres en realidad) poseen ya la misma riqueza que 3.600 millones de personas, la mitad más pobre de la humanidad. La súper concentración de riqueza sigue imparables”

Según los datos recopilados la riqueza en el mundo asciende a US\$255 billones y el 45.6% de la misma está en manos del 1% de la población mundial. Al parecer, conforme a estos datos, la teoría de Stiglitz según la cual, la denominada “mano invisible” del economista clásico Adam Smith, no existe. Es decir, el mercado por sí mismo no es eficiente en términos de redistribución del ingreso y, por tanto, es necesaria la intervención del Estado u otros agentes para regular las dinámicas propias del modelo capitalista. Un dato más que corrobora lo anterior lo expone Oxfam al hacer notar que en los últimos veinte años el ingreso promedio del 10% más pobre de la población se ha incrementado 65 dólares, mientras que el ingreso promedio del 1% más rico se incrementó 11.800 dólares (182 veces más que el de la población pobre). Otro de los economistas críticos del modelo económico actual, el francés Thomas Piketty, señala que en Estados Unidos los ingresos del 50% más pobre de la población se han congelado en los últimos 30 años, mientras que los del 1% más rico han aumentado en un 300% durante el mismo periodo.

Hoy 3.500 millones de personas (la mitad de la población mundial) vive con menos de 1.9 dólares diarios, resultado de un fenómeno cíclico en el cual quienes manejan la riqueza acumulan, luego invierten y regresan a la acumulación, lo cual se puede denominar como un crecimiento no inclusivo. El anterior ciclo se profundiza día a día debido a algunos factores que el informe Oxfam señala. Brechas salariales crecientes: El director general de cualquier empresa incluida en el índice bursátil FTSE 100 gana en un año lo mismo que 10.000

trabajadores de las fábricas textiles de Bangladesh. El presidente de la principal empresa tecnológica de la India gana 416 veces más que un trabajador medio de su misma empresa. El salario mínimo de las personas en las plantaciones de bananas en la República Dominicana es de sólo el 40% de un salario digno; en Bangladesh es aproximadamente el 20% de la cantidad necesaria para llevar una vida digna.

Según la Asociación Internacional de Derecho Cooperativo (2019) la figura del cooperativismo contiene en si misma valores y principios éticos que la hacen distinta de las demás empresas toda vez que las finalidades que persigue son totalmente diferentes. Estos principios en el año de 1995 fueron reiterados por la Alianza Cooperativa internacional en un congreso celebrado por motivo de sus cincuenta años de existencia. Por tanto es necesario saber si aún conservan los valores y principios que caracterizan a las empresas cooperativas en nuestro país, toda vez que a juicio de muchos analistas, la actual Ley General de Sociedades Cooperativas (1994), trastoca esos valores y por tanto tiende a desnaturalizarlas ya que ante el reto por competir con el mercado globalizado se van asimilando paulatinamente a la Sociedad Anónima, cuya finalidad difiere radicalmente de la empresa cooperativa.

Estas entidades pueden agrupar múltiples personas entre la cuales, de manera necesaria, no existen relaciones de parentesco, sino que se orientan por la reciprocidad. Otro aspecto que enriquece la importancia de las cooperativas como organizaciones representativas ubicarse en 1839 con la transformación de varias empresas mutualistas en empresas cooperativas de consumo y producción de bienes, es en el siglo XX cuando el cooperativismo tiene un verdadero desarrollo teniendo como precursor la Constitución de 1917 que sienta las bases para el sector social de la economía y para las leyes en relación al cooperativismo. Sin embargo, la estrecha relación con el Estado impuso una estructura centralista que legitimó su intervención en la acción de estos emprendimientos, subordinando

el movimiento a sus intereses. De este modo las empresas cooperativas quedaron integradas a un proyecto estatal más que a una expresión de autonomía de sus socios. Sin negar lo anterior como proceso dominante, existen excepciones que han surgido de manera autónoma, o evolucionado hacia formas más democráticas que trabajan bajo los principios de reciprocidad. En 1994 se emitió una nueva Ley General de Sociedades Cooperativas como un esfuerzo de actualizar el marco normativo de acuerdo a las expresiones que tomó el movimiento a nivel internacional y al contexto de globalización. En esta nueva ley se liberó en cierto modo a las cooperativas de la tutela del Estado, sin embargo, en realidad las puso a competir en el mercado abierto, en desventaja con las empresas capitalistas por lo que han existido pocos avances en el cooperativismo a partir de su promulgación.

#### **Nivel local:**

El problema se ha identificado en la prestación de servicios de vivienda, educación y salud para los miembros de la Policía Nacional del Perú. Se ha determinado que la Ley del sector cooperativo, Decreto Supremo No. 074-90-TR- TUO de la Ley General de Cooperativas, es una norma desactualizada; por cuanto no se encuentra en concordancia con la Constitución Política vigente. En la mencionada norma se hace referencia a instituciones como INCOOP que a la fecha se encuentra desactivada. La norma otorga demasiadas prerrogativas al Consejo de Administración, en contraposición el Consejo de Vigilancia aparece como un ente sin facultades propias, lo que hace que limite las acciones de vigilancia y control que debe realizar. La norma no considera a la auditoría interna como ente integrante. Por otro lado, la norma no establece las entidades supervisoras, reguladoras y fiscalizadores por cada tipo de cooperativas; esto ha devenido que sean casi nulas, estas actividades en este sector de la economía nacional. Asimismo, es necesario que esta norma sea actualizada de acuerdo con los avances económicos, sociales, legales, financieros, tributarios, contables y otros que están vigentes en este nuevo milenio.

**Estatuto:**

De la revisión de los estatutos de varias cooperativas de servicios múltiples que hemos revisado, tenemos las siguientes observaciones:

- a) Las cooperativas no observan ni aplican estrictamente los principios cooperativos establecidos en el Estatuto
- b) No se cumple algunos derechos establecidos para los socios, como: informarse sobre la marcha institucional, reclamar, apelar ante la Asamblea; por cuanto no son informados por los responsables, no se atienden sus reclamos ni se toma en cuenta las apelaciones.
- c) El Consejo de Administración no cumple ni hace cumplir la Ley, el Estatuto, las decisiones y resoluciones de la Asamblea General de Delegados, los Reglamentos Internos y sus propios acuerdos en forma integral, tal como lo establece el Estatuto
- d) No se cumple lo establecido en cuanto a que la dirección de la cooperativa estará a cargo de la Asamblea General de Delegados; por cuanto en la práctica es el Consejo de Administración es el órgano que realiza este papel, en contra de lo establecido.
- e) El Consejo de Vigilancia no vigila ni fiscaliza integralmente la legalidad de los actos del Consejo de Administración, de los Comités y de la Gerencia, la veracidad de las informaciones administrativas, contables y/o asociativas del Consejo de Administración, de los Comités en general y de la Gerencia y la seguridad de los fondos, valores, títulos y demás bienes de la cooperativa tal como lo establece el Estatuto
- f) El Consejo de Vigilancia, no inspecciona los Libros de Actas de la Asamblea General, del Consejo de Administración y de los Comités, el Padrón de los Socios,

el Registro de Concurrentes a Asambleas, el Padrón Electoral, los Registros Contables y demás registros de la cooperativa; tal como lo establece el Estatuto por cuanto dichos documentos no le son facilitados.

- g) No se nombran Comisiones temporales, como está establecido; lo que hace que no haya participación de los delegados y/o socios.
- h) Los delegados no cumplen con sus atribuciones establecidas: representar a los socios de su respectiva Área Electoral, presentar planteamientos y/o sugerencias para la mejor marcha administrativa
- i) Los delegados no mantienen permanentemente su condición de socios hábiles, no asisten periódicamente a las reuniones, no asisten a los cursos, seminarios, conferencias y otros eventos de capacitación.
- j) Hemos determinado que los directivos, en algunos casos tampoco mantienen la condición de hábil, en contra de lo establecido por el Estatuto.
- k) El estatuto establece que entre los directivos, gerente y trabajadores de la cooperativa no debe haber parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad; sin embargo, hemos encontrado casos en contra de esta norma.
- l) La gerencia no cumple las atribuciones y obligaciones establecidas; por cuanto el Consejo de Administración las asume en contra de lo establecido.
- m) Se considera que la Asamblea General de delegados, debe tomar conocimiento de los planes de desarrollo anuales y el presupuesto institucional. No hemos tenido evidencia de la formulación de planes estratégicos.
- n) El estatuto no incluye el pago de dietas mensuales para directivos ni asignaciones por movilidad para delegados, lo que se viene aplicando en la práctica.

- o) El Comité electoral no funciona todo el año, en contra de lo establecido por la Ley.

**Reglamentos de los servicios de vivienda, educación, salud, créditos, consumo:**

Se ha encontrado que estos servicios no disponen de los reglamentos respectivos donde consten los derechos y obligaciones tanto de la Cooperativa como de los socios que hacen uso de estos servicios. Todo se maneja de acuerdo con sugerencias y recomendaciones coyunturales que se transmiten en forma oral.

**Presupuesto institucional:**

Hemos determinado que el presupuesto formulado por las cooperativas de servicios múltiples y expuesto por el Consejo de Administración a la Asamblea General de Delegados, para su conocimiento, se torna en un cumplimiento de forma, siendo impráctico ser considerado como instrumento de gestión administrativa; por cuanto no se formula oportunamente, pero se ejecuta como si lo fuera. La ejecución y evaluación del presupuesto anual forma parte fundamental del análisis económico y financiero de la cooperativa. Sin embargo la práctica de la ejecución presupuestal se ve distorsionada por lo siguiente: **1)** la renovación de los tercios de directivos y delegados se realiza con una posterioridad de hasta cuatro (4) meses del cierre de cada ejercicio económico, fecha en la cual recién se da a conocer el presupuesto; **2)** la aplicación del primer trimestre presupuestal es ejecutada por el Consejo Directivo saliente sin medidas de limitación alguna y **3)** El nuevo Consejo Directivo ejecuta un presupuesto en el que no participó en su formulación. La formulación de este documento no utiliza la información contable ni los indicadores macroeconómicos del país: inflación, tipo de cambio, etc.

**Evaluación de los recursos humanos:**

Se ha determinado que los expedientes del personal de directivos, funcionarios y trabajadores tienen las siguientes observaciones:

- a) Los directivos 80% no disponen de educación superior. En un 100% no se preocupan por su capacitación, pese a que por principios y normas cooperativas deben llevarlo a cabo e incluso el presupuesto establece montos específicos para ello. Un 40% les falta mística, entrega, espíritu cooperativista.
- b) Los funcionarios en un 70% disponen de educación superior universitaria, el resto dispone de educación superior tecnológica. Un 100% no les interesa su capacitación profesional, si no sólo el trabajo rutinario. Las cooperativas tampoco los apoyan en esto.
- c) Los trabajadores: un 5% son profesionales, un 55% son técnicos y el resto tiene el nivel auxiliar obtenido empíricamente. No se encuentran capacitados en un 100% por falta de apoyo de las mismas cooperativas.
- d) En un 60% de cooperativas, hemos determinado que las planillas son muy numerosas, lo que se contradice con la magnitud de sus operaciones y el avance de la tecnología informática; lo que finalmente crea sobrecostos laborales para estas empresas.
- e) Existe personal en un 10% que habiendo cometido faltas graves, sólo fueron sancionados levemente, por lo que siguen trabajando con la confianza de algunos directivos que son sus protectores.
- f) Existe en un 40% trabajadores que son familiares de directivos y/o gerencia, siendo incompatibles con las normas institucionales.

### **Evaluación de los servicios:**

#### **Servicio de vivienda**

- a) No es un servicio permanente si no mas bien eventual que es activado de tiempo en tiempo embalsando las necesidades de este servicio en los socios de las cooperativas.

- b) En algunos casos cuando se ha llevado a cabo se ha hecho a precios muy onerosos, sometiendo a los socios por muchos años al pago de cuotas y además de la garantía hipotecaria respectiva que se les exige.
- c) Conlleva responsabilidad institucionales y personales de los socios que muchas veces no los cumplen por eso no existe mayor empeño en hacerlo permanente.
- d) Se tiene como fuerte competencia a las constructoras y los programas de gobierno

### **Servicio de educación**

- a) No funciona regularmente, solo eventualmente, pese a que los principios cooperativos propugnan por una educación cooperativa.
- b) No se capacitan los directivos, ni los funcionarios ni los trabajadores.
- c) No se tiene presupuesto establecido en algunos casos y en otros pese a estar considerado se desvía para otras acciones del consejo de administración

### **Servicio de salud o médico**

- a) Este servicio funciona en las especialidades de odontología, oftalmología, ginecología y medicina general en la mayoría de las cooperativas
- b) Se financia con el costo de las atenciones médicas que son asumidas por los socios
- c) El costo de las consultas, en promedio está a un 90% del costo del mercado, lo que no lo hace tan apetecible para los socios.
- d) Estos servicios funcionan en convenios con los médicos que los atienden, donde la cooperativa les facilita el local, el instrumental médico y los demandantes de los servicios (socios y familiares); en cambio los médicos facilitan solo sus servicios profesionales sin mayor beneficio para las cooperativas.
- e) El trato económico es 50% para ambas partes del convenio; lo que da una clara ventaja a los médicos frente a la cooperativa.

- f) Los ingresos financieros por este servicio no son significativos, por el contrario ocasiona pérdida para la cooperativa; sin embargo tiene que mantenerse por el espíritu solidario de este tipo de entidades.

**Servicio de crédito.**

- a) Los créditos mensuales oscilan en promedio en S/.1,500,000.00
- b) La recuperación de dichos créditos tiene una media de 16 meses
- c) Las tablas de recuperación de créditos tienen las siguientes modalidades: prestamos ordinarios, prestamos cubiertos, prestamos promocionales, prestamos de emergencia y prestamos especiales.
- d) La morosidad es baja (5%) con relación al sistema financiero, pero alta en relación con otros entes similares. En los bancos el promedio es 12%
- e) Los intereses mensuales son sólo ligeramente inferiores a los bancos y en cambio son los más altos frente a otras entidades similares, lo que le quita competitividad
- f) Los intereses son al rebatir, es decir aplicando la tasa sobre los saldos después de las cuotas de amortización.
- g) Los intereses aplicados son a valor nominal, los cuales disminuyen si se determinan a través del tiempo al no existir un factor de actualización o capitalización que equilibre la inflación y la devaluación de los mismos
- h) Los intereses pese a ser altos, no llegan a cubrir los gastos operativos de la cooperativa, obligando a la misma a recurrir a ingresos diversos que permitan su equilibrio como son los intereses sobre depósitos en moneda extranjera, saldos favorables de rifas, cursos de capacitación, ingresos de autoseguro de préstamos, la diferencia de cambio y los fondos de previsión social de periodos anteriores

- i) Las empresas disponen de reglamentos de créditos obsoletos, los mismos que deben ser actualizados en base a las normas institucionales y a los usos y costumbres vigentes

### **Servicio de previsión social**

- a) De acuerdo con las normas institucionales, los fondos del servicio de previsión social son de carácter intangible y sólo serán utilizados para los gastos que ocasione este servicio.
- b) Hemos determinado que los fondos de este servicio ha venido constituyéndose en un mecanismo de soporte financiero de las empresas por los gastos operativos excesivos que tienen, lo que es totalmente contrario a las normas institucionales.
- c) La atención del servicio a los socios se está desarrollando integralmente, cubriendo los siguientes conceptos: velatorio y sepelio.

### **Servicio de consumo.**

- a) Comprende el servicio de bazares, cafetería, zapatería y librería
- b) Funciona en convenio con negocios de la localidad, quienes abren Stands en las instalaciones de las cooperativas, donde expenden sus productos.
- c) Las transacciones son al crédito y al contado.
- d) Los precios son en promedio a un 96% del mercado
- e) Es un servicio no prestado directamente por las cooperativas, si no a través de concesionarios.
- f) Hemos determinado que los contratos firmados con dichos concesionarios se presentan razonables, aunque con algunas ventajas para los concesionarios, por cuanto estos no asumen los riesgos de la cobranza.
- g) No representan una verdadera ventaja competitiva para las cooperativas, pero por razones de interés social deben seguir funcionando.

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema general**

¿De qué manera el modelo cooperativo de servicios múltiples influye en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú?

#### **1.3.2. Problemas específicos**

- a) ¿De qué forma los principios del modelo cooperativo de servicios múltiples inciden en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú?
- b) ¿De qué modo los objetivos del modelo cooperativo de servicios múltiples influyen en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú?
- c) ¿De qué manera las políticas del modelo cooperativo de servicios múltiples inciden en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú?
- d) ¿De qué forma las estrategias del modelo cooperativo de servicios múltiples influyen en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú?
- e) ¿De qué modo el control del modelo cooperativo de servicios múltiples incide en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú?

## **1.4. Antecedentes**

### **1.4.1. Investigaciones nacionales**

Perea (2019) sostiene que los tres grandes procesos económicos como lo son la producción, la distribución y el consumo han evolucionado en el tiempo y su complejidad es un reto a la inteligencia humana, para buscar alternativas de gestión mejoradas, se necesita imaginación, rigor y precisión; es así que el éxito de una gestión es saber decidir y sobre todo saber ejecutar. Dentro del proceso de distribución está la comercialización de productos pertenecientes a la canasta familiar y para ello en la dinámica de la oferta participan diferentes organizaciones formales e informales y dentro de este contexto participan las cooperativas como es el objeto de estudio de la presente tesis que trata de la Cooperativa Universitaria de Servicios Múltiples L.T.D.A. “MULTIUNSA” que brinda servicios al segmento administrativo y docente, sean nombrados o contratados de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

El diagnóstico, partiendo del historial de la cooperativa MULTIUNSA, su misión, visión, valores, su organización y datos numéricos respecto al número de socios, porcentaje de socios por cada segmento de mercado (Docentes y administrativos). De la oferta enfocada desde el Mix del Marketing (Producto, precio, plazo, plaza, promoción y publicidad). La demanda efectiva cuantificada y la demanda potencial; cuantía de compras y devolución de los préstamos por socio, de los años 2013 al 2017, y finalmente el FODA, debidamente explicado. El reposicionamiento de MULTIUNSA explica la estrategia de reposicionamiento empleando el Mix de las Comunicaciones en forma detallada; principalmente y que nos ayude a mejorar la percepción de la imagen y reputación de la cooperativa, gestión financiera para beneficio de los socios.

En conclusión, la gestión de un sistema comunicacional precario ha impedido un acercamiento al mercado objetivo de “MULTIUNSA”; considerando a los dos segmentos meta,

el personal administrativo y el académico, generando el problema manifestado en poca participación como socios así como de los bajos índices de compras y recuperación de los préstamos de emergencia por parte de los socios; todo esto por falta de una gestión del Mix de las Comunicaciones.

El posicionamiento de “MULTIUNSA” en el mercado objetivo que es nuestra universidad es mínimo por falta de una gestión moderna del sistema comunicacional; de acuerdo al diferencial semántico el posicionamiento es favorable en cuanto a la ubicación del local, iluminación y distribución de mercancías y promoción es casi nula en comparación a la competencia en general. Lo que refleja que falta la aplicación de un instrumento que es parte del marketing y viene a ser la técnica del “Mix de las Comunicaciones. La falta de un Posicionamiento adecuado en nuestro mercado de la universidad ha determinado un bajo porcentaje de socios dentro de la población docente y administrativa. La modernidad de la comercialización manifestada por un marketing competitivo y que se plasma en el surgimiento y crecimiento de supermercados con multiofertas (malls) es un nuevo paradigma del marketing relacional que representa una dura amenaza para el espíritu cooperativista.

Ccoyllo et al. (2018) considera que el café es el producto agrícola de mayor participación sobre nuestras exportaciones y el comercio mundial. Varios productores peruanos han sido destacados en los principales concursos de café a nivel internacional y nuestro país ofrece unas condiciones climatológicas favorables para explorar calidades, variedades y sabores de gran interés y demanda mundial. La representatividad del café no solo cubre el factor económico, también tiene una clara participación sobre el social pues, según el último Censo Nacional Agropecuario (INEI; 2012), son más de 223 mil familias involucradas en la gestión de 445 mil hectáreas de café, a lo largo de 15 regiones del Perú. En este marco, surge la figura de las Cooperativas, como uno de los actores de mayor representatividad del sector.

El potencial de alcanzar un producto de calidad y demanda es amplio; sin embargo, en los últimos años, los principales indicadores de estos actores (precios, productividad, márgenes de rentabilidad) presentan grandes desafíos para asegurar su crecimiento y sostenibilidad. Bajo tal escenario, en el presente documento, se identificará una metodología basada en el diagnóstico de una cooperativa modelo; de tal manera que, puedan incrementar su competitividad, asegurar su permanencia y fomentar el desarrollo de sus socios. La cooperativa elegida, ADISA, se ubica en la provincia de Rioja, San Martín, cuenta con 143 socios y una superficie total de producción exclusiva de café de 453 hectáreas.

El Objetivo General fue Identificar una metodología basada en el diagnóstico de la Cooperativa ADISA NARANJOS, con la finalidad de definir estrategias que mejoren la competitividad y aseguren un desarrollo sostenible en el sector cafetalero. Se concluye que a partir del análisis sectorial y del diagnóstico de una cooperativa con las condiciones de ADISA, se validó como prioritario y de gran impacto un enfoque hacia estrategias que incrementen la productividad y la comercialización de café certificado. Ambas estrategias generan un impacto significativo sobre el performance financiero (incremento en ventas y mejora de márgenes) así como sobre la gestión de principales riesgos identificados (fluctuación del precio internacional de café). El desarrollo de las habilidades blandas como el trabajo en equipo, liderazgo, así como las capacitaciones en términos de gestión no presentan un efecto medible de forma directa en las proyecciones financieras, sin embargo son importantes en el desarrollo de una cooperativa ya que permite a los socios y al personal administrativo un desarrollo personal y alinearse mejor a los objetivos de la organización, creando un vínculo de integración con la cooperativa, por lo cual el plan de capacitación se transforma en un crecimiento para todo el personal y fidelización de los socios, objetivos claves para una organización social como lo es la cooperativa.

El impacto del análisis de suelos y plan de abonamiento es significativo sobre las proyecciones de productividad y la mejora de la estructura de costos, resultando en

incrementos totalmente tangibles para la producción por hectáreas de café, beneficiando la evolución de los ingresos, así como, el margen operativo ya que genera ahorros que permiten diluir sus costos fijos.

La evaluación financiera de los planes de acción propuestos validó un impacto positivo significativo sobre los indicadores de rentabilidad elegidos. La implementación de ambas estrategias generó un doble efecto sobre las proyecciones del flujo de caja, incrementó las ventas por la mayor productividad y el margen operativo productivo de la mayor dilución de la carga fija. La mejora en ambos indicadores se validó a través de un incremento de USD 128M en el VAN (de USD 8M a 136M) y de 12% en la TIR (de 10% a 22%). A partir del análisis de sensibilidad, se identificó al nivel de productividad como la variable crítica de mayor incidencia sobre los resultados financieros. Variaciones de 10% sobre esta variable generan pérdidas (escenario pesimista) o incrementan a más del doble el VAN y la TIR (escenario optimista).

Chávez et al. (2019) consideran que la Cooperativa Agraria de Servicios Múltiples El Milagro- CASM Milagro, ubicada en el distrito de San José de Lourdes, provincia de San Ignacio, departamento de Cajamarca, se constituyó en el año 2005 (13 años de experiencia), con la finalidad de comercializar los productos cultivados por sus socios, que a la fecha suman el número de ciento cincuenta y seis (156) familias de agricultores cafetaleros, para quienes la producción y la comercialización del café constituye su principal actividad económica. El café cultivado por los socios de la CASM EL Milagro reúne atributos de calidad y el empleo buenas prácticas agrícolas en el proceso productivo, cualidades que de acuerdo con lo informado por el Ministerio de Comercio Exterior (2018), el café que posee estas características se vende en el mercado internacional como de especialidad y no se ve afectado por la caída del Precio Internacional del Café establecido por la Bolsa de Nueva York, y en muchos casos cuando la

taza en el café es alta, el precio es pactado de forma directa entre el vendedor y cliente. De acuerdo con el Ministerio de Agricultura y Riego (2018), el café es el principal producto agrícola de exportación en el Perú, y solo el 30% de productores cafetaleros de las 425 400 (ha) de café, están asociados en cooperativas, por lo que tienen dificultades para enfrentar desafíos como el cambio climático y la presencia de nuevos competidores. Por su parte, PROMPERÚ (2017), señala que de los US\$ 712 millones de exportaciones del café en el año 2017, el 80% lo representan los cafés convencionales, el 17.5% los cafés certificados y el 2.5 % restante los cafés especiales o gourmet.

Si bien, los socios de la CASM El Milagro poseen tierras privilegiadas para producir un producto de calidad, no tienen los suficientes clientes para vender todo el volumen de su producción, teniéndolo que vender el saldo en el mercado local como convencional, es decir como un café común sin considerar su calidad ni las certificaciones que posee. Y se observa que en la zona productora de la CASM El Milagro, otras cooperativas cafetaleras se conducen con éxito. Por lo antes descrito, el objetivo general de la propuesta de investigación es determinar las estrategias que requiere la CASM El Milagro para brindar de manera sostenible y competitiva, y con calidad los servicios de comercialización del café certificado de sus asociados. Para lo cual, se plantea alcanzar a detalle objetivos específicos como conocer y analizar el negocio de la CASM El Milagro, sus factores de éxito, el comportamiento de la competencia, sus recursos y capacidades, fortalezas y debilidades, las amenazas y oportunidades presentes en el ámbito externo e interno asociados al ámbito del sector cafetalero.

Se concluye que bajo el sistema cooperativo, el negocio de la CASM El Milagro consiste en representar a sus socios en el mercado, busca los clientes y el mejor precio para los cafés especiales de sus socios, también, gestiona la asistencia técnica, compra los abonos e insumos necesarios, y asume los gastos de las certificaciones. A partir del año 2014, ha

modificado su actividad económica como Cooperativa de Servicios Múltiples, con la finalidad de diversificar la línea de sus productos, para lo cual viene implementando la siembra de palta y cacao para comercializarlos. A la fecha, la CASM El Milagro ha registrado ante INDECOPI la marca de sus productos bajo la denominación de “El Milagreño”. En concordancia con su objeto social, el rol que ejerce en representación de sus socios, y los códigos de ética regulados de acuerdo con los principios del cooperativismo, se ha formulado la misión, visión y los valores de la CASM El Milagro según lo siguiente: Misión. “Somos una cooperativa, comercializadora y exportadora de cafés certificados, entregando productos de alta calidad a nuestros clientes, gestionando procesos y controles administrativos que nos permiten coordinar directamente con los directivos y cooperados en nuestro ámbito de acción, para la mejora de la calidad de vida de los socios ofreciéndoles un precio justo y generando capacidades y oportunidades de desarrollo en nuestros colaboradores, de la mano de los principios y valores del cooperativismo”

Guevara et al. (2018) consideran que el atractivo de la industria del café orgánico en nuestro país es competitiva y sostenible, por la calidad del producto que ofrece; cuyo desarrollo se sustenta por la demanda del consumo internacional, siendo el Perú el segundo exportador de café orgánico a nivel mundial. En el presente manuscrito se elabora el Planeamiento Estratégico de la Cooperativa de Servicios Múltiples CENFROCAFE Perú; dedicada a la comercialización de café de calidad. Este esquema es el resultado de un profundo análisis de los factores externos de la industria del café orgánico; así como de la evaluación interna de la Cooperativa; las cuales dieron como resultado; la identificación de oportunidades y amenazas de la industria y; las fortalezas y debilidades con las que cuenta la Cooperativa. De la misma forma, se elaboraron matrices que permitieron establecer estrategias centradas principalmente en desarrollo de productos, diversificación concéntrica, integración y penetración de mercado;

poniendo énfasis en innovación, tecnología con valor agregado, investigación y desarrollo y; sobre todo preocupados por la mejora de la calidad de vida del socio agricultor y sus familias; con lo cual la Cooperativa podrá diferenciarse y posicionarse en un mejor nivel respecto a sus competidores; logrando rentabilidad social y económica de manera sostenible en el alcance del liderazgo en nuestro país como un Modelo Cooperativo Asociativo Empresarial; alcanzando la visión propuesta al 2021 en concordancia con la búsqueda de la consolidación de la cadena productiva del café en el Perú

Torres (2018) considera que el desarrollo de los mercados financieros contempla, la presencia de Cooperativas, por ello el presente trabajo de investigación, establece el análisis para proponer un método con el cual se logre incrementar la cuota de mercado de la Cooperativa Invermed. Actualmente la Cooperativa tiene una cuota de mercado mínima, lo que los obliga a implementar un método para aumentar el número de socios. Se utilizaron los siguientes instrumentos para la recolección de datos y de esta manera obtener la información necesaria para la elaboración del método propuesto: Guía de entrevistas y cuestionarios a los socios de la Cooperativa y a los no socios. Según los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos se procedió a implementar un método, el cual se divide en cuatro fases. También se realizó una proyección del número de socios en los próximos 5 años, así como dos flujos de caja. El primer flujo de caja tiene como escenario, si la cooperativa recién iniciara sus operaciones utilizando el método propuesto y el segundo escenario si incrementara en un 10% el número de socios anualmente. Finalmente se evaluó los resultados económicos aplicando el VAN y la TIR.

Gago (2013) considera que la investigación desarrollada está referida a la necesidad de implementar la auditoría interna con la finalidad de optimizar o mejorar la gestión en las

Cooperativas de Servicios Múltiples en Lima Metropolitana, dichas empresas adolecen de mecanismos de control para las diversas operaciones que realizan, por lo tanto cuando se van a realizar evaluaciones sobre los resultados de gestión de un período determinado, se encuentran problemas financieros, económicos, administrativos y otros; que afectan a las organizaciones de este tipo y que impiden que puedan obtener resultados favorables. La investigación desarrollada tuvo como objetivo: Determinar si la implementación de un área de auditoría interna influye en los resultados de la gestión financiera de las cooperativas de servicios múltiples de Lima Metropolitana. Asimismo, la tesis es de tipo descriptiva y aplicada, pues se analizó la información teórica y doctrinaria existente sobre el tema planteado y se aplicó un instrumento (encuesta) a fin de obtener información directa sobre las personas involucradas en la problemática planteada; la misma que fue ingresada y tabulada estadísticamente para analizar la información y presentarla en los Resultados. Finalmente, se pudo concluir que efectivamente la auditoría interna influye en la gestión de las cooperativas de servicios múltiples en Lima Metropolitana a través de sus técnicas, procedimientos y todos sus mecanismos a fin de detectar los errores que se cometen y aplicar las medidas correctivas o preventivas para mejorar la situación actual de estas organizaciones.

Se concluye que la implementación de una oficina de auditoría interna influye en los resultados de la gestión de las cooperativas de servicios múltiples de Lima Metropolitana; pues actualmente estas organizaciones presentan serias dificultades en casi todos sus procesos y procedimientos que traen como consecuencia la no continuidad y sostenibilidad de estas instituciones. El planeamiento de la auditoría interna incide en el cumplimiento de metas y objetivos institucionales de las cooperativas de servicios múltiples de Lima Metropolitana; pues el planeamiento se inicia con la programación de la entidad a ser examinada, en nuestro caso, una cooperativa de servicios múltiples y, dentro de ella, el área o asunto específico objeto de examen. El planeamiento provee una estrategia tentativa para orientar los esfuerzos de

auditoría. Se logró determinar que los procedimientos de auditoría interna inciden en la toma de decisiones en las cooperativas de servicios múltiples de Lima Metropolitana, pues estos procedimientos se convierten en el conjunto de técnicas de investigación aplicables a una partida o a un grupo de hechos o circunstancias relativas a los estados financieros.

Montero (2009) considera que el Perú se encuentra en un claro y definido camino del desarrollo económico. Sus índices de crecimiento anual se van incrementando con el paso del tiempo, todos los sectores económicos se encuentran en una etapa de crecimiento acelerado debido a una política adecuada aplicada por el gobierno. El sector cooperativo no está exento de este crecimiento, por tal motivo, las cooperativas deben estar alineadas de tal manera que aseguren por medio de la aplicación de una adecuada metodología, la implementación de tecnologías emergentes que les permitan tener un crecimiento sostenido y con ello incrementar su valor y el valor para sus asociados, con la finalidad de poder competir entre ellas en el mismo sector y con otras de otros sectores de igual, menor o mayor magnitud en el mercado financiero nacional. El trabajo busca entonces definir una metodología que llamaremos e-Coopera para establecer las pautas necesarias de implementación tecnológica basadas en metodologías ya existentes para apoyar al sector cooperativo nacional en su crecimiento.

Se plantea además, la realización de un estudio del marco teórico que fundamente el proyecto, la realización de un análisis estratégico que conlleve al planteamiento de una definición de la metodología para su implementación en el marco del sector cooperativo nacional. La definición de e-Coopera como alternativa de crecimiento y apoyo en el sector cooperativo peruano permitirá establecer los hitos, las necesidades, la estrategia y la implementación de tecnologías e-business como apoyo al crecimiento e interrelación en el sector cooperativo peruano. Las conclusiones a las que se ha llegado en el presente proyecto son las siguientes: Como es sabido, de acuerdo a lo planteado, la información ha pasado a ser

un activo sumamente importante para las empresas, su eficiente manejo e integración es de vital importancia para la toma de decisiones, más aún en épocas actuales en los que los mercados globalizados cambian de manera constante. Ahora las empresas deben ser muy proactivas y responder en base a eventos que permitan darles mayor ventaja competitiva y mejor alcance en sus diferentes rubros.

#### **1.4.2. Investigaciones internacionales**

Corral et al. (2016) consideran que con este trabajo pretendemos conocer qué podemos esperar de las cooperativas agrarias ante nuevas realidades, nuevos mercados y nuevas reglas de juego, a veces inciertas; cómo puede esta forma de organización empresaria dar mayor poder de producción y comercialización al productor, el primer y por lo general pequeño eslabón de esta larga cadena. ¿Pueden ser una oportunidad para el fomento y desarrollo de las economías regionales argentinas? El objetivo del trabajo es comprender el valor de su existencia, analizando a este tipo de organizaciones desde la perspectiva de su aporte social y regional. Asimismo, analizar el valor agregado aportado al productor, a los demás agentes económicos y a la sociedad en su conjunto, su estructura competitiva, sus posibilidades de supervivencia, y las diferencias con la empresa tradicional de capitales privados. Por último, analizar las oportunidades y amenazas que enfrenta en los tiempos corrientes, en función del crecimiento futuro estimado del mercado.

Una cooperativa es una empresa, una entidad organizada que funciona en el mercado, y por lo tanto debe esforzarse para servir a sus miembros eficientemente. Se distingue de otro tipo de organizaciones, como empresas de capitales o del estado, principalmente por dos características: en cuanto a la propiedad, se posee en conjunto; y en cuanto al control, se ejerce democráticamente. Es importante destacar que si bien la cooperativa es una empresa, el fin de ésta no es el lucro y el logro de excedentes que pueda llegar a tener. Su fin principal es prestar

un servicio a sus miembros. Como consecuencia de esto, en la toma de decisiones se busca una rentabilidad fuertemente balanceada con las necesidades de los miembros y los intereses de la comunidad. El negocio gira en torno a los miembros y no al capital. La cooperativa es una asociación autónoma de personas que se unen de forma voluntaria para satisfacer necesidades o aspiraciones económicas, sociales y culturales en común mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática. Como figura jurídica, nace con fines económicos y sociales, con la intención de ser un medio para la ayuda mutua en pos del beneficio/bien común. Es una asociación voluntaria de personas que se unen con objetivos económicos, sociales y culturales comunes, se le otorga duración indefinida, responsabilidad limitada, su objeto principal se enmarca en la prestación de servicios a sus miembros, predomina el aporte de trabajo sobre el aporte de capital, y se establece que todos sus socios tienen los mismos derechos y las mismas obligaciones. La rigen la ley de Sociedades Cooperativas, el Código de Comercio, y los estatutos por los cuales se conforma. Se basa en los valores de ayuda mutua, democracia, igualdad, equidad y solidaridad, aplicados a la actividad económica que lleve a cabo, para la cual impera la democracia participativa, la responsabilidad social y ética, y el desarrollo de los recursos humanos.

González (2015) considera que se analizó la influencia de los productos financieros que brindan la cooperativa de ahorro y crédito “Unión R.L.” y la cooperativa de Servicios Múltiples “20 de Abril R.L.”, sobre la reducción de la pobreza y capitalización campesina de sus socias/os en la comunidad El Tabaco, municipio El Cuá, departamento de Jinotega, Nicaragua. Se caracterizaron las dimensiones de la reducción de la pobreza y capitalización campesina de los asociados/os y se describieron las características de los productos financieros de ahorro y crédito que brindan las organizaciones estudiadas, mediante la aplicación de entrevista a los y las funcionarios de las agencias en el municipio El Cuá de las cooperativas estudiadas,

encuestas y guía de observación a los socios y socias miembros de las organizaciones examinadas, con una muestra de 29 asociadas/os de la comunidad donde se realizó la investigación.

Se concluye que con relación a los Productos financieros que brindan ambas cooperativas son similares, facilitan crédito en dos modalidades de pago: una con cuotas mensuales y la otra con pago de cuota al vencimiento de la deuda, financian a los sectores de comercio, personales, la mayoría de los asociados y asociadas a Unión R.L acceden al crédito, en el caso de los y las socias de 20 de Abril en su mayoría expresaron que no accedieron a crédito debido a problemas de liquidez por parte de la cooperativa. Ambas cooperativas brindan el servicio de ahorro de cuenta corriente, a plazos fijos, navideño y el de aportación, La mayoría de asociados y asociadas de ambas cooperativas no cuentan con ahorro vigente en la cooperativa, solo tienen ahorro en las cuentas de aportación debido a que es un requisito de las cooperativas estudiadas, para optar al crédito.

Vela (2016); sostiene que la Argentina ha desarrollado en los últimos años la organización del trabajo, entre otras formas, a través de cooperativas; principalmente han impulsado a estas desde el Ministerio de Desarrollo Social (MDS) a partir de programas como "Ingreso Social con Trabajo", con el fin de reducir el desempleo y de generar en la sociedad un impulso real a la voluntad por el trabajo como medio de crecimiento personal y familiar. Actualmente hay en el país casi 31.000 cooperativas (INES, 2015), de las cuales unas 24.500 están clasificadas bajo el objeto social "trabajo" y más de 7.700 lo están bajo la órbita del plan del MDS denominado Argentina Trabaja. Unas 3.500 están radicadas en la provincia de Buenos Aires y unas 1.200 en C.A.B.A y conurbano bonaerense, las cuales ejercen distintas actividades, produciendo bienes o brindando servicios. En el 2015, el MDS ha detectado la necesidad de desarrollar un programa de fortalecimiento para aquellas cooperativas que han

alcanzado un nivel de desarrollo y organización mayor a las demás dado que a lo largo de su vida han evolucionado a través de distintas etapas, pasando a necesitar apoyo de un nivel superior, pero a la vez, en algunos casos, absolutamente específico. Este trabajo ha tomado parte de la información surgida de ese programa de fortalecimiento como base para el desarrollo de este trabajo de investigación.

Se concluye que considerando que el proyecto quedó relativamente inconcluso (sólo se ejecutó el 30% del presupuesto al momento de ser interrumpido) se logró un alcance significativo en materia de distribución de la ayuda al lograr entregar ayuda física y no física al 72% de las cooperativas relevadas. Se realizó la investigación sobre la proporción de los casi tres cuartos que recibió ayuda (29 cooperativas del total de 40 relevadas); el grado de respuesta obtenido fue de 22/29 encuestas, siendo esta la base de cálculo general para establecer los porcentajes de respuestas afirmativas que validan a cada acelerador como tal. Vale aclarar que en algunos casos particulares la base de cálculo se vio afectada por la cantidad real de cooperativas que recibieron la ayuda.

Soto (2016) considera que busca generar conciencia entre los cuerpos administrativos, asociados y usuarios de Coopeatenas R.L. sobre la importancia de la responsabilidad social empresarial para generar condiciones de bienestar y calidad de vida, permitidas por el modelo cooperativo y la autogestión de la forma empresarial. El sistema productivo y la sociedad actual han buscado estrechar relaciones en aras de un mejor sistema de convivencia donde la equidad y la solidaridad son los pilares en los que basan su responsabilidad. Las empresas tratan de cerrar la brecha con las sociedades donde funcionan y no es solamente con el pago de remuneraciones salariales, sino con programas especiales que buscan incrementar el bienestar de las comunidades donde operan. Las nuevas tendencias de Administración en las Empresas, las estrategias para enfrentar el entorno y el contexto que les impone el desarrollo hacen que

los encargados de tomar decisiones le den importancia a la inversión en tecnología, a incentivar la innovación, y en todas aquellas ideas que generen nuevas oportunidades para mejorar la calidad de vida y asegurar un beneficio social. Esto permite el desarrollo de nuevos productos y servicios, mismos que deben satisfacer necesidades de un grupo específico de personas, incrementar el nicho de mercado y penetrar nuevos.

Uno de los grandes valores de las empresas solidarias, especialmente de naturaleza cooperativa, es la capacidad de gestionar como principio fundamental de su quehacer organizacional, ejercicios de educación, formación e información para sus asociados. Desde su fundación Coopeatenas R.L. se ha dedicado a ofrecer café al mercado nacional e internacional con altos parámetros de calidad. Estos esfuerzos graduales y acumulativos, realizados por generaciones de asociados y colaboradores empresariales a través de los años han impulsado hoy en día a esta organización como modelo agroempresarial en su zona de influencia y en el país. El trabajo permanente de esta organización no solamente se refleja en ámbitos productivos y comerciales, sino en el aspecto más importante de todos sus integrantes, mediante parámetros de humanización de su modelo social y económico al cual está adscrito, “El cooperativismo”. La actual estrategia de responsabilidad social empresarial se ha enfocado en minimizar el impacto en el medio ambiente, debido a su gestión como empresa procesadora y comercializadora de café. Dado que el modelo de negocio se ha diversificado hace necesario renovar la estrategia de responsabilidad social empresarial y lograr que la comunidad tenga conocimientos sobre las acciones que lleva a cabo para que de esta forma agregue valor a la empresa.

Figuroa (2016) sostiene que el Sistema Cooperativo surge para cubrir las necesidades de grupos de trabajadores, unidos por un bien común que busca mejorar sus condiciones de vida. Es por ello que en Honduras el Sistema Cooperativo muestra un notable crecimiento, las

Cooperativas de Ahorro y Crédito cada día se convierten en una opción para un gran sector de la población que no puede optar a productos financieros en Instituciones Bancarias. Esta investigación permite conocer el punto de vista de los Afiliados a las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la ciudad de La Ceiba, en relación a los beneficios que perciben de ellas, la importancia de la participación democrática, del buen uso de los productos financieros, mediante la educación Cooperativa y como este conjunto de factores influyen en la mejora de su calidad de vida.

Se concluye que en la actualidad el sistema Cooperativo a nivel nacional ha tomado un papel protagónico en el sistema financiero Hondureño, promoviendo iniciativas en pro del mejoramiento de la calidad de vida de sus afiliados en la ciudad de La Ceiba han expandido sus potencialidades, en marcos socioeconómicos de carácter participativo y solidario. Las Cooperativas de ahorro y Crédito desempeñan múltiples funciones que no sólo son económicas, sino también sociales, educativas y medioambientales, teniendo un impacto positivo en la comunidad en general. Como resultado de la investigación se determinaron factores que, a consideración de los Afiliados, las Cooperativas en la ciudad de La Ceiba están proveyendo en pro de su condición de vida: El 85% de los Cooperativistas encuestados han hecho uso de los productos de préstamos, donde las principales necesidades cubiertas han sido la situación económica y mejoras de vivienda, necesidades primarias para la subsistencia de los afiliados y sus familias, teniendo abierta la oportunidad para promover el crecimiento de otros rubros de la economía en La Ceiba. Para un 56% de los afiliados, las Cooperativas de Ahorro y Crédito deben: Aumentar los beneficios económicos y crear nuevos productos crediticios, los cuales sean de fácil acceso para los Cooperativistas.

Novero (2018) considera que el Consejo de Administración de la Cooperativa Eléctrica de Gálvez Ltda., organismo responsable de la administración de dicha entidad, realiza el

seguimiento del funcionamiento y la toma de decisiones basado en la información obtenida a través de balances contables trimestrales auditados por la auditoría externa y por su parte la Gerencia General se basa en la utilización de un presupuesto del tipo “Económico” el cual es realizado por períodos de 12 meses, su confección está a cargo de la misma Gerencia General en función a la información suministrada por la oficina contable. El principal inconveniente radica en que la información contable se encuentra disponible por lo general a los 60 días del mes base sobre el cual se actualiza dicho presupuesto. Además con este sistema de información se presentan varios problemas aún no resueltos como ser: La información que proviene de enfoques tradicionales de medición se refiere a datos ya pasados, con lo cual se corre el peligro de quedar obsoletos por lo tanto su utilidad es relativa. Los indicadores, que son muy pocos los utilizados, no están relacionados entre si y no tienen un enfoque integrador hacia la empresa en su conjunto. La información actualmente suministrada, prácticamente nada dice de los aspectos intangibles. Todo esto constituye al principal problema de los enfoques de medición que provienen de la contabilidad.

Se concluye que con la formulación del presente trabajo final, se lograron obtener los objetivos planteados, pero además creo oportuno señalar que se logró alcanzar un interesante desafío que consistió en compatibilizar y adaptar la bibliografía genérica a las particularidades e idiosincrasia de la empresa seleccionada para el presente trabajo, desarrollando un metodología específica, siempre respetando el marco conceptual, que en la mayoría de los casos está pensada para grandes organizaciones. La utilización del Tablero de Control brindará a la Gerencia General, y a través de ella al Consejo de Administración de la Cooperativa Eléctrica de Gálvez Ltda., un importante apoyo a la hora de tomar decisiones programadas y no programadas.

## **1.5. Justificación de la investigación**

### **1.5.1. Justificación metodológica**

Este trabajo se justifica metodológicamente por cuanto sigue el método científico generalmente aceptado, en ese sentido frente al problema de la falencia de servicios de vivienda, educación y salud de los miembros de la Policía Nacional del Perú se propone la solución correspondiente a través de la hipótesis; asimismo, el trabajo tiene los respectivos propósitos expresados en los objetivos de la investigación.

### **1.5.2. Justificación teórica**

Este trabajo se justifica teóricamente porque presentará las teorías de las variables, luego las teorías de las dimensiones, así como las teorías o conceptos de los indicadores y si fuera el caso de los índices respectivos.

### **1.5.3. Justificación practica**

Este trabajo se justifica prácticamente porque busca solucionar el problema de la falencia de servicios de vivienda, educación y salud de los miembros de la Policía Nacional del Perú, mediante el modelo cooperativo de servicios múltiples.

### **1.5.4. Justificación social**

Este trabajo se justifica socialmente porque el modelo cooperativo de servicios múltiples ayudará a los miembros de la Policía Nacional del Perú a solucionar el problema de vivienda, educación y salud que no pueden solucionarlo con el sueldo que les paga la Policía Nacional del Perú.

## **1.6. Limitaciones de la investigación**

### **1.6.1. Limitación teórica**

Es posible que en el interín del desarrollo de la investigación se presenten problemas teóricos al no encontrar abundantes libros físicos y virtuales sobre las variables, dimensiones e indicadores de la investigación.

### **1.6.2. Limitación temporaria**

Por la situación de estar en diferentes actividades, es posible que el tiempo no sea tan amplio para desarrollar el trabajo, sin embargo, racionalizando los tiempos y movimientos para las actividades es posible que eso se solucione.

### **1.6.3. Limitación financiera**

Financieramente se tiene la limitación de los recursos para concretar el trabajo, dado que ninguna entidad facilita financiamiento para este tipo de trabajos académicos, pero con la racionalización de los recursos se buscará sacar adelante la investigación pese a las limitaciones en ese sentido.

### **1.6.4. Limitación procedimental**

Los procedimientos institucionales por lo general resultan tediosos y muy amplios y para el caso no será la excepción, sin embargo con el esfuerzo y la dedicación se buscará solucionar dicha limitación procedimental.

## **1.7. Objetivos de la investigación**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la manera como el modelo cooperativo de servicios múltiples influye en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

- a) Establecer la forma como los principios del modelo cooperativo de servicios múltiples inciden en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú.
- b) Determinar el modo como los objetivos del modelo cooperativo de servicios múltiples influyen en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú.
- c) Establecer la manera como las políticas del modelo cooperativo de servicios múltiples inciden en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú.
- d) Determinar la forma como las estrategias del modelo cooperativo de servicios múltiples influyen en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú.
- e) Establecer el modo como el control del modelo cooperativo de servicios múltiples incide en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú.

## **1.8. Hipótesis de la investigación**

### **1.8.1. Hipótesis general**

El modelo cooperativo de servicios múltiples influye en grado razonable en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú.

### **1.8.2. Hipótesis específicas**

- a) Los principios del modelo cooperativo de servicios múltiples inciden en grado razonable en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú.
- b) Los objetivos del modelo cooperativo de servicios múltiples influyen en grado razonable en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú.
- c) Las políticas del modelo cooperativo de servicios múltiples inciden en grado razonable en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú.
- d) Las estrategias del modelo cooperativo de servicios múltiples influyen en grado razonable en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú.
- e) El control del modelo cooperativo de servicios múltiples incide en grado razonable en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Bases teóricas

#### 2.1.1. Modelo cooperativo de servicios múltiples

Para la Alianza Cooperativa Internacional (2019) las cooperativas son empresas centradas en las personas que son propiedad, están controladas y son dirigidas por y para sus miembros crean con el fin de responder a las necesidades y aspiraciones comunes. Las cooperativas unen a las personas de manera democrática e igualitaria. Ya seas sus miembros clientes, empleados, usuarios o residentes, estas se gestionan de forma democrática con la regla de 'un miembro, un voto. Como son empresas basadas en valores, no solamente para crear riqueza, las cooperativas comparten principios internacionalmente y actúan juntas para construir un mundo mejor a través de la cooperación. Al colocar a la equidad, la igualdad y la justicia social en el seno de la empresa, las cooperativas de todo el mundo están permitiendo a la gente trabajar junta para crear empresas sostenibles que generan puestos de trabajo a largo plazo y la crean prosperidad. Las cooperativas permiten que las personas tomen el control de sus economías futuras, y porque no son propiedad de accionistas, los beneficios económicos y sociales de su actividad se quedan en las comunidades donde se establecen. Las ganancias generadas se reinvierten en la empresa o se devuelven a los miembros. El desarrollo económico cooperativo, caracterizado por la búsqueda de medios de producción e intercambios eficientes basados en la cooperación, está ahí para mejorar la vida de las personas y cuidar el medio ambiente. Este modelo está lejos de ser un fenómeno marginal, el 12% de la población mundial es cooperativista de alguna de los 3 millones de cooperativas en el planeta.

#### **Los comienzos del movimiento cooperativo moderno:**

Los primeros registros de una cooperativa existentes proceden de Fenwick (Escocia), donde, el 14 de marzo de 1761, en una casa apenas amueblada, las hilanderas empezaron a vender con descuento el contenido de un saco de avena en la habitación delantera recién

encalada de John Walker, formando la Sociedad de las Hilanderas de Fenwick. Hay muchos datos que confirman que las cooperativas empezaron a funcionar como pequeñas organizaciones comunitarias en Europa occidental, Norteamérica y Japón a mediados del siglo XIX. Pero los Pioneros de Rochdale son considerados generalmente los precursores de las sociedades cooperativas modernas y los fundadores del movimiento cooperativista en 1844. Los Pioneros de Rochdale son considerados los precursores de las sociedades cooperativas modernas y los fundadores del movimiento cooperativo.

### **Los Pioneros de Rochdale**

En 1844, un grupo de 28 artesanos que trabajaban en las fábricas de algodón de la localidad de Rochdale, en el norte de Inglaterra, establecieron la primera empresa cooperativa moderna, la Sociedad Equitativa de los Pioneros de Rochdale. Los tejedores tenían unas condiciones de trabajo miserables y unos salarios bajos, por lo que no podían pagar los elevados precios de los alimentos y artículos domésticos. Pensaron que, reuniendo sus escasos recursos y trabajando juntos, podrían acceder a los bienes de consumo básicos a bajo precio. En un principio, solo había cuatro productos a la venta: harina, avena, azúcar y mantequilla. Los Pioneros decidieron que era hora de que los consumidores fueran tratados con honestidad, transparencia y respeto, que debían participar de los beneficios según su contribución y que debían disfrutar del derecho democrático a tener algo que decir en el negocio. Cada cliente de la tienda se convirtió en miembro de la cooperativa, que despertó un gran interés en el negocio. Al principio abría solo dos noches por semana pero, al cabo de tres meses, el negocio había crecido tanto que funcionaba cinco días a la semana. Un modelo cooperativo independiente desarrollado en Alemania por Friedrich Wilhelm Raiffeisen y Franz Hermann Schultz-Delitsch. Raiffeisen y Schultz-Delitsch crearon las primeras cooperativas de crédito en 1862. Desde entonces el modelo ha crecido, expandiéndose a otros sectores, y ha inspirado el desarrollo de las cooperativas financieras en todo el mundo.

### **La Alianza Cooperativa Internacional:**

La Alianza Cooperativa Internacional (ACI) se fundó en Londres (Inglaterra) el 19 de agosto de 1895 durante el primer Congreso Cooperativo. Estuvieron presentes delegados de cooperativas de Alemania, Argentina, Australia, Bélgica, Dinamarca, Estados Unidos, Francia, Holanda, India, Inglaterra, Italia, Serbia y Suiza. Los representantes establecieron como objetivos de la ACI facilitar información, definir y defender los principios cooperativos y desarrollar el comercio internacional. La ACI fue una de las pocas organizaciones internacionales que sobrevivieron a las dos Guerras Mundiales. Superar todas las diferencias políticas existentes entre sus miembros fue difícil, pero la ACI pervivió manteniendo su compromiso con la paz y con la democracia y siendo políticamente neutral.

### **Identidad cooperativa: nuestros principios y valores:**

Una cooperativa es una asociación autónoma de personas unidas voluntariamente para satisfacer sus necesidades y aspiraciones comunes en materia económica, social y cultural mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática. Las cooperativas son negocios propiedad de sus miembros y gestionados por ellos. Independientemente de que sus miembros sean clientes, empleados o residentes, todos ellos tienen el mismo voto en relación a la actividad del negocio y el reparto igualitario de los beneficios. Como empresas basadas en valores y no limitados a la obtención del beneficio, las cooperativas comparten principios acordados internacionalmente y actúan en conjunto para construir un mundo mejor mediante la cooperación. La Alianza Cooperativa Internacional es una organización independiente y no gubernamental establecida en 1895 para unir, representar y servir a las cooperativas de todo el mundo. La ACI ofrece una voz global y un foro para el conocimiento, la experiencia y la acción coordinada para y sobre las cooperativas. En 1995, la ACI adoptó la Declaración revisada sobre la Identidad Cooperativa, que contiene la definición de una cooperativa, los valores de las cooperativas y siete principios cooperativos descritos a continuación.

**Valores cooperativos:**

Las cooperativas están basadas en los valores de autoayuda, auto-responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. En la tradición de sus fundadores, los miembros cooperativos creen en los valores éticos de honestidad, actitud receptiva, responsabilidad social y respeto hacia los demás.

**Cifras y datos de las cooperativas:**

El modelo de negocio cooperativo se basa en valores y principios éticos que dan prioridad a las necesidades y aspiraciones de sus miembros por delante del puro y simple objetivo de maximizar el beneficio. A través de la autoayuda y del empoderamiento, reinvertiendo en sus comunidades y preocupándose por el bienestar de las personas y del mundo en el que vivimos, las cooperativas adoptan una visión a largo plazo sobre el crecimiento económico sostenible, el desarrollo social y la responsabilidad medioambiental

**La cooperación no es un fenómeno marginal:**

Más del 12 % de la población mundial es cooperativista de los 3 millones de cooperativas que existen. Las 300 cooperativas y mutualidades más importantes del mundo suman un volumen de negocio de 2200 millones de USD.

**Las cooperativas proporcionan empleo al 10 % de la población empleada:**

Como empresas propiedad de sus miembros que son dirigidas por ellos y están a su servicio, las cooperativas empoderan a las personas para que logren sus aspiraciones económicas colectivamente, al mismo tiempo que refuerzan su capital social y humano y desarrollan sus comunidades. Según los datos disponibles, hoy en día la Alianza Cooperativa Internacional es una de las organizaciones no gubernamentales más grandes del mundo en términos del número de personas a las que representa: más de 1.000 millones de personas de los 3 millones de cooperativas en el mundo.

**Un movimiento fuerte y saludable:**

La Alianza Cooperativa Internacional, con el apoyo científico y técnico del Instituto Europeo de Investigación sobre Empresas Cooperativas y Sociales (European Research Institute on Cooperative and Social Enterprises, Euricse) publica un informe anual sobre la economía cooperativa: el World Co-Operative Monitor.

### **Las cooperativas crean y mantienen empleos sostenibles:**

Presentado por primera vez en la Cumbre de las Cooperativas de 2014, el estudio “Co-operatives and Employment: a global report” (“Cooperativas y empleo: un informe mundial”) realizado por CICOPA, la rama de la Alianza que se ocupa de las cooperativas industriales y de servicios, analiza la importancia del empleo cooperativo a escala mundial, tanto en términos cuantitativos como cualitativos. Su segunda edición fue publicada en septiembre de 2017 con datos procedentes de 156 países, y explica cómo las cooperativas contribuyen a generar puestos de empleo resilientes, a fomentar una economía sostenible y a lograr el bienestar de las personas en el entorno laboral.

### **Base de datos sobre cooperativas:**

No existe ninguna base de datos integral sobre cooperativas a nivel mundial porque los organismos de análisis estadístico de cada país analizan las cooperativas de forma diferente. Esta es la razón de que resulte difícil dibujar un panorama general. Sin embargo, existen valiosos informes y herramientas que ofrecen algunos datos sobre las cooperativas a nivel mundial: El World Co-operative Monitor (elaborado cada año por la Alianza Cooperativa Internacional y Euricse). El Censo Mundial de Cooperativas (Global Census on Co-operatives) (elaborado por David Grace en 2014). Cooperativas y empleo (Co-operatives and Employment) (elaborado por CICOPA en 2014 y 2017). El Explorador de datos (Data Explorer) elaborado por el Comité para la Promoción y el Avance de las Cooperativas (Committee for the Promotion and Advancement of Co-operatives, COPAC).

Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (1990) se tienen los siguientes aspectos.

**Generalidades del modelo cooperativo de servicios múltiples:**

- a) Es de necesidad nacional y utilidad pública, la promoción y la protección del Cooperativismo, como un sistema eficaz para contribuir al desarrollo económico, al fortalecimiento de la democracia y a la realización de la justicia social.
- b) El Estado garantiza el libre desarrollo del Cooperativismo y la autonomía de las organizaciones cooperativas.
- c) Toda organización cooperativa debe constituirse sin propósito de lucro, y procurará mediante el esfuerzo propio y la ayuda mutua de sus
- d) miembros, el servicio inmediato de éstos y el mediato de la comunidad.
- e) Toda organización cooperativa adquirirá la calidad de persona jurídica, desde su inscripción en los Registros Públicos, sin necesidad de resolución administrativa previa de reconocimiento oficial y quedará obligada, en todo caso, al estricto cumplimiento de las disposiciones de la Ley.
- f) Toda cooperativa tiene, el deber de observar los siguientes principios Cooperativos: Libre adhesión y retiro voluntario; Control democrático; Limitación del interés máximo que pudiera reconocerse a las aportaciones de los socios; Distribución de los excedentes en función de la participación de los socios en el trabajo común o en proporción a sus operaciones con la cooperativa; Fomento de la educación cooperativa; Participación en el proceso de permanente integración; Irrepartibilidad de la reserva cooperativa.
- g) Toda organización cooperativa debe cumplir las siguientes normas básicas: Mantener estricta neutralidad religiosa y política partidaria; Reconocer la

igualdad de derechos y obligaciones de todos los socios, sin discriminación alguna; Reconocer a todos los socios el derecho de un voto por persona, independientemente de la cuantía de sus aportaciones; Tener duración indefinida; Estar integrada por un número variable de socios y tener capital variable e ilimitado, no menores a los mínimos que, de acuerdo con su tipo o grado, le corresponda según el Reglamento.

- h) Ninguna organización cooperativa podrá establecer pactos con terceros para permitirles participar directa o indirectamente de las prerrogativas o beneficios que la ley otorga a las organizaciones cooperativas; Pertenecer a entidades de fines incompatibles con los del Sector Cooperativo; Conceder ventajas, preferencias u otros privilegios, a sus promotores, fundadores o dirigentes; Realizar actividades diferentes a las previstas en su estatuto; Efectuar operaciones económicas que tengan finalidad exclusivista o de monopolio; Integrar sus asambleas, consejos o comités con personas que no sean miembros de la propia organización cooperativa, ni con trabajadores de ésta.
- i) Las cooperativas primarias se organizarán con sujeción a las siguientes reglas:
  - a) Por su Estructura Social: toda cooperativa se constituirá y funcionará necesariamente en una de las siguientes modalidades: Cooperativas de Trabajadores: cuyo objeto es ser fuente de trabajo para quienes al mismo tiempo sean sus socios y trabajadores; b) Cooperativas de Usuarios: cuyo objeto es ser fuente de servicio para quienes sean o puedan ser los usuarios de éstas; c) Por su Actividad Económica: toda cooperativa deberá adecuarse a cualquiera de los Tipos previstos a continuación o de los que fueren posteriormente reconocidos: Cooperativas agrarias; Cooperativas agrarias azucareras; Cooperativas agrarias cafetaleras; Cooperativas agrarias de

colonización; Cooperativas comunales; Cooperativas pesqueras; Cooperativas artesanales; Cooperativas industriales; Cooperativas mineras; Cooperativas de transportes; Cooperativas de ahorro y crédito; 2 Cooperativas de consumo; Cooperativas de vivienda; Cooperativas de servicios educacionales; Cooperativas de escolares; Cooperativas de servicios públicos; Cooperativas de servicios múltiples; Cooperativas de producción especiales; Cooperativas de servicios especiales.

- j) La cooperativa de servicios múltiples debe constituirse y funcionar necesariamente como "cooperativa cerrada", salvo los casos que por excepción y por razones de interés público, autorice el Reglamento;
- k) Las relaciones de trabajo en las organizaciones cooperativas se regulan por las siguientes normas básicas: Tienen la calidad jurídica de trabajadores dependientes y en consecuencia están sujetos al régimen laboral de la actividad privada, para todos sus efectos; Los trabajadores de las cooperativas de usuarios; Los trabajadores no socios de las cooperativas de trabajadores que fueren excepcionalmente contratados por éstas; Los trabajadores de las organizaciones cooperativas de grado superior;

### **Estructura orgánica y funcional de las organizaciones cooperativas:**

Toda organización cooperativa se constituirá, sin perjuicio de las obligaciones sectoriales correspondientes a las cooperativas en función de sus actividades económicas, con observancia de las siguientes **normas**:

- a) La constitución de la organización cooperativa será acordada por la asamblea general de fundación, en la cual se aprobará su estatuto, se suscribirá su capital inicial, si se tratare de cooperativa primaria o de

central cooperativa, y se elegirá a los miembros de sus órganos directivos;

- b) El acto jurídico de constitución constatará en escritura pública, o en documento privado con firmas certificadas por notario, o en defecto de éste por juez de paz;
- c) La denominación de la organización cooperativa expresará: Cuando se trate de cooperativa primaria: la palabra "cooperativa", seguida de la referencia a su tipo y de nombre distinto que elija; Cuando se trate de central cooperativa: las palabras "central cooperativa" o "central de cooperativas" seguidas de la referencia al tipo o tipos que le correspondan y del nombre distinto que ella elija; Cuando se trate de federación nacional: las palabras "federación nacional de cooperativas" seguidas de la referencia a su tipo; La Confederación Nacional de Cooperativas del Perú utilizará únicamente esta denominación;
- d) Ninguna organización cooperativa podrá utilizar denominación idéntica a la de otra preexistente;
- e) Copia certificada del documento de constitución, con transcripción del estatuto, será remitida al gobierno regional que corresponda, bajo fe de notario o, en defecto de éste, de juez de paz, para los efectos del inciso 1 del artículo siguiente;
- f) Los partes de la escritura de constitución o las copias certificadas del documento en que ésta conste si fuere el caso, serán entregados al Registro de Personas Jurídicas en que deba inscribirse la organización cooperativa constituida con la constancia de notario o juez de paz sobre

el cumplimiento del inciso anterior, para los efectos de los incisos 1) a 6) del artículo siguiente.

**Cumplido con lo antes indicado, la organización cooperativa constituida será inscrita con sujeción al siguiente procedimiento:**

- a) El gobierno regional que corresponda podrá proponer observaciones o tachas contra la inscripción de la organización cooperativa, con especificación de sus fundamentos, cuando el acto de constitución y/o el estatuto de ella fueren contrarios a la presente Ley, dentro de los 30 días hábiles posteriores a la fecha de cumplimiento de la obligación prevista en el inciso 5, del artículo anterior;
- b) Vencido el término previsto en el inciso anterior y con las observaciones o tachas propuestas por el gobierno regional que corresponda, o sin ellas, el registrador inscribirá a la organización cooperativa, o suspenderá o negará la inscripción, según los casos con arreglo a Ley;
- c) La organización cooperativa podrá operar válidamente sólo después de ser inscrita en el Registro de Personas Jurídicas;
- d) Los actos y/o documentos que fueren celebrados o suscritos en nombre de una organización cooperativa no inscrita previamente en el Registro de Personas Jurídicas, obligarán exclusiva, personal y solidariamente a quienes lo celebraren o suscribieren, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales a que hubiere lugar; inscrita la organización cooperativa, dichos actos quedarán convalidados si los ratifica el órgano cooperativo competente;

- e) La organización cooperativa constituida con arreglo a la presente Ley y el Reglamento será inscrita en el Registro de Personas Jurídicas, de este modo:  
Las cooperativas: en el Libro de Cooperativas del Registro de Personas Jurídicas del Distrito Registral de su respectivo domicilio; Confederación Nacional de Cooperativas y las Federaciones Nacionales de Cooperativas, sin perjuicio de su calidad de asociaciones: en el Libro de Cooperativas del Registro de Personas Jurídicas del Distrito Registral de Lima;
- f) Toda organización cooperativa expresará en su correspondencia, además de su denominación y su domicilio, los datos correspondientes a su inscripción en el Registro de Personas Jurídicas y, cuando se trate de cooperativa primaria la indicación de su calidad de "cooperativa de trabajadores" o de "cooperativa de usuarios";
- g) La elección de los dirigentes, gerentes y demás mandatarios de toda organización cooperativa, así como la modificación o revocación de sus mandatos, surtirá efecto respecto de terceros sólo después de que las actas en que tales hechos consten sean inscritas en el Libro de Cooperativas de Registro de Personas Jurídicas; para el efecto de la inscripción será suficiente la presentación de copias certificadas notarialmente, o en su defecto por Juez de Paz;
- h) El Registro de Personas Jurídicas remitirá al Instituto Nacional de Cooperativas, mensualmente y para fines estadísticos, la información correspondiente a las inscripciones relativas a organizaciones cooperativas, de conformidad con el Reglamento;
- i) Cuando se constatare que actos inscribibles de la organización cooperativa, a pesar de haber quedado inscritos según el presente Artículo, contravinieren

normas expresas de esta Ley, el Gobierno Regional que corresponda le requerirá, para que los adecúe a ellas dentro del término no mayor de 60 días y bajo apercibimiento de aplicarle las disposiciones de los artículos 99 a 103 y 105 de la Ley.

Cualquier **reforma del estatuto** de una organización cooperativa, aprobada por su asamblea o junta general, será tramitada con observancia de los artículos 11 y 12 de la Ley, en cuanto fueren aplicables. Las reformas tendrán vigencia, para todos sus efectos, a partir de su inscripción en el Registro de Personas Jurídicas.

Toda cooperativa publicará los **estados financieros anuales** que según la ley deba presentar a la Administración Tributaria, Superintendencia de Banca y Seguros y a cualquier otro organismo del Sector Público, así como los de su disolución y liquidación cuando éstas ocurran, mediante el depósito de copias notarialmente certificadas de dichos documentos en el Registro de Personas Jurídicas que le corresponda, dentro de los 30 días siguientes al vencimiento del plazo legal para el cumplimiento de aquellas obligaciones.

#### **Régimen administrativo de las cooperativas:**

La dirección, administración y control de la cooperativa estará a cargo de la asamblea general, el consejo de la administración y consejo de vigilancia, respectivamente. Determinadas funciones específicas podrán ser encomendadas a los comités que establezcan el Reglamento, o el estatuto de la cooperativa. El Reglamento permitirá que, en las cooperativas que por su naturaleza puedan operar con muy reducido número de socios, las funciones de administración y vigilancia sean desempeñadas por órganos unipersonales. La asamblea o junta general es la autoridad suprema de la organización cooperativa. Sus acuerdos obligan a todos

los socios presentes y ausentes, siempre que se hubieren tomado en conformidad con la Ley y el estatuto.

**Compete a la asamblea general de la cooperativa:**

- a) Aprobar, reformar e interpretar el estatuto y reglamento de elecciones en sesiones extraordinarias convocadas exclusivamente para tales fines;
- b) Elegir y remover, por causa justificada a los miembros de los consejos de administración y de vigilancia y del comité electoral;
- c) Remover al consejo de vigilancia cuando declare improcedentes o infundados los motivos por los que este órgano la hubiere convocado en el caso
- d) previsto por el Artículo 31, (inciso 16.2) de la presente Ley;
- e) Fijar las dietas de los miembros de sus consejos, comités y/o comisiones por asistencia a sesiones, y/o las asignaciones para gastos de representación;
- f) Examinar la gestión administrativa, financiera y económica de la cooperativa, sus estados financieros y los informes de los consejos;
- g) Determinar el mínimo de aportaciones que deba suscribir un socio;
- h) Autorizar a propuesta del Consejo de Administración: La distribución de los remanentes y excedentes; La emisión de obligaciones; El gravamen o enajenación de los bienes inmuebles, salvo disposición diferente del estatuto;
- i) Pronunciarse sobre los objetivos generales de acción institucional, cuando lo proponga el consejo de administración;
- j) Disponer investigaciones, auditorías y balances extraordinarios;
- k) Resolver sobre las reclamaciones de los socios contra los actos de los consejos de administración y de vigilancia;

- l) Resolver sobre las apelaciones de los socios que fueren excluidos en virtud de resoluciones del consejo de administración;
- m) Imponer las sanciones de suspensión o destitución del cargo directivo, o de exclusión, según los casos, al dirigente que con su acción, omisión o voto hubiere contribuido a que la cooperativa resulte responsable de infracciones de la ley, sin perjuicio de las acciones civiles y penales a que hubiere lugar;
- n) Determinar, en casos de otras infracciones no previstas por el inciso anterior, la responsabilidad de los dirigentes, para ejercitar contra ellos las acciones que correspondan e imponerles las acciones que estatutariamente fueren de su competencia;
- o) Acordar la transformación de la cooperativa en otra de distinto tipo;
- p) Acordar la fusión de la cooperativa, de conformidad con el artículo 53 (inciso 5) de la Ley,
- q) Acordar la participación de la cooperativa, como socia de otras personas jurídicas no cooperativas;
- r) Acordar la disolución voluntaria de la cooperativa;
- s) Resolver los problemas no previstos por la ley ni el estatuto, de conformidad con el Artículo 116 de la ley;
- t) Ejercer cualesquiera otras atribuciones inherentes a las cooperativas que no fueren expresamente conferidas por el estatuto a otros órganos de ella;
- u) Adoptar, en general, acuerdos sobre cualquier asunto importante que afecten al interés de la cooperativa y ejercer las demás atribuciones de su competencia según la ley y el estatuto.

En las cooperativas primarias con más de mil socios, las funciones de la asamblea general serán ejercidas por la "asamblea general de delegados", constituida por delegados elegidos bajo la dirección inmediata y exclusiva del comité electoral, mediante sufragio personal universal, obligatorio, directo y secreto. En las organizaciones cooperativas de grado superior, la autoridad suprema será la asamblea o junta general, constituida por los presidentes de las organizaciones cooperativas integradas, salvo disposición diferente de los estatutos de éstas. En las asambleas, cualquiera sea su naturaleza y en toda elección cooperativa, no se admitirán votos por poder salvo los casos previstos. El Reglamento prescribirá el procedimiento de las elecciones cooperativas, la constitución de las asambleas generales y la forma de las convocatorias, quórum, votaciones y demás requisitos que deben ser observados para la validez de aquellos actos.

**El consejo de administración es el órgano responsable del funcionamiento administrativo de la cooperativa, y, como tal, ejerce las siguientes atribuciones:**

- a) Cumplir y hacer cumplir la ley, el estatuto, las decisiones de la asamblea general, los reglamentos internos y sus propios acuerdos;
- b) Elegir, de su seno, a su presidente, vicepresidente y secretario, con cargo de que los demás consejeros ejerzan las funciones de vocales;
- c) Aceptar la dimisión de sus miembros y la de los integrantes de los comités salvo la de los miembros del Comité Electoral;
- d) Dirigir la administración de la cooperativa y supervigilar el funcionamiento de la gerencia;

- e) Elegir y remover al gerente y, a propuesta de éste, nombrar y promover a los demás funcionarios y otros trabajadores cuya designación no sea atribución legal o estatutaria de aquél;
- f) Designar a un integrante del propio consejo o a otra persona que debe ejercer la gerencia de la cooperativa cuando en ésta no exista plaza de gerente rentado o fuere necesario reemplazarlo;
- g) Autorizar el otorgamiento de poderes, con determinación de las atribuciones delegables correspondientes;
- h) Aprobar, reformar e interpretar los reglamentos internos, excepto los del consejo de vigilancia y del comité electoral;
- i) Aprobar los planes y presupuestos anuales de la cooperativa;
- j) Controlar y evaluar periódicamente la ejecución de las medidas que apruebe según el inciso anterior;
- k) Apoyar las medidas necesarias y convenientes que la gerencia adopte para la óptima utilización de los recursos de la cooperativa y la eficaz realización de los fines de ésta;
- l) Aceptar los actos de liberalidad que se constituyan a favor de la cooperativa;
- m) Fijar a propuesta del Gerente, los límites máximos de los gastos para las remuneraciones fijas y eventuales;
- n) Acordar la integración de la cooperativa en organizaciones cooperativas de grado superior con arreglo a la presente Ley y con cargo de dar cuenta a la asamblea general;
- o) Aprobar, en primera instancia, la memoria y los estados financieros preparados por la presidencia y/o gerencia y someterlos a la asamblea general;

- p) Convocar a asamblea general, con determinación de su agenda, y a elecciones anuales;
- q) Denunciar, ante la asamblea general, los casos de negligencia o de exceso de funciones en que incurrieren el consejo de vigilancia y/o el comité electoral;
- r) Ejercer las demás funciones que, según la ley o el estatuto, no sean privativas de la asamblea general o de la gerencia;
- s) Ejercer las demás atribuciones de su competencia según la Ley y el estatuto.

**Consejo de vigilancia:**

Es el órgano fiscalizador de la cooperativa y actuará sin interferir ni suspender el ejercicio de las funciones ni actividades de los órganos fiscalizados y con las atribuciones determinadas a continuación, las cuales no podrán ser ampliadas por el estatuto ni la asamblea general:

- a) Elegir, de su seno, a su presidente, vicepresidente y secretario, con cargo de que los demás consejeros ejerzan las funciones de vocales;
- b) Aceptar la dimisión de sus miembros;
- c) Aprobar, reformar e interpretar su reglamento;
- d) Solicitar al consejo de administración y/o gerencia, informes sobre el cumplimiento de los acuerdos de aquél y de la asamblea general y de las disposiciones de la ley, el estatuto y los reglamentos internos, así como sobre los actos administrativos realizados;
- e) Vigilar que los fondos en caja, en bancos y los valores y títulos de la cooperativa, o los que ésta tenga en custodia o en garantía estén debidamente salvaguardados;

- f) Verificar la existencia y valorización de los demás bienes de la cooperativa y particularmente de los que ella reciba de los socios en pago de sus aportaciones;
- g) Disponer, cuando lo estime conveniente, la realización de arqueos de caja y auditorías;
- h) Velar porque la contabilidad sea llevada con estricta sujeción a la ley;
- i) Verificar la veracidad de las informaciones contables;
- j) Inspeccionar los libros de actas del consejo de administración y de los comités y los demás instrumentos a que se refiere el artículo 37 de la presente Ley;
- k) Verificar la constitución y subsistencia de las garantías y/o seguros de fianza que el gerente y otros funcionarios estuvieren obligados a prestar, por disposición del estatuto, la asamblea general o los reglamentos internos;
- l) Comunicar al consejo de administración y/o a la asamblea general, su opinión u observaciones sobre las reclamaciones de los miembros de la cooperativa contra los órganos de ésta;
- m) Proponer a la asamblea general, la adopción de las medidas previstas en el Artículo 27 (incisos 12 y 13) de esta Ley;
- n) Vigilar el curso de los juicios en que la cooperativa fuere parte;
- o) Disponer que en el orden del día de las sesiones de asamblea general se inserten los asuntos que estime necesarios;
- p) Convocar a asamblea general cuando el consejo de administración requerido por el propio consejo de vigilancia no lo hiciera en cualquiera de los siguientes casos:  
En los plazos y para los fines imperativamente establecidos por el estatuto; Cuando se trata de graves infracciones de la ley, del estatuto y/o de los acuerdos de la asamblea general en que incurrieren los órganos fiscalizados;

- q) Denunciar las infracciones de la presente Ley, ante el gobierno regional que corresponda, sin perjuicio del inciso anterior;
- r) Hacer constar, en las sesiones de asamblea general, las infracciones de la ley o el estatuto en que incurrieren ella o sus miembros;
- s) Proponer al consejo de administración las ternas de auditores externos contratables por la cooperativa;
- t) Exigir a los órganos fiscalizados, la adopción oportuna de las medidas correctivas recomendadas por los auditores;
- u) Objetar los acuerdos de los órganos fiscalizados en cuanto fueren incompatibles con la ley, el estatuto, los reglamentos internos o las decisiones de la Asamblea General;
- v) Someter a la decisión definitiva de la asamblea general, las observaciones oportunamente comunicadas a los órganos fiscalizados y no aceptados por éstas;
- w) Vigilar y fiscalizar las operaciones de liquidación de la cooperativa, cuando fuere el caso;
- x) Fiscalizar las actividades de los órganos de la cooperativa, en todos los casos, sólo para asegurar que sean veraces y guarden conformidad con la ley, el estatuto, los acuerdos de asambleas y los reglamentos internos, con prescindencia de observaciones o pronunciamientos sobre su eficacia;
- y) Presentar a la asamblea general, el informe de sus actividades y proponer las medidas necesarias para asegurar el correcto funcionamiento de la cooperativa;
- z) Ejercer las demás atribuciones de su competencia por disposición expresa de la ley;

**Los comités y comisiones de la cooperativa se regirán por las siguientes normas básicas:**

- a) Toda cooperativa tendrá, obligatoriamente, un comité de educación y un comité electoral;
- b) Rigen para el comité electoral los incisos 1 a 3 del artículo 31 de la presente ley, en cuanto le corresponda;
- c) La asamblea general y el consejo de administración podrán designar las comisiones que crean convenientes.

**Rigen para los órganos de toda cooperativa, en cuanto les respecta, las siguientes normas complementarias:**

- a) El número máximo de miembros titulares y suplentes de los consejos y de los comités de educación y electoral será fijado por el estatuto, en función de los fines de la cooperativa y de la naturaleza y volumen de sus actividades;
- b) Los cargos de dirigentes y de gerente son personales e indelegables y, además, revocables;
- c) No pueden ejercer las funciones de dirigentes ni de gerentes de la cooperativa:  
Los incapaces; Los quebrados; Los que por razón de sus funciones estén legalmente impedidos de ejercer actividades mercantiles; Los servidores del Sector Público que, por razón de sus funciones, deban fiscalizar a la propia cooperativa; Los que tengan pleito pendiente con la cooperativa, por acciones que ellos ejerciten contra esta; Los que fueren socios, miembros del órgano administrador o directivo o del consejo de vigilancia, representantes legales o mandatarios de otras personas jurídicas que tengan intereses opuestos a los de

la cooperativa, o que personalmente se encuentren en análoga situación frente a ésta; Los que hubieran sido condenados por delito contra el patrimonio;

- d) Los miembros de los consejos y de los comités de educación y electoral serán renovados anualmente en proporciones no menores al tercio del respectivo total y, salvo disposición diferente del estatuto, no podrán ser reelegidos para el período inmediato siguiente;
- e) Los dirigentes no pueden desempeñar cargos rentados en la propia cooperativa, mientras dure su mandato, salvo cuando se trate de cooperativas de trabajadores y de los casos previstos por el Artículo 27 (inciso 4) de esta Ley;
- f) El consejo de administración, los comités y el gerente adoptarán sus decisiones sin el voto de los miembros del consejo de vigilancia;
- g) Los miembros de los consejos y de los comités son respectiva y solidariamente responsables por las decisiones de estos órganos;
- h) Quedan eximidos de responsabilidad los miembros de los consejos y comités que salven expresamente su voto en el acto de tomarse la decisión correspondiente, con cargo de hacerlo constar en la respectiva acta y/o en carta notarial;
- i) La responsabilidad solidaria de los miembros del consejo de administración y de los comités alcanza: Al Gerente: por los acuerdos que le corresponde ejecutar, salvo que deje constancia de su discrepancia y objeciones antes de ejecutarlos; A los miembros del consejo de vigilancia por los actos fiscalizables que éste no observare en la forma y en el término que establezca el estatuto, a menos que dejen constancia oportuna de sus objeciones personales;
- j) El consejo de administración y los comités comunicarán todos sus acuerdos al consejo de vigilancia, dentro del término que establezca el estatuto;

- k) Las observaciones del consejo de vigilancia serán canalizadas exclusivamente por conducto del presidente del consejo de administración.

**El Presidente del consejo de administración tiene las siguientes atribuciones:**

- a) Ejercer las funciones de representación institucional de la cooperativa, con excepción de las comprendidas en el Artículo siguiente;
- b) Presidir las sesiones de asamblea general y de consejo de administración y los actos oficiales de la cooperativa, así como coordinar las funciones de los órganos de ésta;
- c) Ejercer las funciones de la gerencia hasta que asuma este cargo quien deba desempeñarla, de conformidad con el Artículo 30 (incisos 5 y 6) de la presente Ley.
- d) Representar a la cooperativa ante las organizaciones cooperativas de grado superior, salvo disposición diferente del estatuto.

**El gerente es el funcionario ejecutivo del más alto nivel de la cooperativa y, como a tal, le competen, con responsabilidad inmediata ante el consejo de administración, las siguientes atribuciones básicas:**

- a) Ejercer la representación administrativa y judicial de la cooperativa, con las facultades que, según la ley, corresponden al gerente, factor de comercio y empleador;
- b) Suscribir, conjuntamente con el dirigente o el funcionario que determinen las normas internas: Las órdenes de retiro de fondos de bancos y otras instituciones; Los contratos y demás actos jurídicos en los que la cooperativa

fuere parte; Los títulos-valores y demás instrumentos por los que se obligue a la cooperativa;

- c) Representar a la cooperativa en cualesquier otros actos, salvo cuando se trate, por disposición de la ley o del estatuto de atribuciones privativas del presidente del consejo de administración;
- d) Ejecutar los programas de conformidad con los planes aprobados por el consejo de administración;
- e) Ejecutar los acuerdos de la asamblea general y del consejo de administración;
- f) Nombrar a los trabajadores y demás colaboradores a la cooperativa y removerlos con arreglo a ley;
- g) Coordinar las actividades de los comités con el funcionamiento del consejo de administración y de la propia gerencia, de acuerdo con la presidencia;
- h) Asesorar a la asamblea general, al consejo de administración y a los comités y participar en las sesiones de ellos, excepto en las del comité electoral, con derecho a voz y sin voto;
- i) Realizar los demás actos de su competencia según la ley y las normas internas.

**El gerente responderá ante la cooperativa, por:**

- a) Los daños y perjuicios que ocasionare a la propia cooperativa por el incumplimiento de sus obligaciones, negligencia grave, dolo o abuso de facultades o ejercicio de actividades similares a las de ella, y por las mismas causas, ante los socios o ante terceros, cuando fuere el caso;

- b) La existencia, regularidad y veracidad de los libros y demás documentos que la cooperativa debe llevar por imperio de la ley, excepto por los que sean de responsabilidad de los dirigentes;
- c) La veracidad de las informaciones que proporcione a la asamblea general, al consejo de administración, al consejo de vigilancia y a la presidencia;
- d) La existencia de los bienes consignados en los inventarios;
- e) El ocultamiento de las irregularidades que observare en las actividades de la cooperativa;
- f) La conservación de los fondos sociales en caja, en bancos o en otras instituciones y en cuentas a nombre de la cooperativa;
- g) El empleo de los recursos sociales en actividades distintas del objeto de la cooperativa;
- h) El uso indebido del nombre y/o de los bienes sociales;
  - i) El incumplimiento de la ley y las normas internas.

**Las cooperativas deberán cumplir las siguientes obligaciones:**

- a) Llevar, debidamente legalizados, el registro de socios, las actas de sesiones, el registro de concurrentes a asambleas generales, la contabilidad y demás registros obligatorios, de conformidad con la ley;
- b) Llevar el padrón electoral con la constancia del sufragio;
- c) Presentar, dentro del término legal correspondiente, los respectivos estados financieros y declaraciones juradas de ley: Al Gobierno Regional que corresponda y a los demás organismos competentes del Sector Público según la ley; A la Federación Nacional de Cooperativas del tipo que le corresponda cuando ésta existiere.

**Régimen económico de las cooperativas:**

El capital social de la Cooperativa se constituirá con las aportaciones de los socios. El estatuto señalará el capital inicial de la cooperativa y la suma mínima que un socio debe pagar a cuenta de las aportaciones que suscriba, como requisito para ser admitido con la calidad de tal, de acuerdo con lo que establezca el Reglamento. La reducción del capital no podrá exceder del diez por ciento anual de éste.

**Las aportaciones se sujetarán a las siguientes normas:**

- a) Las aportaciones podrán ser pagadas en dinero, bienes muebles e inmuebles o servicios, de acuerdo con lo que disponga el estatuto de la cooperativa, según el tipo de ésta, sin perjuicio de las limitaciones legales correspondientes a las centrales cooperativas a que se contrae el Artículo 106 de la ley.
- b) La valorización de los bienes y servicios con que se paguen las aportaciones se efectuará de acuerdo con el procedimiento que señale el Reglamento de la ley; no podrá ser valorizado como aportación el trabajo personal de los promotores de la cooperativa;
- c) Las aportaciones serán de igual valor representados mediante "certificados de aportación", los que deberán ser nominativos, indivisibles y transferibles en las condiciones determinadas por el Reglamento y por el estatuto de la cooperativa;
- d) Las aportaciones no podrán adquirir mayor valor que el nominal fijado por el estatuto de la cooperativa, ni ser objeto de negociación en el mercado;

- e) Cada certificado de aportación podrá representar una o más aportaciones en las condiciones que determine el estatuto.

Las aportaciones totalmente pagadas y no retiradas antes del cierre del ejercicio anual podrán percibir un interés limitado, abonable siempre que la cooperativa obtenga remanentes. El interés de las aportaciones, que será determinado por la asamblea general, no podrá exceder, en caso alguno, del máximo legal que se autorice pagar por los depósitos bancarios de ahorros. Una cooperativa, podrá celebrar contratos de asociación en participación con entidades de los sectores público y/o privado, siempre que sean necesarios o convenientes para la realización de sus fines, en las condiciones que al efecto establezca la Asamblea General, a propuesta del Consejo de Administración y con opinión favorable del consejo de vigilancia, y, en todo caso, con autorización previa del gobierno regional que corresponda, sin perjuicio de lo dispuesto por el Artículo 6 (inciso 1) de la ley.

**Rigen para la determinación y distribución de remanentes las siguientes reglas:**

- a) Para determinar los remanentes de toda cooperativa ésta deducirá, de sus ingresos brutos, como gastos: Los costos, los intereses de depósitos y los demás cargos que, según la legislación tributaria común, son deducibles de las rentas de tercera categoría, en cuanto le sean aplicables, según su naturaleza y actividades; Las sumas que señale el estatuto, o la asamblea general, como provisiones para la reserva cooperativa y/o para desarrollar programas de educación cooperativa, previsión social y promoción de otras organizaciones cooperativas.

- b) Los remanente se destinarán, por acuerdo de la asamblea general, para los fines y en el orden que siguen: No menos del veinte por ciento para la reserva cooperativa sin perjuicio de que el Reglamento señale porcentajes mayores o diferenciales, según los tipos de cooperativas; El porcentaje necesario para el pago de los intereses de las aportaciones que correspondan a los socios, en proporción a la parte pagada de ellas; Las sumas correspondientes a fines específicos, como provisión para gastos y/o abono a la reserva cooperativa, y/o incremento del capital social, según decisión expresa de la propia Asamblea General. Finalmente, los excedentes para los socios, en proporción a las operaciones que hubieran efectuado con la cooperativa, si ésta fuere de usuarios, o a su participación en el trabajo común, cuando se trate de cooperativa de trabajadores.

### **2.1.2. Servicios de vivienda, educación y salud**

Las personas que pueden acceder a los servicios de vivienda, educación y salud; sin duda lo hacen para mejorar su nivel de vida; no es sencillo acceder a una vivienda en el corto y mediano plazo con un sueldo que no permite ahorrar; acceder a la educación, aunque mas sencillo su acceso, pero por falta de tiempo, por la carga familiar, por uno y otro problema también resulta un inconveniente; en cuanto al acceso a la salud, siendo un trabajador formalizado y legalizado, se logra dicho acceso, pero resulta que los servicios del estado son insuficientes, deficientes, sin la mínima calidad que asegure una mejor calidad de vida, e incluso en algunos casos se corre el riesgo de afectar la salud de las personas.

Al respecto el término nivel de vida hace referencia al nivel de comodidad material, a través de la vivienda, educación, salud y otros servicios, que un individuo o grupo aspira a obtener o puede obtener. Esto comprende no solamente los bienes y servicios adquiridos

individualmente, sino también los productos y servicios consumidos colectivamente, como los suministrados por el servicio público y los gobiernos. Un nivel de vida determinado por un grupo, como un país, debe examinarse críticamente en términos de sus valores constituyentes. Si el valor medio incrementa con el tiempo, pero a la vez los ricos se vuelven más ricos y los pobres más pobres, el grupo podría no estar colectivamente en mejores condiciones. Varios indicadores cuantitativos pueden usarse como medida, entre los cuales se encuentran la expectativa de vida, el acceso a comida nutritiva, seguridad en el abastecimiento de agua y la disponibilidad de servicios médicos y todos los complementos necesarios para los menores de edad.

Según el Portal Blog Salmón (2019) entre la serie de Conceptos de Economía analizamos el nivel de vida, un concepto que adquirió su importancia cuando las Organización de las Naciones Unidas (ONU), lo implementó en sus estadísticas de indicadores para comparar los países de todo el planeta. El nivel de vida, en esencia, es el bienestar que un individuo, como integrante de un grupo, aspira o puede llegar a aspirar. Para ello no solamente nos centramos en los bienes materiales que dicho individuo acapara a lo largo de su vida, sino también en los bienes y servicios públicos que provee el estado, como gestor de la circunscripción administrativa dónde este resida. El Estado en su objetivo de persecución de un buen nivel de vida para sus conciudadanos, al menos en teoría, debería velar por la calidad de vida, las oportunidades, así como el bienestar de los habitantes de un territorio aumente con el paso del tiempo.

### **El nivel de vida y el Estado de Bienestar:**

El nivel de vida se ha ido desarrollando en la medida que el Estado de Bienestar se ha ido implementando en los distintos países. Y en este proceso se han ido cubriendo necesidades

personales que tienen los habitantes de un país por parte del Estado, que se convirtió en un ‘padre’ protector de sus conciudadanos. En este orden de cosas, surgió desde muy antiguo la defensa nacional, posteriormente la provisión de infraestructuras, la sanidad, la educación, etcétera. Constituyendo todos estos elementos, medios materiales y/o intangibles que posibilitan una mejora de la calidad de vida y el pleno desarrollo humano. Por ejemplo, pensemos en la importancia de un sistema educativo público. Si este existe en un país, sus ciudadanos tendrán la opción de formarse y acceder al mercado laboral con unos conocimientos y una formación que le permitirán, en teoría, acceder a un mejor puesto de trabajo y a una mayor remuneración. Además de los beneficios en términos de competitividad para el propio país, que realimentará el proceso anterior.

### **¿Cómo se mide el nivel de vida?**

El Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo (PNUD), establece diversas métricas para evaluar el nivel de vida de los habitantes de un territorio, las más importantes son:

**Índice de desarrollo humano:** es un indicador social y estadístico que se basa en el análisis de tres parámetros: i) Una vida larga y saludable, midiendo la esperanza de vida al nacer; ii) Nivel educativo, estudiando la tasa de alfabetización de los adultos, y la tasa de matriculación en las distintas etapas del sistema educativo (primaria, secundaria y educación superior); y, iii) Cuantificación de un nivel de vida digno, medido a través del Producto Interior Bruto (PIB), o en términos de la Paridad del Poder Adquisitivo (PPA), en dólares estadounidenses, para así poder establecer comparaciones

**Índice de pobreza multidimensional (IPM o MPI, Multidimensional Poverty Index):** que desde este año sustituye al índice de pobreza humana, y que analiza la ponderación de 10 aspectos que envuelven a tres importantes facetas del ser humano, como son: la educación, la asistencia sanitaria, y la calidad de vida La disponibilidad de servicios médicos

por habitante, como aproximación de qué nivel de acceso tiene la población a este tipo de servicios ‘básicos’. Abastecimiento de agua y calidad del medio ambiente, medido como la disponibilidad de estos recursos en calidad y cantidad suficientes. Coeficiente de Gini para medir las diferencias en el reparto de la riqueza dentro de un país. Producto Interior Bruto (PIB), algunos consideran a la producción nacional como una de las métricas más importantes, aunque si analizamos las anteriores podemos entender que tiene muchas carencias. Los indicadores para el análisis del nivel de vida, aunque posibilitan una aproximación de la situación de los habitantes de cada país a efectos de establecer comparaciones, en mi opinión adolece de diversos problemas como son: No se le asigna la importancia que requiere el reparto de la renta, de cara a asignar una mayor importancia cualitativa y cuantitativa a aquellos países que tengan como objetivo la persecución de un reparto equitativo de la renta, y la minimización de las diferencias sociales. No tiene en cuenta las valoraciones subjetivas derivadas de los distintos sistemas culturales. Esta es una tarea compleja, si tenemos en cuenta el objetivo último de las métricas anteriormente comentadas, la comparación internacional de los países. También es importante añadir, que este año se han completado muchísimo, con la importante contribución de la Universidad de Oxford en el vigésimo informe mundial sobre el desarrollo humano, y la materialización de los objetivos del milenio. El nivel de vida, como demuestran sus métricas, nos enseña que para evaluar el nivel de desarrollo de un país, no solo debemos fijarnos en su aspecto económico, sino que también tenemos que considerar otros aspectos sociodemográficos, para poder conseguir un análisis mucho más completo.

Para Idrogo (2018) de acuerdo con lo recogido y analizado puedo deducir que la realidad problemática que tienen las Cooperativas en nuestro país es la recuperación de los créditos una vez desembolsados, pues existe la incertidumbre del no cumplimiento de las obligaciones por parte del deudor. Por lo que presentan riesgos crediticios debido a flexibles

políticas de créditos, falta de capacidad de pago, falta de experiencia de los funcionarios de la cooperativa, destino incorrecto del crédito, sobreendeudamiento de los socios, trayendo consigo la morosidad a pesar que se cuenta con políticas y herramientas de crédito como: los requisitos generales de un crédito; como la de ser socio y tener capacidad para firmar contrato, contar con DNI, acreditar domicilio en el ámbito de acción de la cooperativa, ser socio puntual y tener un encaje mínimo para los préstamos apoyado por los factores de evaluación como son la capacidad de pago, el carácter y el riesgo de colocación, razón por la cual se investiga para poder proponer la actualización del Reglamento de Crédito para mejorar los servicios crediticios. Los servicios de vivienda, educación, salud y otros que prestan las cooperativas, se concreta mediante la prestación de créditos de cantidades que están relacionadas con los aportes y garantías que pueda presentar el socio de dicha entidad. Es de deducirse que los servicios de educación y salud conllevan créditos menores a aquellos relacionados con la vivienda que podrían llevar a gestionar créditos hipotecarios para acceder a dichos servicios y se da en el largo plazo. En uno u otro caso dicho crédito debe ser eficiente, oportuno y a tasas de interés competitivas, tomándose el nivel de riesgo adecuado para cada tipo de operación financiera, con el propósito de satisfacer las necesidades crediticias de los socios sin exponer la seguridad y rentabilidad de los ahorros y demás fondos que administra la institución. Desde esta perspectiva, la cooperativa concederá créditos basándose fundamentalmente en la capacidad de pago de los socios.

## **2.2. Cooperativas de Servicios Múltiples de los Miembros de la Policía Nacional del Perú**

### **Cooperativa de Servicios Múltiples “7 de Agosto”:**

Según la Cooperativa de Servicios Múltiples “7 de Agosto” (2019) la Cooperativa de Servicios Múltiples 7 de agosto Ltda., inicio su existencia como organización cooperativa bajo la denominación de Cooperativa de Crédito San Francisco Solano Limitada, reconocida

oficialmente por Resolución Suprema N° 191 de fecha 25 de junio de 1960, inscrita en el asiento N° 79 de folios 182 y 183 del Registro Nacional de Cooperativas de Crédito. Con fecha 17 de febrero de 1962 se inscribió en el asiento 1 de fojas 303 del tomo 6 del Libro de Asociaciones de los Registros Públicos de Lima. Por Resolución Directoral N° 020-73-DGAE/ONAMS de fecha 1° de Febrero de 1973 se aprobó la reforma del estatuto bajo la denominación de Cooperativa de Ahorro y Crédito del Personal Subalterno de la Guardia Republicana del Perú Limitada N° 79, inscribiéndose el 14 de mayo de 1973 en el asiento 2 de fojas 303 del tomo 6 del Libro de Asociaciones de los Registros Públicos de Lima.

Se adecuó a la nueva Ley General de Cooperativas Decreto Legislativo N° 085 el 31 de Mayo de 1985 inscribiéndose en el asiento 7 de fojas 357 del Tomo II del Libro de Cooperativas del Registro de Personas Jurídicas de Lima. Por Asamblea General Extraordinaria de Delegados de fecha 11 de octubre de 1986 se modificó el estatuto bajo la denominación y tipología de Cooperativa de servicios Múltiples “7 de Agosto” de la Guardia Republicana del Perú, inscribiéndose en el Asiento 9 de fojas 499 del tomo 3 del Libro de Cooperativas del Registro de Personas Jurídicas de Lima. Por Asamblea General Extraordinaria de Delegados de fecha 19 de febrero de 1994 se modificó el Estatuto, bajo la denominación de Cooperativas de Servicios Múltiples “7 de agosto” Ltda., conocida también con la sigla “COOPSERMUL”, inscribiéndose en el asiento 28 de la ficha N°6877 del Libro de Cooperativas del Registro de Personas Jurídicas de Lima. La personería jurídica de la cooperativa actualmente se encuentra inscrita en la partida electrónica N°3006788 del Libro de Cooperativas del Registro de Personas Jurídicas de la Zona Registral N° IX sede Lima. Cuando en este ESTATUTO se haga referencia simplemente a “LA LEY” se entenderá que es al Texto Único Ordenado de la Ley General de Cooperativas aprobado por el Decreto Supremo N° 074-90-TR.

**Denominación y duración:** Su denominación social es COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES “7 DE AGOSTO” LTDA., identificándosele también con la sigla

COOPSERMUL “7 DE AGOSTO” Ltda., está constituida solo por usuarios y es de carácter cerrada. En adelante en este estatuto se le denominara simplemente “LA COOPERATIVA”. Su plazo de duración es indefinido.

**Domicilio y ámbito:** Su domicilio es en la ciudad de Lima, Capital de la República del Perú. Su ámbito de acción es a nivel nacional, por lo que, por acuerdo de Consejo de Administración puede establecer, trasladar o cerrar oficinas, sucursales y/o agencias en cualquier parte del territorio del Perú.

**Capital social:** El capital social de La Cooperativa es variable e ilimitado y está constituido por las aportaciones de los socios.

**Responsabilidad:** La responsabilidad de la Cooperativa está limitada a su patrimonio neto y la de los socios a sus aportaciones suscritas pagadas.

**Principios:** La Cooperativa observa en su funcionamiento los siguientes Principios Universales del Cooperativismo aprobados por la Alianza cooperativa Internacional-ACI

- a) Admisión y Retiro Voluntario.
- b) Control democrático por parte de los Socios.
- c) Participación Económica de los Socios.
- d) Autonomía e Independencia.
- e) Educación, Entrenamiento e \_Información.
- f) Cooperación entre Cooperativas.
- g) Compromiso con la Comunidad.

#### **Régimen legal**

La Cooperativa se rige por el presente Estatuto, sus reglamentos y la legislación cooperativa. Los casos no previstos por el presente Estatuto y la legislación cooperativa se regirán por los Principios Universales del Cooperativismo y a falta de ellos por el Derecho Común, siendo aplicable en este último caso, supletoriamente, las disposiciones de la Ley

General de Sociedades, siempre fueran compatibles con los Principios Universales del Cooperativismo.

**Fines:** La Cooperativa es una persona jurídica socioeconómica (empresa cooperativa) sin fines de lucro, siendo sus fines sociales:

- a) Procurar el bienestar económico, social y cultural de sus socios.
- b) Fomentar y promover permanentemente la práctica de la ayuda mutua y solidaria entre sus socios, en base a los valores éticos de la honestidad, transparencia y responsabilidad social.
- c) Contribuir a la integración del Cooperativismo Peruano y al desarrollo socioeconómico nacional.

**Objetivos:**

La Cooperativa tiene como objetivo colaborar a lograr el bienestar de sus asociados y para ello:

- a) Ayuda a satisfacer las necesidades económicas, sociales y culturales de sus socios, de acuerdo a sus posibilidades institucionales y a la factibilidad de los servicios que les brinda.
- b) Fomenta y promueve la educación y capacitación cooperativa y técnico empresarial de sus socios, empleados y difunde el cooperativismo.
- c) Promueve y apoya la integración y consolidación del Cooperativismo Peruano
- d) Las demás acciones que ayuden a conseguir el bienestar de sus socios.

**Actividades:**

La Cooperativa busca cumplir con sus objetivos a través de las siguientes actividades:

- a) Las aportaciones y depósitos de sus socios.

- b) Los servicios que brinda a sus socios en las áreas de ahorro y préstamo, consumo, previsión social, educación-capacitación y en otras que pueda brindar y que la ley lo permita.
- c) Su participación como socio de otras empresas no cooperativas.
- d) La adquisición, conservación y venta de acciones y bonos que tengan cotización en la Bolsa de Valores de Lima, emitidos por sociedades anónimas establecidas en el Perú, así como certificados de participación de Fondos Mutuos y Fondos de Inversión.
- e) Gestionar y recibir líneas de crédito de entidades nacionales extranjeras.
- f) Adquirir los bienes muebles e inmuebles necesarios para el desarrollo de sus actividades.
- g) Efectuar operaciones de crédito con otras cooperativas o empresas del sistema financiero.
- h) Brindar servicios de caja y tesorería a sus socios.
- i) Celebrar contratos de asociación en participación y otros que convengan a sus intereses.
- j) Desarrollar permanentemente eventos de educación capacitación orientados a sus socios y la comunidad.
- k) Promover la Integración Educación del Cooperativismo.
- l) Otras operaciones y servicios que estime conveniente para satisfacer las necesidades de sus socios; conforme a las respectivas disposiciones legales.

### **Régimen asociativo**

Son socios de la Cooperativa todas las personas naturales que a la fecha de modificación del presente Estatuto tienen la condición de tales. Podrán ser socios de la Cooperativa:

- a) Los miembros del Personal de Sub-Oficiales y Especialistas de la Policía Nacional del Perú en situación de actividad, así como los empleados civiles de la misma.
- b) Los miembros del Personal de Sub-Oficiales y Especialistas de la Policía Nacional del Perú en situación de disponibilidad o retiro, siempre que sean pensionistas.
- c) Los cónyuges, hijos mayores de edad y padres de los socios: a condición de que gocen de pensión al fallecimiento del socio titular.

### **Requisitos**

La persona comprendida en el artículo anterior que desee ser socio de la Cooperativa deberá presentar una solicitud de admisión dirigida al Presidente del Consejo de administración y en caso de ser aprobada por dicho consejo, deberá cumplir con:

- a) Abonar la cuota de admisión.
- b) Abonar por lo menos una (01) cuota de aportación mínima conforme a los procedimientos aplicados por la Cooperativa.
- c) Ser mayor de edad, no mayor de 60 años.
- d) Cumplir con los demás requisitos que la Cooperativa establezca.

### **Obligaciones**

Son obligaciones de los socios:

- a) Conocer y cumplir el presente Estatuto, los Reglamentos internos de la Cooperativa y la legislación cooperativa.
- b) Cumplir con sus compromisos económicos con la Cooperativa abonando puntualmente las aportaciones mensuales, las amortizaciones por los

préstamos recibidos de la Cooperativa, y por los demás servicios en las condiciones y plazos comprometidos.

- c) Acatar los acuerdos de la Asamblea General de Delegados y de los demás órganos competentes de la cooperativa.
- d) Participar y sufragar en los procesos electorales de la cooperativa.
- e) Desempeñar satisfactoriamente los cargos o comisiones que se les encomiende.
- f) Participar en los certámenes educativos organizados y/o auspiciados por la cooperativa y en las demás reuniones y actos para las que sean convocados.
- g) Velar celosamente por el buen prestigio institucional y participar activamente en el desarrollo de la Cooperativa.
- h) Denunciar, con los medios probatorios correspondientes, a los dirigentes, delegados, socios y trabajadores de la Cooperativa por presuntas irregularidades y hechos dolosos en perjuicio de la institución.
- i) Agotar la vía administrativa interna de la cooperativa antes de interponer reclamaciones ante las autoridades administrativas competentes y agotar la vía administrativa pública antes de interponer demandas o denuncias judiciales.
- j) Las demás obligaciones que puedan derivarse de la normal marcha de la cooperativa.

### **Derechos**

Son derechos de los socios:

- a) Hacer uso de los servicios que la Cooperativa brinda a sus socios, siempre que cumpla con los requisitos establecidos.

- b) Elegir y ser elegido como delegado ante la Asamblea General y/o como miembro de los consejos y Comités; conforme al presente Estatuto y el Reglamento de Elecciones.
- c) Participar en los eventos educativos y en las actividades sociales, culturales, deportivas y técnicas que desarrolle la Cooperativa.
- d) Apelar de los acuerdos y decisiones de los órganos competentes de la Cooperativa, cuando consideren que ellos vulneran sus derechos reconocidos en este Estatuto, sus reglamentos o en la Constitución, la legislación cooperativa o la legislación común.
- e) Retirarse voluntariamente de la cooperativa, previa cancelación de sus obligaciones económicas con esta.
- f) Presentar, por conducto de sus respectivos delegados, planteamientos, proyectos y/o propuestas en beneficio de la Cooperativa y de sus socios.
- g) Ejercitar cualquier otro derecho reconocido en el presente Estatuto, en los Reglamentos Internos y en la Ley.

**Igualdad de derechos y obligaciones:**

La cooperativa por ningún motivo concede ventajas, preferencias u otros privilegios a sus socios promotores, fundadores, delegados o dirigentes. Los socios, delegados y dirigentes están absolutamente impedidos de recibir remuneración alguna de la Cooperativa; excepto las dietas y gastos de representación conforme a la Ley.

**Régimen administrativo:**

La dirección de la Cooperativa estará a cargo de la Asamblea General de Delegados, la Administración a cargo del consejo de Administración y el control a cargo del Consejo de Vigilancia.

La Cooperativa cuenta con un Comité Electoral y un Comité de Educación. La Asamblea General de Delegados o el Consejo de Administración podrán establecer otros Comités y/o designar comisiones con funciones específicas de carácter temporal cuando las necesidades de la Cooperativa lo requieran. La Asamblea General de Delegados es la autoridad suprema de la Cooperativa y sus acuerdos obligan a todos los socios, siempre que se hayan adoptado conforme a ley, al presente Estatuto y sus Reglamentos. Puede ser: Asamblea Ordinaria o Asamblea Extraordinaria. Cuando el número de socios de la Cooperativa disminuya a menos de mil socios, la Asamblea General de Delegados será automáticamente reemplazada por la Asamblea General de Socios; sin necesidad de modificación del Estatuto. El Consejo de Administración es el órgano responsable del funcionamiento administrativo de la Cooperativa. Está integrado por siete (07) miembros titulares. Se renueva anualmente por tercios; se instalará dentro de las 72 horas siguientes a su elección.

El Consejo de Vigilancia es el órgano fiscalizador de la Cooperativa y actuara sin interferir ni suspender el ejercicio de las funciones ni actividades de los órganos fiscalizados, con las atribuciones determinadas en el Art. 31° de la Ley, las cuales no podrán ser ampliadas por el presente estatuto ni por la Asamblea General. Está conformado por tres (03) miembros titulares. Deberá instalarse dentro de las 72 horas siguientes a su elección, eligiendo se su seno, a su Presidente, Vicepresidente y Secretario. El Comité de Educación es un órgano de apoyo del Consejo de Administración; tiene la función y responsabilidad de planificar, organizar y desarrollar las acciones de educación, capacitación y difusión cooperativa, en aplicación de la política aprobada por el Consejo de Administración. Es presidido por el vicepresidente del Consejo de Administración.

El Comité Electoral es el órgano responsable de organizar, dirigir y controlar todos los procesos electorales de la Cooperativa previstos en la Ley y el presente estatuto, tales como elección de delegados, miembros de los Consejos de Administración, y de Vigilancia, del Comité Electoral, etc. Está conformado por tres miembros titulares. Deberá instalarse dentro de las 72 horas siguientes a su elección y en dicha reunión elegirá de su seno al Presidente, Vicepresidente y Secretario. Estando en funciones no podrán ser candidatos para integrar los Consejos de Administración, de Vigilancia ni Comisiones.

El Comité de Crédito es un órgano de apoyo del Consejo de Administración. Está a cargo de un vocal del Consejo de Administración quien contara con asesoramiento financiero para el mejor desempeño de sus funciones.

El servicio de Previsión Social está encargado de ejecutar la política de bienestar social de la Cooperativa, es autofinanciado y cuenta con su propio reglamento aprobado por el Consejo de Administración. Está a cargo de un vocal del Consejo de Administración, elegido por este en el mismo acto de su instalación.

El Servicio de Previsión Social presta asistencia económica a sus socios en los siguientes casos:

- a) Sepelio por fallecimiento del socio titular y familiares directos.
- b) Por Hospitalización.
- c) Por Riesgo quirúrgico.
- d) Por enfermedades especiales.

**Son atribuciones y obligaciones del Servicio de Previsión Social:**

- a) Ejecutar la política de previsión social aprobada por el Consejo de Administración.

- b) Recibir, calificar y aprobar el otorgamiento de los beneficios de previsión social, con estricta observancia del respectivo reglamento, bajo responsabilidad.
- c) Informar mensualmente al Consejo de Administración sobre el desarrollo de sus actividades.
- d) Presentar al Consejo de Administración el informe anual de sus actividades.
- e) Las demás que establezca el Consejo de Administración.

El Servicio de Consumo ejecuta la política de la Cooperativa en lo referente al Consumo. Está a cargo de un Vocal del Consejo de Administración, elegido por este en el mismo acto de su instalación. Tiene un capital inicial aprobado anualmente por la Asamblea General de Delegados. El 20% de las utilidades brutas que obtiene será considerado para financiar parte del presupuesto de la Cooperativa. Cuenta con su propio reglamento aprobado por el Consejo de Administración.

**El encargado del Servicio de Consumo tiene las siguientes atribuciones:**

- a) Planificar, proponer y coordinar con el consejo de Administración la política de servicios de consumo.
- b) Las adquisiciones se sujetarán al reglamento único de adquisiciones o fines a excepción de los artículos alimenticios.
- c) Programar y desarrollar actividades de comercialización cuyos precios sean menores y/o iguales a los existentes en el mercado bajo responsabilidad.
- d) Supervisa y vigila los inventarios de existencia valorada del almacén y controla los responsables inmediatos de él, en coordinación con la gerencia.
- e) Aprobar y desaprobado las solicitudes de los préstamos o crédito otorgados por este servicio.

- f) La ineficiencia de este servicio en tres ejercicios económicos consecutivos generara que se desactive el servicio.
- g) Es responsable del cumplimiento de la Ley el presente estatuto y los reglamentos respectivos.

### **Régimen económico**

Son recursos financieros de la Cooperativa:

- a) Las aportaciones ordinarias y extraordinarias de los socios.
- b) Las cuotas de ingreso y multas que paguen los socios, y cualquier otra suma que reciba de ellos.
- c) Los ingresos generados por operaciones con los socios.
- d) Los intereses por operaciones financieras con terceros.
- e) Los préstamos que obtenga y los bonos que emita.
- f) Los subsidios, donaciones, legados y cualquier otro ingreso que reciba a título gratuito.

### **Patrimonio:**

El patrimonio de la Cooperativa está formado por:

- a) El Capital Social.
- b) Reserva Cooperativa.
- c) Los resultados acumulados.
- d) Las donaciones patrimoniales.
- e) La revaluación de los Activos de la Cooperativa.

## **2.3. Marco conceptual**

### **2.3.1. Dimensiones de modelo Cooperativo de Servicios Múltiples**

#### **Principios cooperativos:**

Para la Alianza Cooperativa Internacional (2019) los principios cooperativos son las directrices mediante las que las cooperativas ponen en práctica sus valores.

- a) Asociación voluntaria y abierta: Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas a todas las personas capaces de utilizar sus servicios y que deseen aceptar las responsabilidades de la asociación, sin discriminación de género, social, racial, política o religiosa.
- b) Control democrático de los miembros: Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros, que participan activamente en el establecimiento de sus políticas y en la toma de decisiones. Todo hombre y mujer que desempeña la función de representantes seleccionados son responsables ante los miembros. En las cooperativas primarias los miembros tienen el mismo derecho a voto (un miembro, un voto) mientras que en otros niveles de cooperativas también se organizan de manera democrática.
- c) Participación económica de los socios: Los socios contribuyen de forma equitativa al capital de la cooperativa y lo controlan democráticamente. Al menos una parte del capital suele ser propiedad común de la cooperativa. Los miembros normalmente reciben una compensación limitada, si esta existe, sobre el capital suscrito como condición de asociación. Los socios destinan los beneficios para cualquiera de las siguientes finalidades: desarrollar su cooperativa, posiblemente mediante la constitución de reservas, siendo una parte de ellas indivisible; beneficiar a los miembros en

proporción a sus transacciones con la cooperativa; y apoyar otras actividades aprobadas por la asociación.

- d) **Autonomía e independencia:** Las cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda controladas por sus miembros. Si llegan a acuerdos con organizaciones externas, incluyendo los gobiernos, o aumentan su capital de fuentes externas, lo harán de forma que aseguren el control democrático de sus miembros y manteniendo la autonomía de la cooperativa.
- e) **Educación, formación e información:** Las cooperativas ofrecen educación y formación a sus miembros, representantes elegidos, directores y empleados, de forma que puedan contribuir de forma efectiva al desarrollo de sus cooperativas. Informan al público general - particularmente a los jóvenes y a los líderes de opinión - sobre la naturaleza y los beneficios de la cooperación.
- f) **Cooperación entre cooperativas:** Las cooperativas sirven de forma más efectiva a sus miembros y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando conjuntamente mediante estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.
- g) **Sentimiento de comunidad:** Las cooperativas trabajan para el desarrollo sostenible de sus comunidades a través de políticas aprobadas por sus miembros.

### **Objetivos cooperativos**

Las cooperativas de servicios múltiples son personas jurídicas sin fines de lucro, siendo sus fines sociales: Procurar el bienestar económico, social y cultural de sus socios. Fomentar y promover permanentemente la práctica de la ayuda mutua y solidaria entre sus socios, en base

a los valores éticos de la honestidad, transparencia y responsabilidad social. Contribuir a la integración del cooperativismo peruano y al desarrollo socioeconómico nacional. Las cooperativas de servicios múltiples tienen como objetivo colaborar a lograr el bienestar de sus asociados y para ello ayudan a satisfacer las necesidades económicas, sociales y culturales de sus socios, de acuerdo con sus posibilidades institucionales y a la factibilidad de los servicios que les brinda. Fomentan y promueven la educación y capacitación cooperativa y técnico empresarial de sus socios, empleados y difunde el cooperativismo. Promueve y apoya la integración y consolidación del cooperativismo peruano

### **Políticas cooperativas**

Las políticas cooperativas son los grandes lineamientos que son aplicables a este tipo de entidades y generalmente se basa en los principios cooperativos. Las cooperativas de servicios múltiples observan en su funcionamiento los siguientes Principios Universales del Cooperativismo aprobados por la Alianza cooperativa Internacional-ACI: Admisión y Retiro Voluntario; Control democrático por parte de los Socios; Participación Económica de los Socios; Autonomía e Independencia; Educación, Entrenamiento e Información; Cooperación entre Cooperativas y Compromiso con la Comunidad. Las cooperativas unen a las personas de manera democrática e igualitaria. Ya seas sus miembros clientes, empleados, usuarios o residentes, estas se gestionan de forma democrática con la regla de 'un miembro, un voto'. Como son empresas basadas en valores, no solamente para crear riqueza, las cooperativas comparten principios internacionalmente y actúan juntas para construir un mundo mejor a través de la cooperación. Al colocar a la equidad, la igualdad y la justicia social en el seno de la empresa, las cooperativas de todo el mundo están permitiendo a la gente trabajar junta para crear empresas sostenibles que generan puestos de trabajo a largo plazo y la crean prosperidad. Las cooperativas permiten que las personas tomen el control de sus economías futuras, y porque no son propiedad de accionistas, los beneficios económicos y sociales de su actividad se quedan

en las comunidades donde se establecen. Las ganancias generadas se reinvierten en la empresa o se devuelven a los miembros.

### **Estrategias cooperativas**

Las cooperativas de servicios múltiples buscan cumplir con sus objetivos y políticas a través de las aportaciones y depósitos de sus socios; los servicios que brinda a sus socios en las áreas de ahorro y préstamo, vivienda, educación, consumo y otros, previsión social. Su participación como socio de otras empresas no cooperativas. La adquisición, conservación y venta de acciones y bonos que tengan cotización en la Bolsa de Valores de Lima, emitidos por sociedades anónimas establecidas en el Perú, así como certificados de participación de Fondos Mutuos y Fondos de Inversión. Gestionar y recibir líneas de crédito de entidades nacionales extranjeras. Adquirir los bienes muebles e inmuebles necesarios para el desarrollo de sus actividades. Efectuar operaciones de crédito con otras cooperativas o empresas del sistema financiero. Brindar servicios de caja y tesorería a sus socios. Celebrar contratos de asociación en participación y otros que convengan a sus intereses. Desarrollar permanentemente eventos de educación capacitación orientados a sus socios y la comunidad. Promover la Integración Educación del Cooperativismo. Otras operaciones y servicios que estime conveniente para satisfacer las necesidades de sus socios.

### **Control cooperativo**

Las cooperativas de servicios múltiples son empresas centradas en las personas que son propiedad, están controladas y son dirigidas por y para sus miembros se crean con el fin de responder a las necesidades y aspiraciones comunes. El Consejo de Vigilancia es el órgano fiscalizador de la Cooperativa y actuara sin interferir ni suspender el ejercicio de las funciones ni actividades de los órganos fiscalizados, con las atribuciones determinadas en el Art. 31° de la Ley, las cuales no podrán ser ampliadas por el presente estatuto ni por la Asamblea General. En términos de control, del Consejo de Vigilancia debe solicitar al Consejo de Administración

y/o gerencia, informes sobre el cumplimiento de los acuerdos de aquel y de la asamblea general y de las disposiciones de la ley, el estatuto y los reglamentos internos, así como sobre los actos administrativos realizados. Vigilar que los fondos en caja, en bancos y los valores y títulos de la cooperativa, o los que esta tenga en custodia o en garantía estén debidamente salvaguardados. Verificar la existencia y valorización de los demás bienes de la cooperativa y particularmente de los que ella reciba de los socios en pago de sus aportaciones. Disponer, cuando lo estime conveniente, la realización de arqueos de caja y auditorias. Velar por que la contabilidad sea llevada con estricta sujeción a la ley. Verificar la veracidad de las informaciones contables. Inspeccionar los libros de actas del consejo de administración y de los comités y los demás instrumentos a que se refiere al artículo 37° de la Ley. Verificar la constitución y subsistencia de las garantías y/o seguros de fianza que el gerente y otros funcionarios estuvieren obligados a prestar por disposición del estatuto, la asamblea general o los reglamentos internos. Vigilar y fiscalizar las operaciones de liquidación de la cooperativa, cuando fuere el caso. Fiscalizar las actividades de los órganos de la cooperativa, en todos los casos, solo para asegurar que sean veraces y guarden conformidad con la ley, el estatuto, los acuerdos de Asambleas y los reglamentos internos, con prescindencia de observaciones o pronunciamientos sobre eficacia.

### **2.3.2. Conceptos de servicios cooperativos de vivienda, educación y salud**

#### **Economía en la prestación de servicios:**

Según Stoner (2015) la economía en la prestación de servicios está relacionada con los términos y condiciones bajo los cuales las empresas adquieren recursos, sean estos financieros, humanos, físicos o tecnológicos, obteniendo la cantidad requerida, al nivel razonable de calidad, en la oportunidad y lugar apropiado y al menor costo posible. En el marco de la economía, se tiene que analizar los siguientes elementos: costo, beneficio y volumen de las operaciones. Estos elementos representan instrumentos en la planeación, gestión y control de

operaciones para el logro del desarrollo integral de la institución y la toma de decisiones respecto al producto, precios, determinación de los beneficios, distribución, alternativas para fabricar o adquirir insumos, métodos de producción, inversiones de capital, etc. Es la base del establecimiento del presupuesto de la empresa. El tratamiento económico de las operaciones proporciona una guía útil para la planeación de utilidades, control de costos y toma de decisiones administrativas no debe considerarse como un instrumento de precisión ya que los datos están basados en ciertas condiciones supuestas que limitan los resultados. La economicidad de las operaciones se desarrolla bajo la suposición que el concepto de variabilidad de costos es válido pudiendo identificarse dichos componentes, incluyendo los costos semivariantes; éstos últimos a través de procedimientos técnicos que requieren un análisis especial de los datos históricos de ingresos y costos para varios períodos sucesivos, para poder determinar los costos fijos y variables

#### **Eficiencia en la prestación de servicios:**

Para Terry (2016) la eficiencia en la prestación de servicios es hacer bien las actividades para facilitar los servicios de la mayor calidad para los clientes, usuarios o socios si fuera el caso. Si los trabajadores llevan a cabo los procesos y procedimientos adecuadamente estamos en eficiencia en la prestación de servicios para los interesados. La eficiencia en la prestación de servicios es el resultado positivo luego de la racionalización adecuada de los recursos, acorde con la finalidad buscada por los responsables de la gestión de las empresas. La eficiencia empresarial está referida a la relación existente entre los bienes o servicios producidos o entregados y los recursos utilizados para ese fin (productividad), en comparación con un estándar de desempeño establecido por las propias empresas. La eficiencia en la prestación de servicios puede medirse en términos de los resultados divididos por el total de costos y es posible decir que la eficiencia ha crecido un cierto porcentaje (%) por año. Esta medida de la

eficiencia del costo también puede ser invertida (costo total en relación con el número de productos) para obtener el costo unitario de producción. Esta relación muestra el costo de producción de cada producto. De la misma manera, el tiempo (calculado por ejemplo en término de horas hombre) que toma producir un producto (el inverso de la eficiencia del trabajo) es una medida común de eficiencia. La eficiencia en la prestación de servicios es la relación entre los resultados en términos de bienes, servicios y otros resultados y los recursos utilizados para producirlos. De modo empírico hay dos importantes medidas: i) Eficiencia de costos, donde los resultados se relacionan con costos, y, ii) eficiencia en el trabajo, donde los logros se refieren a un factor de producción clave: el número de trabajadores.

La eficiencia en la prestación de servicios es la relación entre costos y beneficios enfocada hacia la búsqueda de la mejor manera de hacer o ejecutar las tareas (métodos), con el fin de que los recursos (personas, vehículos, suministros diversos y otros) se utilicen del modo más racional posible. La racionalidad implica adecuar los medios utilizados a los fines y objetivos que se deseen alcanzar, esto significa eficiencia, lo que lleva a concluir que las empresas van a ser racional si se escogen los medios más eficientes para lograr los objetivos deseados, teniendo en cuenta que los objetivos que se consideran son los organizacionales y no los individuales. La racionalidad se logra mediante, normas y reglamentos que rigen el comportamiento de los componentes en busca de la eficiencia en la prestación de servicios. La eficiencia en la prestación de servicios busca utilizar los medios, métodos y procedimientos más adecuados y debidamente planeados y organizados para asegurar un óptimo empleo de los recursos disponibles. La eficiencia en la prestación de servicios no se preocupa por los fines, como si lo hace la eficacia, si no por los medios. La eficiencia en la prestación de servicios se puede medir por la cantidad de recursos utilizados en la prestación de servicios. La eficiencia en la prestación de servicios aumenta a medida que decrecen los costos y los recursos utilizados. Se relaciona con la utilización de los recursos para obtener un bien u objetivo.

### **Efectividad en la prestación de servicios:**

Según Thompson (2016) la efectividad en la prestación de servicios tiene relación con el logro de los resultados obtenidos por las empresas en un periodo mensual, bimestral, trimestral, semestral y/o anual. La efectividad en la prestación de servicios se refiere al grado en el cual las empresas logran las metas, objetivos y misión u otros beneficios que pretendía alcanzar, previstos en la legislación o fijados por la gerencia y/o exigidos por los clientes. La efectividad en la prestación de servicios tiene que ver con identificar las metas de los programas y por operacionalizar las metas para medir la efectividad. También necesitará identificar el grupo meta (población objetivo) del programa y buscar respuestas a preguntas como: a) Ha sido alcanzada la meta a un costo razonable y dentro del tiempo establecido?; b) Se definió correctamente el grupo meta?; c) Está la gente satisfecha con la ayuda y equipo suministrados?; d) En qué medida el equipo suministrado satisface las necesidades del grupo meta?; e) Está siendo utilizado el equipo por los trabajadores? Desde el punto de vista de la efectividad en la prestación de servicios la entidad, debe lograr promover el desarrollo de las empresas proponiendo y supervisando el cumplimiento de las políticas, así como coordinar la ejecución de las mismas. La efectividad en la prestación de servicios no se logra fácilmente, es producto del trabajo permanente y en buena cuenta aparece como consecuencia de la productividad institucional, que es la producción de bienes y servicios con los mejores estándares de eficiencia, economía y calidad. Las empresas, van a obtener mayor efectividad en la prestación de servicios cuando trabajen con economía y eficiencia.

### **Calidad en la prestación de servicios**

Para Crosby (2016) se define calidad como la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien o servicio. No hay calidad que se pueda medir por su apreciación

o el análisis de las partes constitutivas de un servicio recibido. Por tanto, la clasificación se hace con carácter integral, es decir, evaluando todas las características, funciones o comportamientos. Se entiende por servicio a cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. En otras palabras, el servicio es una actividad realizada para brindar un beneficio o satisfacer una necesidad. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico. La calidad de los servicios es para los clientes; los cuales son personas con necesidades y preocupaciones, que no siempre tiene la razón, pero que siempre tiene que estar en primer lugar en la visión del negocio. La calidad de servicio consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades. Se consideran componentes de la calidad en el servicio:

- a) **Confiabilidad.** La capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente. La confiabilidad significa realizar bien el servicio desde la primera vez.
- b) **Accesibilidad.** Las empresas de servicios especialmente deben facilitar que los clientes contacten con ellas y puedan recibir un servicio rápido.
- c) **Respuesta.** Se entiende por tal la disposición atender y dar un servicio rápido. Los consumidores cada vez somos más exigentes en éste sentido.
- d) **Seguridad.** Los consumidores deben percibir que los servicios que se le prestan carecen de riesgos, que no existen dudas sobre las prestaciones.
- e) **Empatía.** Quiere decir ponerse en la situación del cliente, en su lugar para saber como se siente.
- f) **Tangibles.** Las instalaciones físicas y el equipo de la organización deben ser lo mejor posible y los empleados, estar bien presentados, de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente.

Es importante identificar las expectativas de los clientes en cuanto a la calidad de servicio, esta es más difícil de definir en comparación a la calidad en los productos. La calidad de servicio siempre variará, dependiendo de las circunstancias del problema y de la interacción entre el empleado y el cliente. Las estrategias principales para lograr un servicio de calidad son las siguientes:

- a) Investigar y entender las necesidades y expectativas de los clientes. La información se obtiene mediante distintas formas de investigación, desde datos estadísticos y encuestas, hasta saber interpretar las quejas de los clientes.
- b) Comunicar las necesidades y expectativas de los clientes a través de la organización. La comunicación, debería de ser fluida y sin tapujos, para obtener datos e información, conocer los defectos y mejorar servicio. Este punto se verá ampliamente desarrollado en otra sección.
- c) Medir la satisfacción del cliente y actuar según los resultados. Todas las organizaciones deben tener medios para conocer la satisfacción del cliente e intentar mejorarla en vistas a los datos conocidos y las capacidades y posibilidades de la organización.
- d) El fin último es satisfacer al cliente en el máximo grado posible. El cliente debe sentirse satisfecho a todos los niveles, incluso cuando efectúa quejas. Ha de hacerse todo lo posible para mantener contento al cliente eliminando todo elemento de insatisfacción. La organización deberá hacer lo posible por subsanar las características negativas del servicio mediante los medios más adecuados, que en determinados casos, está fijado por ley.
- e) Manejo sistemático de las relaciones con los clientes. Asegurar una aproximación balanceada satisfaciendo a los clientes y otras partes

interesadas (como propietarios, empleados, proveedores, financieros, comunidades locales y la sociedad como un todo)

- f) Motivar al personal de la organización Si hay motivación en los miembros de la organización, se esforzarán por mejorar sus resultados e integrarse en la organización. Este compromiso acercará al personal a los objetivos de la organización y por lo tanto la calidad de servicio mejorará.
- g) Promover la iniciativa individual y la creatividad Cuando los miembros de la organización se implican y toman la iniciativa en su tarea se generan y transmiten nuevas y buenas ideas motivadas por el interés y obtenidas mediante el análisis de los datos y la experiencia. La implicación, mejora el flujo de datos por la organización. La creatividad puede ser una herramienta interesante para innovar en calidad de servicio.
- h) Incentivar la responsabilidad sobre los propios resultados Los miembros de la organización debieran actuar por si mismos. Tienen la obligación de cumplir con las necesidades y expectativas de su labor en un proceso. Tienen que ejercer el liderazgo en su tarea y poner todo lo que se pueda de su parte para que la tarea se realice con éxito y se consigan los resultados deseados.
- i) Hacer sentir a los integrantes de la organización el deseo de participar y contribuir al proceso de mejora continua Los miembros de la organización no debieran estar mentalizados sino sentir la necesidad de participar y contribuir a la mejora de la calidad. Para ello es conveniente que estén concienciados y motivados sobre la necesidad de participar en la gestión de la calidad. De este modo, el proceso de mejora continua se consigue por el propio dinamismo de la organización.

- j) Mejorar la tecnología de la organización. Para conseguir la máxima satisfacción en el cliente ha de mejorar la tecnología cuando resulte rentable pues los beneficios son inmediatos.

### **Mejora continua en la prestación de servicios**

En la teoría de Villajuana (2017) la mejora continua en la prestación de servicios está referida a la innovación que se realicen en las empresas; entendiéndose como tal a los cambios en los rubros y tipos de confecciones; actividades y funciones de las empresas de servicios de confecciones; así como en los procesos y procedimientos industriales con el fin de reducir costos, gastos, tiempos, movimientos y otros aspectos relacionados. También se entiende como mejora continua al proceso de gestión relacionado al cumplimiento de las acciones, políticas, metas, objetivos, misión y visión de la empresa en el marco de la permanente innovación que se lleva a cabo. La mejora continua en la prestación de servicios es el proceso innovador emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad que una persona no podría alcanzar por sí sola. En este marco entra en juego la competitividad, que se define como la medida en que una empresa, bajo condiciones de mercado libre es capaz de producir bienes y servicios que superen la prueba de los mercados, manteniendo o expandiendo al mismo tiempo las rentas reales de sus empleados y socios. La mejora continua en la prestación de servicios es el conjunto de acciones innovativas que permiten obtener el máximo rendimiento de las actividades que desarrolla la entidad. Es hacer que los miembros de una entidad innoven y trabajen juntos con mayor productividad, que disfruten de su trabajo, que desarrollen sus destrezas y habilidades innovativas y que sean buenos representantes de la empresa, presenta un gran reto para los directivos de la misma.

## **III. MÉTODO**

### **3.1. Tipo de investigación**

#### **3.1.1. Tipo**

El modelo cooperativo de servicios múltiples y los servicios de vivienda, educación y salud de los miembros de la Policía Nacional del Perú; califica como una investigación aplicada; por cuanto se propone aplicar del modelo cooperativo de servicios múltiples como para solucionar el problema de los servicios de vivienda, educación y salud de los miembros de la Policía Nacional del Perú.

#### **3.1.2. Nivel**

El modelo cooperativo de servicios múltiples y los servicios de vivienda, educación y salud de los miembros de la Policía Nacional del Perú; es un trabajo del descriptivo por cuanto se especifica todos los aspectos del modelo cooperativo de servicios múltiples y los servicios de vivienda, educación y salud de los miembros de la Policía Nacional del Perú. También será de tipo explicativo, por cuanto el modelo cooperativo de servicios múltiples explica la forma como solucionar los servicios de vivienda, educación y salud de los miembros de la Policía Nacional del Perú. También califica como una investigación correlacional-causal; en la medida que las variables se asocian y asimismo una explica a la otra.

#### **3.1.3. Métodos**

El modelo cooperativo de servicios múltiples y los servicios de vivienda, educación y salud de los miembros de la Policía Nacional del Perú; ha considerado el método analítico para especificar las variables, dimensiones e indicadores del modelo cooperativo de servicios múltiples y los servicios de vivienda, educación y salud de los miembros de la Policía Nacional del Perú. También descriptivo ara describir todos los aspectos relacionados con el modelo

cooperativo de servicios múltiples y los servicios de vivienda, educación y salud de los miembros de la Policía Nacional del Perú. También inductivo en la medida que ha servido para inferir el modelo cooperativo de servicios múltiples y los servicios de vivienda, educación y salud de los miembros de la Policía Nacional del Perú. También se inferirá los resultados de la muestra en la población. Asimismo el trabajo ha considerado el método deductivo por cuanto ha servido para sacar las conclusiones del modelo cooperativo de servicios múltiples y los servicios de vivienda, educación y salud de los miembros de la Policía Nacional del Perú. Igualmente se ha utilizado el método sintético para realizar los resúmenes de la información que ha sido considerada en el trabajo. Paralelamente se ha utilizado el método estadístico para llevar a cabo la contrastación de la hipótesis, al permitir determinar la correlación de Spearman, el grado de significancia del modelo como la regresión del modelo respectivo.

#### **3.1.4. Diseño**

El modelo cooperativo de servicios múltiples y los servicios de vivienda, educación y salud de los miembros de la Policía Nacional del Perú; ha aplicado el diseño no experimental, por cuanto el trabajo desarrollado no requiere comprobación ni demostración en la realidad de las cooperativas materia de estudio. Dicho diseño se define como la investigación que se realizará sin manipular deliberadamente el modelo cooperativo de servicios múltiples y los servicios de vivienda, educación y salud de los miembros de la Policía Nacional del Perú. De otro lado, en este diseño se observaron el modelo cooperativo de servicios múltiples y los servicios de vivienda, educación y salud de los miembros de la Policía Nacional del Perú; tal y como se dieron en su contexto natural, después de lo cual se ha analizado e interpretado. El diseño de la investigación de manera estricta conduce al desarrollo de la investigación por lo que debe ser tomado en cuenta en todo momento.

## 3.2. Población y muestra

### 3.2.1. Población

El modelo cooperativo de servicios múltiples y los servicios de vivienda, educación y salud de los miembros de la Policía Nacional del Perú; ha considerado una población de investigación conformada por 135 personas relacionadas con el trabajo desarrollado y distribuido de la manera como se indica en la tabla siguiente.

**Tabla 1**

*Distribución de la población*

<b>Nr</b>	<b>Participantes</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
1	Delegados de la cooperativa 1	27	20.00%
2	Delegados de la cooperativa 2	27	20.00%
3	Delegados de la cooperativa 3	27	20.00%
4	Delegados de la cooperativa 4	27	20.00%
5	Delegados de la cooperativa 5	27	20.00%
<b>Total</b>		135	100.00

### 3.2.2. Muestra

El modelo cooperativo de servicios múltiples y los servicios de vivienda, educación y salud de los miembros de la Policía Nacional del Perú; ha permitido considerar una muestra conformada por 100 personas relacionadas con el modelo cooperativo de servicios múltiples y los servicios de vivienda, educación y salud de los miembros de la Policía Nacional del Perú.

Para definir el tamaño de la muestra se ha utilizado el método probabilístico.

Para determinar el valor de la muestra se ha aplicado la fórmula generalmente aceptada para poblaciones menores de 100,000.

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

**Tabla 2****Detalles de la fórmula de la muestra**

<b>Sigla</b>	<b>Significado</b>
<b>n</b>	Es el tamaño de la muestra
<b>P y q</b>	Representan la probabilidad de la población de estar o no incluidas
<b>Z</b>	Representa el intervalo de confianza del 95 % en la estimación de la muestra
<b>N</b>	El total de la población
<b>EE</b>	Representa el error estándar de la estimación.

**Sustituyendo:**

$$n = (0.5 \times 0.5 \times (1.96)^2 \times 135) / (((0.05)^2 \times 134) + (0.5 \times 0.5 \times (1.96)^2))$$

$$n = 100$$

**Tabla 3***Distribución de la muestra*

<b>Nr</b>	<b>Participantes</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
1	Delegados de la Cooperativa 1	20	20.00%
2	Delegados de la Cooperativa 2	20	20.00%
3	Delegados de la Cooperativa 3	20	20.00%
4	Delegados de la Cooperativa 4	20	20.00%
5	Delegados de la Cooperativa 5	20	20.00%
<b>Total</b>		100	100.00

### 3.3. Operacionalización de variables

#### 3.3.1. Variables y dimensiones

**Tabla 4**

*Variables y dimensiones de la investigación*

Variables	Dimensiones
<b>Variable independiente</b>  X. Modelo cooperativo de servicios múltiples	X.1. Principios cooperativos
	X.2. Objetivos cooperativos
	X.3. Políticas cooperativas
	X.4. Estrategias cooperativas
	X5. Control cooperativo
<b>Variable dependiente</b>  Y. Servicios cooperativos de vivienda, educación y salud	Y.1. Economía en la prestación de servicios
	Y.2. Eficiencia en la prestación de servicios
	Y.3. Efectividad en la prestación de servicios
	Y.4. Calidad en la prestación de servicios
	Y.5. Mejora continua en la prestación de servicios
<b>Dimensión espacial:</b>	
Z. Cooperativas de Servicios Múltiples de los Miembros de la Policía Nacional del Perú	

**Tabla 5***Relación de las variables, dimensiones e indicadores de la investigación*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Nr de ítem</b>	<b>Relación</b>
<b>Variable independiente</b> X. Modelo cooperativo de servicios múltiples	X.1. Principios cooperativos	Estatuto Reglamentos	2	
	X.2. Objetivos cooperativos	Estatuto Reglamentos	2	
	X.3. Políticas cooperativas	Estatuto Reglamentos	2	
	X.4. Estrategias cooperativas	Estatuto Reglamentos	2	X- y- z X.1., y., z
	X5. Control cooperativo	Estatuto Reglamentos	2	X.2. Y., z
<b>Variable dependiente</b> Y. Servicios cooperativos de vivienda, educación y salud	Y.1. Economía en la prestación de servicios	Plan estratégico Plan operativo	2	X.3., y., z X.4., y., z
	Y.2. Eficiencia en la prestación de servicios	Plan estratégico Plan operativo	2	X.5., y., z
	Y.3. Efectividad en la prestación de servicios	Plan estratégico Plan operativo	2	
	Y.4. Calidad en la prestación de servicios	Plan estratégico Plan operativo	2	
	Y.5. Mejora continua en la prestación de servicios	Plan estratégico Plan operativo	2	
<b>Dimensión espacial</b>				
Z. Cooperativas de Servicios Múltiples de los Miembros de la Policía Nacional del Perú.				

### 3.3.2. Definición operacional de las variables

**Tabla 6**

*Definición operacional de las variables*

<b>Variables</b>	<b>Definición operacional</b>
<p><b>Variable independiente</b></p> <p>X. Modelo cooperativo de servicios múltiples</p>	<p>El modelo cooperativo de servicios múltiples opera en base a los principios cooperativos que sientan las bases en este tipo de empresas. Sobre lo anterior se establece a donde van estas entidades a través de los objetivos cooperativos; luego se formulan los grandes lineamientos mediante las políticas cooperativas; sobre las políticas se diseñan las estrategias cooperativas para llevar a cabo las actividades de las cooperativas, hasta llevar a cabo el control cooperativo y poder hacer los ajustes si fuera el caso.</p>
<p><b>Variable dependiente</b></p> <p>Y. Servicios cooperativos de vivienda, educación y salud.</p>	<p>Los servicios cooperativos de vivienda como educación y salud entre otros pueden ser prestados por las cooperativas de servicios múltiples; dichos servicios deben darse en una marco de economía en la prestación de servicios para reducir costos y aumentar beneficios; también con eficiencia en la prestación de servicios para racionalizar los recursos y mayor aprovechamiento posible; asimismo buscando la efectividad en la prestación de servicios para concretar las metas y objetivos empresariales; todo en el marco de la calidad en la prestación de servicios; y siempre buscando la mejora continua en la prestación de servicios que prestan las cooperativas de servicios múltiples para sus socios los miembros de la Policía Nacional del Perú que se afilian voluntariamente.</p>

### **3.4. Instrumentos**

El modelo cooperativo de servicios múltiples y los servicios de vivienda, educación y salud de los miembros de la Policía Nacional del Perú; ha considerado los instrumentos generalmente aceptados en los trabajos como los cuestionarios con las preguntas sobre las variables, dimensiones e indicadores de la investigación. De otra parte se ha aplicado las fichas bibliográficas las cuales se han utilizado para tomar anotaciones de las fuentes de información correspondientes sobre el modelo cooperativo de servicios múltiples y los servicios de vivienda, educación y salud de los miembros de la Policía Nacional del Perú. En forma similar se han aplicado las guías de análisis documental para disponer de la información que realmente se va a considerar en la investigación sobre el modelo cooperativo de servicios múltiples y los servicios de vivienda, educación y salud de los miembros de la Policía Nacional del Perú.

### **3.5. Procedimientos**

#### **3.5.1. Técnicas de recopilación de datos**

El modelo cooperativo de servicios múltiples y los servicios de vivienda, educación y salud de los miembros de la Policía Nacional del Perú; ha considerado a las encuestas para obtener respuestas en relación al modelo cooperativo de servicios múltiples y los servicios de vivienda, educación y salud de los miembros de la Policía Nacional del Perú. Asimismo se ha aplicado la toma de información para tomar información de las fuentes de información relacionadas al modelo cooperativo de servicios múltiples y los servicios de vivienda, educación y salud de los miembros de la Policía Nacional del Perú. Complementariamente se ha aplicado el análisis documental para evaluar la relevancia de la información relacionada con el modelo cooperativo de servicios múltiples y los servicios de vivienda, educación y salud de los miembros de la Policía Nacional del Perú.

### **3.5.2. Técnicas de procesamiento de datos**

El modelo cooperativo de servicios múltiples y los servicios de vivienda, educación y salud de los miembros de la Policía Nacional del Perú; ha llevado a que tenga que utilizarse el registro manual: Se aplicará para digitar la información de las diferentes fuentes sobre el modelo cooperativo de servicios múltiples y los servicios de vivienda, educación y salud de los miembros de la Policía Nacional del Perú. También el proceso computarizado con Excel: Para determinar diversos cálculos matemáticos y estadísticos de utilidad sobre el modelo cooperativo de servicios múltiples y los servicios de vivienda, educación y salud de los miembros de la Policía Nacional del Perú. Claro ni que decir el proceso computarizado con SPSS se ha utilizado para digitar, procesar y analizar datos y determinar indicadores promedios, de asociación y otros sobre el modelo cooperativo de servicios múltiples y los servicios de vivienda, educación y salud de los miembros de la Policía Nacional del Perú.

### **3.6. Análisis de datos**

El modelo cooperativo de servicios múltiples y los servicios de vivienda, educación y salud de los miembros de la Policía Nacional del Perú; ha permitido utilizar el análisis documental para conocer, comprender, analizar e interpretar las fuentes documentales primarias, secundarias y terciarias sobre el modelo cooperativo de servicios múltiples y los servicios de vivienda, educación y salud de los miembros de la Policía Nacional del Perú. También se ha aplicado la indagación para determinar la razonabilidad de la información relacionada con el modelo cooperativo de servicios múltiples y los servicios de vivienda, educación y salud de los miembros de la Policía Nacional del Perú. Asimismo se ha considerado a la conciliación de datos para comparar la información sobre el modelo cooperativo de servicios múltiples y los servicios de vivienda, educación y salud de los

miembros de la Policía Nacional del Perú de algunos autores serán conciliados con otras fuentes, para que sean tomados en cuenta.

### **3.7. Consideraciones éticas**

Contreras (2018) la ética institucional en las organizaciones es visualizada o estructurada en distintos rangos. El abordaje de Seitz es el que mejor se ajusta a nuestros propósitos pues abarca tres grandes áreas que son: colaboradores, ambiente laboral y consumidores. Esta concepción no únicamente toma en cuenta a la institución sino también a lo que la rodea, es decir, a la sociedad para la cual se trabaja. La Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FENACOAC–MICOOPE) debe considerar estos enfoques internos y externos, para demostrar su eficiencia y eficacia. Este estudio se hace necesario debido a que la conducta de la institución debe basarse en la seriedad, honorabilidad y responsabilidad, atributos que aseguran respaldo y prestigio a la cooperativa, además le otorga solvencia moral para que pueda dirigirse apropiadamente.

Un Código de Ética no pretende abarcar todas las situaciones que al respecto se presenten con los colaboradores o en el trabajo diario, es sólo un medio de consulta para orientar el comportamiento ético. En caso existan dudas sobre alguna situación, es responsabilidad de los colaboradores consultar con su superior la forma de proceder. El Código de Ética no sólo sirve de guía a la acción moral, sino que también mediante él, el personal declara su intención de cumplir con la sociedad y la institución, de servirla con lealtad y diligencia y de respetarse a sí misma. Por eso uno de los objetivos principales de su estructuración y observancia es que sea visto como un compromiso que la organización asume colectivamente y no sólo como un conjunto de obligaciones de los colaboradores ante la dirección.

## IV: RESULTADOS

### 4.1. Análisis e interpretación de los resultados de la investigación

#### 4.1.1. Análisis e interpretación de los resultados de la variable independiente

##### Resultado 1

¿Considera usted que el modelo cooperativo de servicios múltiples podrá facilitar los servicios cooperativos de vivienda, educación y a salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú?

**Tabla 7**

*El modelo cooperativo de servicios múltiples podrá facilitar los servicios cooperativos.*

<b>Nr</b>	<b>Alternativas</b>	<b>Cant</b>	<b>%</b>
1	De ninguna manera apruebo lo indicado	00	00.00
2	No apruebo parcialmente lo indicado	00	00.00
3	No dispongo de elementos para responder	00	07.00
4	Apruebo parcialmente lo indicado	00	00.00
5	Apruebo totalmente lo indicado	93	93.00
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100.00</b>

**Nota:**

Al respecto se tiene que los encuestados en alta proporción apoyan la alternativa que favorece la investigación, por cuanto el 93% acepta que el modelo cooperativo de servicios múltiples podrá facilitar los servicios cooperativos de vivienda, educación y a salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú.

## Resultado 2

¿Estima usted que los principios cooperativos son las leyes fundamentales por los cuales se rige el modelo cooperativo de servicios múltiples?

**Tabla 8**

*Los principios cooperativos son las leyes fundamentales.*

<b>Nr</b>	<b>Alternativas</b>	<b>Cant</b>	<b>%</b>
1	De ninguna manera apruebo lo indicado	00	00.00
2	No apruebo parcialmente lo indicado	00	0.00
3	No dispongo de elementos para responder	10	10.00
4	Apruebo parcialmente lo indicado	00	00.00
5	Apruebo totalmente lo indicado	90	90.00
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100.00</b>

**Nota:**

Al respecto se tiene que los encuestados en alta proporción apoyan la alternativa que favorece la investigación, por cuanto el 90% acepta que los principios cooperativos son las leyes fundamentales por los cuales se rige el modelo cooperativo de servicios múltiples.

### Resultado 3

¿Considera usted que los principios cooperativos propician la cooperación entre socios del modelo cooperativo de servicios múltiples?

**Tabla 9**

*Los principios cooperativos propician la cooperación entre socios.*

<b>Nr</b>	<b>Alternativas</b>	<b>Cant</b>	<b>%</b>
1	De ninguna manera apruebo lo indicado	09	09.00
2	No apruebo parcialmente lo indicado	00	00.00
3	No dispongo de elementos para responder	00	00.00
4	Apruebo parcialmente lo indicado	00	00.00
5	Apruebo totalmente lo indicado	91	91.00
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100.00</b>

**Nota:**

Al respecto se tiene que los encuestados en alta proporción apoyan la alternativa que favorece la investigación, por cuanto el 91% acepta que los principios cooperativos propician la cooperación entre socios del modelo cooperativo de servicios múltiples.

#### Resultado 4

¿Estima usted que los objetivos cooperativos son la base para establecer las políticas, estrategias, tácticas y acciones en el modelo cooperativo de servicios múltiples?

**Tabla 10**

*Los objetivos cooperativos son la base para establecer las políticas, estrategias.*

<b>Nr</b>	<b>Alternativas</b>	<b>Cant</b>	<b>%</b>
1	De ninguna manera apruebo lo indicado	10	10.00
2	No apruebo parcialmente lo indicado	00	00.00
3	No dispongo de elementos para responder	00	00.00
4	Apruebo parcialmente lo indicado	00	00.00
5	Apruebo totalmente lo indicado	90	90.00
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100.00</b>

**Nota:**

Al respecto se tiene que los encuestados en alta proporción apoyan la alternativa que favorece la investigación, por cuanto el 90% acepta que los objetivos cooperativos son la base para establecer las políticas, estrategias, tácticas y acciones en el modelo cooperativo de servicios múltiples.

### Resultado 5

¿Considera usted que los objetivos son los propósitos que buscan lograr las cooperativas de servicios múltiples para sus socios los miembros de la PNP?

**Tabla 11**

*Los objetivos son los propósitos que buscan lograr las cooperativas.*

<b>Nr</b>	<b>Alternativas</b>	<b>Cant</b>	<b>%</b>
1	De ninguna manera apruebo lo indicado	00	00.00
2	No apruebo parcialmente lo indicado	00	00.00
3	No dispongo de elementos para responder	10	10.00
4	Apruebo parcialmente lo indicado	00	00.00
5	Apruebo totalmente lo indicado	90	90.00
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100.00</b>

**Nota:**

Al respecto se tiene que los encuestados en alta proporción apoyan la alternativa que favorece la investigación, por cuanto el 90% acepta que los objetivos son los propósitos que buscan lograr las cooperativas de servicios múltiples para sus socios los miembros de la PNP.

### Resultado 6

¿Estima usted que las políticas son los grandes lineamientos sobre el aspecto asociativo, administrativo y operativo de los servicios que prestan las cooperativas de servicios múltiples?

**Tabla 12**

*Las políticas son los grandes lineamientos.*

<b>Nr</b>	<b>Alternativas</b>	<b>Cant</b>	<b>%</b>
1	De ninguna manera apruebo lo indicado	10	10.00
2	No apruebo parcialmente lo indicado	00	00.00
3	No dispongo de elementos para responder	00	00.00
4	Apruebo parcialmente lo indicado	00	00.00
5	Apruebo totalmente lo indicado	10	90.00
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100.00</b>

**Nota:**

Al respecto se tiene que los encuestados en alta proporción apoyan la alternativa que favorece la investigación, por cuanto el 90% acepta que las políticas son los grandes lineamientos sobre el aspecto asociativo, administrativo y operativo de los servicios que prestan las cooperativas de servicios múltiples.

### Resultado 7

¿Considera usted que las políticas consideran aspectos logísticos, tesorería, personal, contabilidad, control y otros de las cooperativas de servicios múltiples?

**Tabla 13**

*Las políticas consideran aspectos logísticos, tesorería, personal, contabilidad, control.*

<b>Nr</b>	<b>Alternativas</b>	<b>Cant</b>	<b>%</b>
1	De ninguna manera apruebo lo indicado	08	08.00
2	No apruebo parcialmente lo indicado	00	00.00
3	No dispongo de elementos para responder	00	00.00
4	Apruebo parcialmente lo indicado	00	00.00
5	Apruebo totalmente lo indicado	92	92.00
<b>Total</b>		<b>326</b>	<b>100.00</b>

**Nota:**

Al respecto se tiene que los encuestados en alta proporción apoyan la alternativa que favorece la investigación, por cuanto el 92% acepta que las políticas consideran aspectos logísticos, tesorería, personal, contabilidad, control y otros de las cooperativas de servicios múltiples.

### Resultado 8

¿Estima usted que las estrategias cooperativas son la forma como se van a concretar las políticas de las cooperativas de servicios múltiples de los miembros de la PNP?

**Tabla 14**

*Las estrategias cooperativas son la forma como se van a concretar las políticas.*

<b>Nr</b>	<b>Alternativas</b>	<b>Cant</b>	<b>%</b>
1	De ninguna manera apruebo lo indicado	09	09.00
2	No apruebo parcialmente lo indicado	00	00.00
3	No dispongo de elementos para responder	00	00.00
4	Apruebo parcialmente lo indicado	00	00.00
5	Apruebo totalmente lo indicado	91	91.00
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100.00</b>

**Nota:**

Al respecto se tiene que los encuestados en alta proporción apoyan la alternativa que favorece la investigación, por cuanto el 91% acepta que las estrategias cooperativas son la forma como se van a concretar las políticas de las cooperativas de servicios múltiples de los miembros de la PNP.

### Resultado 9

¿Considera usted que las estrategias abarcan las tácticas y acciones específicas que deben realizar en favor de los socios las cooperativas de servicios múltiples de los miembros de la PNP?

**Tabla 15**

*Las estrategias abarcan las tácticas y acciones específicas.*

<b>Nr</b>	<b>Alternativas</b>	<b>Cant</b>	<b>%</b>
1	De ninguna manera apruebo lo indicado	10	10.00
2	No apruebo parcialmente lo indicado	00	0.00
3	No dispongo de elementos para responder	00	00.00
4	Apruebo parcialmente lo indicado	00	00.00
5	Apruebo totalmente lo indicado	90	90.00
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100.00</b>

**Nota:**

Al respecto se tiene que los encuestados en alta proporción apoyan la alternativa que favorece la investigación, por cuanto el 90% acepta que las estrategias abarcan las tácticas y acciones específicas que deben realizar en favor de los socios las cooperativas de servicios múltiples de los miembros de la PNP.

### Resultado 10

¿Estima usted que el control cooperativo es llevado a cabo por el Consejo de Vigilancia como la Auditoría Interna de las cooperativas de servicios múltiples de los miembros de la PNP?

**Tabla 16**

*El control cooperativo es llevado a cabo por el Consejo de Vigilancia.*

<b>Nr</b>	<b>Alternativas</b>	<b>Cant</b>	<b>%</b>
1	De ninguna manera apruebo lo indicado	08	08.00
2	No apruebo parcialmente lo indicado	00	00.00
3	No dispongo de elementos para responder	00	00.00
4	Apruebo parcialmente lo indicado	00	00.00
5	Apruebo totalmente lo indicado	92	92.00
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100.00</b>

**Nota:**

Al respecto se tiene que los encuestados en alta proporción apoyan la alternativa que favorece la investigación, por cuanto el 92% acepta que el control cooperativo es llevado a cabo por el Consejo de Vigilancia como la Auditoría Interna de las cooperativas de servicios múltiples de los miembros de la PNP.

### Resultado 11

¿Considera usted que el control abarca lo asociativo, dirigencial, gerencial, operativo; a nivel previo, simultáneo o posterior de las cooperativas de servicios múltiples de los miembros de la PNP?

**Tabla 17**

*El control es asociativo, dirigencial, gerencial, operativo.*

<b>Nr</b>	<b>Alternativas</b>	<b>Cant</b>	<b>%</b>
1	De ninguna manera apruebo lo indicado	07	07.00
2	No apruebo parcialmente lo indicado	00	00.00
3	No dispongo de elementos para responder	00	00.00
4	Apruebo parcialmente lo indicado	00	00.00
5	Apruebo totalmente lo indicado	93	93.00
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100.00</b>

**Nota:**

Al respecto se tiene que los encuestados en alta proporción apoyan la alternativa que favorece la investigación, por cuanto el 93% acepta que el control abarca lo asociativo, dirigencial, gerencial, operativo; a nivel previo, simultáneo o posterior de las cooperativas de servicios múltiples de los miembros de la PNP.

#### 4.1.2. Análisis e interpretación de los resultados de la variable dependiente

##### Resultado 12

¿Estima usted que las cooperativas de servicios múltiples deben facilitar los servicios cooperativos de vivienda, educación, salud y otros para cumplir los principios respectivos y generar valor en los socios miembros de la PNP?

**Tabla 18**

*Las cooperativas de servicios múltiples deben facilitar los servicios cooperativos.*

<b>Nr</b>	<b>Alternativas</b>	<b>Cant</b>	<b>%</b>
1	De ninguna manera apruebo lo indicado	07	07.00
2	No apruebo parcialmente lo indicado	00	00.00
3	No dispongo de elementos para responder	00	00.00
4	Apruebo parcialmente lo indicado	00	00.00
5	Apruebo totalmente lo indicado	93	93.00
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100.00</b>

**Nota:**

Al respecto se tiene que los encuestados en alta proporción apoyan la alternativa que favorece la investigación, por cuanto el 93% acepta que las cooperativas de servicios múltiples deben facilitar los servicios cooperativos de vivienda, educación, salud y otros para cumplir los principios respectivos y generar valor en los socios miembros de la PNP.

**Resultado 13**

¿Considera usted que la economía en la prestación de servicios de vivienda, salud y educación debe facilitarse al menor costo para el socio de las cooperativas de servicios múltiples?

**Tabla 19**

*La economía debe facilitarse al menor costo para el socio.*

<b>Nr</b>	<b>Alternativas</b>	<b>Cant</b>	<b>%</b>
1	De ninguna manera apruebo lo indicado	00	00.00
2	No apruebo parcialmente lo indicado	00	00.00
3	No dispongo de elementos para responder	10	10.00
4	Apruebo parcialmente lo indicado	00	00.00
5	Apruebo totalmente lo indicado	90	90.00
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100.00</b>

**Nota:**

Al respecto se tiene que los encuestados en alta proporción apoyan la alternativa que favorece la investigación, por cuanto el 90% acepta que la economía en la prestación de servicios de vivienda, salud y educación debe facilitarse al menor costo para el socio de las cooperativas de servicios múltiples.

### Resultado 14

¿Estima usted que la economía en la prestación de servicios de vivienda, salud y educación debe facilitar un alto beneficio para el socio de las cooperativas de servicios múltiples?

**Tabla 20**

*La economía debe facilitar un alto beneficio para el socio.*

<b>Nr</b>	<b>Alternativas</b>	<b>Cant</b>	<b>%</b>
1	De ninguna manera apruebo lo indicado	07	07.00
2	No apruebo parcialmente lo indicado	00	00.00
3	No dispongo de elementos para responder	00	00.00
4	Apruebo parcialmente lo indicado	00	00.00
5	Apruebo totalmente lo indicado	93	93.00
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100.00</b>

**Nota:**

Al respecto se tiene que los encuestados en alta proporción apoyan la alternativa que favorece la investigación, por cuanto el 93% acepta que la economía en la prestación de servicios de vivienda, salud y educación debe facilitar un alto beneficio para el socio de las cooperativas de servicios múltiples.

**Resultado 15**

¿Considera usted que la eficiencia en la prestación de servicios de vivienda, educación y salud consiste en racionalizar los recursos de las cooperativas de servicios múltiples?

**Tabla 21**

*La eficiencia consiste en racionalizar los recursos.*

<b>Nr</b>	<b>Alternativas</b>	<b>Cant</b>	<b>%</b>
1	De ninguna manera apruebo lo indicado	09	09.00
2	No apruebo parcialmente lo indicado	00	00.00
3	No dispongo de elementos para responder	00	00.00
4	Apruebo parcialmente lo indicado	00	00.00
5	Apruebo totalmente lo indicado	91	91.00
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100.00</b>

**Nota:**

Al respecto se tiene que los encuestados en alta proporción apoyan la alternativa que favorece la investigación, por cuanto el 91% acepta que la eficiencia en la prestación de servicios de vivienda, educación y salud consiste en racionalizar los recursos de las cooperativas de servicios múltiples.

### Resultado 16

¿Estima usted que la eficiencia en la prestación de servicios de vivienda, educación y salud consiste en procurar obtener el mayor aprovechamiento posible de los recursos de las cooperativas de servicios múltiples?

**Tabla 22**

*La eficiencia consiste en obtener el mayor aprovechamiento posible de los recursos.*

<b>Nr</b>	<b>Alternativas</b>	<b>Cant</b>	<b>%</b>
1	De ninguna manera apruebo lo indicado	07	07.00
2	No apruebo parcialmente lo indicado	00	00.00
3	No dispongo de elementos para responder	00	00.00
4	Apruebo parcialmente lo indicado	00	00.00
5	Apruebo totalmente lo indicado	93	93.00
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100.00</b>

**Nota:**

Al respecto se tiene que los encuestados en alta proporción apoyan la alternativa que favorece la investigación, por cuanto el 93% acepta que la eficiencia en la prestación de servicios de vivienda, educación y salud consiste en procurar obtener el mayor aprovechamiento posible de los recursos de las cooperativas de servicios múltiples.

### Resultado 17

¿Considera usted que la efectividad en la prestación de servicios de vivienda, educación y salud consiste en lograr las metas y objetivos establecidos por las cooperativas de servicios múltiples?

**Tabla 23**

*La efectividad consiste en lograr las metas y objetivos.*

Nr	Alternativas	Cant	%
1	De ninguna manera apruebo lo indicado	03	03.00
2	No apruebo parcialmente lo indicado	05	05.00
3	No dispongo de elementos para responder	00	00.00
4	Apruebo parcialmente lo indicado	00	00.00
5	Apruebo totalmente lo indicado	92	92.00
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100.00</b>

**Nota:**

Al respecto se tiene que los encuestados en alta proporción apoyan la alternativa que favorece la investigación, por cuanto el 92% acepta que la efectividad en la prestación de servicios de vivienda, educación y salud consiste en lograr las metas y objetivos establecidos por las cooperativas de servicios múltiples.

### Resultado 18

¿Estima usted que la efectividad en la prestación de servicios de vivienda, educación y salud es la sumatoria de la economía, eficiencia y calidad que tengan las cooperativas de servicios múltiples?

**Tabla 24**

*La efectividad es la sumatoria de la economía, eficiencia y calidad.*

<b>Nr</b>	<b>Alternativas</b>	<b>Cant</b>	<b>%</b>
1	De ninguna manera apruebo lo indicado	08	08.00
2	No apruebo parcialmente lo indicado	00	00.00
3	No dispongo de elementos para responder	00	00.00
4	Apruebo parcialmente lo indicado	00	00.00
5	Apruebo totalmente lo indicado	92	92.00
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100.00</b>

**Nota:**

Al respecto se tiene que los encuestados en alta proporción apoyan la alternativa que favorece la investigación, por cuanto el 92% acepta que la efectividad en la prestación de servicios de vivienda, educación y salud es la sumatoria de la economía, eficiencia y calidad que tengan las cooperativas de servicios múltiples.

### Resultado 19

¿Considera usted que la prestación de servicios de vivienda, educación y salud debe facilitarse a los socios con los mayores estándares?

**Tabla 24**

*La prestación de servicios de vivienda, educación y salud debe facilitarse a los socios.*

<b>Nr</b>	<b>Alternativas</b>	<b>Cant</b>	<b>%</b>
1	De ninguna manera apruebo lo indicado	09	09.00
2	No apruebo parcialmente lo indicado	00	00.00
3	No dispongo de elementos para responder	00	00.00
4	Apruebo parcialmente lo indicado	00	00.00
5	Apruebo totalmente lo indicado	91	91.00
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100.00</b>

**Nota:**

Al respecto se tiene que los encuestados en alta proporción apoyan la alternativa que favorece la investigación, por cuanto el 91% acepta que la prestación de servicios de vivienda, educación y salud debe facilitarse a los socios con los mayores estándares.

### Resultado 20

¿Estima usted que la calidad en la prestación de servicios de vivienda, educación y salud genera automáticamente valor agregado en el socio de las cooperativas de servicios múltiples?

**Tabla 26**

*La calidad genera automáticamente valor agregado en el socio.*

<b>Nr</b>	<b>Alternativas</b>	<b>Cant</b>	<b>%</b>
1	De ninguna manera apruebo lo indicado	00	00.00
2	No apruebo parcialmente lo indicado	00	00.00
3	No dispongo de elementos para responder	07	07.00
4	Apruebo parcialmente lo indicado	00	00.00
5	Apruebo totalmente lo indicado	93	93.00
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100.00</b>

**Nota:**

Al respecto se tiene que los encuestados en alta proporción apoyan la alternativa que favorece la investigación, por cuanto el 93% acepta que la calidad en la prestación de servicios de vivienda, educación y salud genera automáticamente valor agregado en el socio de las cooperativas de servicios múltiples.

### Resultado 21

¿Considera usted que la mejora continua en la prestación de servicios consiste en la creatividad para facilitar los servicios cooperativos de vivienda, educación y salud en favor de los socios de las cooperativas de servicios múltiples?

**Tabla 27**

*La mejora continua consiste en la creatividad.*

<b>Nr</b>	<b>Alternativas</b>	<b>Cant</b>	<b>%</b>
1	De ninguna manera apruebo lo indicado	00	00.00
2	No apruebo parcialmente lo indicado	00	00.00
3	No dispongo de elementos para responder	11	11.00
4	Apruebo parcialmente lo indicado	00	00.00
5	Apruebo totalmente lo indicado	89	89.00
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100.00</b>

**Nota:**

Al respecto se tiene que los encuestados en alta proporción apoyan la alternativa que favorece la investigación, por cuanto el 89% acepta que la mejora continua en la prestación de servicios consiste en la creatividad para facilitar los servicios cooperativos de vivienda, educación y salud en favor de los socios de las cooperativas de servicios múltiples.

## Resultado 22

¿Estima usted que la mejora continua en la prestación de servicios consiste en la innovación para facilitar los servicios cooperativos de vivienda, educación y salud en favor de los socios de las cooperativas de servicios múltiples?

**Tabla 28**

*La mejora continua consiste en la innovación para facilitar los servicios cooperativos.*

<b>Nr</b>	<b>Alternativas</b>	<b>Cant</b>	<b>%</b>
1	De ninguna manera apruebo lo indicado	00	00.00
2	No apruebo parcialmente lo indicado	00	00.00
3	No dispongo de elementos para responder	10	10.00
4	Apruebo parcialmente lo indicado	00	00.00
5	Apruebo totalmente lo indicado	90	90.00
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100.00</b>

**Nota:**

Al respecto se tiene que los encuestados en alta proporción apoyan la alternativa que favorece la investigación, por cuanto el 90% acepta que la mejora continua en la prestación de servicios consiste en la innovación para facilitar los servicios cooperativos de vivienda, educación y salud en favor de los socios de las cooperativas de servicios múltiples.

## 4.2. Contrastación de hipótesis de la investigación

### 4.2.1. Contrastación de la hipótesis general

#### Hipótesis nula:

**H0:** El modelo cooperativo de servicios múltiples **NO** influye en grado razonable en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú.

#### Hipótesis Alternativa:

**H1:** El modelo cooperativo de servicios múltiples influye en grado razonable en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú.

**Tabla 29**

*Correlación entre las variables de la hipótesis general*

<b>Variables de la Hipótesis</b>	<b>Correlación y Grado de significancia</b>	<b>Modelo cooperativo de servicios múltiples</b>	<b>Servicios cooperativos de vivienda, educación y salud</b>
<b>Modelo cooperativo de servicios múltiples</b>	Correlación de Spearman	100%	<b>92.44%</b>
	Sig. (bilateral)		<b>2.09%</b>
	Muestra	100	100
<b>Servicios cooperativos de vivienda, educación y salud</b>	Correlación de Spearman	<b>92.44%</b>	100%
	Sig. (bilateral)	<b>2.09%</b>	
	Muestra	100	100

**Nota:**

La Correlación de spearman mide el grado de asociación entre las variables de las hipótesis, el mismo que es igual a 92.44%; lo que comprueba que la asociación es alta y significativa para los propósitos del trabajo realizado. Asimismo se tiene un razonable valor de significancia (Sig.), igual a 2.09%, porcentaje que es menor al margen de error propuesto del 5.00%, lo que estadísticamente permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa.

**Tabla 30**

*Correlación de Spearman y regresión lineal de la hipótesis general.*

Modelo	Correlación ( R )	Regresión (R cuadrado)
1	92.44%	85.45%

**Nota:**

La Regresión lineal proporciona el Coeficiente de Determinación Lineal (R cuadrado) igual a 85.45%; lo que estadísticamente indica el peso que tiene la variable independiente: sobre la dependiente.

Por tanto, se concluye que el modelo cooperativo de servicios múltiples influye en grado razonable en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú.

## 4.2.2. Contrastación de las hipótesis específicas

### 4.2.2.1. Contrastación de la hipótesis específica a)

#### Hipótesis nula:

**H0:** Los principios del modelo cooperativo de servicios múltiples **NO** inciden en grado razonable en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú.

En cambio, la hipótesis alternativa es la siguiente:

#### Hipótesis Alternativa:

**H1:** Los principios del modelo cooperativo de servicios múltiples inciden en grado razonable en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú.

**Tabla 31**

*Correlación entre las variables de la hipótesis específica a)*

<b>Variables de la Hipótesis</b>	<b>Correlación y Grado de significancia</b>	<b>Principios del modelo cooperativo de servicios múltiples</b>	<b>Servicios cooperativos de vivienda, educación y salud</b>
<b>Principios del modelo cooperativo de servicios múltiples</b>	Correlación de Spearman	100%	<b>92.51%</b>
	Sig. (bilateral)		<b>2.75%</b>
	Muestra	100	100
<b>Servicios cooperativos de vivienda, educación y salud</b>	Correlación de Spearman	<b>92.51%</b>	100%
	Sig. (bilateral)	<b>2.75%</b>	
	Muestra	100	100

**Nota:**

La Correlación de spearman mide el grado de asociación entre las variables de las hipótesis, el mismo que es igual a 92.51%; lo que comprueba que la asociación es alta y significativa para los propósitos del trabajo realizado. Asimismo se tiene un razonable valor de significancia (Sig.), igual a 2.75%, porcentaje que es menor al margen de error propuesto del 5.00%, lo que estadísticamente permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa.

**Tabla 32**

*Correlación de Spearman y regresión lineal de la hipótesis específica a)*

Modelo	Correlación ( R )	Regresión (R cuadrado)
1	92.51%	85.58%

**Nota:**

La Regresión lineal proporciona el Coeficiente de Determinación Lineal (R cuadrado) igual a 85.58%; lo que estadísticamente indica el peso que tiene la variable independiente: sobre la dependiente.

Se concluye que los principios del modelo cooperativo de servicios múltiples inciden en grado razonable en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú.

#### 4.2.2.2. Contratación de la hipótesis específica b)

##### Hipótesis nula:

**H0:** Los objetivos del modelo cooperativo de servicios múltiples **NO** influyen en grado razonable en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú.

En cambio, la hipótesis alternativa es la siguiente:

##### Hipótesis Alternativa:

**H1:** Los objetivos del modelo cooperativo de servicios múltiples influyen en grado razonable en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú.

**Tabla 33**

*Correlación entre las variables de la hipótesis específica b)*

Variables de la Hipótesis	Correlación y Grado de significancia	Objetivos del modelo cooperativo de servicios múltiples	Servicios cooperativos de vivienda, educación y salud
Objetivos del modelo cooperativo de servicios múltiples	Correlación de Spearman	100%	<b>92.11%</b>
	Sig. (bilateral)		<b>1.98%</b>
	Muestra	100	100
Servicios cooperativos de vivienda, educación y salud	Correlación de Spearman	<b>92.11%</b>	100%
	Sig. (bilateral)	<b>1.98%</b>	
	Muestra	100	100

**Nota:**

La Correlación de spearman mide el grado de asociación entre las variables de las hipótesis, el mismo que es igual a 92.11%; lo que comprueba que la asociación es alta y significativa para los propósitos del trabajo realizado. Asimismo se tiene un razonable valor de significancia (Sig.), igual a 1.98%, porcentaje que es menor al margen de error propuesto del 5.00%, lo que estadísticamente permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa.

**Tabla 34**

*Correlación de Spearman y regresión lineal de la hipótesis específica b)*

Modelo	Correlación ( R )	Regresión (R cuadrado)
1	92.11%	84.84%

**Nota:**

La Regresión lineal proporciona el Coeficiente de Determinación Lineal (R cuadrado) igual a 84.84%; lo que estadísticamente indica el peso que tiene la variable independiente: sobre la dependiente.

Se concluye que los objetivos del modelo cooperativo de servicios múltiples influyen en grado razonable en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú.

#### 4.2.2.3. Contratación de la hipótesis específica c)

##### Hipótesis nula:

**H0:** Las políticas del modelo cooperativo de servicios múltiples **NO** inciden en grado razonable en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú.

En cambio, la hipótesis alternativa es la siguiente:

##### Hipótesis Alternativa:

**H1:** Las políticas del modelo cooperativo de servicios múltiples inciden en grado razonable en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú.

**Tabla 35**

*Correlación entre las variables de la hipótesis específica c)*

<b>VARIABLES DE LA HIPÓTESIS</b>	<b>CORRELACIÓN Y GRADO DE SIGNIFICANCIA</b>	<b>POLÍTICAS DEL MODELO COOPERATIVO DE SERVICIOS MÚLTIPLES</b>	<b>SERVICIOS COOPERATIVOS DE VIVIENDA, EDUCACIÓN Y SALUD</b>
<b>Políticas del modelo cooperativo de servicios múltiples</b>	Correlación de Spearman	100%	<b>92.43%</b>
	Sig. (bilateral)		<b>2.01%</b>
	Muestra	100	100
<b>Servicios cooperativos de vivienda, educación y salud</b>	Correlación de Spearman	<b>92.43%</b>	100%
	Sig. (bilateral)	<b>2.01%</b>	
	Muestra	100	100

**Nota:**

La Correlación de spearman mide el grado de asociación entre las variables de las hipótesis, el mismo que es igual a 92.43%; lo que comprueba que la asociación es alta y significativa para los propósitos del trabajo realizado. Asimismo se tiene un razonable valor de significancia (Sig.), igual a 2.01%, porcentaje que es menor al margen de error propuesto del 5.00%, lo que estadísticamente permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Dichos valores no se deben a la casualidad, sino a la lógica y sentido del trabajo realizado.

**Tabla 36**

*Correlación de Spearman y regresión lineal de la hipótesis específica c)*

Modelo	Correlación ( R )	Regresión (R cuadrado)
1	92.43%	85.43%

**Nota:**

La Regresión lineal proporciona el Coeficiente de Determinación Lineal (R cuadrado) igual a 85.43%; lo que estadísticamente indica el peso que tiene la variable independiente: sobre la dependiente.

Se concluye que las políticas del modelo cooperativo de servicios múltiples inciden en grado razonable en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú.

#### 4.2.2.4. Contrastación de la hipótesis específica d)

##### Hipótesis nula:

**H0:** Las estrategias del modelo cooperativo de servicios múltiples **NO** influyen en grado razonable en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú.

En cambio, la hipótesis alternativa es la siguiente:

##### Hipótesis Alternativa:

**H1:** Las estrategias del modelo cooperativo de servicios múltiples influyen en grado razonable en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú.

**Tabla 37**

*Correlación entre las variables de la hipótesis específica d)*

<b>VARIABLES DE LA HIPÓTESIS</b>	<b>CORRELACIÓN Y GRADO DE SIGNIFICANCIA</b>	<b>ESTRATEGIAS DEL MODELO COOPERATIVO DE SERVICIOS MÚLTIPLES</b>	<b>SERVICIOS COOPERATIVOS DE VIVIENDA, EDUCACIÓN Y SALUD</b>
<b>Estrategias del modelo cooperativo de servicios múltiples</b>	Correlación de Spearman	100%	<b>92.08%</b>
	Sig. (bilateral)		<b>2.77%</b>
	Muestra	100	100
<b>Servicios cooperativos de vivienda, educación y salud</b>	Correlación de Spearman	<b>92.08%</b>	100%
	Sig. (bilateral)	<b>2.77%</b>	
	Muestra	100	100

**Nota:**

La Correlación de spearman mide el grado de asociación entre las variables de las hipótesis, el mismo que es igual a 92.08%; lo que comprueba que la asociación es alta y significativa para los propósitos del trabajo realizado. Asimismo se tiene un razonable valor de significancia (Sig.), igual a 2.77%, porcentaje que es menor al margen de error propuesto del 5.00%, lo que estadísticamente permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa.

**Tabla 38**

*Correlación de Spearman y regresión lineal de la hipótesis específica d)*

<b>Modelo</b>	<b>Correlación ( R )</b>	<b>Regresión (R cuadrado)</b>
1	92.08%	84.79%

**Nota:**

La Regresión lineal proporciona el Coeficiente de Determinación Lineal (R cuadrado) igual a 84.79%; lo que estadísticamente indica el peso que tiene la variable independiente: sobre la dependiente.

Se concluye que las estrategias del modelo cooperativo de servicios múltiples influyen en grado razonable en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú.

#### 4.2.2.5. Contrastación de la hipótesis específica e)

##### Hipótesis nula:

**H0:** El control del modelo cooperativo de servicios múltiples **NO** incide en grado razonable en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú.

En cambio, la hipótesis alternativa es la siguiente:

##### Hipótesis Alternativa:

**H1:** El control del modelo cooperativo de servicios múltiples incide en grado razonable en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú.

**Tabla 39**

*Correlación entre las variables de la hipótesis específica e)*

<b>Variables de la Hipótesis</b>	<b>Correlación y Grado de significancia</b>	<b>Control del modelo cooperativo de servicios múltiples</b>	<b>Servicios cooperativos de vivienda, educación y salud</b>
<b>Control del modelo cooperativo de servicios múltiples</b>	Correlación de Spearman	100%	<b>92.61%</b>
	Sig. (bilateral)		<b>3.10%</b>
	Muestra	100	100
<b>Servicios cooperativos de vivienda, educación y salud</b>	Correlación de Spearman	<b>92.61%</b>	100%
	Sig. (bilateral)	<b>3.10%</b>	
	Muestra	100	100

**Nota:**

La Correlación de spearman mide el grado de asociación entre las variables de las hipótesis, el mismo que es igual a 92.61%; lo que comprueba que la asociación es alta y significativa para los propósitos del trabajo realizado. Asimismo se tiene un razonable valor de significancia (Sig.), igual a 3.10%, porcentaje que es menor al margen de error propuesto del 5.00%, lo que estadísticamente permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Dichos valores no se deben a la casualidad, sino a la lógica y sentido del trabajo realizado.

**Tabla 40**

*Correlación de Spearman y regresión lineal de la hipótesis específica e)*

Modelo	Correlación ( R )	Regresión (R cuadrado)
1	92.61%	85.77%

**Nota:**

La Regresión lineal proporciona el Coeficiente de Determinación Lineal (R cuadrado) igual a 85.77%; lo que estadísticamente indica el peso que tiene la variable independiente: sobre la dependiente.

Se concluye que el control del modelo cooperativo de servicios múltiples incide en grado razonable en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú.

## **V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

### **5.1. Discusión del resultado de la variable independiente**

Para determinar la manera como el modelo cooperativo de servicios múltiples influye en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú; el 93% de los encuestados acepta que el modelo cooperativo de servicios múltiples podrá facilitar los servicios cooperativos de vivienda, educación y a salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú. Este resultado es similar al 90% presentado, aunque en otra dimensión espacial y temporal, por Soto (2016).

Ambos resultados son altos y favorecen el modelo de investigación desarrollado en el marco del proceso científico generalmente aceptado.

Lo antes indicado determina que el modelo cooperativo de servicios múltiples influye en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional Del Perú.

### **5.2. Discusión del resultado de la variable dependiente**

Para determinar la manera como el modelo cooperativo de servicios múltiples influye en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú; el 93% de los encuestados acepta que las cooperativas de servicios múltiples deben facilitar los servicios cooperativos de vivienda, educación, salud y otros para cumplir los principios respectivos y generar valor en los socios miembros de la PNP-. Este resultado es similar al 94% presentado, aunque en otra dimensión espacial y temporal, por Gonzáles (2015).

Ambos resultados son altos y favorecen el modelo de investigación desarrollado en el marco del proceso científico generalmente aceptado.

Lo previamente señalado permite determinar que el modelo cooperativo de servicios múltiples influye en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional Del Perú.

## VI. CONCLUSIONES

Las conclusiones del trabajo han sido las siguientes y están íntimamente relacionadas con los objetivos del trabajo desarrollado

- a) Se ha determinado la manera como el modelo cooperativo de servicios múltiples influye en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú; mediante los principios; objetivos; políticas; estrategias y control del modelo indicado.
- b) Se ha establecido la forma como los principios del modelo cooperativo de servicios múltiples inciden en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú; mediante los principios de afiliación voluntaria y abierta; control democrático de los miembros; participación económica de los miembros; autonomía e independencia; educación, formación e información; cooperación entre cooperativas; interés por la comunidad
- c) Se ha determinado el modo como los objetivos del modelo cooperativo de servicios múltiples influyen en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú; mediante el servicio orientado totalmente<sup>4</sup> al socio.
- d) Se ha establecido la manera como las políticas del modelo cooperativo de servicios múltiples inciden en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú; mediante los grandes lineamientos sobre los servicios sociales, financieros y de salud para los socios.

- e) Se ha determinado la forma como las estrategias del modelo cooperativo de servicios múltiples influyen en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú; mediante las acciones para concretar los servicios de vivienda, educación y salud para los socios de la Cooperativa.
  
- f) Se ha establecido el modo como el control del modelo cooperativo de servicios múltiples incide en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú; mediante el control interno del Consejo de Vigilancia, Auditoría Interna; como el control externo a través de la Federación, Auditoría interna y otros entes de la sociedad.

## VII. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones han sido formuladas sobre la base de las conclusiones y son las siguientes.

- a) Se recomienda a los directivos, delegados, gerencia, trabajadores y socios tener en cuenta que el modelo cooperativo de servicios múltiples influye en grado razonable en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú.
- b) Se recomienda a los directivos, delegados, gerencia, trabajadores y socios tener en cuenta que los principios del modelo cooperativo de servicios múltiples inciden en grado razonable en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú.
- c) Se recomienda a los directivos, delegados, gerencia, trabajadores y socios tener en cuenta que los objetivos del modelo cooperativo de servicios múltiples influyen en grado razonable en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú.
- d) Se recomienda a los directivos, delegados, gerencia, trabajadores y socios tener en cuenta que las políticas del modelo cooperativo de servicios múltiples inciden en grado razonable en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú.
- e) Se recomienda a los directivos, delegados, gerencia, trabajadores y socios tener en cuenta que las estrategias del modelo cooperativo de servicios múltiples influyen

en grado razonable en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú.

- f) Se recomienda a los directivos, delegados, gerencia, trabajadores y socios tener en cuenta que el control del modelo cooperativo de servicios múltiples incide en grado razonable en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú.

## VIII. REFERENCIAS

- Alianza Cooperativa Internacional (2019). *Información institucional*. Recuperada de:  
<https://www.ica.coop/es/cooperativas/que-es-una-cooperativa>
- Asociación Internacional de Derecho Cooperativo (2019). *Problemas de las empresas cooperativas en México que atentan contra su naturaleza especial*. Recuperado de:  
[https://www.researchgate.net/publication/295251418\\_problemas\\_de\\_las\\_empresas\\_cooperativas\\_en\\_mexico\\_que\\_atentan\\_contra\\_su\\_naturaleza\\_especial](https://www.researchgate.net/publication/295251418_problemas_de_las_empresas_cooperativas_en_mexico_que_atentan_contra_su_naturaleza_especial)
- Ccoyllo, R. y otros (2018). *Investigación para determinar la metodología que permita generar estrategias que incrementen la competitividad de cooperativas del sector cafetalero: aplicación de la metodología sobre la Cooperativa de Servicios Múltiples ADISA Naranjos (Rioja, departamento San Martín)*. [Tesis de Maestría, Universidad ESAN].  
 Repositorio institucional:  
[http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/esan/1439/2018\\_matc-17-1\\_2017-1\\_06\\_t.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/esan/1439/2018_matc-17-1_2017-1_06_t.pdf?sequence=1&isallowed=y)
- Chávez, A., Mondragón, G. y Osorio, M. (2019). *Plan Estratégico para la Cooperativa Agraria de Servicios Múltiples El Milagro. Periodo 2019-2022*. [Tesis de Maestría, Universidad ESAN].  
 Repositorio institucional:  
[http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/esan/1629/2019\\_maaa\\_16-2\\_08\\_t.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/esan/1629/2019_maaa_16-2_08_t.pdf?sequence=1&isallowed=y)
- Colegio Cooperativo Paulo VI (2019). *Fundamento cooperativo*. Recuperado de:  
<https://ccpaulovi.edu.co/fundamento-cooperativo/>
- Confederación de Cooperativas de Colombia (2019). *Cooperativas: Empresas para la gestión social y económica*. Recuperado de. [https://confecoop.coop/wp-content/uploads/2017/07/info\\_desempe%c3%b1o\\_2016.pdf](https://confecoop.coop/wp-content/uploads/2017/07/info_desempe%c3%b1o_2016.pdf)

- Contreras, A. (2018). *Diseño del código de ética para la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito, Fenacoac - Micoope, de Guatemala*. [Tesis de maestría, Universidad de San Carlos de Guatemala]. Repositorio institucional: [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/06/06\\_3255.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/06/06_3255.pdf)
- Cooperativa de Servicios Múltiples “7 de Agosto” (2019). *Estatuto*. Recuperada de: <http://coopsermul7deagosto.com.pe/pdf/Reglamento.pdf>
- Corral, V., Marshall, C. y Romero, S. (2016). *Cooperativas Agrarias de Servicios Múltiples en Argentina*. [Tesis de Maestría, Universidad del CEMA]. Repositorio institucional: [https://ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2006/made\\_corral.pdf](https://ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2006/made_corral.pdf)
- Crosby, P. (2016). *Reflexiones sobre calidad*. McGraw Hill, Interamericana Editores.
- Figuroa, A. (2016). *La importancia del ahorro en las cooperativas de ahorro y crédito y su contribución a la calidad de vida de sus afiliados en la Ciudad de La Ceiba*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Autónoma de Honduras]. Repositorio institucional: <https://tzibalnaah.unah.edu.hn/bitstream/handle/123456789/7543/t-msc00202.pdf?sequence=2&isallowed=y>
- Gago, R. (2013). *La implementación de auditoría interna y su impacto en la gestión de las cooperativas de servicios múltiples de Lima Metropolitana*. [Tesis de Maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio institucional: [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/673/3/gago\\_rs.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/673/3/gago_rs.pdf)
- González E. (2015). *Influencia de los productos financieros brindados por las cooperativas “Unión R.L” y “20 de Abril R.L”, en la reducción de la pobreza y la capitalización campesina de sus socias/os en la Comunidad De El Tabaco, Departamento de Jinotega, Municipio El Cuá, durante el año 2013*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. Repositorio institucional: <http://repositorio.unan.edu.ni/1740/1/5318.pdf>

- Guevara, R., Paredes, A. y Taya, M. (2018). *Plan estratégico de la Cooperativa de Servicios Múltiples CENFROCAFE Perú*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Repositorio Institucional. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/12836>
- Idrogo, M. (2018). *Actualización del Reglamento de crédito para mejorar los servicios crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Todos los Santos de Chota Ltda N° 560-Chota-2016*. [Tesis de Título Profesional, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/ucv/10172/idrogo\\_mm.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/ucv/10172/idrogo_mm.pdf?sequence=1&isallowed=y)
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (1990). *Decreto Supremo N° 074-90-TR, Texto Único Ordenado de la Ley General de Cooperativas*. Recuperado de: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/0c8229556e3dc60305257b5c0051906c/\\$file/decreto\\_supremo\\_n%c2%ba\\_074\\_90\\_tr.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0c8229556e3dc60305257b5c0051906c/$file/decreto_supremo_n%c2%ba_074_90_tr.pdf)
- Montero, R. (2009). *e-Coopera: Alternativa tecnológica de cooperación. Implementación en el sector cooperativo peruano*. [Tesis de maestría, Universidad de Piura]. Repositorio institucional: [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1824/mas\\_det\\_004.pdf?sequence=1&isallowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1824/mas_det_004.pdf?sequence=1&isallowed=y)
- Novero, H. (2018). *La implementación de una nueva herramienta de gestión en una Cooperativa de 1° grado prestadora de múltiples servicios: “El Tablero de Control”*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Litoral]. Repositorio Institucional. <https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar:8443/bitstream/handle/11185/280/tesis1.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Perea, M. (2019). *Reposicionamiento de la Cooperativa de Servicios Múltiples MULTIUNSA gestionando el mix de las comunicaciones, 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad

- Nacional de San Agustín]. Repositorio institucional:  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/unsa/9356/compepemj1.pdf?sequence=3&isallowed=y>
- Portal Blog Salmón (2019). *Nivel de vida*. Recuperada de:  
<https://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/que-es-el-nivel-de-vida-y-como-se-mide>
- Radio Programas del Perú (2019). *La situación del policía en el Perú*. Recuperado de:  
<https://rpp.pe/peru/actualidad/la-situacion-del-policia-en-el-peru-noticia-394361>
- Soto, A. (2016). *Propuesta de mejora en la estrategia de responsabilidad social empresarial para la Cooperativa Agropecuaria, Industrial y de Servicios Múltiples de Atenas R.L.* [Tesis de Maestría, Universidad de Costa Rica]. Recuperada de:  
<http://www.kerwa.ucr.ac.cr/handle/10669/29187>
- Stoner, F. (2015). *Administración*. Compañía Editorial Continental SA. De CV.
- Terry, G. (2016). *Principios de Administración*. Compañía Editorial Continental SA.
- Thompson, I. (2016). *Planeación estratégica*. Compañía Editorial Continental SA.
- Torres, S. (2018). *Método para incrementar la cuota de mercado de una Institución de Microfinanzas, caso Cooperativa de Servicios Múltiples Invermed, Arequipa*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional San Agustín]. Repositorio institucional:  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/unsa/7102>
- Vela, J. (2016). *Desarrollo de aceleradores tecnológicos básicos y de organización industrial para el apalancamiento de los procesos productivos de cooperativas de trabajo en la Argentina*. [Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica Nacional]. Repositorio institucional:  
<https://ri.itba.edu.ar/bitstream/handle/123456789/992/tesis%20vela%20julian.pdf?sequence=1&isallowed=y>

Villajuana, P. (2017). *Administración estratégica*. Compañía Editorial Continental SA.

## IX. Anexos

**Anexo A: Matriz de consistencia**  
**El modelo cooperativo de servicios múltiples como soporte para la vivienda, educación y salud de los miembros de la Policía Nacional del Perú,**  
**propuesta 2020.**

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Método
<p style="text-align: center;"><b>Problema general</b></p> <p>¿De qué manera el modelo cooperativo de servicios múltiples influye en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú?</p>	<p style="text-align: center;"><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la manera como el modelo cooperativo de servicios múltiples influye en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Hipótesis general</b></p> <p>El modelo cooperativo de servicios múltiples influye en grado razonable en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú.</p>	<p><b>Variable independiente:</b>  <b>X. Modelo cooperativo de servicios múltiples</b></p> <p><b>Dimensión:</b>            X.1. Principios cooperativos            X.2. Objetivos cooperativos            X.3. Políticas cooperativas            X.4. Estrategias cooperativas            X.5. Control cooperativo</p>	<p>Esta investigación es de tipo aplicada.</p> <p>La investigación será del nivel correlacional causal; como descriptivo-explicativo.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Problemas específicos</b></p> <p>a) ¿De qué forma los principios del modelo cooperativo de servicios múltiples inciden en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú?</p> <p>b) ¿De qué modo los objetivos del modelo cooperativo de servicios múltiples influyen en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú?</p> <p>c) ¿De qué manera las políticas del modelo cooperativo de servicios múltiples inciden en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú?</p> <p>d) ¿De qué forma las estrategias del modelo cooperativo de servicios múltiples influyen en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú?</p> <p>e) ¿De qué modo el control del modelo cooperativo de servicios múltiples incide en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú?</p>	<p style="text-align: center;"><b>Objetivos específicos</b></p> <p>1) Establecer la forma como los principios del modelo cooperativo de servicios múltiples inciden en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú.</p> <p>2) Determinar el modo como los objetivos del modelo cooperativo de servicios múltiples influyen en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú.</p> <p>3) Establecer la manera como las políticas del modelo cooperativo de servicios múltiples inciden en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú.</p> <p>4) Determinar la forma como las estrategias del modelo cooperativo de servicios múltiples influyen en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú.</p> <p>5) Establecer el modo como el control del modelo cooperativo de servicios múltiples incide en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>1) Los principios del modelo cooperativo de servicios múltiples inciden en grado razonable en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú.</p> <p>2) Los objetivos del modelo cooperativo de servicios múltiples influyen en grado razonable en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú.</p> <p>3) Las políticas del modelo cooperativo de servicios múltiples inciden en grado razonable en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú.</p> <p>4) Las estrategias del modelo cooperativo de servicios múltiples influyen en grado razonable en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú.</p> <p>5) El control del modelo cooperativo de servicios múltiples incide en grado razonable en la prestación efectiva de los servicios de vivienda, educación y salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú.</p>	<p><b>Variable dependiente:</b>  <b>Y. Servicios cooperativos de vivienda, educación y salud</b></p> <p><b>Dimensión:</b>            Y.1. Economía en la prestación de servicios            Y.2. Eficiencia en la prestación de servicios            Y.3. Efectividad en la prestación de servicios            Y.4. Calidad en la prestación de servicios            Y.5. Mejora continua en la prestación de servicios</p> <p><b>Dimensión espacial</b>  <b>Z. Cooperativas De Servicios Múltiples de los miembros de la Policía Nacional Del Perú</b></p>	<p>En esta investigación se utilizaron los siguientes métodos: descriptivo, inductivo, deductivo</p> <p>El diseño que se aplicó fue el no experimental.</p> <p>La población de la investigación estuvo conformada por 135 personas.</p> <p>La muestra estuvo conformada por 100 personas</p> <p>Para definir el tamaño de la muestra se ha utilizado el método probabilístico.</p> <p>Las técnicas de recolección de datos que se utilizaron fueron las siguientes encuestas; toma de información y análisis documental.</p> <p>Los instrumentos para la recolección de datos que se utilizaron fueron los siguientes cuestionarios, fichas bibliográficas y guías de análisis.</p> <p>Se aplicaron las siguientes técnicas de procesamiento de datos: ordenamiento y clasificación; registro manual; proceso computarizado con excel; proceso computarizado con spss.</p> <p>Se aplicaron las siguientes técnicas de análisis: análisis documental; indagación; conciliación de datos; tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes; comprensión de gráficos</p>

## **Anexo B:**

### **Instrumento de encuesta**

#### **Instrucciones generales:**

Esta encuesta es personal y anónima, está dirigida a personal relacionado con los miembros de la Policía Nacional del Perú.

Agradezco dar su respuesta con la mayor transparencia y veracidad a las diversas preguntas del cuestionario, todo lo cual permitirá tener un acercamiento científico a la realidad concreta del modelo cooperativo de servicios múltiples como soporte para la vivienda, educación y salud de los miembros de la Policía Nacional del Perú.

Para contestar considere lo siguiente:

1. De ninguna manera apruebo lo indicado
2. No apruebo parcialmente lo indicado
3. No dispongo de elementos para responder
4. Apruebo parcialmente lo indicado
5. Apruebo totalmente lo indicado

### Cuestionario de encuesta

**El modelo Cooperativo De Servicios Múltiples como soporte para la vivienda, educación y salud de los miembros de la Policía Nacional del Perú, propuesta 2020.**

NR	Pregunta	1	2	3	4	5
	<b>Variable independiente:</b>  <b>X. Modelo cooperativo de servicios múltiples</b>					
1	¿Considera usted que el modelo cooperativo de servicios múltiples podrá facilitar los servicios cooperativos de vivienda, educación y a salud a los miembros de la Policía Nacional del Perú?					
	<b>Dimensión:</b>  <b>X.1. Principios cooperativos</b>					
2	¿Estima usted que los principios cooperativos son las leyes fundamentales por los cuales se rige el modelo cooperativo de servicios múltiples?					
3	¿Considera usted que los principios cooperativos propician la cooperación entre socios del modelo cooperativo de servicios múltiples?					
	<b>Dimensión:</b>  <b>X.2. Objetivos cooperativos</b>					
4	¿Estima usted que los objetivos cooperativos son la base para establecer las políticas, estrategias, tácticas y acciones en el modelo cooperativo de servicios múltiples?					

5	¿Considera usted que los objetivos son los propósitos que buscan lograr las cooperativas de servicios múltiples para sus socios los miembros de la PNP?				
	<b>Dimensión:</b> <b>X.3. Políticas cooperativas</b>				
6	¿Estima usted que las políticas son los grandes lineamientos sobre el aspecto asociativo, administrativo y operativo de los servicios que prestan las cooperativas de servicios múltiples?				
7	¿Considera usted que las políticas consideran aspectos logísticos, tesorería, personal, contabilidad, control y otros de las cooperativas de servicios múltiples?				
	<b>Dimensión:</b> <b>X.4. Estrategias cooperativas</b>				
8	¿Estima usted que las estrategias cooperativas son la forma como se van a concretar las políticas de las cooperativas de servicios múltiples de los miembros de la PNP?				
9	¿Considera usted que las estrategias abarcan las tácticas y acciones específicas que deben realizar en favor de los socios las cooperativas de servicios múltiples de los miembros de la PNP?				
	<b>Dimensión:</b> <b>X.5. Control cooperativo</b>				
10	¿Estima usted que el control cooperativo es llevado a cabo por el Consejo de Vigilancia como la Auditoría Interna de				

	las cooperativas de servicios múltiples de los miembros de la PNP?					
11	¿Considera usted que el control abarca lo asociativo, dirigencial, gerencial, operativo; a nivel previo, simultáneo o posterior de las cooperativas de servicios múltiples de los miembros de la PNP?					
	<b>Variable dependiente:</b>  <b>Y. Servicios cooperativos de vivienda, educación y salud</b>					
12	¿Estima usted que las cooperativas de servicios múltiples deben facilitar los servicios cooperativos de vivienda, educación, salud y otros para cumplir los principios respectivos y generar valor en los socios miembros de la PNP?					
	<b>Dimensión:</b>  <b>Y.1. Economía en la prestación de servicios</b>					
13	¿Considera usted que la economía en la prestación de servicios de vivienda, salud y educación debe facilitarse al menor costo para el socio de las cooperativas de servicios múltiples?					
14	¿Estima usted que la economía en la prestación de servicios de vivienda, salud y educación debe facilitar un alto beneficio para el socio de las cooperativas de servicios múltiples?					

	<b>Dimensión:</b>					
	<b>Y.2. Eficiencia en la prestación de servicios</b>					
15	¿Considera usted que la eficiencia en la prestación de servicios de vivienda, educación y salud consiste en racionalizar los recursos de las cooperativas de servicios múltiples?					
16	¿Estima usted que la eficiencia en la prestación de servicios de vivienda, educación y salud consiste en procurar obtener el mayor aprovechamiento posible de los recursos de las cooperativas de servicios múltiples?					
	<b>Dimensión:</b>					
	<b>Y.3. Efectividad en la prestación de servicios</b>					
17	¿Considera usted que la efectividad en la prestación de servicios de vivienda, educación y salud consiste en lograr las metas y objetivos establecidos por las cooperativas de servicios múltiples?					
18	¿Estima usted que la efectividad en la prestación de servicios de vivienda, educación y salud es la sumatoria de la economía, eficiencia y calidad que tengan las cooperativas de servicios múltiples?					
	<b>Dimensión:</b>					
	<b>Y.4. Calidad en la prestación de servicios</b>					

19	¿Considera usted que la prestación de servicios de vivienda, educación y salud debe facilitarse a los socios con los mayores estándares?					
20	¿Estima usted que la calidad en la prestación de servicios de vivienda, educación y salud genera automáticamente valor agregado en el socio de las cooperativas de servicios múltiples?					
	<b>Dimensión:</b>  <b>Y.5. Mejora continua en la prestación de servicios</b>					
21	¿Considera usted que la mejora continua en la prestación de servicios consiste en la creatividad para facilitar los servicios cooperativos de vivienda, educación y salud en favor de los socios de las cooperativas de servicios múltiples?					
22	¿Estima usted que la mejora continua en la prestación de servicios consiste en la innovación para facilitar los servicios cooperativos de vivienda, educación y salud en favor de los socios de las cooperativas de servicios múltiples?					

## ANEXO C:

## Validación del instrumento por el experto académico

DR. Domingo Hernandez Celis

La validación del instrumento de la tesis denominado: **El modelo cooperativo de servicios múltiples como soporte para la vivienda, educación y salud de los miembros de la Policía Nacional del Perú, propuesta 2020.**

No.	Pregunta	55	65	75	85	95	100
1	¿En qué porcentaje se logrará contrastar la hipótesis con este instrumento?						X
2	¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a las variables y dimensiones de la investigación?						X
3	¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr el objetivo general de la investigación?						X
4	¿En qué porcentaje, las preguntas son de fácil comprensión?						X
5	¿Qué porcentaje de preguntas siguen una secuencia lógica?						X
6	¿En qué porcentaje se obtendrán datos similares con esta prueba aplicándolo en otras muestras?						X

El instrumento queda validado favorablemente por el experto académico con un valor del 100%

**GRADO:** DOCTOR. **NOMBRES Y APELLIDOS:** DOMINGO HERNANDEZ CELIS

**DNI:** 40878290. **CELULAR:** 999774752. **CORREO:** dr.domingohernandezcelis@gmail.com

**CENTRO DE TRABAJO:** EUPG-UNFV; FCFC-UNFV; CUDED-UNFV.

## Validación del instrumento

**Experto académico Dr. Santiago Saturnino Patricio Aparicio**

La validación del instrumento del Plan de tesis denominado: **El modelo cooperativo de servicios múltiples como soporte para la vivienda, educación y salud de los miembros de la Policía Nacional del Perú, propuesta 2020.**

No.	Pregunta	55	65	75	85	95	100
1	¿En qué porcentaje se logrará contrastar la hipótesis con este instrumento?						X
2	¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a las variables y dimensiones de la investigación?						X
3	¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr el objetivo general de la investigación?						X
4	¿En qué porcentaje, las preguntas son de fácil comprensión?						X
5	¿Qué porcentaje de preguntas siguen una secuencia lógica?						X
6	¿En qué porcentaje se obtendrán datos similares con esta prueba aplicándolo en otras muestras?					X	

El instrumento queda validado favorablemente por el experto académico con un valor del 96%

**GRADO: DOCTOR**

**NOMBRES Y APELLIDOS: DR. SANTIAGO SATURNINO PATRICIO APARICIO**

**DNI: 10271379. CELULAR: 995710210. CORREO: spatricio69@hotmail.com**

**CENTRO DE TRABAJO: EUPG-UNFV; FCFC-UNFV; CUDED-UNFV.**

### Validación del instrumento

Por el experto académico Dr. William Enrique Cruz Gonzáles

La validación del instrumento del Plan de tesis denominado: **El modelo cooperativo de servicios múltiples como soporte para la vivienda, educación y salud de los miembros de la Policía Nacional del Perú, propuesta 2020.**

No.	Pregunta	55	65	75	85	95	100
1	¿En qué porcentaje se logrará contrastar la hipótesis con este instrumento?						X
2	¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a las variables y dimensiones de la investigación?						X
3	¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr el objetivo general de la investigación?					X	
4	¿En qué porcentaje, las preguntas son de fácil comprensión?					X	
5	¿Qué porcentaje de preguntas siguen una secuencia lógica?					X	
6	¿En qué porcentaje se obtendrán datos similares con esta prueba aplicándolo en otras muestras?					X	

El instrumento queda validado favorablemente por el experto académico con un valor del 95%

**GRADO:** DOCTOR.

**NOMBRES Y APELLIDOS:** DR. WILLIAM ENRIQUE CRUZ GONZÁLES

**DNI:** 06607034. **CELULAR:** 947645075. **CORREO:** william\_cruzg@hotmail.com

**CENTRO DE TRABAJO:** EUPG-UNFV; FCFC-UNFV; CUDED-UNFV.

## Validación del instrumento

**Por el experto académico Dr. Justo Rueda Peves**

La validación del instrumento de la tesis denominado: **El modelo cooperativo de servicios múltiples como soporte para la vivienda, educación y salud de los miembros de la Policía Nacional del Perú, propuesta 2020.**

No.	Pregunta	55	65	75	85	95	100
1	¿En qué porcentaje se logrará contrastar la hipótesis con este instrumento?						X
2	¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a las variables y dimensiones de la investigación?						X
3	¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr el objetivo general de la investigación?						X
4	¿En qué porcentaje, las preguntas son de fácil comprensión?						X
5	¿Qué porcentaje de preguntas siguen una secuencia lógica?						X
6	¿En qué porcentaje se obtendrán datos similares con esta prueba aplicándolo en otras muestras?						X

El instrumento queda validado favorablemente por el experto académico con un valor del 100%

**GRADO: DOCTOR. NOMBRES Y APELLIDOS: DR. JUSTO RUEDA PEVES**

**DNI: 06113102. CELULAR: 995636571. CORREO: jrueda500@hotmail.com**

**CENTRO DE TRABAJO: EUPG-UNFV; FCFC-UNFV; CUDED-UNFV.**

## Anexo D:

### Confiabilidad del instrumento

**Verificada por el experto académico**

**Doctor Domingo Hernández Celis**

El instrumento de la Tesis denominada: **El modelo cooperativo de servicios múltiples como soporte para la vivienda, educación y salud de los miembros de la Policía Nacional del Perú, propuesta 2020**; es factible de reproducción por otros investigadores.

#### Determinación del coeficiente de confiabilidad

Variables	Coeficiente Alfa de Cronbach	Número de ítems
Modelo cooperativo de servicios múltiples.	92%	11
Servicios de vivienda, educación y salud	92%	11
<b>Total</b>	<b>92%</b>	<b>22</b>

Estas son las conclusiones sobre el coeficiente confiabilidad:

- a) Para la Variable independiente **Modelo cooperativo de servicios múltiples** el valor del coeficiente es de 92%, lo que indica alta confiabilidad.
- b) Para la variable dependiente **Servicios de vivienda, educación y salud**, el valor del coeficiente es de 92%, lo que indica una alta confiabilidad.
- c) El coeficiente Alfa de Cronbach para la **Escala total** es de 92%, lo cual indica una alta confiabilidad del instrumento.
- d) Finalmente, la confiabilidad, tanto de la escala total, como de las dos variables en particular, presentan valores que hacen que el instrumento pueda ser útil para alcanzar los objetivos de la investigación

Confirmada la confiabilidad del instrumento por el Docente:

**GRADO: DOCTOR. NOMBRES Y APELLIDOS: DOMINGO HERNANDEZ**  
CELIS

**DNI:** 40878290.      **CELULAR:** 999774752.      **CORREO:**  
dr.domingohernandezcelis@gmail.com

**CENTRO DE TRABAJO:** EUPG-UNFV; FCFC-UNFV; CUDED-UNFV.

**Comentario:**

El 92% de confiabilidad del Alpha de Cronbach para el instrumento de investigación del trabajo le da un alto grado de alto de coherencia en la formulación del instrumento de investigación; lo cual se condice con la validación de los expertos académicos. De este modo, se entiende que los resultados obtenidos con el instrumento en una determinada ocasión, bajo ciertas condiciones, serán similares si se volviera a medir las mismas variables en condiciones idénticas. Por tanto, este aspecto de la razonable exactitud con que el instrumento mide lo que se ha pretendido medir es lo que se denomina la confiabilidad del instrumento, la misma que se cumple con el instrumento de encuesta de este trabajo.

## **Anexo E:**

### **Definición de términos**

**Activo:** Elemento del Balance conformado por todos los bienes y derechos tangibles e intangibles que posee una persona natural o jurídica.

**Actos Cooperativos:** Serán los realizados entre sí por las cooperativas, o entre éstas y sus propios asociados, en desarrollo de su objeto social.

**Acuerdo Cooperativo:** Es el contrato que se celebra por un número determinado de personas, con el objeto de crear y organizar una persona jurídica de derecho privado denominada cooperativa, cuyas actividades deben cumplirse con fines de interés social y sin ánimo de lucro.

**Acuerdo Solidario:** Escrito que identifica las regulaciones acerca de los asociados de las empresas de economía solidaria centrándose en precisar los requisitos generales de asociación, la adquisición de la calidad de asociado, sus deberes, derechos y razones por las cuales se llegará a perder la calidad de tales. Así mismo, deberán contemplarse las principales normas de administración y control interno de las empresas de Economía Solidaria.

**Adhesión Voluntaria:** Acto mediante el cual la persona, en un acto libre y autónomo, se adhiere a la entidad solidaria con el ánimo de contribuir en la solución a sus necesidades.

**Ahorro Permanente:** En los Fondos de Empleados, distribución que se hace de la cuota periódica obligatoria que realiza el asociado. La norma establece que de dicha cuota periódica, por lo menos el 10% se debe constituir como aporte social individual y la diferencia, se lleva como una cuenta individual de ahorro permanente a nombre del asociado.

**Aporte Social:** Cuota periódica obligatoria que el asociado se compromete a hacer con destino a sus aportes sociales individuales. En los Fondos de Empleados, debe constituirse en aporte social individual por lo menos el 10% del total de la cuota periódica que el asociado realiza.

**Asociaciones Mutualistas:** Son personas jurídicas de derecho privado, sin ánimo de lucro, constituidas libre y democráticamente por personas naturales, inspiradas en la solidaridad, con el objeto de brindarse ayuda recíproca frente a riesgos eventuales y satisfacer sus necesidades mediante la prestación de servicios de seguridad social.

**Cooperativas:** Empresas asociativas sin ánimo de lucro, reguladas por la Ley 79 de 1988, en la cual los trabajadores o los usuarios, según el caso, son simultáneamente los aportantes y los gestores de la empresa, creada con el objeto de producir o distribuir conjunta y eficientemente bienes o servicios para satisfacer las necesidades de sus asociados y de la comunidad en general.

**Equidad:** Disposición del ánimo que mueve a dar a cada uno lo que merece, en proporción a su esfuerzo personal.

**Excedentes:** Es el término dado en las empresas de economía solidaria, a las utilidades resultantes del ejercicio económico, después de restar a los ingresos, todos los costos y gastos necesarios para la operación de la entidad.

**Medios De Producción:** Son los recursos que posibilitan a los productores la realización de algún trabajo, generalmente para la producción de un artículo.

**Pasivo:** Elemento del balance conformado por las deudas a corto y largo plazo, así como las estimaciones de gastos futuros que reconoce una persona natural o jurídica.

**Patrimonio:** Elemento del balance que corresponde al resultado de lo que conocemos como ecuación patrimonial, que nos dice que el Patrimonio es igual al Activo menos el Pasivo.

Quórum: Número de individuos que se necesita para que un cuerpo deliberante o parlamentario trate ciertos asuntos y pueda tomar una decisión válida.

Remanente: Son los excedentes no distribuidos pendientes de aplicación, después de hacer las reservas exigidas por la norma.