

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO  
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



---

LA GLOBALIZACIÓN ECONÓMICA Y LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA  
COOPERATIVA SAN FRANCISCO DE HUÁNUCO, 2022

---

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Ciencias Políticas: Teoría Organizacional

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN

TESISTA:

Bach. Allende León, Luz Angélica

ASESOR:

Dra. Beraún Quiñones, Lida Days

HUÁNUCO – PERÚ

2023

**Dedicatoria**

A **Betty León Trujillo**, mi madre, quien

sembró en mí la fe en Dios Padre.

A mi padre **Gino Fernando Allende**

**Garavito** quien me motivó durante los años

académicos; a ambos, muchas gracias por

forjarme con inspiración y admiración.

## **Agradecimiento**

A nuestro Creador **Dios**

**Todopoderoso**, mi más grande gratitud  
por haberme guiado en cada paso que voy.

Asimismo, a la **UNHEVAL** por las  
enseñanzas que me impartió cada maestro  
en esta etapa.

## Resumen

La siguiente investigación concerniente a las variables Globalización Económica y Procesos Operativos tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la globalización económica y los procesos operativos en la Cooperativa San Francisco de Huánuco, 2022. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, realizándose a un nivel descriptivo-correlacional, se centra según su finalidad en la clasificación aplicada y de diseño no experimental. La muestra fue poblacional comprendida por un total de 68 colaboradores, a los cuales se les aplicó un cuestionario de 24 ítems elaboradas en Escala Likert. Para la validez del instrumento de investigación se determinó por juicio de expertos, los cuales fueron 3 profesionales en administración con experiencia en investigación. Asimismo, este estudio realizó la confiabilidad del Coeficiente Alfa de Cronbach en el software estadístico Statistical Package for the Social Sciencies (SPSS), a partir de una muestra piloto de 15 colaboradores de instituciones financieras similares a la Cooperativa San Francisco; dando, como resultado un valor de 0,800; indicando una confiabilidad buena. La conclusión principal determinó que existe una correlación significativa directa alta entre la globalización económica y los procesos operativos en la Cooperativa San Francisco de Huánuco, 2022; donde se utilizó la correlación “**r**” de Pearson, en el que se obtuvo que al 95% de significancia, es decir, el valor calculado es menor que el valor asumido ( $0,00 < 0,05$ ), se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

**Palabras clave:** Globalizacion Económica, Procesos Operativos y Cooperativa.

## **Abstract**

The following research concerning the variables Economic Globalization and Operational Processes had the general objective of determining the relationship between economic globalization and operational processes in the Cooperative San Francisco from Huánuco, 2022. The study had a quantitative approach, to carried out at a descriptive-correlational level, it focuses according to its purpose in the applied classification and non-experimental design. The sample consisted of a total of 68 employees, to whom a 24-item Likert scale questionnaire was applied. The validity of the research instrument was determined by the judgment of experts, who were 3 professionals of administration with experience in research. Likewise, this study carried out the reliability of Cronbach's Alpha Coefficient in the software Statistical Package for the Social Sciencies (SPSS), to a pilot sample of 15 collaborators of financial institutions similar to Cooperativa San Francisco, resulting in a value of 0.800; indicating a good reliability. The main conclusion determined that there is a high direct significant correlation between economic globalization and the operative processes in the Cooperative San Francisco from Huánuco, 2022; where the Pearson correlation was used, in which it was obtained that at 95% of significance, that is, the calculated value is less than the assumed value ( $0.00 < 0.05$ ), the research hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected.

***Key words:*** Economic Globalization, Operational Processes and Cooperative.

## Índice General

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Resumen.....	iv
Abstract.....	v
Índice General.....	vi
Índice de Tablas.....	viii
Índice de Figuras.....	x
Introducción.....	xi
<b>CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>12</b>
1.1.    Fundamentación del Problema de Investigación.....	12
1.2.    Formulación del Problema de Investigación General y Específicos.....	15
1.2.1.    Problema Principal.....	15
1.2.2.    Problemas Específicos.....	15
1.3.    Formulación del Objetivo General y Específicos.....	16
1.3.1.    Objetivo General.....	16
1.3.2.    Objetivos Específicos.....	16
1.4.    Justificación.....	16
1.5.    Limitaciones.....	17
1.6.    Formulación de Hipótesis General y Específica.....	17
1.6.1.    Hipótesis General.....	17
1.6.2.    Hipótesis Específicas.....	18
1.7.    Variables.....	18
1.8.    Definición Teórica y Operacionalización de Variables.....	19
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>21</b>
2.1.    Antecedentes.....	21
2.1.1.    Antecedentes Internacionales.....	21
2.1.2.    Antecedentes Nacionales.....	22
2.1.3.    Antecedentes Locales.....	24
2.2.    Bases Teóricas.....	26
2.3.    Bases Conceptuales.....	41
<b>CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>42</b>
3.1.    Nivel de investigación.....	42
3.2.    Tipo de Investigación.....	42
3.3.    Diseño y Esquema de la Investigación.....	42
3.4.    Técnicas e Instrumentos.....	43
3.5.    Población y Selección de la Muestra.....	44
3.6.    Validación y confiabilidad:.....	45
3.7.    Procedimiento.....	47
3.8.    Tabulación y análisis de datos.....	48
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....</b>	<b>49</b>
4.1.    Análisis Descriptivo.....	49
4.1.1.    Variable 1: La Globalización Económica.....	49

4.1.2. Variable 2: Procesos Operativos .....	67
4.2. Contraste de Hipótesis .....	85
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN.....	94
5.1. Discusión de resultados.....	94
5.1.1. Discusión con los antecedentes de investigación .....	94
5.1.2. Discusión con las teorías .....	96
CONCLUSIONES .....	97
RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS .....	99
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	100
ANEXOS .....	106
Anexo 01: Matriz de Consistencia .....	107
Anexo 02: Consentimiento Informado.....	109
Anexo 03: Instrumentos de Recolección de Datos .....	110
Anexo 04: Validación del Instrumento por Jueces .....	114

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de Variables .....	19
<b>Tabla 2</b> Colaboradores de la Cooperativa San Francisco. ....	44
<b>Tabla 3</b> Escala de Likert.....	45
<b>Tabla 4</b> Resultados del instrumento de la V1 .....	46
<b>Tabla 5</b> Resultados del instrumento de la V2 .....	46
<b>Tabla 6</b> Confiabilidad Alfa de Cronbach .....	47
<b>Tabla 7</b> Recibo capacitaciones para realizar mis funciones eficazmente. ....	49
<b>Tabla 8</b> Recibo capacitación externa para fortalecer mis capacidades, competencias y actitudes. ....	50
<b>Tabla 9</b> Considero que mi jefe valora mi desempeño en el trabajo. ....	52
<b>Tabla 10</b> Conozco de manera incompleta las funciones que debo desempeñar según mi cargo.....	53
<b>Tabla 11</b> Tengo información insuficiente acerca del manejo de los activos para cumplir con las obligaciones de la empresa. ....	55
<b>Tabla 12</b> Gestiono de manera eficiente los activos de la empresa para el aumento de los niveles de liquidez.....	56
<b>Tabla 13</b> Utilizo los indicadores financieros esporádicamente para conocer la rentabilidad de la empresa .....	58
<b>Tabla 14</b> Me esfuerzo para mejorar la calidad del producto ante las exigencias del mercado	59
<b>Tabla 15</b> Tengo disponibilidad horaria para trabajar, procesar información y comunicarme con Tics. ....	61
<b>Tabla 16</b> Uso el ordenador como herramienta de distracción en el trabajo. ....	62
<b>Tabla 17</b> Creo y comparto contenidos financieros con mis pares a través de la red .....	64
<b>Tabla 18</b> Utilizo los equipos digitales y audiovisuales de la empresa para mejorar la productividad. ....	65
<b>Tabla 19</b> Demuestro actitud positiva para la satisfacción del cliente. ....	67
<b>Tabla 20</b> Me molesta romper las reglas de la empresa por satisfacer al cliente. ....	68
<b>Tabla 21</b> Realizo un análisis sobre la existencia de problemas en logística y lo comunico. ..	70
<b>Tabla 22</b> Realizo propuestas limitadas para el desarrollo de comercialización y logística de la empresa. ....	71
<b>Tabla 23</b> Conozco los requerimientos, estilos y gustos del cliente.....	73
<b>Tabla 24</b> Utilizo los medios de comunicación (correo, WhatsApp, redes sociales) para hacerle llegar información improvisada al cliente. ....	74
<b>Tabla 25</b> Respeto las políticas de seguridad para garantizar el resguardo de los datos.....	76
<b>Tabla 26</b> Utilizo las aplicaciones de software y hardware, pero, son complicadas. ....	78
<b>Tabla 27</b> Decido que las expectativas del cliente sean satisfechas y en tiempo establecido. .	79
<b>Tabla 28</b> Juzgo el comportamiento de los clientes insatisfechos.....	81
<b>Tabla 29</b> Mejoro el servicio en postventa como diferenciadora de la competencia. ....	82
<b>Tabla 30</b> Canalizo el servicio de postventa para verificar superficialmente el impacto positivo en la satisfacción del cliente.....	84
<b>Tabla 31</b> Para elegir la prueba de normalidad de la V1 .....	86
<b>Tabla 32</b> Prueba de normalidad de la globalización económica. ....	87



<b>Tabla 33</b> Para elegir la prueba de normalidad de la V2 .....	88
<b>Tabla 34</b> Prueba de normalidad de los procesos operativos. ....	88
<b>Tabla 35</b> Prueba de hipótesis general.....	90
<b>Tabla 36</b> Prueba de Hipótesis Específica N° 01 .....	91
<b>Tabla 37</b> Prueba de Hipótesis Específica N° 02 .....	92
<b>Tabla 38</b> Prueba de Hipótesis Específica N° 03 .....	93
<b>Tabla 39</b> Matriz de Consistencia.....	107

## Índice de Figuras

<b>Figura 1</b> Recibo capacitaciones para realizar mis funciones eficazmente.....	49
<b>Figura 2</b> Recibo capacitación externa para fortalecer mis capacidades, competencias y actitudes. ....	51
<b>Figura 3</b> Considero que mi jefe valora mi desempeño en el trabajo.....	52
<b>Figura 4</b> Conozco de manera incompleta las funciones que debo desempeñar según mi cargo. ....	54
<b>Figura 5</b> Tengo información insuficiente acerca del manejo de los activos para cumplir con las obligaciones de la empresa. ....	55
<b>Figura 6</b> Gestiono de manera eficiente los activos de la empresa para el aumento de los niveles de liquidez.....	57
<b>Figura 7</b> Utilizo los indicadores financieros esporádicamente para conocer la rentabilidad de la empresa .....	58
<b>Figura 8</b> Me esfuerzo para mejorar la calidad del producto ante las exigencias del mercado	60
<b>Figura 9</b> Tengo disponibilidad horaria para trabajar, procesar información y comunicarme con Tics.....	61
<b>Figura 10</b> Uso el ordenador como herramienta de distracción en el trabajo. ....	63
<b>Figura 11</b> Creo y comparto contenidos financieros con mis pares a través de la red.....	64
<b>Figura 12</b> Utilizo los equipos digitales y audiovisuales de la empresa para mejorar la productividad. ....	66
<b>Figura 13</b> Demuestro actitud positiva para la satisfacción del cliente.....	67
<b>Figura 14</b> Me molesta romper las reglas de la empresa por satisfacer al cliente.....	69
<b>Figura 15</b> Realizo un análisis sobre la existencia de problemas en logística y lo comunico..	70
<b>Figura 16</b> Realizo propuestas limitadas para el desarrollo de comercialización y logística de la empresa. ....	72
<b>Figura 17</b> Conozco los requerimientos, estilos y gustos del cliente. ....	73
<b>Figura 18</b> Utilizo los medios de comunicación (correo, WhatsApp, redes sociales) para hacerle llegar información improvisada al cliente. ....	75
<b>Figura 19</b> Respeto las políticas de seguridad para garantizar el resguardo de los datos. ....	77
<b>Figura 20</b> Utilizo las aplicaciones de software y hardware, pero, son complicadas.....	78
<b>Figura 21</b> Decido que las expectativas del cliente sean satisfechas y en tiempo establecido.	80
<b>Figura 22</b> Juzgo el comportamiento de los clientes insatisfechos. ....	81
<b>Figura 23</b> Mejoro el servicio en postventa como diferenciadora de la competencia.....	83
<b>Figura 24</b> Canalizo el servicio de postventa para verificar superficialmente el impacto positivo en la satisfacción del cliente.....	84

## Introducción

En la actualidad las entidades financieras deben superar deficiencias en sus metodologías de los procesos operativos; además, tomar conciencia sobre la globalización, debido al crecimiento en los múltiples rubros generando mayor competencia en el mercado.

El estudio surge de observar la necesidad de los socios para mejorar la atención y servicios que brinda la Cooperativa San Francisco. Ante este problema se plantea la siguiente investigación titulada: “La globalización económica y los procesos operativos en la Cooperativa San Francisco de Huánuco, 2022”.

La tesis responde a la pregunta: ¿Qué relación existe entre la globalización económica y los procesos operativos en la Cooperativa San Francisco de Huánuco, 2022?

Se propone como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la globalización económica y los procesos operativos en la Cooperativa San Francisco de Huánuco, 2022.

La investigación se estructura en 5 capítulos:

Capítulo I: Se desarrolla el planteamiento del problema, la formulación del problema, los objetivos, la justificación, las limitaciones, la hipótesis y la operacionalización de variables.

Capítulo II: Marco teórico, contextualizamos los antecedentes, las bases teóricas y conceptuales de trabajos de investigación afines y referentes.

Capítulo III: Metodología, abarca los métodos, las técnicas y los instrumentos utilizados en esta investigación.

Capítulo IV: Resultados, expone el análisis descriptivo, el contraste de hipótesis, las tablas y los gráficos basados en los resultados obtenidos.

Capítulo V: Discusión de resultados

Para finalizar, se presentan las conclusiones, las recomendaciones o sugerencias, las referencias bibliográficas y los anexos.

## **CAPÍTULO I.**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Fundamentación del Problema de Investigación**

Actualmente se observa que la globalización permite a las diversas empresas crecer en los múltiples rubros económicos generando mayor competencia en el mercado; produciendo en diversas entidades financieras poseer mejor capital tecnológico, capital humano y capital financiero.

Los efectos de la globalización en los resultados de la economía mundial por caracterizarse en el crecimiento de transacciones económicas; este proceso aumenta en la variedad de los servicios y bienes intercambiados. Además, el crecimiento de la circulación de capitales y, una reducción en la mano de obra. En consecuencia, el factor dominante sería la globalización económica para el crecimiento de las empresas, debido al aceleramiento de la mejora continua de las nuevas tecnologías. Por otro lado, para el aumento del nivel de vida de un país el principal efecto es tener vías de desarrollo. Sin embargo, los países más desarrollados tienen dificultades con la desigualdad económica, la pobreza y el desempleo.

La Confederación de Cooperativas de Colombia (2022) refiere que las estrategias avanzadas para el control de la pandemia por covid-19 a nivel mundial, se perfila la economía global a una especie de normalización en ritmos de crecimiento, de acuerdo al potencial de cada aparato productivo; es así que se deduce que los procesos operativos a nivel interno de cada institución se están automatizando a las nuevas tendencias tecnológicas, específicamente si hablamos de cooperativas, estas se vienen consolidando como un modelo de empresa que responde a las necesidades de los habitantes.

Para comprender la relación entre la globalización económica y los procesos operativos en un ámbito mundial, tenemos que conocer las razones principales del

porque muchas de las diferentes industrias buscan mercados más grandes, rompiendo fronteras para un mayor posicionamiento de sus productos y servicios. Generalmente, para realizar un tratado o convenio con otra empresa de diferente país o establecerse como persona jurídica, en mayoría de casos es por conveniencia ya que dichos lugares poseen una mayor estabilidad económica y libre comercio.

Asimismo, es cierto que cada vez los países subdesarrollados son mucho más vulnerables a las repercusiones mundiales por mayores adelantos tecnológicos. Es por ello que, se debe considerar en la actualidad que una globalización va más allá del factor económico teniendo así ventajas y desventajas.

Considerando que, Rosales, et al., (2021) afirman que, en estos últimos años a nivel mundial atravesó la peor crisis, por lo tanto, afectó directamente en la economía internacional, esto se debe a la gran velocidad que se esparció el virus del SARS-CoV-2. En tal sentido, no es ajeno que a tales circunstancias desde 2020 el Perú también atravesara por uno de sus mayores crisis económicas; sin embargo, se observó que el país ya tenía fluctuaciones acompañado con sus fluctuantes indicadores económicos; por ende, muchas Mypes se vieron afectadas, ya sea por el desempleo causado por su cierre o por el cambio de rubro; siendo la digitalización la herramienta más usada hoy en día que ha permitido adaptarse al cambio dinámico del mercado. Tal es el caso, de las cooperativas que han sido capaces de automatizar sus procesos operativos de manera virtual y presencial para mejorar su capital social.

El Instituto Peruano de Economía (2022) denotó que los avances en la actividad económica son desiguales en base a las regiones que constituye el país. En el 2021, no se logró superar el nivel de producción en catorce regiones, consideran que en el año 2019 si se logró superar. En detalle, Huánuco, uno de los departamentos del Perú, quien fue la octava región que obtuvo un mínimo crecimiento durante el 2021. No obstante, el riesgo

primordial para el crecimiento continúa siendo la incertidumbre local, la cual desincentivaría la llegada de inversión privada y frenaría la actividad en algunos sectores. Además de que, la menor creación de empleo formal es una de las principales consecuencias de esto y, por lo tanto, se llega a ver menores ingresos económicos para las familias.

El Banco Central de Reserva del Perú (2022) indicó que en Huánuco los depósitos crecieron en 3,5 por ciento interanual en abril, captaron depósitos en ahorro y a plazo fijo. Según el tipo de cambio, aumentaron ligeramente en 0,8% en depósitos en moneda nacional, mientras que en moneda extranjera crecieron en 33,1%.

La Cooperativa San Francisco de Huánuco es una entidad que brinda servicios de ahorro y crédito a todos los socios que pertenecen a la organización; como institución financiera se encuentra en el nivel intermedio porque no poseen capital tecnológico avanzado como: procesadores digitales para tarjetas, sistema de gestión documentaria, software de programación de citas para bancos, entre otros. Asimismo, deben superar las deficiencias en sus metodologías de los procesos operativos, siendo este un aspecto muy fluctuante para alcanzar sus metas, ya que su capital humano no está fortalecido en sus competencias profesionales y habilidades sociales, dando como resultados, deficiente servicio al cliente, poca rentabilidad y baja productividad; en el aspecto financiero es notorio los escasos recursos en bienes y servicios que satisfagan las necesidades ilimitadas de sus miembros.

En este sentido, la automatización de los procesos operativos en la Cooperativa San Francisco requiere estar a la vanguardia de las megatendencias del mercado globalizado a fin de tener una visión amplia para el desarrollo financiero en la ciudad de Huánuco y de la Región.

Asimismo, la Cooperativa San Francisco debe estar enfocada en mejorar su sistema tecnológico para mostrar su eficacia tecnológica ante la competencia.

Por consiguiente, la presente investigación busca determinar la relación que existe entre la globalización económica y los procesos operativos en la Cooperativa San Francisco de Huánuco, 2022, en vista de que hubo muchas dificultades en todo el país, las cooperativas están demostrando la capacidad de reorganizar sus procesos operativos, de reinventarse con nuevos productos, mejorando su atención al cliente mediante los grandes avances tecnológicos y sobre todo cooperar por el bienestar de los socios que integran la cooperativa; a pesar de que Huánuco fue uno de los más afectados económicamente. A partir de las observaciones planteadas al nivel internacional, nacional y local, nuestro estudio plantea el siguiente problema:

## **1.2. Formulación del Problema de Investigación General y Específicos**

### ***1.2.1. Problema Principal***

¿Qué relación existe entre la globalización económica y los procesos operativos en la Cooperativa San Francisco de Huánuco, 2022?

### ***1.2.2. Problemas Específicos***

¿Qué relación existe entre el capital humano y los procesos operativos en la Cooperativa San Francisco de Huánuco, 2022?

¿Qué relación existe entre el capital financiero y los procesos operativos en la Cooperativa San Francisco de Huánuco, 2022?

¿Qué relación existe entre el capital tecnológico y los procesos operativos en la Cooperativa San Francisco de Huánuco, 2022?

### **1.3. Formulación del Objetivo General y Específicos**

#### ***1.3.1. Objetivo General***

Determinar la relación que existe entre la globalización económica y los procesos operativos en la Cooperativa San Francisco de Huánuco, 2022.

#### ***1.3.2. Objetivos Específicos***

Establecer la relación que existe entre el capital humano y los procesos operativos en la Cooperativa San Francisco de Huánuco, 2022.

Establecer la relación que existe entre el capital financiero y los procesos operativos en la Cooperativa San Francisco de Huánuco, 2022.

Establecer la relación que existe entre el capital tecnológico y los procesos operativos en la Cooperativa San Francisco de Huánuco, 2022.

### **1.4. Justificación**

La presente investigación es de gran importancia en el sentido de que su estudio concederá aportes a personas naturales como a emprendedores que desconozcan sobre la globalización económica y los procesos operativos en cooperativas. Además, esta investigación al ser de enfoque cuantitativa es de suma utilidad al tratarse de las estadísticas, por ende, las conclusiones y recomendaciones a las que se arriben se logrará transmitir mensajes que permitirá el crecimiento de nuevos negocios. Esto surge de la necesidad de las personas naturales para mantenerse y crecer en este ambiente tan dinámico, con el propósito de identificar qué factores intervienen para la mejora continua a través de los procesos operativos.

Ante los episodios que han sufrido varias de las organizaciones por la coyuntura “COVID -19”, muchas de ellas desaparecieron del mercado y/o cambiaron de rubro; frente a esta situación resulta de especial interés conocer los factores que permitieron a muchas otras empresas mantenerse en el mercado, en este contexto nos preguntamos



cuáles han sido los procesos operativos más usados, y a partir de ellos, adoptar medidas que permitan prevenir la erradicación de empresas Mypes.

Es significativo destacar, desde el punto de vista de una cooperativa que, para llegar a descubrir o recrear las mismas experiencias y subsistir en el mercado, se logra a partir de la satisfacción de los clientes internos (colaboradores) y la solución de problemas que se alcanzaron durante la pandemia.

Hernández y Mendoza (2018) señala que la justificación es “la razón de una investigación, refiriéndose a la realización del proyecto, como el porqué de la investigación, depende de ella exponer las razones”. De modo que, por medio de la justificación se debe demostrar que un estudio es necesario e importante para la comunidad.

Debido a que no se cuenta con suficientes investigaciones de alcances locales sobre la “globalización económica”, el presente trabajo es conveniente para alcanzar un mayor conocimiento sobre esta. Con respecto a la investigación esta contribuye a ampliar datos sobre la globalización económica y su relación con los procesos operativos, para contrastarlos con estudios similares, y estudiar las posibles variantes de crecimiento.

## **1.5. Limitaciones**

La presente investigación tuvo como limitante la carencia de material bibliográfico correspondiente a trabajos de investigación para la variable globalización económica en el plano local, debido a que no hay facilidad para el acceso al material bibliográfico actualizado.

## **1.6. Formulación de Hipótesis General y Específica**

### ***1.6.1. Hipótesis General***

Existe relación significativa entre la globalización económica y los procesos operativos en la Cooperativa San Francisco de Huánuco, 2022.

### **1.6.2. Hipótesis Específicas**

**HE1:** Existe relación significativa entre el capital humano y los procesos operativos en la Cooperativa San Francisco de Huánuco, 2022.

**HE2:** Existe relación significativa entre el capital financiero y los procesos operativos en la Cooperativa San Francisco de Huánuco, 2022.

**HE3:** Existe relación significativa entre el capital tecnológico y los procesos operativos en la Cooperativa San Francisco de Huánuco, 2022.

### **1.7. Variables**

#### **Variable 1**

Globalización económica

#### **Variable 2**

Procesos operativos

## 1.8. Definición Teórica y Operacionalización de Variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de Variables*

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Globalización económica	Según Coppelli “La globalización económica a través de diversos factores es un proceso-fenómeno de una ascendente integración de economías, primeramente, en materia de bienes, servicios, capitales, personas y tecnología.” (2018, p.63).	La globalización económica es un proceso multidimensional que abarcan diversos aspectos para el desarrollo de una organización, entre ellas podemos citar al capital humano, capital financiero y capital tecnológico.	Capital humano	Conocimiento
				Evaluación de desempeño
			Capital financiero	Activos
				Pasivos
Procesos operativos	Según Mallar “impactan directamente en la satisfacción del cliente y aspectos que rige una organización como la misión y	Los procesos operativos están relacionados con la misión de la empresa, el cual brinda servicios que satisfacen las necesidades del	Capital tecnológico	Dominio tecnológico
			Venta	Cultura digital
			Producción	Satisfacción del cliente
				Comercialización
			Estandarización de procesos	

---

<p>visión de esta. Normalmente constituyen la actividad primaria en base al esquema de Porter. Son procesos operativos en la actividad de producción típicos de: venta, producción y servicio post- venta.” (2010, p.11).</p>	<p>cliente en la secuencia de venta, producción y servicio.</p>	<p>Servicio</p>	<p>Aplicaciones de software y hardware Atención al cliente  Post venta</p>
---	---	-----------------	--

---

*Fuente:* Elaboración propia

## CAPÍTULO II.

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes

##### *2.1.1. Antecedentes Internacionales*

Cabrera (2018) en su tesis **“La feria de Lota en el escenario local de la globalización económica y cultural”** de la Universidad de Concepción, expone que su investigación teórico práctica cuenta con las variables proceso de patrimonialización y la comunidad de actores. El objetivo fundamental es identificar las principales características del proceso de patrimonialización y la comunidad de actores de Feria de Lota frente al fenómeno de la globalización, se recurrió al análisis documental, utilizando instrumentos de mapeo colectivo mediante entrevistas. Los resultados obtenidos en las entrevistas individuales realizadas a 20 feriantes tuvieron un grado de incertidumbre respecto a la población que no está incluida en la muestra.

Lo que incide que, las conclusiones extraídas reflejan lo siguiente: La ciudad de Lota es una de las ciudades más ricas en términos de historia, cultura y valor humano, a pesar de la alta pobreza y el desempleo y el advenimiento de la globalización económica y cultural. Dando a entender que, la globalización económica, un término que captura el flujo transfronterizo de bienes, servicios, información, mano de obra, capital y la interacción de diferentes normas sociales, culturales y políticas.

Ponce (2016) en su tesis **“ Propuesta de mejoramiento de los procesos operativos del departamento de remuneraciones de la Universidad Central del Ecuador, ubicado en la ciudad de Quito”** su objetivo principal es una propuesta de mejoramiento de los procesos operativos del Departamento de Remuneraciones.

Cabe recalcar que, desde el punto de vista del investigador Ponce, V. para el mejoramiento de los procesos operativos puedan ser eficientes y efectivos se debe tener un control interno como externo de las actividades que se realicen en cada área de la organización.

Asimismo, se debe monitorear y mejorar el proceso, realizar un análisis del departamento para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que se enfrenta; construir sobre los resultados obtenidos, el buen desempeño del personal que labora en dicha entidad. Por otro lado, el cuestionario fue diseñado, revisado y aprobado por el jefe de departamento, aplicándose en toda la empresa mediante la entrega de folletos en respuesta a consultas personales y solicitudes del personal. Al final de este trabajo se elaboró una propuesta de mejora del proceso, seguida de un expediente de mejora, documentos de procedimiento de actuación posterior, conclusiones y recomendaciones a considerar en planes futuros. Las conclusiones extraídas reflejan lo siguiente: A partir de los procesos vigentes, sus interacciones (ICOM'S), responsables, tiempos e indicadores, facilita identificar los procesos vigentes, propuestas de procedimientos y mejoras que les permitan ser más eficientes y efectivos. Dependiendo de los criterios de mejora identificados en el proceso, se pudo mejorar el proceso para los propósitos establecidos e incluyendo en el sistema de gestión de GPR, esto le permite monitorear y controlar su gestión. La gestión mejorada permitió validar el ahorro de tiempo de las actividades que pueden beneficiar al departamento, permitiendo que los empleados trabajen de manera más eficiente.

### ***2.1.2. Antecedentes Nacionales***

Carranza (2018) en su tesis “**Análisis de la Globalización Económica en el Desarrollo de Startups en Lima Metropolitana**” refiere que el objetivo es

identificar a la globalización económica como un factor relevante para el desarrollo de los Startups en Lima Metropolitana, el tipo de investigación utilizado es el estudio del caso mediante método inductivo, diseño no experimental, enfoque cualitativo, nivel descriptivo, alcance transversal. La población de estudio fue las incubadoras y aceleradoras de startups en la ciudad; la muestra, seis de ellas y dos startups incubadas y aceleradas; la recopilación de información, entrevistas a profundidad.

En la investigación de Carranza (2018), identifica a la globalización económica como un factor asociado al desarrollo de los startups de Lima Metropolitana. Debido a que, cuenta con las opiniones de expertos dentro del “Ecosistema Startup”. Analiza la globalización económica y el concepto de startups, así como estudios recientes que muestran el crecimiento de empresas altamente innovadoras en países de la región. De este modo, las conclusiones extraídas muestran que Lima, la capital del país, aún tiene un largo camino por recorrer en comparación con el resto de la región y, de hecho, con la Alianza del Pacífico.

Las empresas emergentes necesitan tener un mercado y utilizar su entorno geográfico y sus condiciones económicas para hacer que el mundo avance. Por lo tanto, abrirse a más mercados afectará la contribución de cada emprendedor siempre y cuando no se tome en cuenta la estructura que se divide en: El país y los clientes objetivos que se quiere complacer o satisfacer su necesidad.

Caicay (2020) en su tesis **“Propuesta de Control Interno a los procesos operativos en J.R. Corporation E.I.R.L. y su efecto en la rentabilidad, Chiclayo 2017”**, Se utilizó el diseño no experimental de la investigación bajo el modelo Descriptivo, Correlacional y para operacionalizar las variables se recurrió a las entrevistas efectuadas al Gerente y al contador de la institución, así como a la

observación y al análisis documental, que permitieron concluir sobre el menester de proponer el control interno en la empresa con el propósito de mejorar su rentabilidad.

En la investigación de Caicay (2020) busca fijar el interés en la facilidad de obtener un sistema de control para determinar las áreas más asequibles que no permiten una buena rentabilidad.

Por tales importancias, el objetivo general estableció el nivel de incidencia de la propuesta del control interno a los procesos operativos para mejorar la rentabilidad. Las conclusiones extraídas reflejan lo siguiente: Las empresas no cuentan con indicadores de gestión que les permitan reflejar los aspectos negativos de su negocio que son causados fundamentalmente por la falta de control sobre sus actividades que se realizan para la realización de sus productos. Tener un buen sistema de control en los procesos operativos, permite una buena gestión, sin embargo, sin un control puede ser muy desalentador porque pierdes muchos productos y por lo tanto ventas. En definitiva, se puede concluir que la implementación de medidas de control antes, en el mismo momento y después de las actividades comerciales de la empresa beneficia en la rentabilidad y la eficiencia de la empresa, y como en los resultados económicos y financieros de la empresa.

### ***2.1.3. Antecedentes Locales***

Travezaño (2020) el presente trabajo de investigación “**Globalización y la identidad cultural en los estudiantes de sociología de la UNHEVAL, Huánuco 2019**”, el problema general sobre ¿Qué relación existe entre la globalización y la identidad cultural en los estudiantes de Sociología de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019?



Según el estudio realizado por Travezaño (2020), el propósito de este estudio fue identificar la relación que existe entre las variables estudiadas; el impacto de la globalización en la identidad cultural del estudiante del octavo ciclo de la facultad de sociología, siendo esta su muestra. Desde el punto de vista metodológico, se eligió el tipo de investigación básica, diseño no experimental y nivel correlacional.

Para el desarrollo del estudio se utilizó la encuesta en los estudiantes de la escuela profesional de Sociología de la UNHEVAL. Como resultado de la investigación, la correlación entre las variables es muy positiva, la globalización y significación cultural son menores a 0,05; de esta forma, se entiende que está muy relacionada. Esto porque el proceso de globalización económica y cultural está plenamente asentado no sólo en la creación de bienes y servicios y en las diversas formas de organización del trabajo, sino también en el ejercicio de la ciudadanía y la forma de convivencia social.

Quispe (2018) La investigación denominada **“Evaluación del nivel de variación de los indicadores de gestión en la automatización de los procesos operativos de la empresa DXN Huánuco, 2018”**

El presente estudio de Quispe (2018), se elaboró a raíz de los hechos que enfrentó DXN Huánuco. Por cuestiones de gestión de los procesos operativos, fue necesario evaluar los indicadores la situación actual y la situación post-automatización lograda como resultado de la mejora de procesos.

La población está conformada por todos los procesos de DXN Huánuco, tales como: proceso estratégico, operacional y de apoyo. Por lo tanto, se utilizó la metodología BPM (gestión de procesos de negocio).

Se recopiló mediante técnicas de entrevista y observación directa para su posterior documentación y análisis. En este estudio la medición se realizó en dos etapas, por lo que es correlacional y longitudinal respecto al tiempo, pero en un solo escenario mostrando el efecto de las variables.

Las conclusiones extraídas reflejan la realización de un documento de proceso con diagramas de flujo y descripciones. La cual se puede interpretar que la gestión por procesos, establece métricas de gestión que se pueden usar para medir y determinar las condiciones comerciales y tomar decisiones para mejorar. Además, las propuestas de automatización se basan en los resultados de la mejora de los procesos que se pueden utilizar para confirmar su utilidad en la mejora de la situación de la empresa.

## **2.2. Bases Teóricas**

### ***2.2.1. Globalización Económica***

Según Sánchez (2017) la globalización está relacionada con los diferentes aspectos económicos y comerciales, ya que esto beneficiará a futuro a las organizaciones que mejoran continuamente en tecnología, comunicación y otros.

Por otro lado, Toscano y Rosero (2019) cita a Paul Krugman (2015) refiere que una economía fuerte y positiva tiene que ser gestionada adecuadamente en base a los escasos recursos que se son asignados para la producción de un bien y/o servicio.

De este modo, la intención de la economía, es que la asignación de los recursos de una manera eficiente tenga el máximo nivel de bienestar social.

Entonces debido a que el proceso de globalización involucra tanto aspectos económicos y comerciales estas son características básicas para aumentar la productividad y competitividad relacionadas con el mundo de las tecnologías de la

comunicación, las instituciones (justicia internacional), la política (gobierno, fronteras nacionales) y la cultura. (valores, gustos). Aunque, recalco que la globalización marca el mercado, donde las nuevas tecnologías ya no son tan nuevas, sino una realidad creciente, donde los clientes son polifacéticos puesto a su comportamiento social, más digitales e infieles, y donde los procesos de negocio, por tanto, han cambiado para adaptarse a estas nuevas realidades. Como resultado, muchas de las organizaciones, instituciones e identidades financieras poseen escasos recursos con los que deben producir aquellos bienes y servicios que satisfagan las necesidades ilimitadas de sus miembros.

Seguidamente, las dimensiones de la variable dos “globalización económica” son: Capital humano, capital financiero y capital tecnológico.

#### **2.2.1.1. Capital Humano.**

**Capital:** El término capital abarca diferentes campos en el cual los elementos de gran importancia son para la producción de bienes y servicios de una organización; tales como: Capital humano, capital intelectual, capital financiero, entre otros.

Abril (2018) para poder definir el término capital tenemos que tener en cuenta los diferentes significados que se puede abarcar en un contexto o la misma disciplina utilizada. Inicialmente, el capital es utilizado como sinónimo de dinero. Sin embargo, el autor señala que en la actualidad el “capital intelectual” que proviene del talento humano se ha convertido en base del crecimiento de las empresas.

#### **Capital humano:**

Sotelo y Arrieta (2018) considera que el capital humano se encarga directamente del desarrollo de actividades que son puestas para el alcance de las metas. Es por

ello que, Sotelo, J y Arrieta, D mencionan que un individuo posee un conocimiento individual que le permite sobresalir e impactar en los objetivos organizacionales.

Igualmente, Abril (2018) coincide en que el talento humano es más que solo un recurso para el éxito de la empresa. Por esta razón, se toma en cuenta como recurso indispensable de una empresa el “capital humano” ya que esta permite conducir al éxito de la empresa.

Asimismo, Sotelo, Arrieta y Abril indican que el capital humano dentro de las organizaciones poseen metas que a través de sus conocimientos individuales lo pueden realizar eficaz y eficientemente impactando en los objetivos organizacionales.

Pues, para la mejora continua de una organización, su personal debe estar calificado para los diferentes entornos que se puede dar; por esta razón, las organizaciones deben brindar asesoramiento y capacitaciones.

El siguiente punto son los indicadores de la dimensión “Capital humano”:

#### **2.2.1.1.1. Conocimiento.**

Cegarra y Martínez (2017) para definir el término conocimiento debemos tener en cuenta de que es un recurso intangible, el cual es difícil ser medible e identificable.

De acuerdo a los autores mencionan que “el conocimiento que posee una persona es difícil de replicar, siendo esta de gran importancia en el seno organizativo”.

Asimismo, el conocimiento debe crear estrategias para que puedan captar y analizar los cambios propios de la dinamicidad para mejorar la rentabilidad y el desarrollo de una organización.

Por lo tanto, se puede afirmar que el conocimiento es un recurso valioso y estratégico para toda organización que desea crecer, mejorar y tener mayor rentabilidad a futuro, debido a que es difícil replicarla siendo esta una herramienta intangible. Igualmente, la era del conocimiento al ser una herramienta indispensable para una organización esta proporciona valor, en vista de que ahora medir el capital financiero de una organización, ya no basta, sino que también es importante considerar su capital intelectual, dicho esto el conocimiento obtenido dentro o fuera de la empresa la hace destacar por encima de sus competidores.

#### ***2.2.1.1.2. Evaluación de Desempeño.***

Alicia (2017) señala que el concepto de evaluación del desempeño es un concepto integrado del comportamiento y los resultados de los colaboradores durante un período de tiempo específico para medir su alcance; por esta razón, se categoriza la evaluación del desempeño en tres ejes principales: conocimiento, experiencia laboral y habilidades en cualquier actividad que se realice dentro o fuera de la organización. De este modo, poder medir la eficiencia y calidad con la que ejecutan sus actividades e impactan en las metas que plantea la organización.

Por consiguiente, la evaluación del desempeño es uno de los aspectos fundamentales de la gestión de una organización; dicho esto, puede ser el mejor instrumento de práctica para tratar con un grupo de colaboradores. Dentro de su propósito principal, podemos enfatizar el crecimiento de las personas, redundando en mejores resultados personales y organizacionales.

### **2.2.1.2. Capital Financiero.**

Rojas (2019) “El capital financiero se encuentra dedicado a analizar no sólo la política económica del capital financiero, sino también cuál es la política económica del trabajador”.

Además, Rojas (2019) señala que el capital financiero no solo analiza la política económica del capital de la organización, sino que también se concentra en la política económica de los trabajadores. En otras palabras, el capital financiero o el capital bancario es la totalidad del patrimonio de una persona a precios del mercado con el objetivo de generar ganancias y beneficios. De igual modo, el capital financiero sujeto al capital humano, representa la riqueza total de una organización como la de una persona individual, debido a que esta promueve a través de las actividades económicas un intercambio o sustitución de capitales mejorando el rendimiento y crecimiento de esta.

El capital financiero se refiere a los recursos monetarios que una empresa posee para financiar sus operaciones y proyectos a largo plazo.

El siguiente punto son los indicadores de la dimensión “Capital financiero”:

#### **2.2.1.2.1. Activos.**

Chong, et al, (2019) señala que la situación financiera clasifica los activos y pasivos como corrientes y no corrientes.

**Activo corriente:** es una categoría de los activos de una empresa que se espera que se conviertan en efectivo en un plazo de un año o menos. Los activos corrientes incluyen efectivo, cuentas por cobrar, inventarios, inversiones a corto plazo y otros activos líquidos que se espera que se conviertan en efectivo en el corto plazo.

**Activo no corriente:** también conocido como activo fijo o activo de largo plazo, se refiere a los activos de una empresa que se espera que se mantengan durante más de un año. Los activos no corrientes incluyen propiedades, plantas y equipos, inversiones a largo plazo y otros activos que no se esperan que se conviertan en efectivo en el corto plazo.

Según Chong, et al (2019) cuando se está analizando el estado financiero de una empresa podemos encontrar los activos corrientes, aquellas cuentas que trabajan con el efectivo en corto plazo y activos no corrientes, aquellas cuentas que no se convierten en efectivo en un lapso corto, sino que estas poseen un periodo a largo plazo para poder convertirse en efectivo.

#### **2.2.1.2.2. Pasivos.**

Chong, et al, (2019) concluyen lo siguiente:

**Pasivo corriente:** Representa a una categoría de los pasivos de una empresa que se espera que se paguen en un plazo de un año o menos. Los pasivos corrientes incluyen cuentas por pagar, salarios y otros gastos corrientes, impuestos adeudados y otras deudas a corto plazo.

**Pasivo no corriente:** Representa las deudas contraídas con terceros, y cuyo vencimiento será después del año. Estas se originan principalmente por los créditos hipotecarios, créditos a largo plazo en la banca comercial y por emisión de bonos.

Para Chong, et al (2019) cuando se está analizando el estado financiero de una empresa podemos encontrar los pasivos corrientes, aquellas cuentas que representan las deudas de un tercero en el cual se encuentra dentro de un plazo menor a un año o el ciclo de operaciones que tiene la empresa; además, podemos encontrar los pasivos no corrientes, aquellas

cuentas que representan las deudas de terceros originados por créditos a largo plazo. Por ende, este tipo de pasivo tendrá un vencimiento después del año.

### **2.2.1.3. Capital tecnológico.**

Salado y Ramírez (2018) difiere que:

El capital tecnológico es un conjunto de saberes, savoir-faire (saber hacer) y saber usar que tienen los agentes sociales de las TIC. Salado, L. y Ramírez, A. infieren en que las sociedades modernas han incorporado tecnologías para el buen rendimiento de la empresa. Considerando que el capital tecnológico comprende un conjunto de saberes previos.

Henaó y Castaño (2021) cita a Goldberg y Kumar, (2018); Jordan, (2019) los avances tecnológicos se deducen que han mejorado en un nivel individual a las empresas para permanecer dentro del mercado.

Asimismo, mencionar que para Décaro, et al (2017) esta nueva era digital está consiguiendo desaparecer negocios tradicionales que no se adaptan al cambio. Por lo tanto, se puede decir que, para los autores la incorporación de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el mundo moderno optimiza y promueve la creatividad, diversificación del pensamiento y la eficiencia en la reducción de tiempo en las actividades que realiza un individuo. Sin embargo, se debe tomar en cuenta que hubo una ralentización de la economía debido a la coyuntura que estamos viviendo, debido a esto se vieron afectadas muchas de las empresas, algunas cerraron, algunas cambiaron de rubro y algunos se digitalizaron, por lo tanto, el regreso de las empresas sigue viendo los beneficios de la digitalización para sus clientes y para las mismas organizaciones.

En vista de que, la estrategia de negocio es brindar las facilidades al cliente siendo este el motor y la tecnología el habilitador de la transformación.



El siguiente punto son los indicadores de la dimensión “Capital tecnológico”:

#### **2.2.1.3.1. Dominio tecnológico.**

Gay (2019) “La robotización, la digitalización, los gigantes tecnológicos y el cambio en general se nos representan siempre en los medios de comunicación como amenazas”.

Hoy en día, el uso excesivo de las tecnologías representa una amenaza para la salud; es por ello, que se debe tomar precauciones en las empresas para reducir incertidumbres que puedan suceder a futuro.

kotler, et al, (2021) De esta forma, para el crecimiento y un buen posicionamiento en el mercado, la tecnología se ha vuelto una herramienta fundamental.

Décaro, et al, (2017) puesto que, en la generación de los nuevos productos o servicios se tendrá como base la tecnología, debido a que se busca mejorar la experiencia del cliente a través de las diferentes aplicaciones o plataformas.

Por ende, para los autores la evolución y crecimiento de las empresas se debe al uso de las tecnologías, la robotización, la digitalización, entre otros. Dado que, muchas de las organizaciones consideran la transformación digital como requisito para ser competitivo. Es por ello que, muchas de las organizaciones deben brindar asesoramiento y capacitaciones para que los colaboradores tengan un dominio tecnológico que les permita crecer y alcanzar las metas planteadas de la mejor manera enfocándose a un futuro digitalizado.

### **2.2.1.3.2. Cultura digital.**

Rivoir y Morales (2019) Una cultura digital se verá a través de las mediciones tecnológicas del personal y prácticas culturales que se realice dentro y fuera de una organización.

Henao y Castaño (2021) cita a Domingos (2019) mencionando que esta cultura se ha desarrollado en gran medida debido a la proliferación de dispositivos electrónicos y la expansión de Internet, y ha tenido un impacto significativo en la forma en que las personas se comunican, aprenden, trabajan y se relacionan entre sí.

Según los autores una cultura digital son las prácticas culturales a través de las mediaciones tecnológicas, puede beneficiar de varias maneras tales como: Acceso a la información, colaboración, aprendizaje, innovación y comunicación.

### **2.2.2. Procesos Operativos**

Contreras, et al, (2017) “Un proceso está directamente conectado con la estrategia corporativa, debido a que se entrelaza con las siguientes denominaciones avance y progreso”

Los autores mencionan que los procesos que se realizan para cumplir las metas organizacionales están directamente conectados con la estrategia corporativa.

Carvajal, et al, (2017) La secuencia de un proceso se llevará a cabo integrando varias áreas, sistemas que sean capaz de desarrollar, transformar, distribuir el producto y/o servicio hasta el cliente final.

Carvajal, et al, (2017) “Los procesos constituyen el núcleo de la organización, estas se derivan de las tareas que se realizan, producen y generan con un valor agregado a un servicio o producto para sus usuarios”

Las actividades operativas generalmente se desarrollan mediante el empleo de recursos que posee una organización para el diseño, producción, distribución y venta de bienes y servicios. Entonces se puede definir a los procesos como actividades que se relacionan entre sí para cumplir las metas organizacionales, siendo esta relevante para el desarrollo y crecimiento de la empresa.

Seguidamente, las dimensiones de la variable dos “Procesos operativos” son: Venta, producción y servicio.

#### **2.2.2.1. Venta.**

Acosta, et al, (2018) Si definimos el término “Venta” nos daremos cuenta que con el pasar del tiempo ha evolucionado e innovado de diversas formas, ya que ha implicado la transformación de las nuevas organizaciones.

Shaun (2021) actualmente, para la supervivencia de las tecnologías, las ventas son primordiales para subsistir considerando a su cliente potencial. Es por ello, que una empresa debe segmentarse y enfocarse en un nicho donde se pueda desenvolver, abarcando un máximo de clientes o consumidores finales.

Por lo tanto, la estrategia para obtener mayor rentabilidad es el análisis situacional de la empresa debido a que el comportamiento del consumidor es dinámico; el cual, podría ser el factor principal para la supervivencia de una empresa.

El siguiente punto son los indicadores de la dimensión “Venta”:

### **2.2.2.1.1. Satisfacción del Cliente.**

Guerrero, et al, (2018) afirman que cuando definimos “satisfacción del cliente” se debe tener en cuenta a los colaboradores o también llamados clientes internos, ya que estos son significativos a la hora de producir un bien o servicio.

La satisfacción del cliente en simples palabras es dejar a la competencia de lado, esto genera que sus experiencias sean muy positivas. Por esta razón, se determina la fidelización de los clientes como la percepción de calidad de recibir un servicio o producto.

Romero, et al, (2018) cita a Hernández y Lazo, 2015; Oyarzún y Szmulewicz, 2018, si nos preguntamos, ¿De qué manera infiere un buen servicio o producto en la satisfacción del cliente?, podríamos responder en base a los autores de la siguiente manera: Si el 90% son clientes insatisfechos por un producto o servicio, no volverán a la organización. Si el 50% obtuvieron una mala atención, irán a una competencia directa. Siendo esta una realidad que muchas organizaciones viven hoy en día por la falta de la capacitación de los colaboradores o clientes internos. Es por ello que se debe tomar en cuenta primero la satisfacción interna de la empresa, para considerar la satisfacción externa.

### **2.2.2.1.2. Comercialización.**

Carrasco (2019) para satisfacer las necesidades y deseos a través de un bien o servicio este realiza en base a la comercialización que realiza la actividad humana.

La comercialización se basará en 2 partes denominadas demandante y ofertante; en cual, ambas deben satisfacerse, esto se realizará a través de un intercambio de un bien o servicio.

Ladrón (2020) la base primordial para la subsistencia en el mercado es la relación que tendrá el producto y servicio con el cliente final. Es por ello, que las actividades o procesos a realizarse deberá ser monitoreada por un área especializada.

#### **2.2.2.2. Producción.**

Para Paredes, et al, (2019) la producción es un proceso que incrementará los bienes para la satisfacción de necesidades, es por ello que los autores señalan que es importante tener instalaciones físicas que permitan la creación de esta; considerando el bienestar físico y mental del colaborador.

Para Cuatrecasas (2020) la producción siendo esta una actividad económica para mejorar continuamente el rendimiento de la empresa a través de sus bienes y servicios, se debe considerar el estado de la infraestructura, capital humano y tecnología que intervendrá en tal proceso de creación.

El siguiente punto son los indicadores de la dimensión “Producción”:

##### **2.2.2.2.1. Estandarización de Procesos.**

Cuatrecasas (2020) “La estandarización como los procedimientos para alcanzar los objetivos que uno se plantea”.

La estandarización es un proceso ordenado en el cual no debe tener error, ya que ayudan a definir las actividades a realizar para la creación de bienes y servicios.

Capell (2021) señala que el ser humano está todavía lejos de poder automatizar el proceso de creación de valor, puesto que habrá de ser

observada una anomalía para activar el proceso creativo. Para facilitar la comprensión, el autor ha diseñado un método estandarizado por áreas: El consourcing, que permite hacer un análisis pormenorizado de los factores básicos para el perfeccionamiento de la ventaja competitiva.

Hoy en día, la automatización de los procesos es realizada por la inteligencia artificial, es por ello que da valor a un servicio o producto, siendo difícil para el ser humano ya que existen varias competencias de diferentes rubros que cambian su dinámica para vender. A medida que el conocimiento sigue creciendo individualmente en cada ser humano, esta se ve representada en la creatividad, tales como, al resolver o mejorar el rendimiento al realizar sus actividades o tareas diarias dentro y/o fuera de la empresa, como resultado, el autor se basa en un método que beneficia en la estandarización de procesos por áreas para mejorar la eficiencia y eficacia en un determinado tiempo.

#### ***2.2.2.2. Aplicaciones de Software y Hardware.***

Aguilera (2022) en base a la industria moderna el uso del hardware y software intervienen en los distintos procesos de una organización; es por ello, que se debe tener en cuenta al colaborador indicado para el manejo de esta; también una capacitación diaria que le permita crecer dentro y fuera de la empresa.

Por otra parte, Sánchez y Herrero (2021) hay también una gran cantidad de aplicaciones específicas, diseñadas para propósitos más concretos, y habitualmente más restringidas a ciertos ámbitos profesionales. Ente los muchos tipos de aplicaciones, podemos citar: Aplicaciones de

contabilidad, gestión de almacén, dibujo, desarrollo de programas informáticos, ingeniería, médicas, etc.

Asimismo, los autores hacen mención de que las aplicaciones o los programas específicos de cada etapa del proceso se deben a su complejidad que se efectúa dentro de las actividades. También, otro aspecto a considerar cada entidad es el mantenimiento de cada maquinaria, ya que esta es esencial para el buen funcionamiento y evitar fallos en los resultados.

### **2.2.2.3. Servicio.**

Paredes, et al, (2019) Un servicio lo podemos definir al proceso o actividad identificable e intangible que principalmente es para la satisfacción de las necesidades del consumidor.

Mero (2018) en su artículo científico cita a Riquelme, (2017) el autor hace mención de que los servicios pueden ser con fines lucrativos o viceversa; es decir, que por parte del oferente esta tenga una compensación económica como también satisfacción de autorrealización.

Es por ello que, no siempre la actividad comercial de un servicio debe implicar un cambio de dinero por lo brindado, existen en la actualidad empresas sin fines de lucros como las ONGs.

El siguiente punto son los indicadores de la dimensión “Servicio”:

#### **2.2.2.3.1. Atención al Cliente.**

Guerrero, et al, (2018) según los autores la importancia de la atención al cliente es la retención y fidelización de estos, donde por ambas partes se pueda satisfacer, cumpliendo con las expectativas generadas por parte de la organización; el cual, es una actividad relevante durante el proceso de venta,

permite diferenciar frente a la competencia de acuerdo al compromiso por los entes involucrados de las empresas.

Gil (2020) define las técnicas del marketing y las estrategias a desarrollar tienen mucha relación con el servicio y la atención al cliente a causa de que las necesidades que tienen deben ser cuidadosamente estudiadas para que el consumidor final se decida por una empresa en particular; de modo que se cree fidelidad y retención. La competitividad en un mercado está dictada por la mentalidad de innovación de las empresas porque los cambios constantes de comportamiento del consumidor final deciden su propia decisión de compra.

#### **2.2.2.3.2. *Post Venta.***

Cadena (2021) “Todo lo que haces para mantener la comunicación efectiva con tu cliente. Los medios que usas y que compartes por esos medios. Quizá cupones personalizados, tarjetas de fidelidad, correos electrónicos, etc.”

El proceso de post venta son las estrategias a desarrollar para crear fidelización por parte de los clientes, las cuales deben ser desarrolladas para que la empresa siga vendiendo productos complementarios a un mismo cliente.

Navas y Gamboa (2019) cita a Pérez Porto y Merino, (2015) según los autores la post venta es crear el compromiso del consumidor final de la empresa, desarrollando compensaciones, beneficios el cual trascienda con la última compra realizada debido a que son estrategias de retención. En la actualidad existen empresas que en sus estrategias de marketing solo siguen el fin de la venta final descuidando una gran base de clientes que podrían



significar nuevas ventas, siendo esto una mala práctica en la gran mayoría de organizaciones. Muchas empresas tienen sostenibilidad por preferir la calidad a la cantidad de clientes finales, siendo los fieles los que suelen proporcionar mayores ventas.

### 2.3. Bases Conceptuales

**Cooperativa:** Es una organización autónoma de personas que se unen de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común. Además, son controladas democráticamente por sus miembros, quienes contribuyen equitativamente a su capital y comparten los beneficios de acuerdo con el uso que hacen de los servicios de la cooperativa.

**Economía:** Examina aspectos como la producción, el consumo, la inversión, el comercio, el empleo, la inflación, el crecimiento económico y muchas otras variables que influyen en la actividad económica de un país o región.

**Globalización:** se refiere al proceso de creciente interconexión e interdependencia entre los países, impulsado por avances en las comunicaciones, el transporte y la tecnología. Asimismo, implica la integración de las economías, culturas, sociedades y políticas, lo que facilita el flujo de bienes, servicios, capitales, información y personas a través de las fronteras.

**Procesos:** se refieren a las secuencias de pasos o actividades que se llevan a cabo para lograr un resultado específico. Los procesos pueden ser aplicados en diversos ámbitos, como la producción de bienes, la prestación de servicios, la toma de decisiones económicas, entre otros.

## **CAPÍTULO III.**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Nivel de investigación**

*Correlacional:* El estudio comienza a un nivel descriptivo donde se observó el comportamiento de las variables Globalización económica y los procesos operativos; de esta forma pasa a un nivel correlacional, ya que nos permitió conocer la relación o grado de asociación que existe entre las variables a través de la aplicación del instrumento de investigación “encuesta” en la Cooperativa San Francisco de Huánuco, 2022.

#### **3.2. Tipo de Investigación**

Según Sierra (2001) de acuerdo a la clasificación de los tipos de investigación social, la presente investigación se centra según su finalidad en la clasificación aplicada, “...busca mejorar la sociedad y resolver sus problemas”. que tiene como propósito mejorar el conocimiento y comprensión del fenómeno estudiado que a la vez se adquieren otros saberes, a través del proceso del desarrollo de la presente investigación.

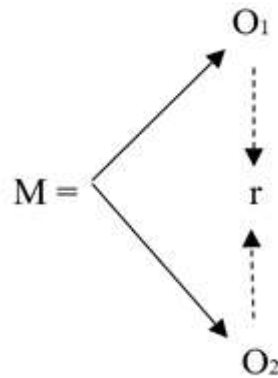
En el caso del presente estudio se busca conocer el grado de relación que existe entre la variable Globalización económica y procesos operativos, el cual nos permitió conocer por medio de los resultados una fuente de conocimiento que contribuye en la toma de decisiones, a partir de ello nos permitió establecer propuestas de mejora, diseño de programas y solución de los problemas tales como deficiencia en atención al cliente, tecnología obsoleta, entre otros.

#### **3.3. Diseño y Esquema de la Investigación**

Hernández y Mendoza (2018) menciona que “el término diseño se refiere al plan o estrategia que responde al planteamiento del problema”

El presente estudio se desarrolló aplicando los criterios del diseño no experimental de tipo transeccional correlacional, ya que, de este modo, la investigación en su primera instancia observa el comportamiento de la variable Globalización económica y procesos operativos sin la manipulación deliberada de estas, en el cual el instrumento de investigación que se aplicó fue en un solo momento a la muestra.

El esquema del diseño de investigación se presenta a continuación:



Dónde:

M = Muestra

O1 = Observación de variable 1: Globalización económica

O2 = Observación de variable 2: Procesos operativos

r = Correlación entre dichas variables

Es necesario precisar que, este esquema representa la muestra (M) y la relación (r) que existe entre la variable 1 (O1) en este caso Globalización económica y la variable 2 (O2), Procesos operativos.

### 3.4. Técnicas e Instrumentos

#### *Para la recolección de datos:*

Los datos fueron recolectados y procesados por técnicas e instrumentos que se mencionan:

***Técnicas:***

**Encuesta:** Es una técnica de recolección de datos formado por un conjunto de preguntas en Escala de Likert cuyo objetivo es recabar información. En el presente estudio se recabó la información pertinente de los 68 colaboradores de la Cooperativa San Francisco de Huánuco, a través de 24 preguntas.

***Instrumento:***

**El cuestionario:** Fue diseñado de forma estructurada para medir las variables globalización económica y procesos operativos con sus respectivos indicadores en la que se recogió valiosa información de los colaboradores de la Cooperativa San Francisco de Huánuco para ser procesados, analizados, interpretados y difundidos.

**3.5. Población y Selección de la Muestra*****Descripción de la población***

Para el desarrollo del presente estudio la población está comprendido por un total de 68 colaboradores de la Cooperativa San Francisco – 2022, que a continuación se detalla:

**Tabla 2**

*Colaboradores de la Cooperativa San Francisco.*

Sedes de la cooperativa San Francisco	Cantidad de colaboradores
Principal - Huánuco	41
Plaza de armas - Huánuco	8
Amarilis	5
Tingo María	10
Pucallpa	4
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>

*Fuente:* Recursos Humanos de la Cooperativa San Francisco

### *Selección de la muestra*

En la presente investigación se comprende que la población está compuesta por los 68 colaboradores de la Cooperativa San Francisco de Huánuco, 2022; de este modo, consideramos que la población es pequeña para el desarrollo del estudio; por lo tanto, la muestra estará constituida por la totalidad de la población:

$$n=N$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra

N= Población

### **3.6. Validación y confiabilidad:**

#### *Validez:*

Para la validez del instrumento de investigación, se consideró 3 criterios principales: La validez de contenido, la validez de constructo y la validez de criterio.

#### **Tabla 3**

##### *Escala de Likert.*

<b>1 Nunca</b>	<b>2 Casi nunca</b>	<b>3 A veces</b>	<b>4 Casi siempre</b>	<b>5 Siempre</b>
--------------------	-------------------------	----------------------	---------------------------	----------------------

*Fuente:* Elaboración propia

La validez se determinó por juicio de expertos, en el presente estudio fueron 3 profesionales en administración con experiencia en investigación, que a continuación se sintetiza en las siguientes tablas referente a las variables:

**Tabla 4***Resultados del instrumento de la VI*

Expertos	Promedio de Validación
Rojas Matos, Juan Carlos	18,2
Céspedes Revelo, Roger Wilfredo	17,7
Rasmuzzen Santamaria, Rocio	19,11
Veronica	

*Fuente: Anexo 04**Elaboración: Propia***Tabla 5***Resultados del instrumento de la V2*

Expertos	Promedio de Validación
Rojas Matos, Juan Carlos	18,2
Céspedes Revelo, Roger Wilfredo	18,2
Rasmuzzen Santamaria, Rocio	19,11
Veronica	

*Fuente: Anexo 04**Elaboración: Propia****Confiabilidad:***

Para este estudio se realizó la confiabilidad del Coeficiente Alfa de Cronbach a partir de una muestra piloto de 15 colaboradores de instituciones financieras similares a la Cooperativa San Francisco, dando como resultado un valor de 0,800; indicando una confiabilidad buena.

**Tabla 6***Confiabilidad Alfa de Cronbach*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
0.800	24

*Fuente:* IBM SPSS Editor de datos**3.7. Procedimiento**

En este estudio se utilizó durante el trabajo de campo la técnica de recolección de datos “**Encuesta**”, formado por un conjunto de preguntas de Escala de Likert en base a los indicadores que se identificaron a partir de las variables y dimensiones. A través de una previa validación por juicio de expertos y grado de confiabilidad del Alfa de Cronbach.

**Para el procesamiento de los datos obtenidos:**

Se utilizó el software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) y Microsoft Excel; para realizar la prueba piloto de 15 colaboradores de instituciones financieras similares a la Cooperativa San Francisco de Huánuco; asimismo, de acuerdo a la muestra poblacional del presente estudio se elaboraron las tablas de frecuencia y figuras para la presentación de los resultados.

Por último, se realizó para el contraste de la Hipótesis los siguientes pasos:

- Prueba de normalidad de los resultados de la encuesta de la variable globalización económica.
- Prueba de normalidad de los resultados de la encuesta de la variable procesos operativos.
- Planteamiento del contraste de la hipótesis general.
- Planteamiento del contraste de la hipótesis específica N° 01
- Planteamiento del contraste de la hipótesis específica N° 02

- Planteamiento del contraste de la hipótesis específica N° 03

### **3.8. Tabulación y análisis de datos.**

Se efectuó la tabulación respectiva de los datos obtenidos realizados a través del cuestionario para la distribución de frecuencias en el software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) la cual permitió realizar un análisis descriptivo considerando las tablas de frecuencias para cada ítem y sus respectivos gráficos de barras.



## CAPÍTULO IV.

### RESULTADOS

#### 4.1. Análisis Descriptivo

##### 4.1.1. Variable 1: La Globalización Económica

Análisis de la variable 1 según los indicadores

#### Conocimiento:

**Tabla 7**

*Recibo capacitaciones para realizar mis funciones eficazmente.*

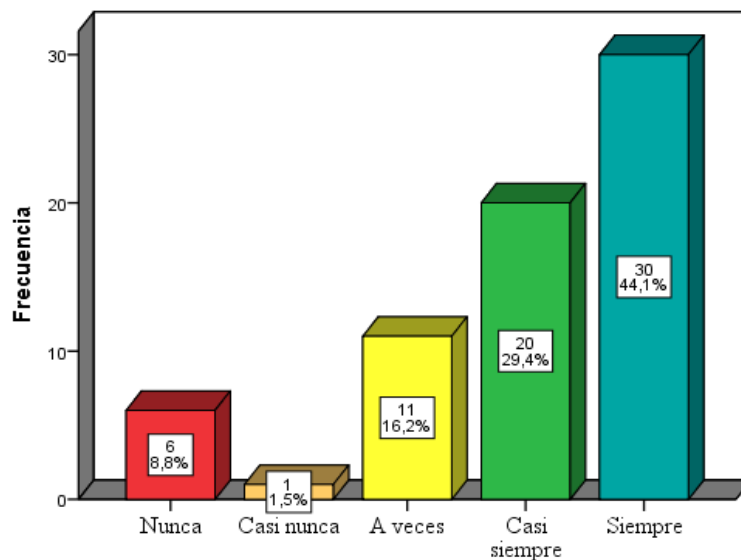
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	6	8,8	8,8
Casi nunca	1	1,5	10,3
A veces	11	16,2	26,5
Casi siempre	20	29,4	55,9
Siempre	30	44,1	100,0
Total	68	100,0	

*Fuente:* Base de datos obtenidos por la investigadora.

*Elaboración:* Propia

**Figura 1**

*Recibo capacitaciones para realizar mis funciones eficazmente.*



*Fuente:* Tabla 7

*Elaboración:* Propia

**ANÁLISIS:**

En la Tabla 7 y figura 1 se obtuvo los siguientes resultados: El 8,8% de encuestados, indicaron que NUNCA recibieron capacitaciones para realizar sus funciones eficazmente; el 1,5% de encuestados, indicaron que CASI NUNCA recibieron capacitaciones para realizar sus funciones eficazmente; el 16,2% de encuestados, indicaron que A VECES recibieron capacitaciones para realizar sus funciones eficazmente; el 29,4% de encuestados, indicaron que CASI SIEMPRE recibieron capacitaciones para realizar sus funciones eficazmente y el 44,1% de encuestados, indicaron que SIEMPRE recibieron capacitaciones para realizar sus funciones eficazmente.

**INTERPRETACIÓN:**

Por lo que se concluye que, la gran mayoría de los colaboradores de la Cooperativa San Francisco manifiestan que recibieron capacitaciones que les ha permitido realizar sus funciones con eficacia.

**Tabla 8**

*Recibo capacitación externa para fortalecer mis capacidades, competencias y actitudes.*

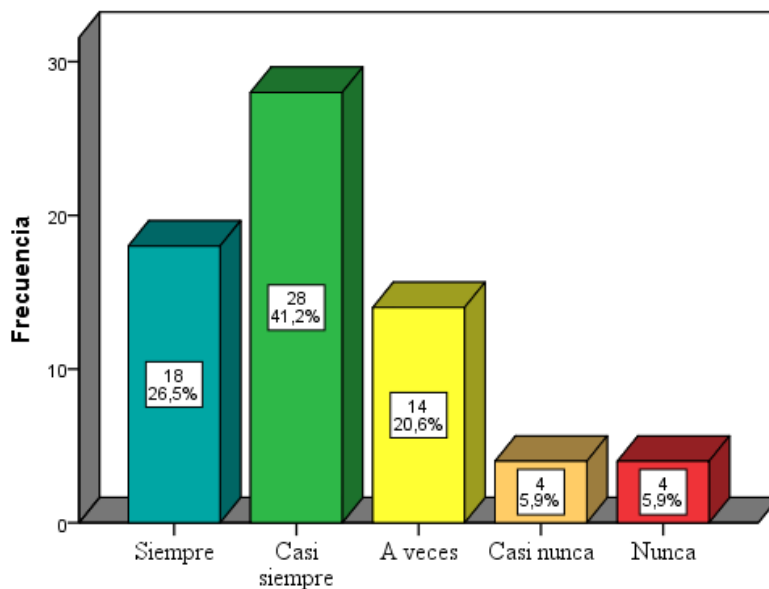
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	18	26,5	26,5
Casi siempre	28	41,2	67,6
A veces	14	20,6	88,2
Casi nunca	4	5,9	94,1
Nunca	4	5,9	100,0
Total	68	100,0	

*Fuente:* Base de datos obtenidos por la investigadora.

*Elaboración:* Propia

**Figura 2**

Recibo capacitación externa para fortalecer mis capacidades, competencias y actitudes.



*Fuente:* Tabla 8

*Elaboración:* Propia

### **ANÁLISIS:**

En la Tabla 8 y figura 2 se obtuvo los siguientes resultados: El 5,9% de encuestados, indicaron que NUNCA recibieron capacitaciones externas para fortalecer sus capacidades, competencias y actitudes; el 5,9% de encuestados, indicaron que CASI NUNCA recibieron capacitaciones externas para fortalecer sus capacidades, competencias y actitudes; el 20,6% de encuestados, indicaron que A VECES recibieron capacitaciones externas para fortalecer sus capacidades, competencias y actitudes; el 41,2% de encuestados, indicaron que CASI SIEMPRE recibieron capacitaciones externas para fortalecer sus capacidades, competencias y actitudes y el 26,5% de encuestados, indicaron que SIEMPRE recibieron capacitaciones externas para fortalecer sus capacidades, competencias y actitudes.

**INTERPRETACIÓN:**

Por lo que se concluye que, la gran mayoría de los colaboradores de la Cooperativa San Francisco manifiestan que recibieron capacitaciones externas que les permitió fortalecer sus capacidades, competencias y actitudes.

**Evaluación de desempeño****Tabla 9**

*Considero que mi jefe valora mi desempeño en el trabajo.*

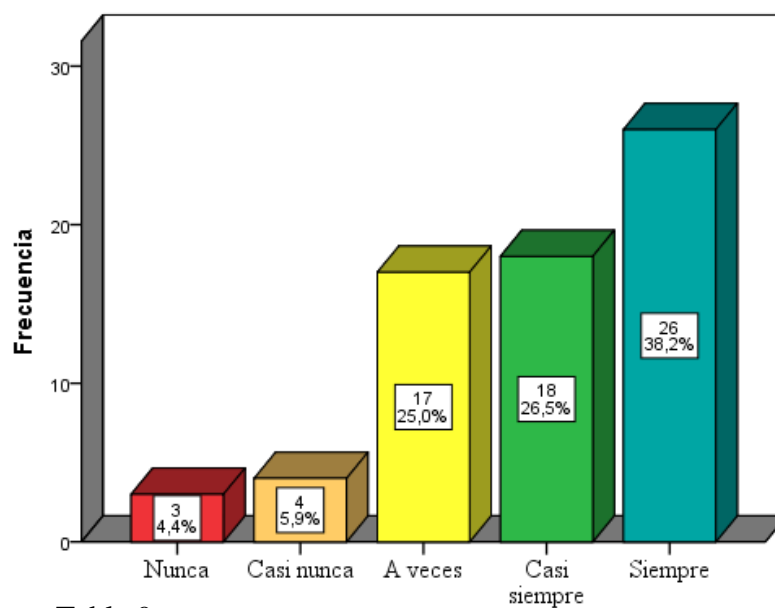
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	3	4,4	4,4
Casi nunca	4	5,9	10,3
A veces	17	25,0	35,3
Casi siempre	18	26,5	61,8
Siempre	26	38,2	100,0
Total	68	100,0	

*Fuente:* Base de datos obtenidos por la investigadora.

*Elaboración:* Propia

**Figura 3**

*Considero que mi jefe valora mi desempeño en el trabajo.*



*Fuente:* Tabla 9

*Elaboración:* Propia

**ANÁLISIS:**

En la Tabla 9 y figura 3 se obtuvo los siguientes resultados: El 4,4% de encuestados, indicaron que NUNCA su jefe valora su desempeño en el trabajo; el 5,9% de encuestados, indicaron que CASI NUNCA su jefe valora su desempeño en el trabajo; el 25% de encuestados, indicaron que A VECES su jefe valora su desempeño en el trabajo; el 26,5% de encuestados, indicaron que CASI SIEMPRE su jefe valora su desempeño en el trabajo y el 38,2% de encuestados, indicaron que SIEMPRE su jefe valora su desempeño en el trabajo.

**INTERPRETACIÓN:**

Por lo que se concluye que, la gran mayoría de los colaboradores de la Cooperativa San Francisco manifiestan que el jefe valora su desempeño en el trabajo que realizan.

**Tabla 10**

*Conozco de manera incompleta las funciones que debo desempeñar según mi cargo.*

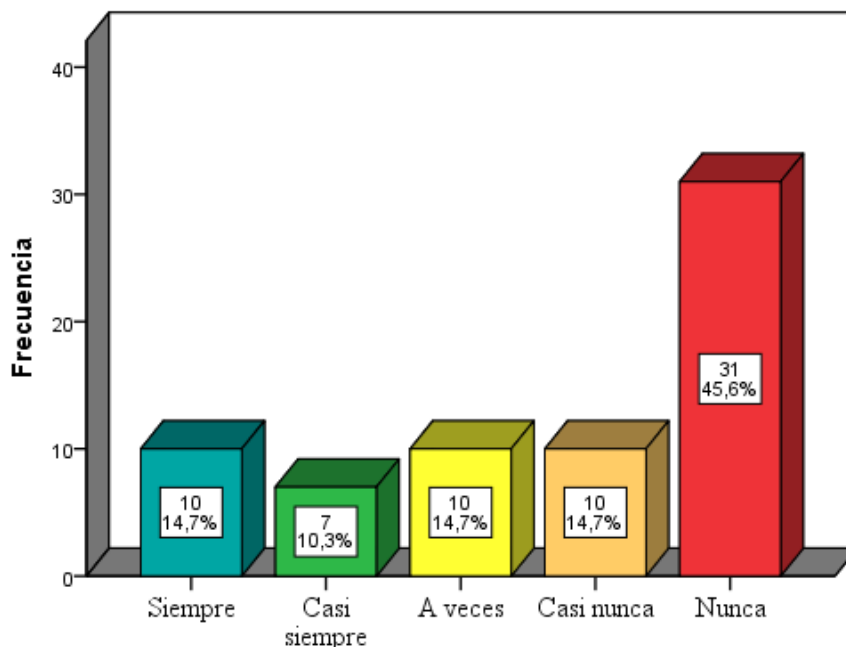
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	10	14,7	14,7
Casi siempre	7	10,3	25,0
A veces	10	14,7	39,7
Casi nunca	10	14,7	54,4
Nunca	31	45,6	100,0
Total	68	100,0	

*Fuente:* Base de datos obtenidos por la investigadora.

*Elaboración:* Propia

**Figura 4**

Conozco de manera incompleta las funciones que debo desempeñar según mi cargo.



*Fuente:* Tabla 10

*Elaboración:* Propia

### **ANÁLISIS:**

En la Tabla 10 y figura 4 se obtuvo los siguientes resultados: El 45.6% de encuestados, indicaron que NUNCA conocieron de manera incompleta las funciones que deben desempeñar según mi cargo; el 14,7% de encuestados, indicaron que CASI NUNCA conocieron de manera incompleta las funciones que deben desempeñar según mi cargo; el 14,7% de encuestados, indicaron que A VECES conocieron de manera incompleta las funciones que deben desempeñar según mi cargo; el 10,3% de encuestados, indicaron que CASI SIEMPRE conocieron de manera incompleta las funciones que deben desempeñar según mi cargo y el 14,7% de encuestados, indicaron que SIEMPRE conocieron de manera incompleta las funciones que deben desempeñar según mi cargo.

**INTERPRETACIÓN:**

Por lo que se concluye que, la minoría de los colaboradores de la Cooperativa San Francisco manifiestan conocer incompletamente sus funciones que deben desempeñar según su cargo.

**Activos****Tabla 11**

*Tengo información insuficiente acerca del manejo de los activos para cumplir con las obligaciones de la empresa.*

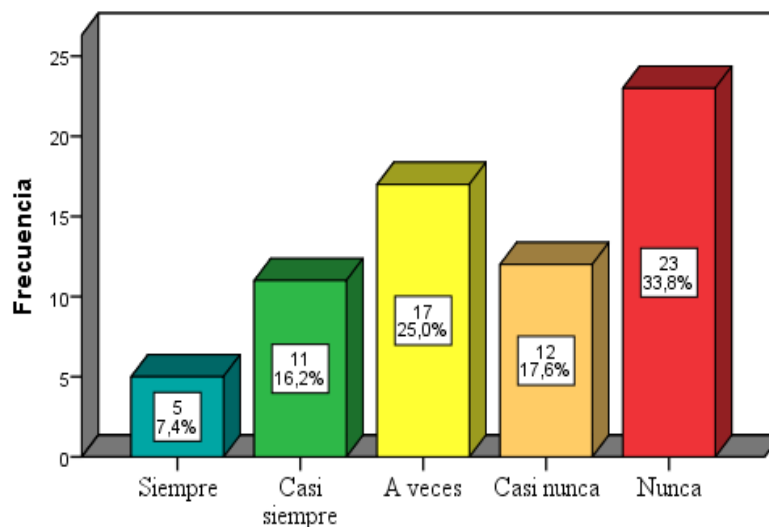
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	5	7,4	7,4
Casi siempre	11	16,2	23,5
A veces	17	25,0	48,5
Casi nunca	12	17,6	66,2
Nunca	23	33,8	100,0
Total	68	100,0	

*Fuente:* Base de datos obtenidos por la investigadora.

*Elaboración:* Propia

**Figura 5**

*Tengo información insuficiente acerca del manejo de los activos para cumplir con las obligaciones de la empresa.*



*Fuente:* Tabla 11

*Elaboración:* Propia

**ANÁLISIS:**

En la Tabla 11 y figura 5 se obtuvo los siguientes resultados: El 33,8% de encuestados, indicaron que NUNCA tuvieron información insuficiente acerca del manejo de los activos para cumplir con las obligaciones de la empresa; el 17,6% de encuestados, indicaron que CASI NUNCA tuvieron información insuficiente acerca del manejo de los activos para cumplir con las obligaciones de la empresa; el 25% de encuestados, indicaron que A VECES tuvieron información insuficiente acerca del manejo de los activos para cumplir con las obligaciones de la empresa; el 16,2% de encuestados, indicaron que CASI SIEMPRE tuvieron información insuficiente acerca del manejo de los activos para cumplir con las obligaciones de la empresa y el 7,4% de encuestados, indicaron que SIEMPRE tuvieron información insuficiente acerca del manejo de los activos para cumplir con las obligaciones de la empresa.

**INTERPRETACIÓN:**

Por lo que se concluye que, la minoría de los colaboradores de la Cooperativa San Francisco manifiestan que tuvieron información insuficiente acerca del manejo de los activos para cumplir con las obligaciones de la empresa.

**Tabla 12**

*Gestiono de manera eficiente los activos de la empresa para el aumento de los niveles de liquidez.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	12	17,6	17,6
Casi siempre	24	35,3	52,9
Siempre	32	47,1	100,0
Total	68	100,0	

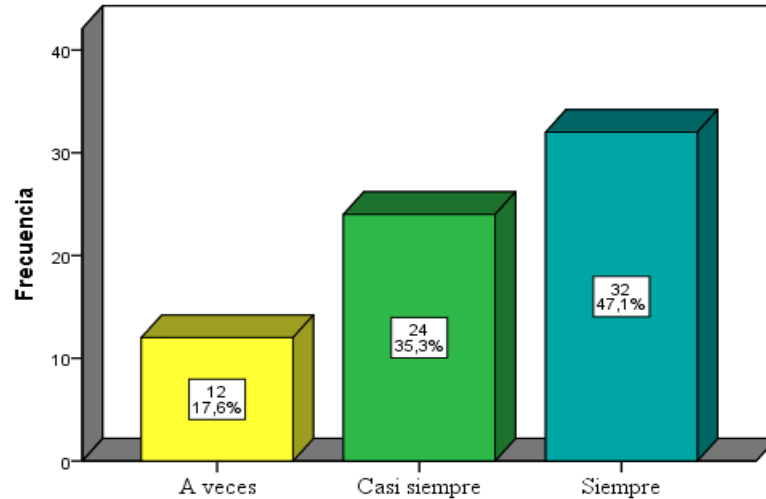
*Fuente:* Base de datos obtenidos por la investigadora.

*Elaboración:* Propia



**Figura 6**

*Gestiono de manera eficiente los activos de la empresa para el aumento de los niveles de liquidez.*



*Fuente:* Tabla 12

*Elaboración:* Propia

### **ANÁLISIS:**

En la Tabla 12 y figura 6 se obtuvo los siguientes resultados: El 0% de encuestados, indicaron que NUNCA gestionan de manera eficiente los activos de la empresa para el aumento de los niveles de liquidez; el 0% de encuestados, indicaron que CASI NUNCA gestionan de manera eficiente los activos de la empresa para el aumento de los niveles de liquidez; el 17,6% de encuestados, indicaron que A VECES gestionan de manera eficiente los activos de la empresa para el aumento de los niveles de liquidez; el 35,3% de encuestados, indicaron que CASI SIEMPRE gestionan de manera eficiente los activos de la empresa para el aumento de los niveles de liquidez y el 47,1% de encuestados, indicaron que SIEMPRE gestionan de manera eficiente los activos de la empresa para el aumento de los niveles de liquidez.

**INTERPRETACIÓN:**

Por lo que se concluye que, la gran mayoría de los colaboradores de la Cooperativa San Francisco manifiestan que gestionan de manera eficiente los activos que presenta la empresa para aumentar los niveles de liquidez.

**Pasivos****Tabla 13**

*Utilizo los indicadores financieros esporádicamente para conocer la rentabilidad de la empresa*

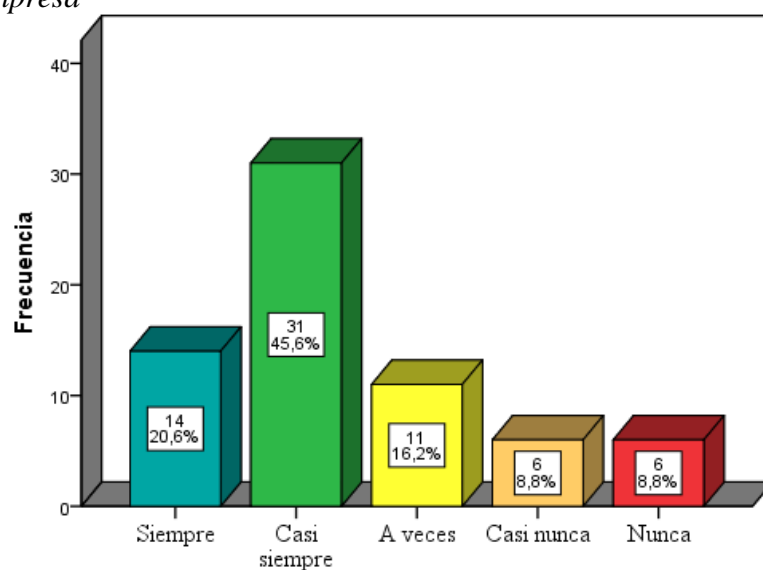
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	14	20,6	20,6
Casi siempre	31	45,6	66,2
A veces	11	16,2	82,4
Casi nunca	6	8,8	91,2
Nunca	6	8,8	100,0
Total	68	100,0	

*Fuente:* Base de datos obtenidos por la investigadora.

*Elaboración:* Propia

**Figura 7**

*Utilizo los indicadores financieros esporádicamente para conocer la rentabilidad de la empresa*



*Fuente:* Tabla 13

*Elaboración:* Propia

**ANÁLISIS:**

En la Tabla 13 y figura 7 se obtuvo los siguientes resultados: El 8,8% de encuestados, indicaron que NUNCA utilizan los indicadores financieros esporádicamente para conocer la rentabilidad de la empresa; el 8,8% de encuestados, indicaron que CASI NUNCA utilizan los indicadores financieros esporádicamente para conocer la rentabilidad de la empresa; el 16,2% de encuestados, indicaron que A VECES utilizan los indicadores financieros esporádicamente para conocer la rentabilidad de la empresa; el 45,6% de encuestados, indicaron que CASI SIEMPRE utilizan los indicadores financieros esporádicamente para conocer la rentabilidad de la empresa y el 20,6% de encuestados, indicaron que SIEMPRE utilizan los indicadores financieros esporádicamente para conocer la rentabilidad de la empresa.

**INTERPRETACIÓN:**

Por lo que se concluye que, la gran mayoría de los colaboradores de la Cooperativa San Francisco manifiestan que utilizan los indicadores financieros esporádicamente con la finalidad de conocer la rentabilidad de la empresa

**Tabla 14**

*Me esfuerzo para mejorar la calidad del producto ante las exigencias del mercado*

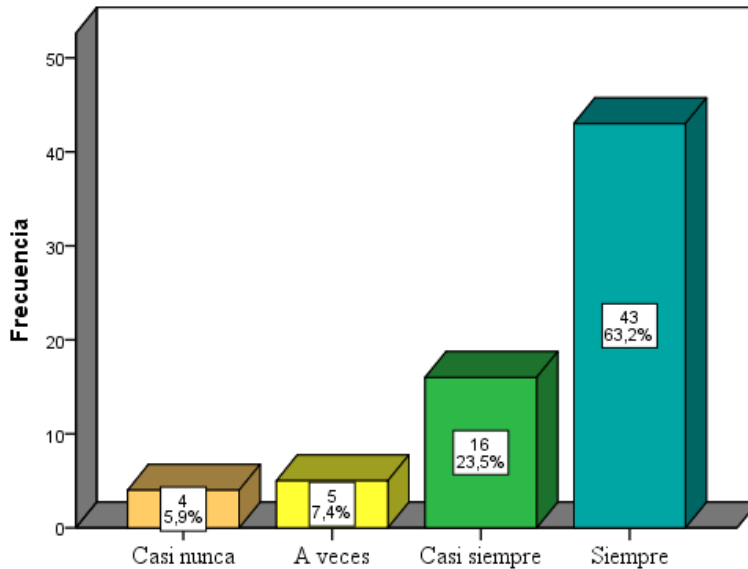
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi nunca	4	5,9	5,9
A veces	5	7,4	13,2
Casi siempre	16	23,5	36,8
Siempre	43	63,2	100,0
Total	68	100,0	

*Fuente:* Base de datos obtenidos por la investigadora.

*Elaboración:* Propia

**Figura 8**

*Me esfuerzo para mejorar la calidad del producto ante las exigencias del mercado*



*Fuente:* Tabla 14

*Elaboración:* Propia

**ANÁLISIS:**

En la Tabla 14 y figura 8 se obtuvo los siguientes resultados: El 0% de encuestados, indicaron que NUNCA se esforzaron para mejorar la calidad del producto ante las exigencias del mercado; el 5,9% de encuestados, indicaron que CASI NUNCA se esforzaron para mejorar la calidad del producto ante las exigencias del mercado; el 7,4% de encuestados, indicaron que A VECES se esforzaron para mejorar la calidad del producto ante las exigencias del mercado; el 23,5% de encuestados, indicaron que CASI SIEMPRE se esforzaron para mejorar la calidad del producto ante las exigencias del mercado y el 63,2% de encuestados, indicaron que SIEMPRE se esforzaron para mejorar la calidad del producto ante las exigencias del mercado.

**INTERPRETACIÓN:**

Por lo que se concluye que, la gran mayoría de los colaboradores de la Cooperativa San Francisco manifiestan que se esforzaron para mejorar la calidad del producto ante las exigencias del mercado.

**Dominio tecnológico****Tabla 15**

*Tengo disponibilidad horaria para trabajar, procesar información y comunicarme con Tics.*

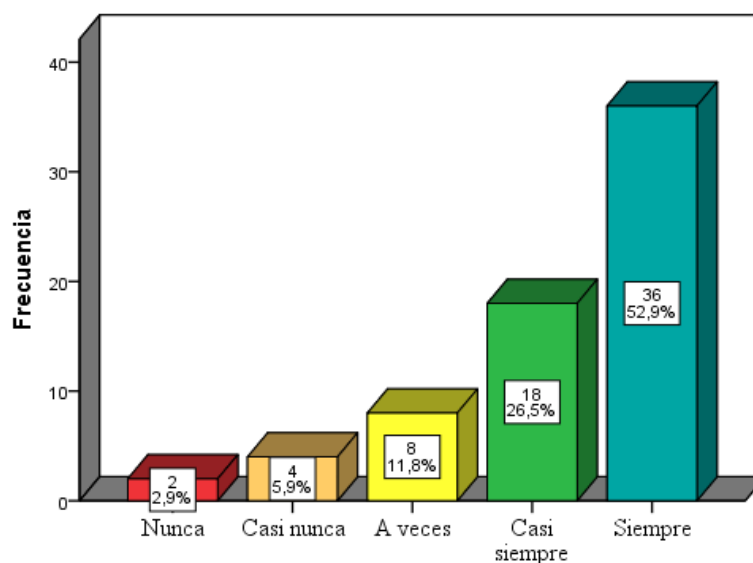
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,9	2,9
Casi nunca	4	5,9	8,8
A veces	8	11,8	20,6
Casi siempre	18	26,5	47,1
Siempre	36	52,9	100,0
Total	68	100,0	

*Fuente:* Base de datos obtenidos por la investigadora.

*Elaboración:* Propia

**Figura 9**

*Tengo disponibilidad horaria para trabajar, procesar información y comunicarme con Tics.*



*Fuente:* Tabla 15

*Elaboración:* Propia

**ANÁLISIS:**

En la Tabla 15 y figura 9 se obtuvo los siguientes resultados: El 2,9% de encuestados, indicaron que NUNCA tienen disponibilidad horaria para trabajar, procesar información y comunicarse con Tics; el 5,9% de encuestados, indicaron que CASI NUNCA tienen disponibilidad horaria para trabajar, procesar información y comunicarse con Tics; el 11,8% de encuestados, indicaron que A VECES tienen disponibilidad horaria para trabajar, procesar información y comunicarse con Tics; el 26,5% de encuestados, indicaron que CASI SIEMPRE tienen disponibilidad horaria para trabajar, procesar información y comunicarse con Tics y el 52,9% de encuestados, indicaron que SIEMPRE tienen disponibilidad horaria para trabajar, procesar información y comunicarse con Tics.

**INTERPRETACIÓN:**

Por lo que se concluye que, la gran mayoría de los colaboradores de la Cooperativa San Francisco manifiestan que tienen disponibilidad horaria para trabajar, procesar información y comunicarse a través de las Tics.

**Tabla 16**

*Uso el ordenador como herramienta de distracción en el trabajo.*

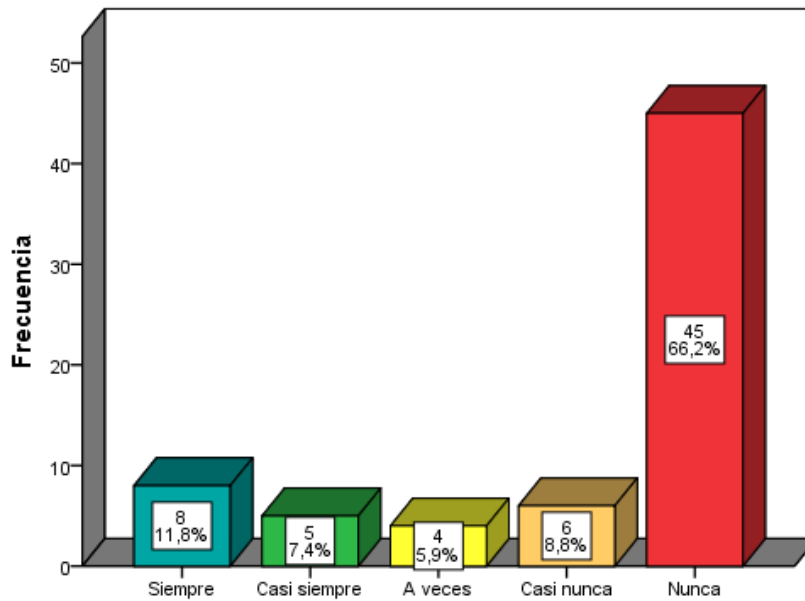
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	8	11,8	11,8
Casi siempre	5	7,4	19,1
A veces	4	5,9	25,0
Casi nunca	6	8,8	33,8
Nunca	45	66,2	100,0
Total	68	100,0	

*Fuente:* Base de datos obtenidos por la investigadora.

*Elaboración:* Propia

**Figura 10**

*Uso el ordenador como herramienta de distracción en el trabajo.*



*Fuente:* Tabla 16

*Elaboración:* Propia

### **ANÁLISIS:**

En la Tabla 16 y figura 10 se obtuvo los siguientes resultados: El 66,2% de encuestados, indicaron que NUNCA usan el ordenador como herramienta de distracción en el trabajo; el 8,8% de encuestados, indicaron que CASI NUNCA usan el ordenador como herramienta de distracción en el trabajo; el 5,9% de encuestados, indicaron que A VECES usan el ordenador como herramienta de distracción en el trabajo; el 7,4% de encuestados, indicaron que CASI SIEMPRE usan el ordenador como herramienta de distracción en el trabajo y el 11,8% de encuestados, indicaron que SIEMPRE usan el ordenador como herramienta de distracción en el trabajo.

**INTERPRETACIÓN:**

Por lo que se concluye que, la minoría de los colaboradores de la Cooperativa San Francisco manifiestan que usan el ordenador como herramienta de distracción en su área de trabajo.

**Cultura digital****Tabla 17**

*Creo y comparto contenidos financieros con mis pares a través de la red*

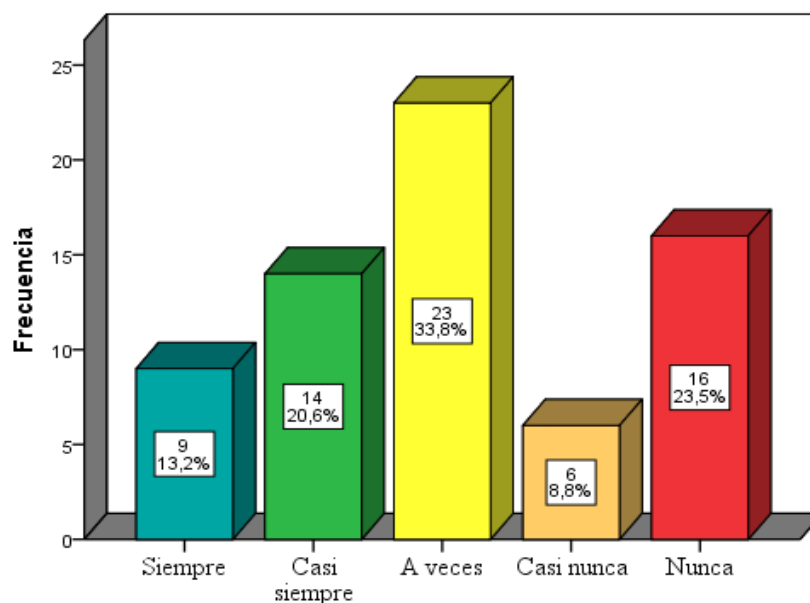
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	9	13,2	13,2
Casi siempre	14	20,6	33,8
A veces	23	33,8	67,6
Casi nunca	6	8,8	76,5
Nunca	16	23,5	100,0
Total	68	100,0	

*Fuente:* Base de datos obtenidos por la investigadora.

*Elaboración:* Propia

**Figura 11**

*Creo y comparto contenidos financieros con mis pares a través de la red*



*Fuente:* Tabla 17

*Elaboración:* Propia



**ANÁLISIS:**

En la Tabla 17 y figura 11 se obtuvo los siguientes resultados: El 23,5% de encuestados, indicaron que NUNCA crean y comparten contenidos financieros con mis pares a través de la red; el 8,8% de encuestados, indicaron que CASI NUNCA crean y comparten contenidos financieros con mis pares a través de la red; el 33,8% de encuestados, indicaron que A VECES crean y comparten contenidos financieros con mis pares a través de la red; el 20,6% de encuestados, indicaron que CASI SIEMPRE crean y comparten contenidos financieros con mis pares a través de la red y el 13,2% de encuestados, indicaron que SIEMPRE crean y comparten contenidos financieros con mis pares a través de la red.

**INTERPRETACIÓN:**

Por lo que se concluye que, la minoría de los colaboradores de la Cooperativa San Francisco manifiestan que crean y comparten contenidos financieros con sus pares a través de la red.

**Tabla 18**

*Utilizo los equipos digitales y audiovisuales de la empresa para mejorar la productividad.*

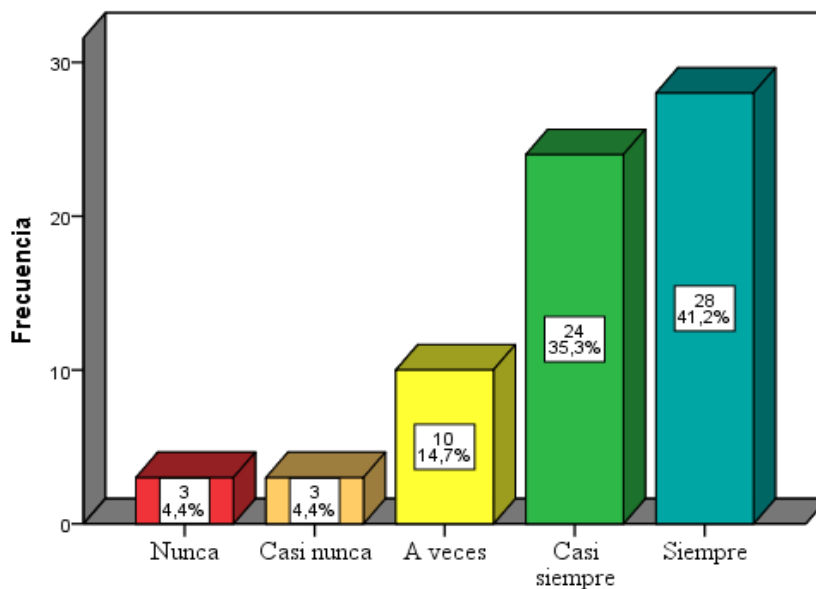
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	3	4,4	4,4
Casi nunca	3	4,4	8,8
A veces	10	14,7	23,5
Casi siempre	24	35,3	58,8
Siempre	28	41,2	100,0
Total	68	100,0	

*Fuente:* Base de datos obtenidos por la investigadora.

*Elaboración:* Propia

**Figura 12**

*Utilizo los equipos digitales y audiovisuales de la empresa para mejorar la productividad.*



*Fuente:* Tabla 18

*Elaboración:* Propia

### **ANÁLISIS:**

En la Tabla 18 y figura 12 se obtuvo los siguientes resultados: El 4,4% de encuestados, indicaron que NUNCA utilizan los equipos digitales y audiovisuales de la empresa para mejorar la productividad; el 4,4% de encuestados, indicaron que CASI NUNCA utilizan los equipos digitales y audiovisuales de la empresa para mejorar la productividad; el 14,7% de encuestados, indicaron que A VECES utilizan los equipos digitales y audiovisuales de la empresa para mejorar la productividad; el 35,3% de encuestados, indicaron que CASI SIEMPRE utilizan los equipos digitales y audiovisuales de la empresa para mejorar la productividad y el 41,2% de encuestados, indicaron que SIEMPRE utilizan los equipos digitales y audiovisuales de la empresa para mejorar la productividad.

**INTERPRETACIÓN:**

Por lo que se concluye que, la gran mayoría de los colaboradores de la Cooperativa San Francisco manifiestan que utilizan los equipos digitales y audiovisuales de la empresa para mejorar su productividad.

**4.1.2. Variable 2: Procesos Operativos**

Análisis de la variable 2 según los indicadores

**Satisfacción del cliente****Tabla 19**

*Demuestro actitud positiva para la satisfacción del cliente.*

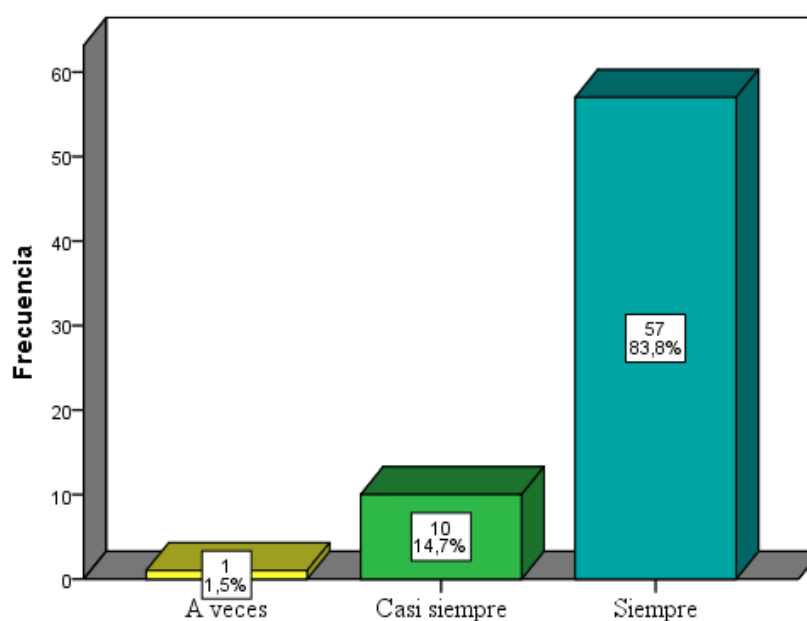
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	1	1,5	1,5
Casi siempre	10	14,7	16,2
Siempre	57	83,8	100,0
Total	68	100,0	

*Fuente:* Base de datos obtenidos por la investigadora.

*Elaboración:* Propia

**Figura 13**

*Demuestro actitud positiva para la satisfacción del cliente.*



*Fuente:* Tabla 19

*Elaboración:* Propia

**ANÁLISIS:**

En la Tabla 19 y figura 13 se obtuvo los siguientes resultados: El 0% de encuestados, indicaron que NUNCA demuestran actitud positiva para la satisfacción del cliente; el 0% de encuestados, indicaron que CASI NUNCA demuestran actitud positiva para la satisfacción del cliente; el 1.5% de encuestados, indicaron que A VECES demuestran actitud positiva para la satisfacción del cliente; el 14,7% de encuestados, indicaron que CASI SIEMPRE demuestran actitud positiva para la satisfacción del cliente y el 83,8% de encuestados, indicaron que SIEMPRE demuestran actitud positiva para la satisfacción del cliente.

**INTERPRETACIÓN:**

Por lo que se concluye que, la gran mayoría de los colaboradores de la Cooperativa San Francisco demuestran una actitud positiva para satisfacer las necesidades del cliente.

**Tabla 20**

*Me molesta romper las reglas de la empresa por satisfacer al cliente.*

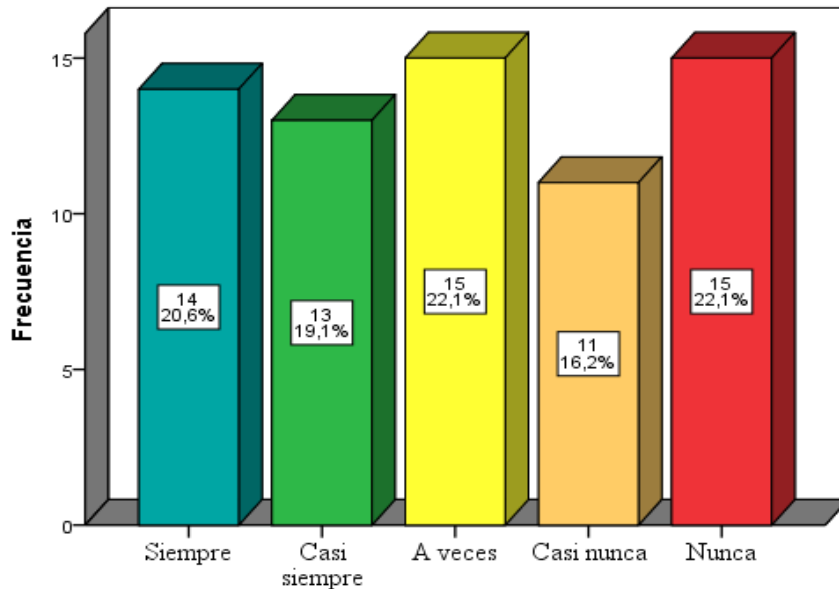
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	14	20,6	20,6
Casi siempre	13	19,1	39,7
A veces	15	22,1	61,8
Casi nunca	11	16,2	77,9
Nunca	15	22,1	100,0
Total	68	100,0	

*Fuente:* Base de datos obtenidos por la investigadora.

*Elaboración:* Propia

**Figura 14**

*Me molesta romper las reglas de la empresa por satisfacer al cliente.*



*Fuente:* Tabla 20

*Elaboración:* Propia

#### **ANÁLISIS:**

En la Tabla 20 y figura 14 se obtuvo los siguientes resultados: El 22,1% de encuestados, indicaron que NUNCA les molesta romper las reglas de la empresa por satisfacer al cliente; el 16,2% de encuestados, indicaron que CASI NUNCA les molesta romper las reglas de la empresa por satisfacer al cliente; el 22,1% de encuestados, indicaron que A VECES les molesta romper las reglas de la empresa por satisfacer al cliente; el 19,1% de encuestados, indicaron que CASI SIEMPRE les molesta romper las reglas de la empresa por satisfacer al cliente y el 20,6% de encuestados, indicaron que SIEMPRE les molesta romper las reglas de la empresa por satisfacer al cliente.

#### **INTERPRETACIÓN:**

Por lo que se concluye que, la minoría de los colaboradores de la Cooperativa San Francisco manifiestan que les molesta romper las reglas de la empresa por satisfacer al cliente.

## Comercialización

**Tabla 21**

*Realizo un análisis sobre la existencia de problemas en logística y lo comunico.*

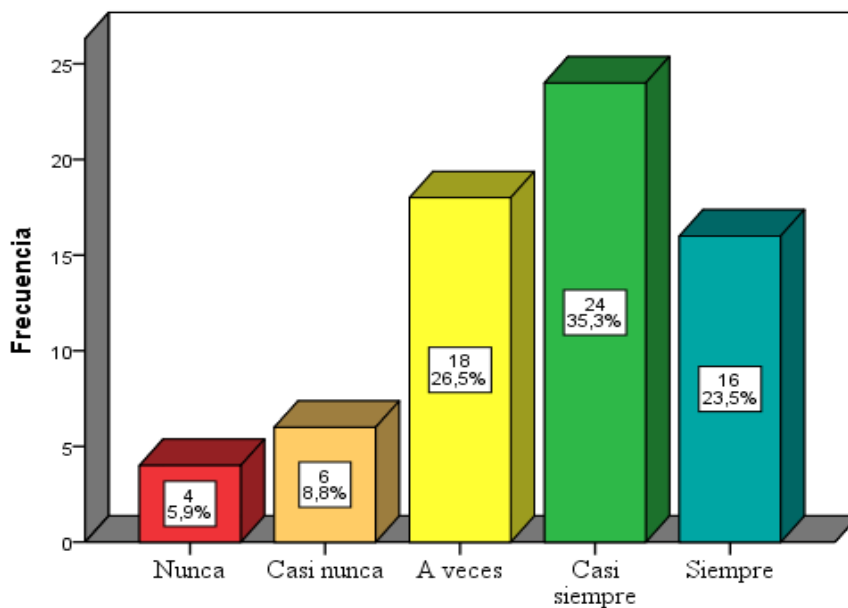
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4	5,9	5,9
Casi nunca	6	8,8	14,7
A veces	18	26,5	41,2
Casi siempre	24	35,3	76,5
Siempre	16	23,5	100,0
Total	68	100,0	

*Fuente:* Base de datos obtenidos por la investigadora.

*Elaboración:* Propia

**Figura 15**

*Realizo un análisis sobre la existencia de problemas en logística y lo comunico.*



*Fuente:* Tabla 21

*Elaboración:* Propia

### ANÁLISIS:

En la Tabla 21 y figura 15 se obtuvo los siguientes resultados: El 5,9% de encuestados, indicaron que NUNCA realizan un análisis sobre la existencia de problemas en logística y lo comunican; el 8,8% de encuestados, indicaron que

CASI NUNCA realizan un análisis sobre la existencia de problemas en logística y lo comunican; el 26,5% de encuestados, indicaron que A VECES realizan un análisis sobre la existencia de problemas en logística y lo comunican; el 35,3% de encuestados, indicaron que CASI SIEMPRE realizan un análisis sobre la existencia de problemas en logística y lo comunican; y el 23,5% de encuestados, indicaron que SIEMPRE realizan un análisis sobre la existencia de problemas en logística y lo comunican.

### **INTERPRETACIÓN:**

Por lo que se concluye que, la mayoría de los colaboradores de la Cooperativa San Francisco manifiestan que realizan un análisis sobre la existencia de problemas que existen en la logística y lo comunican los altos cargos responsables.

### **Tabla 22**

*Realizo propuestas limitadas para el desarrollo de comercialización y logística de la empresa.*

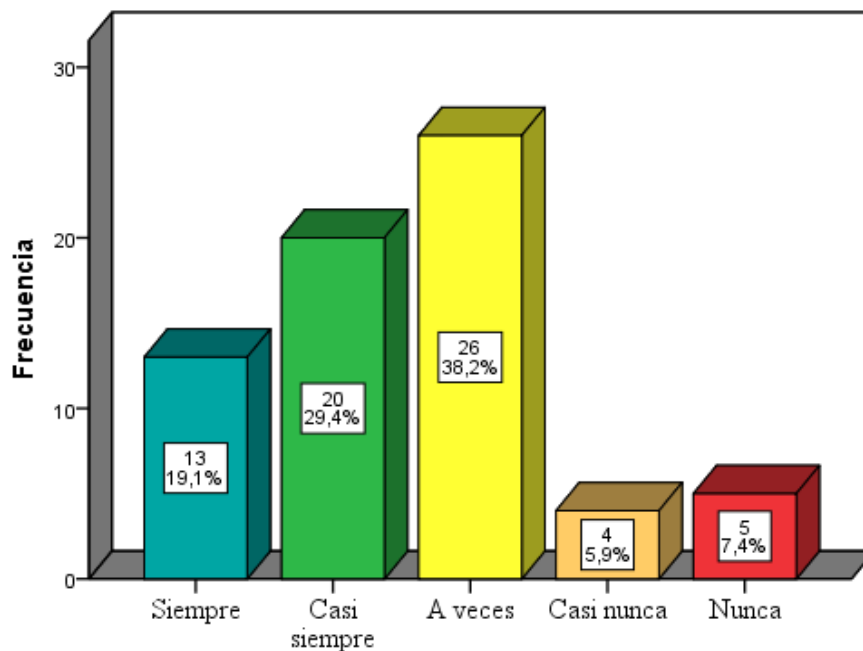
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	13	19,1	19,1
Casi siempre	20	29,4	48,5
A veces	26	38,2	86,8
Casi nunca	4	5,9	92,6
Nunca	5	7,4	100,0
Total	68	100,0	

*Fuente:* Base de datos obtenidos por la investigadora.

*Elaboración:* Propia

**Figura 16**

*Realizo propuestas limitadas para el desarrollo de comercialización y logística de la empresa.*



*Fuente:* Tabla 22

*Elaboración:* Propia

### **ANÁLISIS:**

En la Tabla 22 y figura 16 se obtuvo los siguientes resultados: El 7,4% de encuestados, indicaron que NUNCA realizan propuestas limitadas para el desarrollo de comercialización y logística de la empresa; el 5,9% de encuestados, indicaron que CASI NUNCA realizan propuestas limitadas para el desarrollo de comercialización y logística de la empresa; el 38,2% de encuestados, indicaron que A VECES realizan propuestas limitadas para el desarrollo de comercialización y logística de la empresa; el 29,4% de encuestados, indicaron que CASI SIEMPRE realizan propuestas limitadas para el desarrollo de comercialización y logística de la empresa y el 19,1% de encuestados, indicaron que SIEMPRE realizan propuestas limitadas para el desarrollo de comercialización y logística de la empresa.



**INTERPRETACIÓN:**

Por lo que se concluye que, la minoría de los colaboradores de la Cooperativa San Francisco manifiestan realizar propuestas limitadas para el desarrollo de comercialización y logística de la empresa.

**Estandarización de procesos****Tabla 23**

*Conozco los requerimientos, estilos y gustos del cliente.*

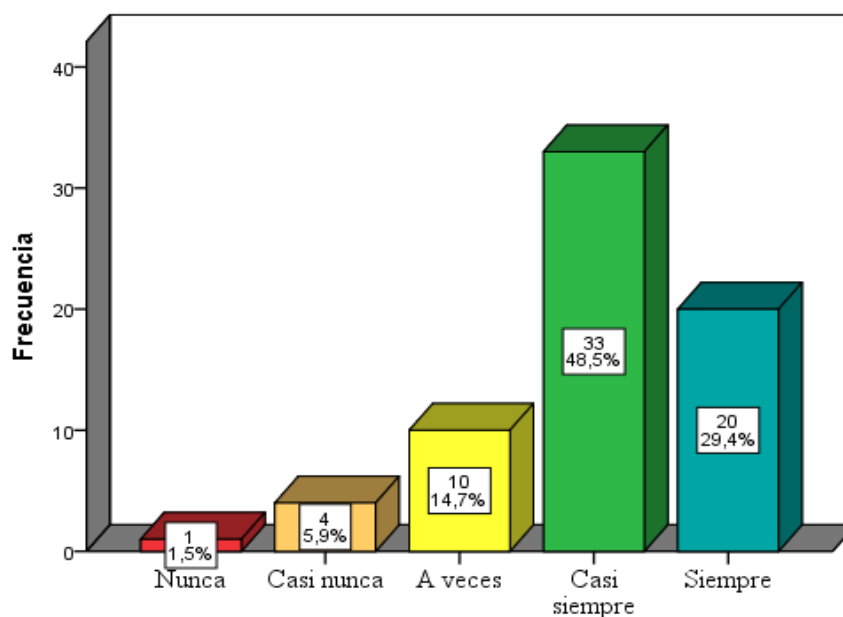
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,5	1,5
Casi nunca	4	5,9	7,4
A veces	10	14,7	22,1
Casi siempre	33	48,5	70,6
Siempre	20	29,4	100,0
Total	68	100,0	

*Fuente:* Base de datos obtenidos por la investigadora.

*Elaboración:* Propia

**Figura 17**

*Conozco los requerimientos, estilos y gustos del cliente.*



*Fuente:* Tabla 23

*Elaboración:* Propia

**ANÁLISIS:**

En la Tabla 23 y figura 17 se obtuvo los siguientes resultados: El 1,5% de encuestados, indicaron que NUNCA conocen los requerimientos, estilos y gustos del cliente; el 5,9% de encuestados, indicaron que CASI NUNCA conocen los requerimientos, estilos y gustos del cliente; el 14,7% de encuestados, indicaron que A VECES conocen los requerimientos, estilos y gustos del cliente; el 48,5% de encuestados, indicaron que CASI SIEMPRE conocen los requerimientos, estilos y gustos del cliente y el 29,4% de encuestados, indicaron que SIEMPRE conocen los requerimientos, estilos y gustos del cliente.

**INTERPRETACIÓN:**

Por lo que se concluye que, la gran mayoría de los colaboradores de la Cooperativa San Francisco manifiestan que conocen los requerimientos, estilos y gustos de los clientes.

**Tabla 24**

*Utilizo los medios de comunicación (correo, WhatsApp, redes sociales) para hacerle llegar información improvisada al cliente.*

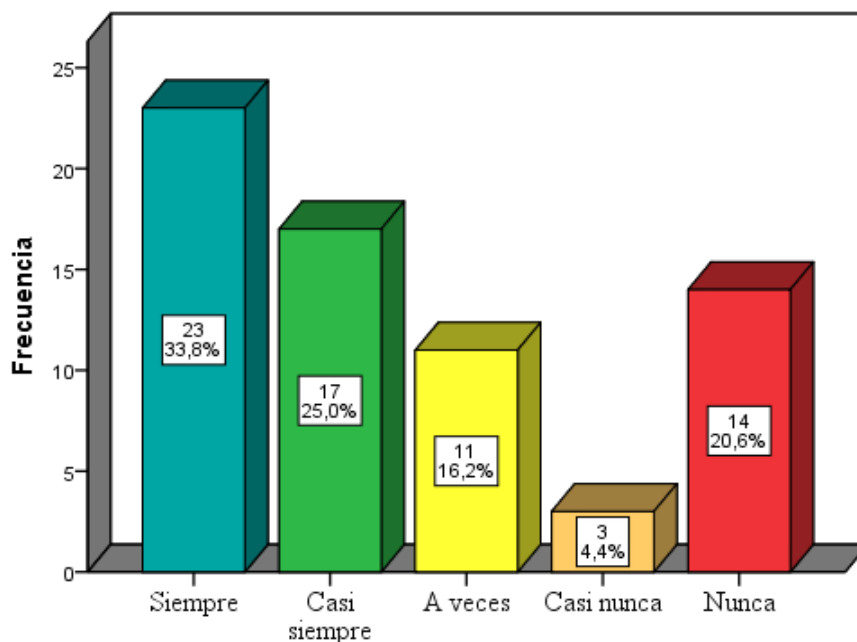
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	23	33,8	33,8
Casi siempre	17	25,0	58,8
A veces	11	16,2	75,0
Casi nunca	3	4,4	79,4
Nunca	14	20,6	100,0
Total	68	100,0	

*Fuente:* Base de datos obtenidos por la investigadora.

*Elaboración:* Propia

**Figura 18**

*Utilizo los medios de comunicación (correo, WhatsApp, redes sociales) para hacerle llegar información improvisada al cliente.*



*Fuente:* Tabla 24

*Elaboración:* Propia

### **ANÁLISIS:**

En la Tabla 24 y figura 18 se obtuvo los siguientes resultados: El 20,6% de encuestados, indicaron que NUNCA utilizan los medios de comunicación (correo, WhatsApp, redes sociales) para hacerle llegar información improvisada al cliente; el 4,4% de encuestados, indicaron que CASI NUNCA utilizan los medios de comunicación (correo, WhatsApp, redes sociales) para hacerle llegar información improvisada al cliente; el 16,2% de encuestados, indicaron que A VECES utilizan los medios de comunicación (correo, WhatsApp, redes sociales) para hacerle llegar información improvisada al cliente; el 25,0% de encuestados, indicaron que CASI SIEMPRE utilizan los medios de comunicación (correo, WhatsApp, redes sociales) para hacerle llegar información improvisada al cliente y el 33,8% de

encuestados, indicaron que SIEMPRE utilizan los medios de comunicación (correo, WhatsApp, redes sociales) para hacerle llegar información improvisada al cliente.

### **INTERPRETACIÓN:**

Por lo que se concluye que, la gran mayoría de los colaboradores de la Cooperativa San Francisco manifiestan que utilizan los medios de comunicación como correo, WhatsApp, redes sociales y otros para brindar información improvisada al cliente de la Cooperativa San Francisco de Huánuco.

### **Aplicaciones de software y hardware.**

**Tabla 25**

*Respeto las políticas de seguridad para garantizar el resguardo de los datos.*

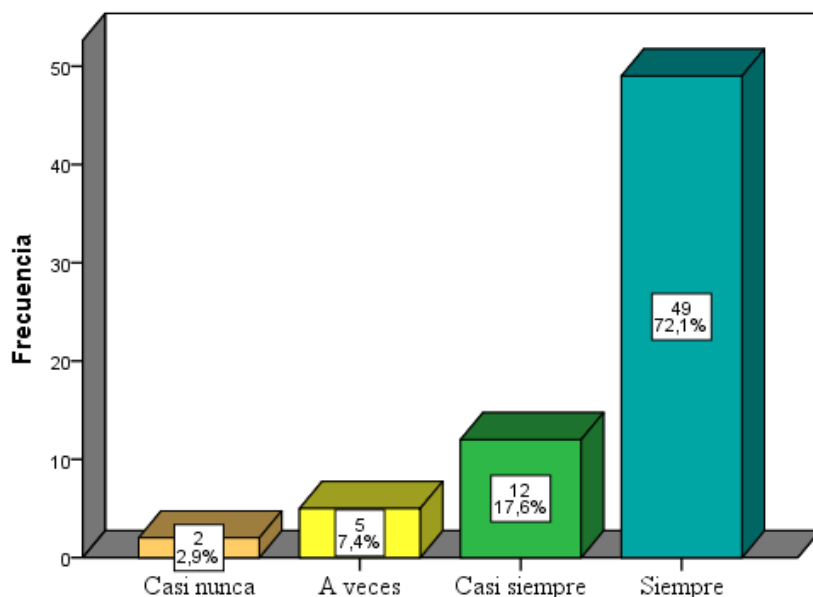
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi nunca	2	2,9	2,9
A veces	5	7,4	10,3
Casi siempre	12	17,6	27,9
Siempre	49	72,1	100,0
Total	68	100,0	

*Fuente:* Base de datos obtenidos por la investigadora.

*Elaboración:* Propia

**Figura 19**

*Respeto las políticas de seguridad para garantizar el resguardo de los datos.*



*Fuente:* Tabla 25

*Elaboración:* Propia

### **ANÁLISIS:**

En la Tabla 25 y figura 19 se obtuvo los siguientes resultados: El 0% de encuestados, indicaron que NUNCA respetan las políticas de seguridad para garantizar el resguardo de los datos; el 2,9% de encuestados, indicaron que CASI NUNCA respetan las políticas de seguridad para garantizar el resguardo de los datos; el 7,4% de encuestados, indicaron que A VECES respetan las políticas de seguridad para garantizar el resguardo de los datos; el 17,6% de encuestados, indicaron que CASI SIEMPRE respetan las políticas de seguridad para garantizar el resguardo de los datos y el 72,1% de encuestados, indicaron que SIEMPRE respetan las políticas de seguridad para garantizar el resguardo de los datos.

### **INTERPRETACIÓN:**

Por lo que se concluye que, la gran mayoría de los colaboradores de la Cooperativa San Francisco manifiestan que respetan las políticas de seguridad para garantizar el resguardo de los datos.

**Tabla 26**

*Utilizo las aplicaciones de software y hardware, pero, son complicadas.*

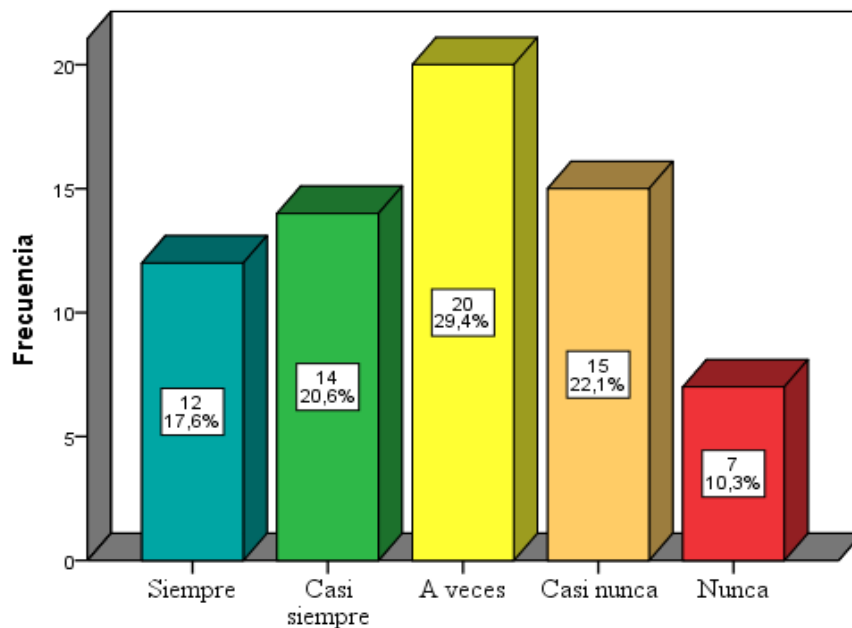
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	12	17,6	17,6
Casi siempre	14	20,6	38,2
A veces	20	29,4	67,6
Casi nunca	15	22,1	89,7
Nunca	7	10,3	100,0
Total	68	100,0	

*Fuente:* Base de datos obtenidos por la investigadora.

*Elaboración:* Propia

**Figura 20**

*Utilizo las aplicaciones de software y hardware, pero, son complicadas.*



*Fuente:* Tabla 26

*Elaboración:* Propia

### **ANÁLISIS:**

En la Tabla 26 y figura 20 se obtuvo los siguientes resultados: El 10,3% de encuestados, indicaron que NUNCA utilizan las aplicaciones de software y hardware, pero, son complicadas; el 22,1% de encuestados, indicaron que CASI NUNCA utilizan las aplicaciones de software y hardware, pero, son complicadas;

el 29,4% de encuestados, indicaron que A VECES utilizan las aplicaciones de software y hardware, pero, son complicadas; el 20,6% de encuestados, indicaron que CASI SIEMPRE utilizan las aplicaciones de software y hardware, pero, son complicadas y el 17,6% de encuestados, indicaron que SIEMPRE utilizan las aplicaciones de software y hardware, pero, son complicadas.

### **INTERPRETACIÓN:**

Por lo que se concluye que, la minoría de los colaboradores de la Cooperativa San Francisco manifiestan que utilizar las aplicaciones de software y hardware, les complica para el desenvolvimiento de sus actividades diarias.

### **Atención al cliente**

#### **Tabla 27**

*Decido que las expectativas del cliente sean satisfechas y en tiempo establecido.*

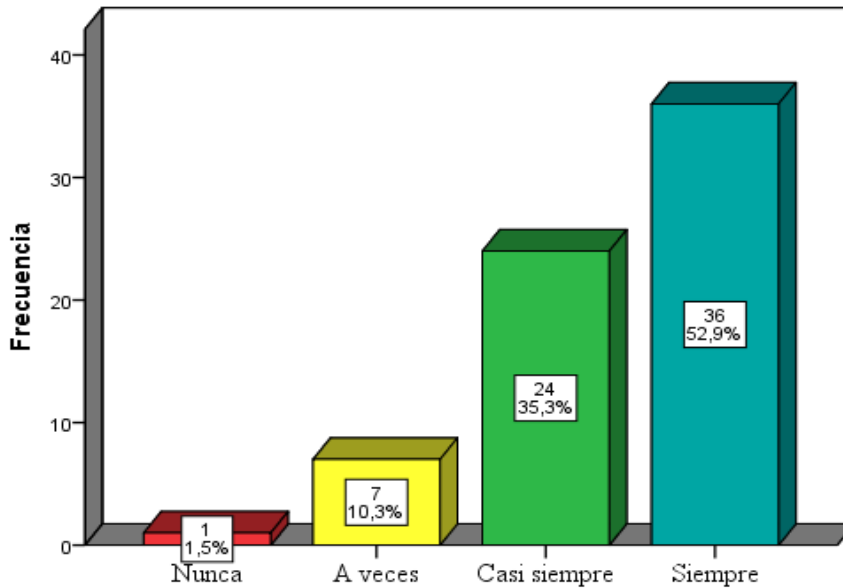
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,5	1,5
A veces	7	10,3	11,8
Casi siempre	24	35,3	47,1
Siempre	36	52,9	100,0
Total	68	100,0	

*Fuente:* Base de datos obtenidos por la investigadora.

*Elaboración:* Propia

**Figura 21**

*Decido que las expectativas del cliente sean satisfechas y en tiempo establecido.*



*Fuente: Tabla 27*

*Elaboración: Propia*

### **ANÁLISIS:**

En la Tabla 27 y figura 21 se obtuvo los siguientes resultados: El 1,5% de encuestados, indicaron que NUNCA deciden que las expectativas del cliente sean satisfechas y en tiempo establecido; el 0% de encuestados, indicaron que CASI NUNCA deciden que las expectativas del cliente sean satisfechas y en tiempo establecido; el 10,3% de encuestados, indicaron que A VECES deciden que las expectativas del cliente sean satisfechas y en tiempo establecido; el 35,3% de encuestados, indicaron que CASI SIEMPRE deciden que las expectativas del cliente sean satisfechas y en tiempo establecido y el 52,9% de encuestados, indicaron que SIEMPRE deciden que las expectativas del cliente sean satisfechas y en tiempo establecido.



**INTERPRETACIÓN:**

Por lo que se concluye que, la gran mayoría de los colaboradores de la Cooperativa San Francisco deciden que las expectativas del cliente sean satisfechas en un tiempo establecido.

**Tabla 28**

*Juzgo el comportamiento de los clientes insatisfechos.*

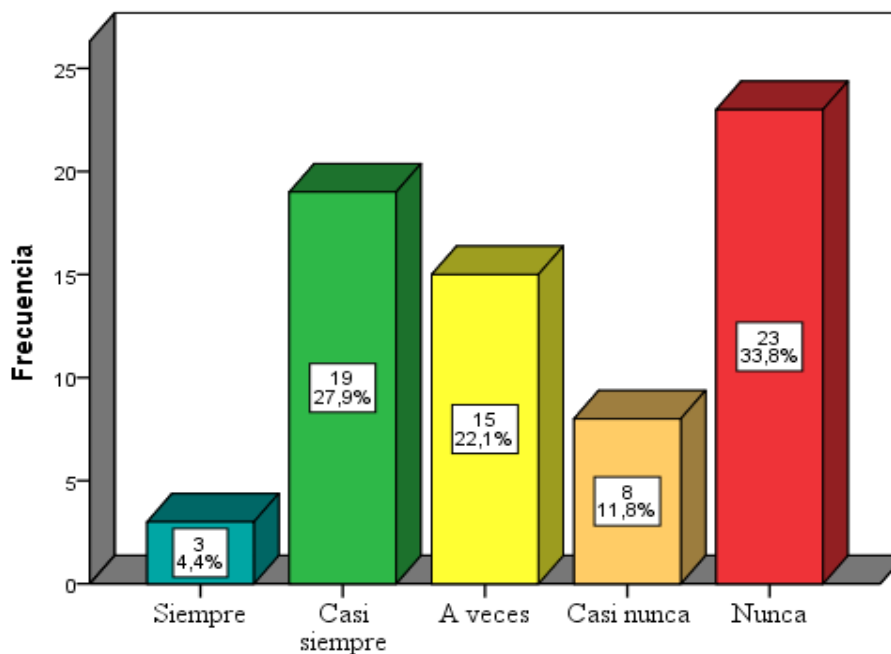
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	3	4,4	4,4
Casi siempre	19	27,9	32,4
A veces	15	22,1	54,4
Casi nunca	8	11,8	66,2
Nunca	23	33,8	100,0
Total	68	100,0	

*Fuente:* Base de datos obtenidos por la investigadora.

*Elaboración:* Propia

**Figura 22**

*Juzgo el comportamiento de los clientes insatisfechos.*



*Fuente:* Tabla 28

*Elaboración:* Propia

**ANÁLISIS:**

En la Tabla 28 y figura 22 se obtuvo los siguientes resultados: El 33,8% de encuestados, indicaron que NUNCA juzgan el comportamiento de los clientes insatisfechos; el 11,8% de encuestados, indicaron que CASI NUNCA juzgan el comportamiento de los clientes insatisfechos; el 22,1% de encuestados, indicaron que A VECES juzgan el comportamiento de los clientes insatisfechos; el 27,9% de encuestados, indicaron que CASI SIEMPRE juzgan el comportamiento de los clientes insatisfechos y el 4,4% de encuestados, indicaron que SIEMPRE juzgan el comportamiento de los clientes insatisfechos.

**INTERPRETACIÓN:**

Por lo que se concluye que, la minoría de los colaboradores de la Cooperativa San Francisco juzgan el comportamiento de los clientes insatisfechos.

**Post venta****Tabla 29**

*Mejoro el servicio en postventa como diferenciadora de la competencia.*

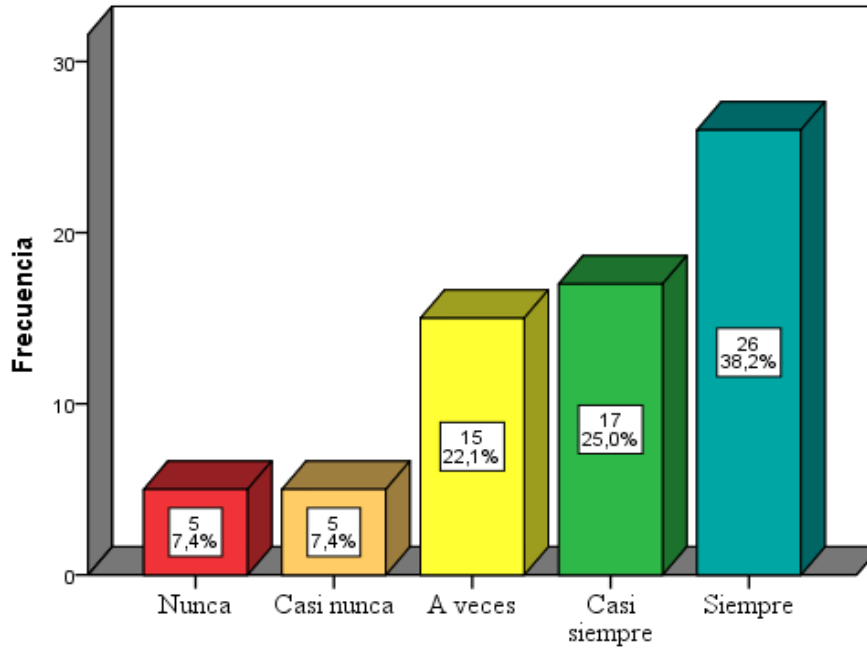
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	5	7,4	7,4
Casi nunca	5	7,4	14,7
A veces	15	22,1	36,8
Casi siempre	17	25,0	61,8
Siempre	26	38,2	100,0
Total	68	100,0	

*Fuente:* Base de datos obtenidos por la investigadora.

*Elaboración:* Propia

**Figura 23**

*Mejoro el servicio en postventa como diferenciadora de la competencia.*



*Fuente:* Tabla 29

*Elaboración:* Propia

### **ANÁLISIS:**

En la Tabla 29 y figura 23 se obtuvo los siguientes resultados: El 7,4% de encuestados, indicaron que NUNCA mejoran el servicio en postventa como diferenciadora de la competencia; el 7,4% de encuestados, indicaron que CASI NUNCA mejoran el servicio en postventa como diferenciadora de la competencia; el 22,1% de encuestados, indicaron que A VECES mejoran el servicio en postventa como diferenciadora de la competencia; el 25% de encuestados, indicaron que CASI SIEMPRE mejoran el servicio en postventa como diferenciadora de la competencia y el 38,2% de encuestados, indicaron que SIEMPRE mejoran el servicio en postventa como diferenciadora de la competencia.

**INTERPRETACIÓN:**

Por lo que se concluye que, la gran mayoría de los colaboradores de la Cooperativa San Francisco manifiestan que mejoran su servicio a través de la postventa como diferenciadora de la competencia.

**Tabla 30**

*Canalizo el servicio de postventa para verificar superficialmente el impacto positivo en la satisfacción del cliente.*

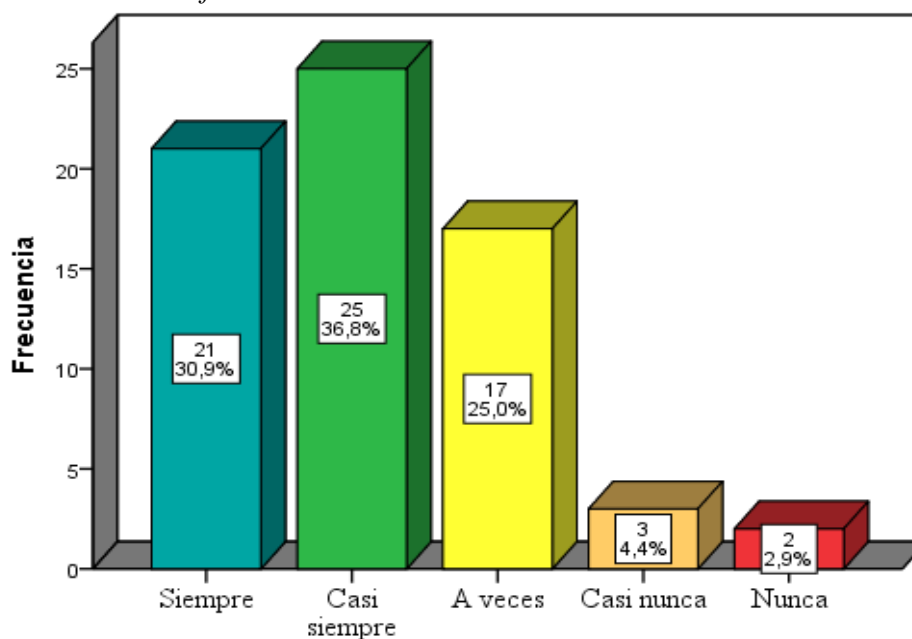
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	21	30,9	30,9
Casi siempre	25	36,8	67,6
A veces	17	25,0	92,6
Casi nunca	3	4,4	97,1
Nunca	2	2,9	100,0
Total	68	100,0	

*Fuente:* Base de datos obtenidos por la investigadora.

*Elaboración:* Propia

**Figura 24**

*Canalizo el servicio de postventa para verificar superficialmente el impacto positivo en la satisfacción del cliente.*



*Fuente:* Tabla 30

*Elaboración:* Propia

**ANÁLISIS:**

En la Tabla 30 y figura 24 se obtuvo los siguientes resultados: El 2,9% de encuestados, indicaron que NUNCA canalizan el servicio de postventa para verificar superficialmente el impacto positivo en la satisfacción del cliente; el 4,4% de encuestados, indicaron que CASI NUNCA canalizan el servicio de postventa para verificar superficialmente el impacto positivo en la satisfacción del cliente; el 25% de encuestados, indicaron que A VECES canalizan el servicio de postventa para verificar superficialmente el impacto positivo en la satisfacción del cliente; el 36,8% de encuestados, indicaron que CASI SIEMPRE canalizan el servicio de postventa para verificar superficialmente el impacto positivo en la satisfacción del cliente y el 30,9% de encuestados, indicaron que SIEMPRE canalizan el servicio de postventa para verificar superficialmente el impacto positivo en la satisfacción del cliente.

**INTERPRETACIÓN:**

Por lo que se concluye que, la gran mayoría de los colaboradores de la Cooperativa San Francisco manifiestan que canalizan el servicio de postventa para verificar superficialmente el impacto positivo en la satisfacción del cliente.

**4.2. Contraste de Hipótesis**

Para nuestro caso, es importante determinar si los datos obtenidos se ajustan a una distribución normal o no, para poder utilizar los procedimientos estadísticos adecuados; por esta razón, realizamos la prueba de normalidad para utilizar la prueba de hipótesis pertinente.

#### 4.2.1. Prueba de normalidad de los resultados de la encuesta de la variable globalización económica

Se determinó los siguientes pasos:

##### 1. Hipótesis

**H<sub>0</sub>:** Los datos tienen una distribución normal

**H<sub>a</sub>:** Los datos no tienen una distribución normal

##### 2. Nivel de significancia

**Confianza:** 95% = 1.96 (valor de tabla)

**Significancia:**  $\alpha = 5\% = 0.05$

##### 3. Decisión

- Si:  $p < 0,05$  rechazamos H<sub>0</sub> y aceptamos H<sub>a</sub>. (Los datos no tienen una distribución normal, entonces empleamos prueba no paramétrica)

- Si:  $p \geq 0,05$  aceptamos H<sub>0</sub> y rechazamos H<sub>a</sub>. (Los datos tienen una distribución normal, entonces empleamos prueba paramétrica)

##### 4. Elegimos la prueba de normalidad

Para ello se plantea las siguientes pruebas de normalidad y se elige una:

##### Tabla 31

*Para elegir la prueba de normalidad de la VI*

Kolmogorov-Smirnov	Shapiro-Wilk
n > 50	n ≤ 50

*Fuente:* Flores Tapia, C. y Flores Cevallos, k. (2021).

En nuestro caso utilizaremos la prueba Kolmogorov-Smirnov porque el tamaño de la muestra es mayor a 50.

**Tabla 32***Prueba de normalidad de la globalización económica.*

<b>Pruebas de normalidad</b>			
	Estadístico	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>	
		gl	Sig.
Globalización Económica	,088	68	,200*

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.  
a. Corrección de significación de Lilliefors

*Fuente:* Base de datos de la investigación en SPSS

Al observar la tabla de resultados de la prueba Kolmogorov-Smirnov dado que el tamaño de la muestra es mayor a 50, en este caso es 68, se observa que la variable globalización económica sigue una distribución normal ya que el p-valor es  $> 0,05$ ; a partir de ello se empleará “r” de Pearson para medir la correlación de variables.

#### **4.2.2. Prueba de normalidad de los resultados de la encuesta de la variable**

##### **Procesos operativos**

Se determinó los siguientes pasos:

##### **1. Hipótesis**

**H<sub>0</sub>:** Los datos tienen una distribución normal

**H<sub>a</sub>:** Los datos no tienen una distribución normal

##### **2. Nivel de significancia**

**Confianza:** 95% = 1.96

**Significancia:**  $\alpha = 5\% = 0.05$

##### **3. Decisión**

- Si:  $p < 0,05$  rechazamos H<sub>0</sub> y aceptamos H<sub>a</sub>. (Los datos no tienen una distribución normal, entonces empleamos prueba no paramétrica)

- Si:  $p \geq 0,05$  aceptamos  $H_0$  y rechazamos  $H_a$ . (Los datos tienen una distribución normal, entonces empleamos prueba paramétrica)

#### 4. Elegimos la prueba de normalidad (Sánchez Benavides, 2017).

Para ello se plantea las siguientes pruebas de normalidad y se elige una:

**Tabla 33**

*Para elegir la prueba de normalidad de la V2*

Kolmogorov-Smirnov	Shapiro-Wilk
$n > 50$	$n \leq 50$

*Fuente:* Flores Tapia, C. y Flores Cevallos, k. (2021).

En nuestro caso utilizaremos la prueba Kolmogorov-Smirnov porque el tamaño de la muestra es mayor a 50.

**Tabla 34**

*Prueba de normalidad de los procesos operativos.*

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Procesos Operativos	,076	68	,200*

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.  
a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Base de datos de la investigación en SPSS

Al observar la tabla de resultados de la prueba Kolmogorov-Smirnov dado que el tamaño de la muestra es mayor a 50, en este caso es 68, se observa que la variable procesos operativos sigue una distribución normal ya que el p-valor es  $> 0,05$ ; a partir de ello se empleará “r” de Pearson para medir la correlación de variables.



#### 4.2.3. Planteamiento del contraste de la Hipótesis General

$H_0$ : No existe relación significativa entre la globalización económica y los procesos operativos en la Cooperativa San Francisco de Huánuco, 2022.

$H_1$ : Existe relación significativa entre la globalización económica y los procesos operativos en la Cooperativa San Francisco de Huánuco, 2022.

##### **Nivel de significancia**

$$\alpha = 0,05$$

##### **Valor de prueba**

$$p = 0,00$$

##### **Decisión**

**Si  $p < \alpha$  se rechaza  $H_0$**

$$0,00 < 0,05$$

##### **Conclusión**

Al realizar los procedimientos correspondientes de la prueba de hipótesis general concluimos que al 95% de significancia, es decir, el valor calculado es menor que el valor asumido ( $0,00 < 0,05$ ); por consiguiente, rechazamos  $H_0$  y aceptamos  $H_1$ :

Existe relación significativa entre la globalización económica y los procesos operativos en la Cooperativa San Francisco de Huánuco, 2022. Por esta razón, existe una correlación significativa directa alta.

Confirmamos en la siguiente tabla:

**Tabla 35***Prueba de hipótesis general*

		<b>Correlaciones</b>	
		V1	V2
V1	Correlación de Pearson	1	,657**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	68	68
V2	Correlación de Pearson	,657**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	68	68

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

*Elaboración: propia***4.2.4. Planteamiento del contraste de la Hipótesis Específica N° 01**

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre el capital humano y los procesos operativos en la Cooperativa San Francisco de Huánuco, 2022.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre el capital humano y los procesos operativos en la Cooperativa San Francisco de Huánuco, 2022.

**Nivel de significancia**

$$\alpha = 0,05$$

**Valor de prueba**

$$p = 0,00$$

**Decisión**

Si  $p < \alpha$  se rechaza H<sub>0</sub>

$$0,00 < 0,05$$

**Conclusión**

Al realizar los procedimientos correspondientes de la prueba de hipótesis específica N° 01 concluimos que al 95% de significancia, es decir, el valor

calculado es menor que el valor asumido ( $0,00 < 0,05$ ); por consiguiente, rechazamos  $H_0$  y aceptamos  $H_1$ : Existe relación significativa entre el capital humano y los procesos operativos en la Cooperativa San Francisco de Huánuco, 2022. Por esta razón, existe una correlación significativa directa baja.

Confirmamos en la siguiente tabla:

**Tabla 36**

*Prueba de Hipótesis Específica N° 01*

		<b>Correlaciones</b>	
		CH	V2
CH	Correlación de Pearson	1	,371**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	68	68
V2	Correlación de Pearson	,371**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	68	68

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

*Elaboración: propia*

#### 4.2.5. Planteamiento del contraste de la Hipótesis Específica N° 02

$H_0$ : No existe relación significativa entre el capital financiero capital financiero y los procesos operativos en la Cooperativa San Francisco de Huánuco, 2022.

$H_1$ : Existe relación significativa entre el capital financiero y los procesos operativos en la Cooperativa San Francisco de Huánuco, 2022.

**Nivel de significancia**

$\alpha = 0,05$

**Valor de prueba**

$p = 0,00$

**Decisión**

**Si  $p < \alpha$  se rechaza  $H_0$**

**0,00 < 0,05**

**Conclusión**

Al realizar los procedimientos correspondientes de la prueba de hipótesis específica N° 02 concluimos que al 95% de significancia, es decir, el valor calculado es menor que el valor asumido ( $0,00 < 0,05$ ); por consiguiente, rechazamos  $H_0$  y aceptamos  $H_1$ : Existe relación significativa entre el capital financiero y los procesos operativos en la Cooperativa San Francisco de Huánuco, 2022. Por esta razón, existe una correlación significativa directa moderada.

Confirmamos en la siguiente tabla:

**Tabla 37**

*Prueba de Hipótesis Específica N° 02*

		<b>Correlaciones</b>	
		CF	V2
CF	Correlación de Pearson	1	,569**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	68	68
V2	Correlación de Pearson	,569**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	68	68

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

*Elaboración: propia*

**4.2.6. Planteamiento del contraste de la Hipótesis Específica N° 03**

$H_0$ : No existe relación significativa entre el capital tecnológico y los procesos operativos en la Cooperativa San Francisco de Huánuco, 2022.

$H_1$ : Existe relación significativa entre el capital tecnológico y los procesos operativos en la Cooperativa San Francisco de Huánuco, 2022.

**Nivel de significancia**

$\alpha = 0,05$

**Valor de prueba**

$p = 0,00$

**Decisión**

**Si  $p < \alpha$  se rechaza  $H_0$**

$0,00 < 0,05$

**Conclusión**

Al realizar los procedimientos correspondientes de la prueba de hipótesis específica N° 03 concluimos que al 95% de significancia, es decir, el valor calculado es menor que el valor asumido ( $0,00 < 0,05$ ); por consiguiente, rechazamos  $H_0$  y aceptamos  $H_1$ : Existe relación significativa entre el capital tecnológico y los procesos operativos en la Cooperativa San Francisco de Huánuco, 2022. Por esta razón, existe una correlación significativa directa moderada.

Confirmamos en la siguiente tabla:

**Tabla 38**

*Prueba de Hipótesis Específica N° 03*

		<b>Correlaciones</b>	
		CT	V2
CT	Correlación de Pearson	1	,469**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	68	68
V2	Correlación de Pearson	,469**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	68	68

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

*Elaboración: propia*

## CAPÍTULO V.

### DISCUSIÓN

#### 5.1. Discusión de resultados

##### 5.1.1. *Discusión con los antecedentes de investigación*

Como lo que plantea Cabrera (2018) en su tesis “La feria de Lota en el escenario local de la globalización económica y cultural”. Según los resultados de la investigación se concluye que lo principal que admiten los locatorios y feriantes como personajes protagónicos es su adaptación y la adecuación de su ejercicio es el fenómeno de globalización, dando a entender que, la globalización económica, es un término que captura el flujo transfronterizo de bienes, servicios, información, mano de obra, capital y la interacción de diferentes normas sociales, culturales y políticas. Al respecto, concordamos, puesto que, nuestra investigación demuestra que existe relación entre la globalización económica y los procesos operativos de la Cooperativa San Francisco de Huánuco, como se puede observar, según el indicador de cultura digital, los colaboradores utilizan los equipos digitales y audiovisuales de la empresa para mejorar la productividad, en el indicador estandarización de procesos, los colaboradores conocen los requerimientos, estilos y gustos del cliente en la Cooperativa San Francisco de Huánuco y en el indicador satisfacción del cliente, demuestran actitud positiva para la satisfacción del cliente.

Con lo manifestado por Travezaño, M. (2020) en su trabajo de investigación “Globalización y la identidad cultural en los estudiantes de sociología de la UNHEVAL, Huánuco 2019”, concluye que el proceso de globalización económica y cultural se ha convertido absolutamente no solo en la creación de bienes y servicios y las diversas formas de organización del trabajo,

sino el ejercicio de la ciudadanía y las formas de convivencia social. En tal sentido confirmamos que existe una relación directa entre el capital financiero y los procesos operativos en la Cooperativa San Francisco de Huánuco, 2022. Según el indicador de conocimiento, los colaboradores manifiestan que recibieron capacitaciones internas y externas para realizar sus funciones eficazmente; en lo referente al indicador de evaluación del desempeño, manifiestan que su jefe valora su desempeño y conocen sus funciones que debe desempeñarse.

Caicay (2020) en su tesis “Propuesta de Control Interno a los procesos operativos en J.R. Corporation E.I.R.L. y su efecto en la rentabilidad, Chiclayo 2017”, Concluye sobre el menester de proponer el control interno en la empresa con el propósito de mejorar su rentabilidad, busca fijar el interés en la facilidad de obtener un sistema de control para determinar las áreas más asequibles que no permiten una buena rentabilidad. Las conclusiones extraídas reflejan lo siguiente: Las empresas no cuentan con indicadores de gestión que les permitan reflejar los aspectos negativos de su negocio que son causados fundamentalmente por la falta de control sobre sus actividades que se realizan para la realización de sus productos. Tener un buen sistema de control en los procesos operativos, permite una buena gestión, sin embargo, sin un control puede ser muy desalentador porque pierdes muchos productos y por lo tanto ventas. En definitiva, se puede concluir que la implementación de medidas de control antes, en el mismo momento y después de las actividades comerciales de la empresa beneficia en la rentabilidad y la eficiencia de la empresa, y como en los resultados económicos y financieros de la empresa. Se puede afirmar que; en el indicador dominio tecnológico, indicaron que nunca usan el ordenador como herramienta de distracción en el trabajo; con respecto al indicador cultura digital, manifiestan que

utilizan los equipos digitales y audiovisuales de la empresa para mejorar la productividad;

### **5.1.2. *Discusión con las teorías***

Según lo manifestado por Rojas, O. (2019) que señala que el capital financiero se instala dentro del fomento de la praxis política como el concepto que responde a la identificación y orientación de las acciones de los trabajadores para lograr una nueva estructura de relaciones sociales dadas las fuerzas productivas generadas por ellos mismos de forma colectiva. En consecuencia, afirmamos que existe una relación directa entre el capital financiero y los procesos operativos en la Cooperativa San Francisco de Huánuco, 2022.

Los colaboradores manifiestan que utilizan los equipos digitales y audiovisuales de la empresa para mejorar la productividad; estos resultados se corroboran con las conclusiones indicadas por (Kotler, P., et al, 2021), las aplicaciones tecnológicas son importantes herramientas para distintas ramas del marketing como: la publicidad, el marketing directo, el marketing de contenidos o las ventas. De esta forma, para el crecimiento y un buen posicionamiento en el mercado, la tecnología se ha vuelto una herramienta fundamental. Henao y Castaño (2021) cita a Domingos (2019) “el desarrollo de nuevas tecnologías y su vertiginosa implementación en diversos ámbitos promete cambiar el mundo como se conoce, pero también suscita muchas preguntas éticas y legales”. Por consiguiente, afirmamos que existe una relación directa entre el capital tecnológico y los procesos operativos en la Cooperativa San Francisco de Huánuco, 2022.



## CONCLUSIONES

1. Se determinó una correlación significativa directa alta entre la globalización económica y los procesos operativos, el p valor calculado es menor que el valor asumido ( $0,00 < 0,05$ ). De acuerdo a los resultados obtenidos identificamos que el 44,1% de encuestados indicaron que siempre reciben capacitaciones para realizar sus funciones eficazmente, mientras que 83,8% indicaron que siempre demuestran actitud positiva para la satisfacción del cliente. Con esta información se comprueba que los colaboradores a partir de las capacitaciones mejoran su desempeño y cumplen un rol muy importante dentro de la empresa demostrando innovación, desarrollo de estrategias competitivas utilizando las tecnologías de información, asimismo, construyendo relaciones sólidas con los clientes para garantizar la fidelización.
2. Se estableció que entre la dimensión capital humano y la variable procesos operativos existe una correlación significativa directa baja, el p valor calculado es menor que el valor asumido ( $0,00 < 0,05$ ). Identificamos que el 38,2% indicaron que siempre su jefe valora su desempeño en el trabajo, mientras que el 23,5% indicaron que siempre realizan un análisis sobre la existencia de problemas en logística y lo comunican. Por consiguiente, es importante la valoración del desempeño de parte del jefe hacia el colaborador impulsando de esta manera el crecimiento y desarrollo de la empresa y a la vez identificando las fortalezas y aspectos a mejorar de su equipo de trabajo.
3. Se estableció que la dimensión capital financiero y la variable procesos operativos existe una correlación significativa directa moderada, el p valor calculado es menor que el valor asumido ( $0,00 < 0,05$ ). Identificamos que el 33,8% indicaron que nunca tuvieron información insuficiente acerca del manejo de los activos para cumplir con las obligaciones de la empresa, del mismo modo, el 19,1% indicaron que siempre realizan propuestas limitadas para el desarrollo de comercialización y logística de la

empresa; se infiere que se debe mantener una gestión efectiva de flujo de efectivo para mejorar el capital financiero evitando problemas de liquidez en la empresa.

4. Finalmente se estableció que la dimensión capital tecnológico y la variable procesos operativos, existe una correlación significativa directa moderada, el p valor calculado es menor que el valor asumido ( $0,00 < 0,05$ ). Identificamos que el 41,2% indicaron que siempre utilizan los equipos digitales y audiovisuales de la empresa para mejorar la productividad, mientras que, el 72,1% indicaron que siempre respetan las políticas de seguridad para garantizar el resguardo de los datos; por lo que se infiere que la empresa debe contar con softwares especializados que permitan satisfacer las necesidades del socio.

## RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS

1. A la asamblea general y directivos de la Cooperativa San Francisco de Huánuco, le sugerimos que establezcan realizar un análisis más acentuado de los objetivos específicos planteados para permitir elevar su eficiencia y eficacia de los procesos actuales, de esta forma sean tomados en cuenta en planes futuros.
2. Que, a la asamblea general y directivos de la Cooperativa San Francisco de Huánuco, diseñen un programa que optimice a partir de una visión renovada y dinámica la satisfacción de los clientes internos (colaboradores) puesto que se encargan de manera directa de desarrollar las actividades para el logro de las metas organizacionales.
3. Se recomienda que la asamblea general y directivos de la Cooperativa San Francisco de Huánuco conozcan su entorno externo, ya que representará la mejora y crecimiento de la situación de sus capitales e intercambio económico de sus actividades.
4. Que, la asamblea general y directivos de la Cooperativa San Francisco, incorporen nuevas tecnologías que lleven a una buena evolución de oportunidades en el mercado, siendo adecuado para la optimización de recursos y el aumento de la inteligencia humana a un nivel individual como colectivo, promoviendo su creatividad y diversificación del pensamiento.

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Abril, M. (2018). *Diseño de procesos de gestión del talento humano*. Universidad Técnica de Ambato. <https://revistas.uta.edu.ec/Books/libros%202019/diseprocgesttthh.pdf>
- Acosta, M., Salas, L., Jiménez, M., y Guerra, A. (2018). *La administración de ventas: Conceptos clave en el siglo XXI*. <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/02/La-administracion-de-ventas.pdf>
- Aguilera, P. (2022). *Aplicaciones informáticas para el comercio*. <https://n9.cl/9wtrr>
- Alicia, M. (2017). *Desempeño por competencias: Estrategia. Desarrollo de personas. Evaluación de 360°*. <https://n9.cl/n4um2>
- Banco Central de Reserva del Perú. (2022). *Huánuco: Síntesis de Actividad Económica - Abril 2022*. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Huancayo/2022/presentacion-huanuco-04-2022.pdf>
- Cabrera, M. (2018). *La feria de Lota en el escenario local de la globalización económica y cultural*. Universidad de Concepción, Chile. <http://repositorio.udec.cl/jspui/handle/11594/3445>
- Cadena, I. (2021). *Filosofía emprendedora: Lleva tu negocio al siguiente nivel*. <https://n9.cl/xqq9y>
- Caicay, D. (2020). *Propuesta del control interno a los proceso operativos en la empresa J.R. Corporation E.I.R.L y su efecto en la rentabilidad, Chiclayo 2017*. Universidad de San Martín de Porres. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/6832>
- Cantero, H., Herrera, Y., Leyva, E., y Nápoles, A. (2021). *La gestión por procesos en una empresa Comercializadora del territorio holguinero*. <https://www.redalyc.org/journal/1815/181566671001/181566671001.pdf>
- Capell, J. (2021). *Aprender a gobernar de los mejores*. <https://n9.cl/7dz20>

- Carranza, R. (2018). *Análisis de la globalización económica en el desarrollo de startups en Lima Metropolitana*. Universidad de Piura.  
<https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/3518>
- Carrasco, S. (2019). *Atención al cliente en el proceso comercial*. <https://n9.cl/7vfgd>
- Carvajal, G., Valls, W., Lemoine, F., y Alcívar, V. (2017). *Gestión por procesos. Un principio de la gestión de calidad*. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.  
[https://issuu.com/marabiertouleam/docs/gestion\\_por\\_procesos](https://issuu.com/marabiertouleam/docs/gestion_por_procesos)
- Cegarra, J., y Martínez, A. (2017). *Gestión del conocimiento: Una ventaja competitiva*.  
<https://n9.cl/a67um>
- Chong, E., Chávez, M., Quevedo, M., y Bravo, M. (2019). *Contabilidad financiera intermedia*. Universidad del Pacífico. <https://n9.cl/k9tspb>
- Confederación de Cooperativas de Colombia. (2022, 17 de enero). *Perspectivas económicas para el cooperativismo 2022*. Consultado el 26 de julio de 2022.  
<https://confecoop.coop/actualidad/actualidad-2022/perspectivas-economicas-para-el-cooperativismo-2022/>
- Contreras, F., Olaya, J., y Matos, F. (2017). *Gestión por procesos, indicadores y estándares para unidades de información*. <https://n9.cl/f6svg>
- Coppelli, G. (2018). *La globalización económica del siglo XXI. Entre la mundialización y la desglobalización*. Instituto de Estudios Internacionales - Universidad de Chile.  
[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0719-37692018000300057](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0719-37692018000300057)
- Cuatrecasas, L. (2020). *Diseño avanzado de procesos y plantas de producción flexible*.  
<https://n9.cl/t4i6o2>
- Décaro, L., Soriano, M., y Ocaña, R. (2017). *Los modelos de negocios y tecnologías de la información y comunicación*. Universidad Autónoma del Estado de México.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7262239>

- Flores, C. y Flores, K. (2021) Pruebas para comprobar la normalidad de datos en procesos productivos: Anderson-Darling, Ryan-Joiner, Shapiro-Wilk y Kolmogórov-Smirnov. <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/341/3412237018/index.html>
- Gay, J. (2019). *Revolución tecnológica y nueva economía: Todos los secretos contables de Apple, Google, Facebook y Amazon al descubierto*. <https://n9.cl/0mgtrg>
- Gil, J. (2020). *Fundamentación de atención al cliente*. <https://n9.cl/oleu9>
- Guerrero, M., Parra, R., y Arce, M. (2018). *La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico*. Universidad Superior Politécnica del Litoral-ESPOL, Ecuador. doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.2018.879>
- Henao, J., y Castaño, D. (2021). *Disrupción tecnológica, transformación digital y sociedad*. Universidad Externado de Colombia. <https://n9.cl/yg62o>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Instituto Peruano de Economía. (2022, 25 de marzo). *La economía de Huánuco cayó 2.9% en 2021*. Consultado el 23 de julio de 2022. <https://n9.cl/mtemx>
- kotler, P., Kartajaya, H., y Setiawan, I. (2021). *Marketing 5.0: Tecnología para la humanidad*. <https://n9.cl/djsb1>
- Ladrón, M. (2020). *Atención al cliente en las operaciones de compraventa*. <https://n9.cl/hkd93w>
- Llanos, N. (2017). *Manual de procesos y procedimientos Aycardi Ingenieros Civiles S.A.S*. <https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/5845/LlanosCastroEulaliaNathalye2017pdf;jsessionid=3DEAE39BCBDC2B17E0CA6ADE73A678CB?sequence=1>
- Mallar, M. (2010). *La gestión por procesos: Un enfoque de gestión eficiente*. Revista Científica "Visión de Futuro". <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357935475004>

Mero, J. (2018). *Empresa, administración y proceso administrativo*.

doi:<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i8.59>

Navas, W., y Gamboa, J. (2019). *El servicio Post Venta*. Universidad San Gregorio de

Portoviejo. <https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/6/3>

Paredes, M., Moreno, N. Y., Teran, P., y Salgado Chasipanta, D. J. (2019). *Marketing de servicios*. Ecuador.

<http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/510/3/marketing%20de%20servicios.pdf>

Ponce, V. (2016). *Propuesta de mejoramiento de los procesos operativos del departamento de remuneraciones de la Universidad Central del Ecuador, ubicado en la ciudad de Quito*. Universidad Central del Ecuador , Ecuador.

<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/9299>

Quispe, J. (2018). *Evaluación del nivel de variación de los indicadores de gestión en la automatización de los procesos operativos de la empresa DXN huánuco, 2018*.

Universidad Nacional "Hermilio Valdizán". <https://hdl.handle.net/20.500.13080/4925>

Rivoir, A., y Morales, M. (2019). *Tecnologías digitales: Miradas críticas de la apropiación en América Latina*. <https://n9.cl/3y4pe>

Robles, L., y Díaz, P. (2017). *Aplicando la gestión por procesos en el sector salud del Perú*.

<http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4156.pdf>

Rojas, O. (2019). *El capital financiero de Rudolf Hilferding y la crisis contemporánea capitalista*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

doi:<https://doi.org/10.15381/pc.v24i2.17452>

Romero, A., Álvarez, G., y Álvarez, S. (2018). *Evaluación de la satisfacción del cliente en empresas de servicio*.

<https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticaayvalores.com/index.php/dilemas/articulo/view/843#:~:text=Resumen,clientes%20en%20empresas%20de%20servicio.>

Rosales, C., Álvarez, M., y Lam, I. (2021). *Análisis del contexto económico en el Perú a partir del COVID-19*. Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.

doi:<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.21.12.237-251>

Salado, L., y Ramírez, A. (2018). *Capital cultural en el contexto tecnológico: consideraciones para su medición en la educación superior*. Revista Iberoamericana de Educación Superior. doi:<https://doi.org/10.22201/iisue.20072872e.2018.24.268>

Sánchez, O. (2017). *La inevitable globalización: Enfoque cultural y económico del escenario mundial*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

<http://hdl.handle.net/10757/621408>

Sánchez, Ó., y Herrero, R. (2021). *Tratamiento informático de datos*. <https://n9.cl/8bmsq>

Shaun, A. (2021). *Poderosas técnicas de negociación y ventas, cómo obtener los mismos resultados que los mejores vendedores y negociadores del mundo. 2 Libros en 1- El arte de las ventas, cómo dominar el arte de la negociación*. <https://n9.cl/nxbl8j>

Sierra Bravo, R. (2001). *Técnicas de Investigación Social*. Madrid: Thomson.

Sotelo, J., y Arrieta, D. (2018). *El capital humano y su impacto en la calidad organizacional*. Universidad Juárez del Estado de Durango. <https://n9.cl/fycqw>

Toscano, R., Rosero, T., Vaca, A., y Viteri, P. (2019). *Introducción a la economía*. <https://n9.cl/tfbkh>

Travezaño, M. (2020). *Globalización y la identidad cultural en los estudiantes de sociología de la UNHEVAL, Huánuco 2019*. Universidad Nacional "Hermilio Valdizán". <https://hdl.handle.net/20.500.13080/6303>



Vargas, C., y Peña, A. (2017). *La globalización económica y contable: Su incidencia sobre la fiscalidad en Colombia.*

<https://www.redalyc.org/journal/257/25751155007/25751155007.pdf>

# ANEXOS

### Anexo 01: Matriz de Consistencia

TÍTULO:

LA GLOBALIZACIÓN ECONÓMICA Y LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA COOPERATIVA SAN FRANCISCO DE HUÁNUCO, 2022.

**Tabla 39**

*Matriz de Consistencia*

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>		<b>Paradigma:</b> Positivismo
¿Qué relación existe entre la globalización económica y los procesos operativos en la Cooperativa San Francisco de Huánuco, 2022?	Determinar la relación que existe entre la globalización económica y los procesos operativos en la Cooperativa San Francisco de Huánuco, 2022	Existe relación significativa entre la globalización económica y los procesos operativos en la Cooperativa San Francisco de Huánuco, 2022	<b>Variable 1:</b> La globalización económica	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Tipo:</b> Básica <b>Nivel:</b> Descriptiva correlacional <b>Diseño:</b> No experimental <b>Población:</b> Total de colaboradores de la Cooperativa San Francisco de Huánuco.
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Variable 2:</b> Los procesos operativos	<b>Muestra:</b> Poblacional <b>Estadística:</b>
<b>PE1:</b> ¿Qué relación existe entre el capital humano y los procesos operativos en	<b>OE1:</b> Establecer la relación que existe entre el capital humano y los	<b>HE1:</b> Existe relación significativa entre el capital humano y los		

---

<p>la Cooperativa San Francisco de Huánuco, 2022?</p> <p><b>PE2:</b> ¿Qué relación existe entre el capital financiero y los procesos operativos en la Cooperativa San Francisco de Huánuco, 2022?</p>	<p>procesos operativos en la Cooperativa San Francisco de Huánuco, 2022.</p> <p><b>OE2:</b> Establecer la relación que existe entre el capital financiero y los procesos operativos en la Cooperativa San Francisco de Huánuco, 2022.</p> <p><b>OE3:</b> Establecer la relación que existe entre el capital tecnológico y los procesos operativos en la Cooperativa San Francisco de Huánuco, 2022.</p>	<p>procesos operativos en la Cooperativa San Francisco de Huánuco, 2022.</p> <p><b>HE2:</b> Existe relación significativa entre el capital financiero y los procesos operativos en la Cooperativa San Francisco de Huánuco, 2022.</p> <p><b>HE3:</b> Existe relación significativa entre el capital tecnológico y los procesos operativos en la Cooperativa San Francisco de Huánuco, 2022.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Descriptiva:</b> Tablas de frecuencia, figuras.</li> <li>• <b>Inferencial:</b> r de Pearson.</li> </ul>
<p><b>PE3:</b> ¿Qué relación existe entre el capital tecnológico y los procesos operativos en la Cooperativa San Francisco de Huánuco, 2022?</p>	<p>Francisco de Huánuco, 2022.</p>	<p>Francisco de Huánuco, 2022.</p>	

---

**Anexo 02: Consentimiento Informado**

**SOLICITO:** Aplicación del instrumento del proyecto de investigación "LA GLOBALIZACIÓN ECONÓMICA Y LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA COOPERATIVA SAN FRANCISCO DE HUÁNUCO, 2022"

Sr. Carlos Uribe Antonio

**GERENTE GENERAL DE "LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN FRANCISCO"**

PRESENTE.

Yo, Luz Angélica Allende León identificada con DNI. N° 71539388, domiciliada en Jr. Tarapacá 422-Huánuco, ante Ud. me presento con el debido respeto, asimismo, manifestarle como parte de mi formación académica debo realizar un Trabajo de Tesis, para lo cual aplicaré un instrumento de investigación, Encuesta, de esta manera expongo lo siguiente.

Que, deseando obtener la autorización para la aplicación del instrumento del proyecto de investigación "LA GLOBALIZACIÓN ECONÓMICA Y LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA COOPERATIVA SAN FRANCISCO DE HUÁNUCO, 2022", de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo de la UNHEVAL, solicito que se me autorice aplicar una encuesta virtual a través de Formulario de Google para tomar la muestra de parte de los colaboradores que laboren en las sedes de Huánuco, Amarilis, Pucallpa y Tingo Maria.

**Adjunto:**

- Resolución de aprobación de proyecto de investigación.

Sin otro particular, deseándole éxitos en su labor, es la oportunidad para reiterarle las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente,

**Bach. Luz Angélica Allende León**

DNI. 71539388

### Anexo 03: Instrumentos de Recolección de Datos



**Universidad Nacional Hermilio Valdizán**  
**Facultad de Ciencias Administrativas**  
**C.P. de Ciencias Administrativas**



Ficha de Cuestionario – Tema: La Globalización Económica y los Procesos Operativos en la

Cooperativa San Francisco de Huánuco, 2022

#### **Instrucciones**

- Leer cuidadosamente cada pregunta, y luego de que haya comprendido, proceda a contestarlas sin omitir ninguna.
- Cada pregunta solo le corresponde una alternativa de respuesta.
- Su respuesta es obligatoria, en esta encuesta se desea conocer su opinión acerca de la relación que existe entre la globalización económica y los procesos operativos en la Cooperativa San Francisco de Huánuco, 2022.
- Debe tomar en cuenta la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio, las siguientes opciones son: 1 (Nunca), 2 (Casi nunca), 3 (A veces), 4 (Casi siempre), 5 (Siempre).

#### **Variable 1: Globalización Económica**

1. Recibo capacitaciones para realizar mis funciones eficazmente.

1 Nunca	2 Casi nunca	3 A veces	4 Casi siempre	5 Siempre

2. Recibo capacitación externa para fortalecer mis capacidades, competencias y actitudes.

1 Nunca	2 Casi nunca	3 A veces	4 Casi siempre	5 Siempre

3. Considero que mi jefe valora mi desempeño en el trabajo.

1 Nunca	2 Casi nunca	3 A veces	4 Casi siempre	5 Siempre

4. Conozco de manera incompleta las funciones que debo desempeñar según mi cargo.

1 Nunca	2 Casi nunca	3 A veces	4 Casi siempre	5 Siempre

5. Tengo información insuficiente acerca del manejo de los activos para cumplir con las obligaciones de la empresa.

<b>1</b> <b>Nunca</b>	<b>2</b> <b>Casi nunca</b>	<b>3</b> <b>A veces</b>	<b>4</b> <b>Casi siempre</b>	<b>5</b> <b>Siempre</b>

6. Gestiono de manera eficiente los activos de la empresa para el aumento de los niveles de liquidez.

<b>1</b> <b>Nunca</b>	<b>2</b> <b>Casi nunca</b>	<b>3</b> <b>A veces</b>	<b>4</b> <b>Casi siempre</b>	<b>5</b> <b>Siempre</b>

7. Utilizo los indicadores financieros esporádicamente para conocer la rentabilidad de la empresa.

<b>1</b> <b>Nunca</b>	<b>2</b> <b>Casi nunca</b>	<b>3</b> <b>A veces</b>	<b>4</b> <b>Casi siempre</b>	<b>5</b> <b>Siempre</b>

8. Me esfuerzo para mejorar la calidad del producto ante las exigencias del mercado.

<b>1</b> <b>Nunca</b>	<b>2</b> <b>Casi nunca</b>	<b>3</b> <b>A veces</b>	<b>4</b> <b>Casi siempre</b>	<b>5</b> <b>Siempre</b>

9. Tengo disponibilidad horaria para trabajar, procesar información y comunicarme con TIC's.

<b>1</b> <b>Nunca</b>	<b>2</b> <b>Casi nunca</b>	<b>3</b> <b>A veces</b>	<b>4</b> <b>Casi siempre</b>	<b>5</b> <b>Siempre</b>

10. Uso el ordenador como herramienta de distracción en el trabajo.

<b>1</b> <b>Nunca</b>	<b>2</b> <b>Casi nunca</b>	<b>3</b> <b>A veces</b>	<b>4</b> <b>Casi siempre</b>	<b>5</b> <b>Siempre</b>

11. Creo y comparto contenidos financieros con mis pares a través de la red.

<b>1</b> <b>Nunca</b>	<b>2</b> <b>Casi nunca</b>	<b>3</b> <b>A veces</b>	<b>4</b> <b>Casi siempre</b>	<b>5</b> <b>Siempre</b>

12. Utilizo los equipos digitales y audiovisuales de la empresa para mejorar la productividad.

1 Nunca	2 Casi nunca	3 A veces	4 Casi siempre	5 Siempre

### ***Variable 2: Procesos Operativos***

13. Demuestro actitud positiva para la satisfacción del cliente.

1 Nunca	2 Casi nunca	3 A veces	4 Casi siempre	5 Siempre

14. Me molesta romper las reglas de la empresa por satisfacer al cliente.

1 Nunca	2 Casi nunca	3 A veces	4 Casi siempre	5 Siempre

15. Realizo un análisis sobre la existencia de problemas en logística y lo comunico.

1 Nunca	2 Casi nunca	3 A veces	4 Casi siempre	5 Siempre

16. Realizo propuestas importantes para el desarrollo de comercialización y logística de la empresa.

1 Nunca	2 Casi nunca	3 A veces	4 Casi siempre	5 Siempre

17. Conozco los requerimientos, estilos y gustos del cliente.

1 Nunca	2 Casi nunca	3 A veces	4 Casi siempre	5 Siempre

18. Utilizo los medios de comunicación (correo, WhatsApp, redes sociales) para hacerle llegar información improvisada al cliente.

1 Nunca	2 Casi nunca	3 A veces	4 Casi siempre	5 Siempre



19. Respeto las políticas de seguridad para garantizar el resguardo de los datos.

<b>1</b> <b>Nunca</b>	<b>2</b> <b>Casi nunca</b>	<b>3</b> <b>A veces</b>	<b>4</b> <b>Casi siempre</b>	<b>5</b> <b>Siempre</b>

20. Utilizo las aplicaciones de software y hardware, pero, son complicadas.

<b>1</b> <b>Nunca</b>	<b>2</b> <b>Casi nunca</b>	<b>3</b> <b>A veces</b>	<b>4</b> <b>Casi siempre</b>	<b>5</b> <b>Siempre</b>

21. Decido que las expectativas del cliente sean satisfechas y en tiempo establecido.

<b>1</b> <b>Nunca</b>	<b>2</b> <b>Casi nunca</b>	<b>3</b> <b>A veces</b>	<b>4</b> <b>Casi siempre</b>	<b>5</b> <b>Siempre</b>

22. Juzgo el comportamiento de los clientes insatisfechos.

<b>1</b> <b>Nunca</b>	<b>2</b> <b>Casi nunca</b>	<b>3</b> <b>A veces</b>	<b>4</b> <b>Casi siempre</b>	<b>5</b> <b>Siempre</b>

23. Mejoro el servicio en postventa como diferenciadora de la competencia.

<b>1</b> <b>Nunca</b>	<b>2</b> <b>Casi nunca</b>	<b>3</b> <b>A veces</b>	<b>4</b> <b>Casi siempre</b>	<b>5</b> <b>Siempre</b>

24. Canalizo el servicio de postventa para verificar el impacto positivo en la satisfacción del cliente.

<b>1</b> <b>Nunca</b>	<b>2</b> <b>Casi nunca</b>	<b>3</b> <b>A veces</b>	<b>4</b> <b>Casi siempre</b>	<b>5</b> <b>Siempre</b>

## Anexo 04: Validación del Instrumento por Jueces



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

## FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

## I. DATOS INFORMATIVOS

Apellidos y Nombre del Experto	Cargo o Institución donde Labora el Experto	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
Rojas Rojas, Juan Carlos	UNHEVAL	Cuestionario sobre la Globalización Económica	Bach. Luz Angélica ALLENDE LEÓN
Título: LA GLOBALIZACIÓN ECONÓMICA Y LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA COOPERATIVA SAN FRANCISCO DE HUÁNUCO, 2022.			

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN (Marque con una X)

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0- 20% 4 puntos	Regular 21- 40% 8 puntos	Buena 41- 60 % 12 puntos	Muy buena 61-80% 16 puntos	Excelente 81- 100% 20 puntos
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				X	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X

## III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 18,2 (Excelente)

Huánuco 31/01/2023	40134310		978501264
Lugar y fecha	DNI	Sello y Firma del Experto	Teléfono Fijo/Celular/



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellidos y Nombre del Experto	Cargo o Institución donde Labora el Experto	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
<i>Eugenio Rojas, Iván Carlos</i>	<i>UNITEVAL</i>	Cuestionario sobre los Procesos Operativos	Bach. Luz Angélica ALLENDE LEÓN
Título: LA GLOBALIZACIÓN ECONÓMICA Y LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA COOPERATIVA SAN FRANCISCO DE HUÁNUCO, 2022.			

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN (Marque con una X)

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0- 20% 4 puntos	Regular 21- 40% 8 puntos	Buena 41- 60 % 12 puntos	Muy buena 61-80% 16 puntos	Excelente 81- 100% 20 puntos
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				X	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: *18,2 (Excelente)*

<i>Huánuco</i> <i>31/01/2023</i>	<i>40134310</i>	<i>[Firma]</i>	<i>978301264</i>
Lugar y fecha	DNI	Sello y Firma del Experto	Teléfono Fijo/Celular/



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellidos y Nombre del Experto	Cargo o Institución donde Labora el Experto	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
Roger Wilfredo Cepeda Revolo	UNHEVAL	Cuestionario sobre la Globalización Económica	Bach. Luz Angélica ALLENDE LEÓN
Título: LA GLOBALIZACIÓN ECONÓMICA Y LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA COOPERATIVA SAN FRANCISCO DE HUÁNUCO, 2022			

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN (Marque con una X)

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0- 20% 4 puntos	Regular 21- 40% 8 puntos	Buena 41- 60 % 12 puntos	Muy buena 61-80% 16 puntos	Excelente 81- 100% 20 puntos
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				X	
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				X	
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					X
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					X
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				X	
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 17,7 (Excelente)

Hco, 16/02/2023	22418335		922 389 219
Lugar y fecha	DNI	Sello y Firma del Experto	Teléfono Fijo/Celular/



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellidos y Nombre del Experto	Cargo o Institución donde Labora el Experto	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
Rogar Wilfredo Céspedes Revelo	UNHEVAL	Cuestionario sobre los Procesos Operativos	Bach. Luz Angélica ALLENDE LEÓN
Título: LA GLOBALIZACIÓN ECONÓMICA Y LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA COOPERATIVA SAN FRANCISCO DE HUÁNUCO, 2022.			

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN (Marque con una X)

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		0- 20% 4 puntos	21- 40% 8 puntos	41- 60 % 12 puntos	61-80% 16 puntos	81- 100% 20 puntos
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				X	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				X	
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 18,2 (Excelente)

Hco, 16/02/2023	22418335		922389 219
Lugar y fecha	DNI	Sello y Firma del Experto	Teléfono Fijo/Celular/



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
 "AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"



**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**I. DATOS INFORMATIVOS**

Apellidos y Nombre del Experto	Cargo o Institución donde Labora el Experto	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
Roso Verónica Rasmussen Santamaría	UNHEVAL	Cuestionario sobre la Globalización Económica	Bach. Luz Angélica ALLENDE LEÓN
Título: LA GLOBALIZACIÓN ECONÓMICA Y LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA COOPERATIVA SAN FRANCISCO DE HUÁNUCO, 2022.			

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN (Marque con una X)**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0- 20% 4 puntos	Regular 21- 40% 8 puntos	Buena 41- 60 % 12 puntos	Muy buena 61-80% 16 puntos	Excelente 81- 100% 20 puntos
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					X
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				X	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

---

**IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:** 19,11 (Excelente)

16/02/23	22520752		990313773
Lugar y fecha	DNI	Sello y Firma del Experto	Teléfono Fijo/Celular/



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellidos y Nombre del Experto	Cargo o Institución donde Labora el Experto	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
Rocio Antonia Rasmussen Santamaria	UNHEVAL	Cuestionario sobre los Procesos Operativos	Bach. Luz Angélica ALLENDE LEÓN
Título: LA GLOBALIZACIÓN ECONÓMICA Y LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA COOPERATIVA SAN FRANCISCO DE HUÁNUCO, 2022.			

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN (Marque con una X)

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0- 20% 4 puntos	Regular 21- 40% 8 puntos	Buena 41- 60 % 12 puntos	Muy buena 61-80% 16 puntos	Excelente 81- 100% 20 puntos
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					X
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				X	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 19,11 (Excelente)

Hco 20/03/23	22520752		990313773
Lugar y fecha	DNI	Sello y Firma del Experto	Teléfono Fijo/Celular/



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
Licenciada con Resolución de Consejo Directivo N° 099-2019-SUNEDU/CD  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CONSTANCIA DE APTO DE SIMILITUD**  
**N°032-2023-FCAT-UNHEVAL-DUI**

De acuerdo con el Reglamento General de Grados y Títulos modificado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 03412-2022 UNHEVAL de fecha 24 de octubre de 2022 y en atención a la 4ta. Disposición Complementaria, donde estipula que los trabajos de investigación y tesis de pregrado deberán de tener una similitud máxima del 35%.

El Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo - UNHEVAL, hace **CONSTAR** que después de aplicado el Software Turnitin, se evidencia una similitud del 7% con ID de trabajo -oid:27980:247533168 encontrándose bajo los parámetros reglamentarios, en consecuencia se considera **APTO**, adjuntando el reporte de similitud.

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración.**

**LA GLOBALIZACIÓN ECONÓMICA Y LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA COOPERATIVA SAN FRANCISCO DE HUÁNUCO, 2022**

**Tesistas**

Bach. Allende León Luz Angélica

**Asesor**

Dra. Beraún Quiñones Lida Days

Se expide la presente constancia para fines pertinentes.

Huánuco, 19 de julio de 2023.



Dr. Reiter Lozano Dávila  
Director de la Unidad de Investigación de la  
Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo –  
UNHEVAL



NOMBRE DEL TRABAJO

LA GLOBALIZACIÓN ECONÓMICA Y LOS  
PROCESOS OPERATIVOS EN LA COOPER  
ATIVA SAN FRANCISCO DE HUÁNUCO, 2  
022

AUTOR

Allende León, Luz Angélica

RECUENTO DE PALABRAS

21275 Words

RECUENTO DE CARACTERES

122969 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

120 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.9MB

FECHA DE ENTREGA

Jul 19, 2023 1:11 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jul 19, 2023 1:14 PM GMT-5

### ● 7% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 6% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 4% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)



Dr. Reiter Lozano Dávila  
Director de la Unidad de Investigación  
FCAT – UNHEVAL



"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"  
**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
 Licenciada con Resolución de Consejo Directivo N° 099-2019-SUNEDU/CD  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS  
 PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

En la ciudad universitaria de Cayhuayna, a los veinticinco días del mes de julio del año 2023, siendo las diez horas en mérito a la Resolución de N° 0316-2023-UNHEVAL/FCAT., de fecha 21 de julio de 2023, con el cual se programó fijar hora, lugar y fecha, para el acto de sustentación de tesis colectiva, se reunieron en la sala de Grados de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, los miembros integrantes del Jurado Examinador de Tesis Individual "LA GLOBALIZACIÓN ECONÓMICA Y LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA COOPERATIVA SAN FRANCISCO DE HUÁNUCO, 2022" a nombre de la Bachiller LUZ ANGÉLICA ALLENDE LEÓN de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas; de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, siendo Asesor de Tesis la docente **Dra. LIDA DAYS BERAÚN QUIÑONES** designado con RESOLUCIÓN DE DECANO N°0324-2022-UNHEVAL/FCAT-D-UNHEVAL/FCAT-D, de fecha 14.JUL.2022. Procediendo a dar inicio al Acto de Sustentación de tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración; siendo los Miembros del Jurado de tesis, los siguientes Profesores, designados con RESOLUCIÓN DE DECANO N°0253-2023-UNHEVAL/FCAT. del 22.JUN.2023, quedando conformado los Miembros del Jurado de la siguiente manera:

Dra. MÉLIDA SARA RIVERO LAZO	PRESIDENTE
Dr. QUINTIDIANO NAPOLEÓN CÉSPEDES GALARZA	SECRETARIO
Dr. REITER LOZANO DÁVILA	VOCAL
Dr. AMANCIO RODOLFO VALDIVIESO ECHEVARRÍA	ACCESITARIO

Finalizado el Acto de Sustentación de Tesis, se procedió a deliberar y verificar la calificación, habiendo obtenido la nota y resultados siguientes:

TESISTA	Presidente	Secretario	Vocal	PROMEDIO FINAL	PROMEDIO EN LETRAS
<b>LUZ ANGÉLICA ALLENDE LEÓN</b>	18	18	18	18	dieciocho

Se da por concluido el Acto de Sustentación de Tesis a horas. 11, en fe de lo cual firmamos.

  
 Dra. Melida Sara Rivero Lazo  
**PRESIDENTE**

  
 Dr. Quintidiano Napoleón Céspedes Galarza  
**SECRETARIO**

  
 Dr. Reiter Lozano Dávila  
**VOCAL**

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

**1. Autorización de Publicación:** (Marque con una "X")

Pregrado	<input checked="" type="checkbox"/>	Segunda Especialidad		Posgrado:	Maestría		Doctorado
----------	-------------------------------------	----------------------	--	-----------	----------	--	-----------

Pregrado (tal y como está registrado en SUNEDU)

Facultad	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
Escuela Profesional	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Carrera Profesional	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Grado que otorga	
Título que otorga	LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Segunda especialidad (tal y como está registrado en SUNEDU)

Facultad	
Nombre del programa	
Título que Otorga	

Posgrado (tal y como está registrado en SUNEDU)

Nombre del Programa de estudio	
Grado que otorga	

**2. Datos del Autor(es):** (Ingrese todos los datos requeridos completos)

Apellidos y Nombres:	ALLENDE LEÓN, LUZ ANGÉLICA							
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular:	923507184
Nro. de Documento:	71539388			Correo Electrónico:		allendeleonangelica05@gmail.com		

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI	<input type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:				Correo Electrónico:				

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI	<input type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:				Correo Electrónico:				

**3. Datos del Asesor:** (Ingrese todos los datos requeridos completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)							SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO
Apellidos y Nombres:	BERAÚN QUIÑONES, LIDA DAYS					ORCID ID:	<a href="https://orcid.org/0000-0002-2246-0409">https://orcid.org/0000-0002-2246-0409</a>		
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de documento:	22409783	

**4. Datos del Jurado calificador:** (Ingrese solamente los Apellidos y Nombres completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente:	RIVERO LAZO MÉLIDA SARA
Secretario:	CÉSPEDES GALARZA QUINTIDIANO NAPOLEÓN
Vocal:	LOZANO DÁVILA REITER
Vocal:	
Vocal:	
Accesitario	VALDIVIESO ECHEVARRÍA AMANCIO RODOLFO

**5. Declaración Jurada:** (Ingrese todos los datos requeridos completos)

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)

**LA GLOBALIZACIÓN ECONÓMICA Y LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA COOPERATIVA SAN FRANCISCO DE HUÁNUCO, 2022**

b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)

**TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.

d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.

e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.

f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.

g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.

h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizan (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

**6. Datos del Documento Digital a Publicar:** (Ingrese todos los datos requeridos completos)

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la información en el Acta de Sustentación) **2023**

<b>Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional:</b> (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis Formato Artículo	<input type="checkbox"/>	Tesis Formato Patente de Invención	<input type="checkbox"/>
	Trabajo de Investigación	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/>	Tesis Formato Libro, revisado por Pares Externos	<input type="checkbox"/>
	Trabajo Académico	<input type="checkbox"/>	Otros (especifique modalidad)	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)

**GLOBALIZACIÓN**      **PROCESOS**      **COOPERATIVA**

<b>Tipo de Acceso:</b> (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto	<input checked="" type="checkbox"/>	Condición Cerrada (*)	<input type="checkbox"/>
	Con Periodo de Embargo (*)	<input type="checkbox"/>	Fecha de Fin de Embargo:	<input type="text"/>

¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):



SI      NO     

Información de la Agencia Patrocinadora:

El trabajo de Investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.

**7. Autorización de Publicación Digital:**

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Firma: 		
Apellidos y Nombres:	ALLENDE LEÓN, LUZ ANGÉLICA	Huella Digital
DNI:	71539388	
Firma:		
Apellidos y Nombres:		Huella Digital
DNI:		
Firma:		
Apellidos y Nombres:		Huella Digital
DNI:		
Fecha: 10 DE ABRIL DE 2023		

**Nota:**

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una **X** en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibrí**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, *sín errores gramaticales (recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde).*
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.

