

EXPERIENCIA DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA. INVESTIGACIÓN DE MERCADO COMO INSTRUMENTO PARA MEJORAR LAS DECISIONES Y ACCIONES DE UNA COOPERATIVA DE SERVICIOS

Kobila, M.T.; Cardini, M. L.; Ciminari Meyer, F.; Millanes, I.; Salazar, L.

Facultad de Ciencias Económicas y Estadística. Universidad Nacional Rosario.

E-mail: mtkobila@yahoo.com.ar

Resumen: Este trabajo es derivado de un proyecto de extensión radicado en la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística de la U.N.R. en el cual han participado estudiantes universitarios con diversos perfiles -Antropología, Ciencias de la Educación, Trabajo Social, Economía, Administración, Contador Público y Estadística- interesados en incrementar sus conocimientos y aprendizajes a través de la experiencia. El proyecto surgió en base a la demanda de la Cooperativa de Energía Eléctrica y Consumos de Ibarlucea Limitada que requería un estudio de mercado como herramienta para facilitar la toma de decisiones, conocer la demanda y mejorar la oferta de sus servicios. El alcance del trabajo se limita a tres barrios de la ciudad de Ibarlucea. Para el estudio se empleó metodología cuantitativa y cualitativa, utilizándose como instrumentos de relevamiento encuestas, entrevistas, observación personal y revisión de documentos. Los resultados se concentraron en la exploración del conocimiento de los beneficiarios y algunos asociados a la cooperativa así como sobre los productos y servicios brindados por la Cooperativa. Se destacan la buena imagen que tiene la Cooperativa que debe ser apreciada para el crecimiento organizacional. Muchos beneficiarios no tienen suficientes conocimientos acerca de los servicios brindados. Se estima alto el precio del servicio eléctrico brindado reconociéndose muy buena la calidad del mismo. En relación a los servicios de sepelio y telefonía celular, en general, se registra cierto desconocimiento sobre los mismos. La mayoría de los usuarios no está conforme con el servicio de telefonía celular que tienen en la localidad, vislumbrándose como atractivo para desarrollar. En las zonas encuestadas el servicio de Internet inalámbrico se detecta como potencial de mercado, sugiriéndose hacer estudios de factibilidad técnica y económica para diagnosticar su viabilidad. El empleo de energías renovables emerge como un producto atractivo porque su uso involucra reducción de costos y beneficios ecológicos, análogamente se manifiesta falta de conocimientos sobre este tema. Se recomienda la organización y difusión de este tipo de eventos en donde la sociedad pareciera estar cada día más comprometida con el medio ambiente del cual forma parte. Finalmente, se destaca que la investigación resultó un insumo valioso para la cooperativa y una experiencia fructífera para los estudiantes partícipes de la misma, por ende sus resultados que se trasuntan en beneficios para la sociedad de la cual todos somos parte.