

# Marco Antonio Dávila Alva

## Estrategias tecnológicas y la gestión organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán - Ta...

 Revisión Repositorio Institucional de la UNSM

---

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::3117:533532680

Fecha de entrega

27 nov 2025, 9:12 GMT-5

Fecha de descarga

27 nov 2025, 9:19 GMT-5

Nombre del archivo

Estrategias tecnológicas y la gestión organizacional - TESIS MARCO DAVILA MAYO.pdf

Tamaño del archivo

989.4 KB

71 páginas

17.487 palabras

103.504 caracteres




# 15% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

## Fuentes principales

- 15%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 13%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## Fuentes principales

- 15% Fuentes de Internet
- 3% Publicaciones
- 13% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.unsm.edu.pe	4%
2	Internet	core.ac.uk	2%
3	Internet	tesis.unsm.edu.pe	1%
4	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	1%
5	Internet	hdl.handle.net	1%
6	Internet	renati.sunedu.gob.pe	<1%
7	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2016-07-05	<1%
8	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2020-07-21	<1%
9	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de San Martín on 2025-11-09	<1%
10	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de San Martín on 2024-05-17	<1%
11	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de San Martín on 2025-09-15	<1%

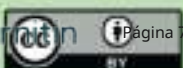
12	Trabajos del estudiante	Universidad San Ignacio de Loyola on 2023-08-22	<1%
13	Internet	dialnet.unirioja.es	<1%
14	Internet	tesis.ipn.mx	<1%
15	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de San Martín on 2024-03-15	<1%
16	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de San Martín on 2025-11-08	<1%
17	Internet	ciencialatina.org	<1%
18	Trabajos del estudiante	Universidad Privada San Juan Bautista on 2025-11-09	<1%
19	Trabajos del estudiante	Universidad Ricardo Palma on 2024-04-09	<1%
20	Trabajos del estudiante	FUNIBER on 2025-10-13	<1%
21	Trabajos del estudiante	Instituto Tecnológico de Costa Rica on 2024-09-06	<1%
22	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2025-07-09	<1%
23	Internet	www.aulavirtualusmp.pe	<1%
24	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-21	<1%
25	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2017-02-15	<1%

26	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de San Martín on 2024-01-08	<1%
27	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de San Martín on 2025-10-14	<1%
28	Internet	www.coursehero.com	<1%
29	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de San Martín on 2024-01-06	<1%
30	Internet	projetos.es.e.ips.pt	<1%
31	Internet	repositorio.unesum.edu.ec	<1%
32	Internet	www.universidadperu.com	<1%
33	Trabajos del estudiante	Universidad Andina del Cusco on 2022-11-28	<1%
34	Trabajos del estudiante	Universidad San Ignacio de Loyola on 2024-12-05	<1%
35	Trabajos del estudiante	ueb on 2024-04-23	<1%
36	Internet	www.researchgate.net	<1%
37	Trabajos del estudiante	Pontificia Universidad Catolica del Peru on 2007-07-07	<1%
38	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional Daniel Alcides Carrion on 2025-09-20	<1%
39	Internet	idus.us.es	<1%

40	Internet	repositorio.continental.edu.pe	<1%
41	Internet	repositorio.upt.edu.pe	<1%
42	Internet	repositorio.utesup.edu.pe	<1%
43	Internet	repositorioacademico.upc.edu.pe	<1%
44	Internet	ri.ues.edu.sv	<1%
45	Internet	www.slideshare.net	<1%



Esta obra está bajo una  
[Licencia Creative Commons  
Atribución - 4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)  
Vea una copia de esta licencia en  
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>





**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS CON MENCIÓN  
EN GESTIÓN EMPRESARIAL

## Tesis

# Estrategias tecnológicas y la gestión organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán - Tarapoto, 2024

Para optar el grado académico de Maestro en Ciencias Económicas con Mención en Gestión Empresarial

### Autor:

Ing. Marco Antonio Dávila Alva  
<https://orcid.org/0009-0001-9691-2391>

### Asesor:

Ing. Dr. Jorge Damian Valverde Iparraguirre  
<https://orcid.org/0000-0002-8450-4251>

### Coasesor:

Ing. Dr. Ángel Cárdenas García  
<https://orcid.org/0000-0001-7524-1421>

**Tarapoto, Perú**

**2025**

**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS CON MENCIÓN  
EN GESTIÓN EMPRESARIAL

**Tesis****Estrategias tecnológicas y la gestión  
organizacional en la Cooperativa de Ahorro y  
Crédito Santo Cristo de Bagazán - Tarapoto, 2024**

Para optar el grado académico de Maestro en Ciencias Económicas con  
Mención en Gestión Empresarial.

**Autor:**

Marco Antonio Dávila Alva  
<https://orcid.org/0009-0001-9691-2391>

**Asesor:**

Ing. Dr. Jorge Damian Valverde Iparraguirre  
<https://orcid.org/0000-0002-8450-4251>

**Coasesor:**

Ing. Dr. Ángel Cárdenas García  
<https://orcid.org/0000-0001-7524-1421>

**Tarapoto, Perú****2025**

**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
PROGRAMA DE MAestrÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS CON MENCIÓN  
EN GESTIÓN EMPRESARIAL

**Tesis****Estrategias tecnológicas y la gestión  
organizacional en la Cooperativa de Ahorro y  
Crédito Santo Cristo de Bagazán - Tarapoto, 2024**

Para optar el grado académico de Maestro en Ciencias Económicas con  
Mención en Gestión Empresarial

**Autor**

Marco Antonio Dávila Alva

Sustentado y aprobado el 03 de octubre de 2025, por los siguientes jurados:

**Presidente de Jurado**

Ing. Dr. Miguel Ángel Valles  
Coral

**Secretario de Jurado**

Econ. Dr. Juan Zegarra  
Chung

**Miembro de Jurado**

CPCC. Dr. Silvestre Quintana  
Pumachoque

**Asesor**

Ing. Dr. Jorge Damian Valverde  
Iparraguirre

**Coasesor**

Ing. Dr. Ángel Cárdenas García

**Tarapoto, Perú**

**2025**

1

© Marco Antonio Dávila Alva– 2025  
Todos los derechos reservados

**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
PROGRAMA DE MAESTRIA EN CIENCIAS ECONÓMICAS CON MENCIÓN  
EN GESTIÓN EMPRESARIAL

**Tesis****Estrategias tecnológicas y la gestión  
organizacional en la Cooperativa de Ahorro y  
Crédito Santo Cristo de Bagazán - Tarapoto, 2024**

Para optar el grado académico de Maestro en Ciencias Económicas con  
Mención en Gestión Empresarial

Los suscritos declaran que el presente Trabajo de tesis es original, en su  
contenido y forma

---

**Ejecutor**

Marco Antonio Dávila Alva

---

**Asesor**Ing. Dr. Jorge Damián Valverde  
Iparraguirre

---

**Coasesor**

Ing. Dr. Ángel Cárdenas García

**Tarapoto, Perú****2025**

## Declaratoria de autenticidad

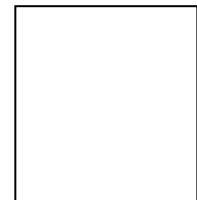
Yo, Marco Antonio Dávila Alva, con DNI N° 44958348, egresado de la maestría en ciencias económicas con mención en Gestión Empresarial de la escuela de Post Grado de la Universidad Nacional de San Martín; con la tesis titulada: **Estrategias tecnológicas y la gestión organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán - Tarapoto, 2024.**

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de mi autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencias de las fuentes bibliográficas consultadas.
3. Toda la información que contiene la tesis no ha sido auto plagada;
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumo bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de mi accionar, sometiéndonos a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín.

Tarapoto, 03 de octubre de 2025.



.....  
Marco Antonio Dávila Alva

DNI N° 44958348

## Ficha de identificación

<p><b>Título:</b> Estrategias tecnológicas y la gestión organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán - Tarapoto, 2024</p>	<p><b>Área de investigación:</b> Gestión Empresarial. <b>Línea de investigación:</b> Socio diversidad. <b>Sublínea de investigación:</b> Modernización de los procesos de Gestión. <b>Grupo de investigación:</b> Resolución de consejo directivo N° 0243-2025-UNSM/EPG-CD. <b>Tipo de investigación:</b> Básica <input checked="" type="checkbox"/>, Aplicada <input type="checkbox"/>, Desarrollo experimental <input type="checkbox"/></p>
---	---

<p><b>Autor:</b> Marco Antonio Dávila Alva</p>	<p>Facultad de Educación y Humanidades Escuela de posgrado <a href="https://orcid.org/0000-0002-3976-8012">https://orcid.org/0000-0002-3976-8012</a></p>
--	--

<p><b>Asesor:</b> Ing. Dr. Jorge Damian Valverde Iparraguirre</p>	<p><b>Dependencia local de soporte:</b> Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas e Informática <a href="https://orcid.org/0000-0002-8450-4251">https://orcid.org/0000-0002-8450-4251</a></p>
---	--

<p><b>Coasesor:</b> Ing. Dr. Ángel Cárdenas García</p>	<p><b>Dependencia local de soporte:</b> Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas e Informática <a href="https://orcid.org/0000-0001-7524-1421">https://orcid.org/0000-0001-7524-1421</a></p>
--	--

## Dedicatoria

A Maritza Elizabeth, por ser mi compañera de vida y mi mayor apoyo, gracias por creer en mí incluso cuando yo no lo hacía; a mi Tío Lorenzo Dávila quien con sus consejos me instó siempre al crecimiento profesional y personal y sé que desde el cielo está feliz por mí, su memoria me inspira a seguir adelante y a alcanzar mis metas.

## Agradecimiento

Este proyecto no sería posible sin el apoyo de mi compañera de vida Maritza Elizabeth, a quien agradezco por su paciencia y creer en mí siempre incluso cuando yo dudaba.

1

## Índice general

Ficha de identificación.....	7
Dedicatoria .....	8
Agradecimiento .....	9
Índice general.....	10
Índice de tablas .....	12
Índice de figuras.....	13
RESUMEN .....	14
ABSTRACT .....	15
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN .....	16
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO .....	18
2.1. Antecedentes de la investigación.....	18
2.1.1. Internacionales.....	18
2.1.2. Nacionales .....	20
2.1.3. Locales.....	21
2.2. Fundamentos teóricos.....	22
2.2.1. Estrategias tecnológicas.....	22
2.2.2. Gestión Organizacional .....	25
CAPÍTULO III MATERIALES Y MÉTODOS .....	31
3.1. Ámbito y condiciones de la investigación .....	31
3.1.1. Ubicación política.....	31
3.1.2. Ubicación geográfica .....	31
3.1.3. Periodo de ejecución .....	31
3.1.4. Autorizaciones y permisos.....	31
3.1.5. Control ambiental y protocolos de bioseguridad.....	31
3.1.6. Aplicación de principios éticos internacionales.....	31
3.2. Sistemas de variables .....	32
3.3. Procedimientos de la investigación.....	33

1

2

4

1

3.3.1.	Diseño de la investigación .....	33
3.3.2.	Objetivo específico 1: Describir las estrategias tecnológicas que utiliza la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán en Tarapoto, 2024	34
3.3.3.	Objetivo específico 2: Analizar la gestión organizacional en la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán en 2024 .....	35
3.3.4.	Objetivo específico 3: Establecer la relación que existe entre las dimensiones de las estrategias tecnológicas y la gestión organizacional en la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán en 2024 .....	35
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....		36
4.1.	Resultado específico 1: Describir las estrategias tecnológicas que utiliza la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán en Tarapoto, 2024.....	36
4.2.	Resultado específico 2: Analizar la gestión organizacional en la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán en 2024 .....	37
4.3.	Resultado específico 3: Establecer la relación que existe entre las dimensiones de las estrategias tecnológicas y la gestión organizacional en la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán en 2024 .....	38
4.4.	Resultado general: Determinar la relación entre las estrategias tecnológicas y la gestión organizacional de la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán en Tarapoto, 2024.....	39
CONCLUSIONES .....		46
RECOMENDACIONES .....		47
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....		48
ANEXOS.....		51
	Anexo 1: Matriz de consistencia .....	52
	Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables .....	53
	Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos.....	54
	Anexo 4: Base de datos estadístico.....	70

9

## Índice de tablas

2

5

8

2

Tabla 1 Descripción de variables por objetivo específico 1 .....	32
Tabla 2 Descripción de variables por objetivo específico 2 .....	32
Tabla 3 Descripción de variables por objetivo específico 3 .....	32
Tabla 4 Estrategias tecnológicas que utiliza la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán en Tarapoto, 2024.....	36
Tabla 5 Gestión organizacional en la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán en 2024. ....	37
Tabla 6 Prueba de normalidad entre las dimensiones de las estrategias tecnológicas y la gestión organizacional.....	38
Tabla 7 Relación entre las dimensiones de las estrategias tecnológicas y la gestión organizacional. ....	38
Tabla 8 Prueba de normalidad entre las variables de estudio.....	39
Tabla 9 Relación entre las estrategias tecnológicas y la gestión organizacional de la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán en Tarapoto, 2024.	40

## Índice de figuras

2	Figura 1 Estrategias tecnológicas que utiliza la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán en Tarapoto, 2024.....	36
4	Figura 2 Gestión organizacional en la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán en 2024. ....	37
1	Figura 3 Dispersión de datos de las variables del estudio.....	41

## RESUMEN

5 Estrategias tecnológicas y la gestión organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán - Tarapoto, 2024

14 El propósito de esta investigación fue determinar la relación entre las estrategias tecnológicas y la gestión organizacional de la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán en Tarapoto, 2024. Corresponde a un estudio de tipo básico, con un nivel descriptivo relacional, enfoque cuantitativo, y diseño no experimental transversal. La muestra estuvo conformada por 16 trabajadores administrativos de la organización. 1 Se aplicó la técnica de la encuesta, como tal, se utilizó el cuestionario para la recolección de datos. 5 30 Los resultados mostraron que las estrategias tecnológicas implementadas en la cooperativa son adecuadas con 56.25 %. La gestión organizacional de la cooperativa es eficiente con 50 %, todas las dimensiones de las estrategias tecnológicas se relacionan positivamente con la gestión organizacional. Se concluyó que la gestión organizacional esta fuertemente y significativamente relacionada con las estrategias tecnológicas en la cooperativa ( $Rho = 0.948$ ;  $p < 0.05$ ).

**Palabras clave:** estrategias tecnológicas, gestión organizacional, automatización de procesos

## ABSTRACT

2 Technological strategies and organizational management at the Santo Cristo de Bagazán Savings and Credit Cooperative - Tarapoto, 2024

17 The purpose of this research was to determine the relationship between technological strategies and organizational management at the Santo Cristo de Bagazán Savings and Credit Cooperative in Tarapoto, 2024. This was a basic study with a descriptive correlational level, quantitative approach, and non-experimental cross-sectional design. 1 The sample consisted of 16 administrative workers from the organization. The survey technique was applied, and a questionnaire was used to collect data. The results showed that the technological strategies implemented in the cooperative are adequate at 56.25%. The cooperative's organizational management is efficient at 50%, and all dimensions of technological strategies are positively related to organizational management. It was concluded that organizational management is strongly and significantly related to technological strategies in the cooperative ( $Rho = 0.948$ ;  $p < 0.05$ ).

**Keywords:** technological strategies, organizational management, process automation.

## CAPÍTULO I

### INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN

Actualmente, la adopción de tecnologías es clave para impulsar el desarrollo y progreso de las organizaciones. Como dice Castells (2010), las empresas tienen que adaptarse e implementar nuevas tecnologías para sacar partido a las oportunidades que brinda el avance continuo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), las cuales son cada vez más fáciles de conseguir para la gente. Sin embargo, muchas organizaciones todavía no consiguen poner en marcha planes apropiados para ajustarse a estos cambios. Esto las coloca en una situación difícil frente a la evolución rápida de la tecnología, perjudicando su crecimiento y su capacidad para competir en el mercado (Davenport, 2013).

En el caso de las cooperativas, poner en marcha estrategias tecnológicas es clave para conservar su capacidad de competir en un ambiente cada vez más cambiante y con una variedad de productos y servicios más grande. De acuerdo con López (2015), añadir tecnologías puede perfeccionar de manera importante distintos servicios, por ejemplo, el manejo de préstamos, ver los movimientos de dinero y hacer que los procesos de dentro de la empresa funcionen solos. Esto posibilita que los miembros tengan acceso a estos servicios desde cualquier lugar. Esto no solamente hace que el trabajo sea más eficaz, sino que igualmente mejora la opinión que tienen los clientes, ayudando al desarrollo y la continuidad de la organización.

Las cooperativas, como otras instituciones financieras, pueden obtener muchas ventajas al usar tecnología, pues así pueden organizar mejor su trabajo y dar servicios más rápidos a sus miembros. De acuerdo con Pérez (2019), poner bien la tecnología no solamente hace que atender a la gente sea más veloz y útil, sino que también hace que los usuarios estén más contentos con lo que ofrecen. También, tener una buena organización ayuda a que la tecnología vaya con las metas de la cooperativa, lo que da más posibilidades de conseguir nuevos socios, ganar más dinero y ser más fuertes en el mercado. No obstante, tal como dice Rodríguez (2020), si no se organiza bien, se puede perder información importante, y eso perjudicaría la capacidad de mejorar los servicios y ayudar mejor a los socios.

Por otro lado, las cooperativas están implementando estrategias tecnológicas con el objetivo de mejorar su gestión organizacional y así competir en igualdad de condiciones con otras entidades financieras. Esta integración tecnológica permite un crecimiento

más ágil, reflejado en la expansión de servicios y la apertura de nuevas sucursales, lo que incrementa la eficiencia operativa y refuerza su presencia en el mercado. De acuerdo con López (2021), la combinación de tecnologías avanzadas con una gestión organizacional eficaz es esencial para que las cooperativas alcancen un mayor rendimiento y se mantengan competitivas frente a otras organizaciones del sector financiero, tal como reporta la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS).

32 A la fecha, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán (COOPAC SCB) enfrenta desafíos significativos en la implementación y gestión de estrategias tecnológicas a nivel regional, las cuales son fundamentales para su crecimiento organizacional. A pesar de su relevancia como una de las cooperativas más importantes en la región, se observa una inadecuada utilización de recursos tecnológicos, tales como cajeros automáticos, aplicaciones móviles y plataformas digitales, lo que afecta su competitividad en el mercado. Esta situación puede llevar a la insatisfacción de los socios, la pérdida de confianza y oportunidades comerciales, así como a una imagen negativa. Es esencial que la cooperativa gestione adecuadamente estos recursos tecnológicos para garantizar un crecimiento sostenible y mejorar la calidad de sus servicios en toda la región, permitiendo así una mayor eficiencia y satisfacción de sus socios.

1 De modo que, se llegó a formular el **problema de investigación** ¿Cuál es la relación  
2 entre las estrategias tecnológicas y la gestión organizacional de la Cooperativa de  
Ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán en Tarapoto, 2024? De tal manera que el  
4 **objetivo general** del estudio fue Determinar la relación entre las estrategias  
tecnológicas y la gestión organizacional de la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo  
Cristo de Bagazán en Tarapoto, 2024. Mientras que los **objetivos específicos** fueron:  
2 a) Describir las estrategias tecnológicas que utiliza la Cooperativa de Ahorro y crédito  
4 Santo Cristo de Bagazán en Tarapoto, 2024. b) Analizar la gestión organizacional en la  
5 Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán en 2024. Y, c) Establecer la  
relación que existe entre las dimensiones de las estrategias tecnológicas y la gestión  
5 organizacional en la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán en 2024.

7 De modo que la **hipótesis** alterna del estudio quedó definida como; Las estrategias  
tecnológicas se relacionan significativamente con la gestión organizacional en la  
Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán – Tarapoto, 2024.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1. Internacionales

Crupi et al. (2021) investigaron cómo los entornos de innovación abierta (OI) favorecen el intercambio de conocimientos (KS) y reducen las barreras en este proceso. El estudio analizó un caso del consorcio de gestión estratégica de tecnología e innovación (STIM) en el Instituto de Manufactura de la Universidad de Cambridge, basado en las versiones 2019 y 2020 del programa. Los hallazgos mostraron que los espacios de OI son clave para superar los obstáculos que limitan la colaboración entre organizaciones. Aunque existen pocos estudios que vinculen formalmente la OI con el KS, esta investigación demostró que los acuerdos de OI fortalecen dichas prácticas. En conclusión, el trabajo aportó evidencia empírica sobre la relevancia de la innovación abierta como herramienta eficaz para mejorar el intercambio de conocimientos y potenciar la cooperación organizacional.

Luo et al. (2022) analizaron el impacto de la educación en cooperativas agrícolas sobre el comportamiento de producción verde de sus miembros. Para controlar la endogeneidad, aplicaron el método de variable instrumental. Los resultados evidenciaron que la capacitación impulsó el uso de tecnologías sostenibles como control biológico de plagas, pesticidas naturales y fertilización eficiente. Estas prácticas fueron clave en la adopción general de técnicas amigables con el ambiente. El estudio también reveló diferencias generacionales en la adopción, destacando la influencia de la edad y experiencia de los agricultores. Finalmente, se concluyó que las demostraciones prácticas y las reuniones colectivas son estrategias efectivas para fortalecer la producción verde en cooperativas.

Vázquez et al. (2021) analizaron el nivel de digitalización en el sector cooperativo agroalimentario europeo mediante un índice sintético que incluyó variables de comercio electrónico y servicios en línea. Se aplicó un enfoque empírico-analítico basado en frecuencias y correlaciones. Los hallazgos indicaron que el grado de digitalización era subóptimo y heterogéneo, influenciado principalmente por el tamaño de las cooperativas y la riqueza de los países. Las cooperativas grandes y situadas en economías más sólidas mostraron mayor adopción tecnológica, mientras que las pequeñas, especialmente en países menos desarrollados, presentaron notables retrasos. El

estudio concluyó que la digitalización en el sector depende tanto de factores internos como del contexto económico.

Oliveira y Wander (2021) Detectaron las variables clave que influyen en el resultado de las cooperativas agrícolas en Brasil. El estudio se basó en una revisión documental de 108 trabajos relevantes de la literatura nacional e internacional. Los resultados señalaron diez factores clave para la sostenibilidad de las cooperativas agroindustriales. Entre ellos destacan el equilibrio entre metas sociales y económicas, la gestión profesional, la protección de intereses colectivos y el control de costos. También se resaltó la importancia de la gestión de riesgos, la competitividad frente a empresas privadas, el uso de nuevas tecnologías y la responsabilidad social y ambiental. Por eso, la combinación de estos factores resulta esencial para la viabilidad y competitividad de las cooperativas agrícolas.

38 Lin y Lai (2021) investigaron los factores que afectan la mejora de las habilidades tecnológicas de las pequeñas y medianas empresas en Taiwán. Estas empresas son importantes para crear valor y ser más competitivas. El estudio se enfocó en cinco ideas principales: el compartir información, capacitar a los trabajadores, tener buenas relaciones con otros, innovar y recibir ayuda del gobierno. La habilidad tecnológica fue lo que se intentaba explicar. Se usó una técnica llamada análisis de correspondencias múltiples con información de 77 empresas que fabrican cosas para encontrar cómo se relacionan las diferentes variables y las empresas. Los resultados indicaron que aumentar las habilidades tecnológicas depende mucho de la ayuda del gobierno y de las colaboraciones con otras compañías. Para terminar, estos elementos ayudan directamente a que las empresas funcionen mejor y duren más.

Mu et al. (2021), basándose en la teoría del aprendizaje organizacional, investigaron los efectos del conflicto de tareas en los resultados de los proyectos de innovación cooperativa (PIC). El estudio se destinó a una muestra de 291 empresas manufactureras chinas, recopilando información de actores clave en los proyectos. Los resultados mostraron que el conflicto de tareas no impacta directamente en el éxito, sino de manera indirecta a través de mecanismos como el conocimiento implícito, la claridad del conocimiento compartido y la compatibilidad informativa entre socios. Estos factores explican cómo el conflicto puede convertirse en un recurso positivo dentro de la colaboración. En conclusión, se recomienda que los líderes de proyectos fomenten discusiones constructivas que faciliten la comprensión y el intercambio de conocimiento para mejorar los PIC.

### 2.1.2. Nacionales

43 Del Carpio y Miralles (2023) analizaron el resultado de la innovación tecnológica y la innovación tradicional en el desenvolvimiento de empresas peruanas de bienes en mercados en expansión. Partiendo del enfoque basado en los recursos, utilizaron modelos de ecuaciones estructurales y análisis de mediación con datos de 503 compañías que sacaron de la Encuesta Nacional de Innovación 2012. Los resultados mostraron que hace falta juntar ambas formas de innovación para entender cómo funcionan las empresas en situaciones de competencia. El estudio demostró que la innovación tecnológica y la tradicional se ayudan entre sí, dando una idea más completa de lo que ocurre. Para finalizar, la investigación ofrece un modelo nuevo que mejora lo que ya se sabía sobre innovación en Latinoamérica y explica mejor qué cosas hacen que las empresas que fabrican productos sean más competitivas.

40 Prieto et al. (2022) estudiaron cómo las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) pueden disminuir la brecha digital entre las ciudades y el campo, ayudando a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Se hizo un estudio de caso usando la idea de Heeks llamada Digital-for-development, observando lo que hizo el Operador de Infraestructura Móvil Rural (RMIO) en Perú. Los resultados indicaron que esta forma de actuar mejora mucho la conexión a internet en las zonas rurales que no tenían buen servicio. También se vio que el modelo RMIO ayuda a conseguir los ODS 3, 9 y 17, que tienen que ver con la salud, las carreteras y la tecnología, y la colaboración entre personas. Por lo tanto, el estudio destaca que esta acción es un buen comienzo para crear reglas que fomenten que todos tengan acceso a internet y que se desarrolle el campo de manera sostenible.

Córdova & Ramón (2021), Este estudio exploró la incorporación de la sostenibilidad en la estrategia y los sistemas de control de gestión (SCG) de empresas manufactureras peruanas del sector plástico. A través de entrevistas semiestructuradas en cuatro empresas, se identificó que la sostenibilidad está parcialmente integrada, especialmente en empresas medianas, donde los gerentes carecen de claridad para implementar una gestión sostenible precisa. Además, los SCG se enfocan en el control económico a corto plazo, sin abordar adecuadamente los aspectos sociales y ambientales. El estudio concluye que estas empresas necesitan un SCG holístico que abarque todas las dimensiones para lograr un crecimiento sostenible.

21 Saravia et al. (2023) analizaron la relación entre la cultura organizacional y la aplicación de la gestión de procesos de negocio (BPM) en empresas peruanas, un tema que no se ha investigado mucho en la región. Con un grupo de 187 jefes y usando el modelo de

ecuaciones estructurales de mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM), el estudio demostró que la cultura organizacional es un factor importante para que el BPM se lleve a cabo bien. Los resultados indicaron que una cultura fuerte impulsa los éxitos obtenidos y el progreso de los procesos. También se señalaron los puntos principales para que BPM se aplique con éxito. Para finalizar, se aconseja a las empresas que no se restrinjan a las prácticas de gestión, sino que igualmente promuevan una cultura organizacional apropiada, ofreciendo información nueva en el ámbito latinoamericano.

Mego et al. (2023) analizaron la gestión del gobierno electrónico en universidades, destacando su papel en la modernización e innovación institucional. Con un enfoque descriptivo, revisaron 40 documentos respetando la declaración PRISMA y usando R-Studio junto con herramientas en línea para el análisis. Los resultados indicaron que poner en marcha el gobierno electrónico presenta dificultades que van más allá de cambiar la tecnología. Esto requiere una cultura institucional que se base en calidad, eficiencia, transparencia y rendición de cuentas. También se subrayó la relevancia de que todos los miembros de la comunidad universitaria participen para conseguir cambios duraderos. Para finalizar, el estudio da una perspectiva más completa sobre la importancia del gobierno electrónico para mejorar la gobernanza universitaria y los procesos de transformación institucional.

### 2.1.3. Locales

23 Cruz et al. (2022) El estudio analizó la conexión entre la gestión del conocimiento (GC) y el desempeño organizacional (EO) en la administración pública. La muestra estuvo compuesta por 220 empleados de los gobiernos locales de Morales, Tarapoto y La Banda de Shilcayo. Se aplicaron dos cuestionarios que fueron revisados por expertos y resultaron muy confiables ( $\alpha = 0.960$  en GC y  $\alpha = 0.924$  en EO). Los resultados indicaron que las dos variables tenían un nivel de desarrollo promedio, con un 50% en GC y un 64% en EO. También el análisis estadístico demostró una conexión positiva mediana ( $r = 0.500$ ;  $p = 0.000$ ) entre ellas. Por eso, se comprobó que un mejor manejo del conocimiento afecta de manera importante a la eficiencia organizacional en el sector público.

34 Sánchez (2022) Se examinó cómo la estrategia organizacional influye en el proceso de toma de decisiones dentro de un gobierno local distrital en la Región San Martín. El estudio se realizó de forma cuantitativa, con un diseño no experimental y causal, y tuvo una muestra de 15 trabajadores. Se usó una encuesta con 15 preguntas en escala Likert para conseguir los datos. Los resultados enseñaron que la estrategia organizacional afecta las decisiones con un impacto medio del 47%. También, el análisis con el

coeficiente de Pearson demostró la importancia de la estrategia en los procesos de decidir ( $p = 0.910$ ). Por eso, se comprobó que la estrategia de la organización afecta de manera importante las decisiones municipales.

Isuiza (2022) se propuso diagnosticar cómo se manejaban los recursos humanos en el IESTP “Nor Oriental de la Selva” de San Martín y sugerir formas de mejorar. El estudio se clasificó como básico, con enfoque descriptivo y predictivo, y se desarrolló con 96 integrantes de la comunidad educativa. A estos participantes se les aplicó un cuestionario. Los hallazgos indicaron que el 73 % consideraba deficiente la gestión de recursos humanos, especialmente en aspectos como organización del trabajo, desempeño, salario, capacitación y relaciones interpersonales. Se determinó que esta carencia de calidad afectaba tanto el ámbito administrativo como el educativo. Sin embargo, las propuestas de mejora fueron percibidas como bien estructuradas (54 %), útiles (44 %) y con capacidad de resolver el problema (56 %).

## 2.2. Fundamentos teóricos

### 2.2.1. Estrategias tecnológicas

Las estrategias tecnológicas se apoyan en el empleo de recursos técnicos, tanto que se pueden tocar como los que no, y eso ayuda a cubrir necesidades y lograr metas de las empresas. Estos recursos, si se manejan con una buena estrategia, se vuelven fundamentales para crear sistemas más eficaces y modernos. Una buena planificación y el uso adecuado de estos recursos tecnológicos posibilitan el crecimiento que dura en el tiempo y la adaptación de las organizaciones a las modificaciones del mundo que les rodea, lo que garantiza que sigan siendo competitivas en el futuro (Lyons & Fava, 2022).

En el contexto de las estrategias tecnológicas, los recursos técnicos juegan un papel fundamental, ya que cualquier medio que permita satisfacer necesidades o alcanzar objetivos deseados se convierte en una herramienta estratégica. Estos recursos pueden ser tangibles o intangibles, y su correcta gestión es clave para el desarrollo y optimización de sistemas tecnológicos. Los recursos intangibles, también conocidos como recursos horizontales, forman la base del avance tecnológico, permitiendo a las organizaciones implementar sistemas más eficientes y adaptarse mejor a las demandas del entorno (Aker & Mbiti, 2010).

Los activos intangibles, como Internet y las telecomunicaciones, son fundamentales para acelerar la transmisión de información y coordinar de manera más eficaz las comunicaciones comerciales. En el caso de las instituciones financieras cooperativas, los avances tecnológicos han sido y seguirán siendo clave para configurar su modelo

de negocio, permitiendo una mayor eficiencia operativa, mejor servicio a los socios y un crecimiento sostenible. Las estrategias tecnológicas se basan en estos activos para adaptarse al entorno dinámico y competitivo del sector financiero (McKillop et al., 2020).

Para implementar estrategias tecnológicas eficaces, es fundamental contar con una red informática que conecte diferentes sistemas y dispositivos, lo que incrementa el acceso a grandes bases de datos y facilita la comunicación entre los usuarios. Estas redes no solo reducen la dependencia del espacio y el tiempo, sino que también permiten la rápida difusión de información, proyectos y resultados, optimizando la eficiencia operativa y promoviendo la colaboración. En el contexto de las instituciones financieras cooperativas, estas redes son esenciales para mejorar la gestión organizacional y acelerar el crecimiento sostenible (Beck, T; et al., 2018).

Las asociaciones entre empresas de tecnología y cooperativas financieras son menos comunes debido a los costos regulatorios involucrados. Sin embargo, existe evidencia de que la implementación de soluciones tecnológicas para procesar datos de clientes y aplicaciones ha permitido a algunas entidades financieras mejorar su rentabilidad en áreas como préstamos al consumo y a pequeñas empresas, después de años de márgenes operativos reducidos. La tecnología no solo reduce los costos de transacción de productos y servicios financieros, sino que también puede ser más eficiente en satisfacer las necesidades de la población. Esto subraya la importancia de integrar estrategias tecnológicas para optimizar operaciones y aumentar la rentabilidad (Di Giannatale & Roa, 2019).

En cuanto a los desafíos para la implementación de estrategias tecnológicas en cooperativas financieras, destacan áreas clave como la adaptación a cambios en el marco regulatorio, la creciente preocupación por la ciberseguridad, y la necesidad de superar la resistencia cultural dentro de las organizaciones. Estos desafíos son relevantes para el desarrollo de soluciones tecnológicas eficientes que promuevan la banca digital y mejoren la gestión organizacional, garantizando la seguridad y confianza tanto de los socios como de la institución (Clavijo & Vera, 2019).

Actualmente, Vivimos en una época con un acceso inigualable a productos financieros, como cuentas de ahorro, créditos e hipotecas, gracias a los avances tecnológicos. Estas herramientas han facilitado como nunca antes el ahorro, el gasto y la creación de nuevos negocios, impulsando una economía en constante crecimiento. Las estrategias tecnológicas permiten que las cooperativas financieras aprovechen este acceso simplificado para mejorar sus servicios, atender mejor a sus socios y fomentar el crecimiento económico sostenible (Cuenca, Calle, & Jaramillo, 2022)

La falta de acceso a servicios financieros formales dificulta enormemente la posibilidad de iniciar y hacer crecer un negocio, realizar transacciones de manera eficiente y gestionar los ahorros de forma segura. Las estrategias tecnológicas, implementadas por cooperativas financieras, pueden ser clave para cerrar esta brecha, ofreciendo acceso a herramientas financieras digitales que permitan a las personas mejorar su situación económica y promover el desarrollo inclusivo (Cuenca, Calle, & Jaramillo, 2022)

En la coyuntura actual, las entidades financieras adquieren una importancia estratégica como catalizadoras del desarrollo económico. Su importancia aumenta a causa de un doble beneficio: por un lado, facilitan la incorporación al sistema financiero de poblaciones previamente desatendidas y, por otro, esta misma acción les permite expandir su mercado y aumentar su rentabilidad al captar a dichos segmentos. (Cuenca, Calle, & Jaramillo, 2022).

#### **2.2.1.1. Innovación tecnológica en el sector financiero cooperativo**

La innovación tecnológica en las cooperativas financieras es un motor clave para conservar la competitividad en un mundo globalizado. La digitalización de procesos y servicios posibilita mejorar las operaciones, ofrecer más variedad de productos y contestar rápidamente a lo que necesitan los socios. Esto ayuda a que ellos participen en el sistema financiero. Además, esto promueve su inclusión en el sistema financiero (López, 2015).

Además, la adopción de servicios financieros digitales hace más fácil el acceso para la gente que antes no podía usarlos, lo cual ayuda a que las cooperativas sean más importantes para la sociedad. Estas nuevas ideas, al incluir reglas de sostenibilidad, también posibilitan crear productos que son buenos y procesos que funcionan mejor, de modo que se aumenta la confianza y se hace más fuerte la imagen de las instituciones (Córdova-Aguirre & Ramón-Jerónimo, 2021; Clavijo & Vera, 2019).

#### **2.2.1.2. Transformación digital y cambio organizacional**

La transformación digital no se limita a poner en marcha herramientas tecnológicas, sino que supone una nueva forma de organizar la cultura y la estructura de las organizaciones. En el sector cooperativo, este proceso posibilita usar modelos de gestión más adaptables, mejorar la forma de decidir y asegurar servicios financieros que se ajusten a lo que la gente necesita ahora. También ayuda a que las cooperativas sean más eficientes y puedan responder mejor a los cambios del mercado (Pérez, 2019).

Para lograrlo, es muy importante manejar la oposición que existe dentro de la empresa al cambio, ofreciendo formación continua y un buen liderazgo. Las compañías que adaptan sus trámites y tareas administrativas a la innovación digital consiguen aumentar

lo que producen. También establecen una forma de trabajar que puede durar mucho tiempo, incluso ante los problemas que presenta el mercado (Isuiza Macedo, 2022; Del Carpio Gallegos & Miralles, 2023).

### **2.2.1.3. Ciberseguridad y protección de datos en estrategias tecnológicas**

El avance de las tecnologías financieras aumentó la posibilidad de que las cooperativas tengan problemas con riesgos como fraudes, robo de información y ataques cibernéticos. Debido a esto, la ciberseguridad y el manejo correcto de datos personales son ahora muy importantes para mantener la confianza de los socios. También, esto asegura que la cooperativa siga funcionando sin interrupciones (Beck et al., 2018).

La protección de datos necesita inversión en infraestructura tecnológica y también la formación del personal para evitar errores de las personas. Incorporar una cultura de seguridad digital en la empresa no solamente disminuye los riesgos, sino que igualmente fortalece la imagen de la institución en un ambiente de banca digital que crece (Rodríguez, 2020; Clavijo & Vera, 2019).

### **2.2.1.4. Impacto de las estrategias tecnológicas en la gestión organizacional**

Las estrategias tecnológicas tienen un efecto directo en cómo se maneja una empresa ya que actualizan los procesos, mejoran el uso de los recursos y crean datos que sirven para decidir qué hacer. Utilizar sistemas digitales ayuda a vigilar lo que pasa dentro de la empresa y a que los diferentes departamentos trabajen juntos. Esto aumenta la eficacia y hace que la gestión sea más clara. Además, permite que todo se vea mejor y sea más honesto (Robbins, 2009).

De igual manera, la unión de la tecnología con los trabajos de administración hace que las empresas sean más competitivas y les da la posibilidad de contestar a lo que pide el mercado de las finanzas. Esta conexión no únicamente hace mejor la atención a los miembros, sino que también garantiza una forma de dirigir que se recupera fácilmente y que puede durar mucho tiempo (Cruz Malon, Córdova Rodas, Cruz Tarrillo, & Villegas Carmelino, 2022; Córdova-Aguirre & Ramón-Jerónimo, 2021).

## **2.2.2. Gestión Organizacional**

En un mundo caracterizado por un dinamismo constante, las organizaciones deben planificar y ejecutar acciones que les permitan enfrentar los retos y cambios del entorno. Es crucial que las organizaciones estén alineadas con las tendencias y cambios tanto del macro como del microambiente, para propiciar un crecimiento organizacional sostenible. La gestión organizacional cobra gran relevancia al fomentar espacios de interacción entre diferentes actores, lo que permite identificar problemáticas y

42

desarrollar estrategias eficaces para su resolución. Este enfoque es clave para asegurar la sustentabilidad y la competitividad de las organizaciones en el largo plazo.

Para que una compañía alcance el éxito, debe priorizar la gestión estratégica. Este enfoque es importante para incrementar su expansión y lograr un aumento competitivo, posicionándose así dentro del 25% de empresas que logran un crecimiento destacado (Diario Gestión, 2016).

La gestión organizacional en cooperativas es un proceso estratégico que busca mejorar y reforzar la organización para cumplir con lo que necesitan los socios y usar a su favor las nuevas posibilidades en el mercado financiero. Esta gestión en las cooperativas tiene que ser duradera, enfocada en el cliente y estar de acuerdo con los principios cooperativos. La planificación estratégica y la habilidad de cambiar según el mercado son muy importantes para asegurar el éxito y la continuidad de la organización con el paso del tiempo. También es fundamental que una empresa se adapte a las nuevas condiciones. Por eso, tener una buena estrategia ayuda a la empresa a mantenerse vigente. Además, la capacidad de modificar planes cuando es necesario es clave para que la empresa siga funcionando bien.

La gestión organizacional muestra el grado de avance que tiene la cooperativa. Se ve por el hecho de lograr las metas, los planes y los objetivos, lo cual hace que suban las cantidades de dinero que muestran lo que hace la cooperativa. También se notan los cambios en cómo está organizada económicamente. Una gestión organizacional que funciona bien ayuda a que la cooperativa se adapte y crezca, garantizando que siga existiendo y que compita bien con otras empresas durante mucho tiempo.

La gestión organizacional es el proceso que posibilita conseguir resultados numéricos y de calidad con el paso del tiempo. La medición de estos resultados es objetiva, empleando instrumentos e indicadores que ayudan a valorar el funcionamiento de la organización. Se prevé que mediante una gestión organizacional eficaz, los resultados se perfeccionen poco a poco en relación con los datos de la propia organización. También en comparación con sus rivales más cercanos, y con normas nacionales o internacionales. Por eso, esto garantiza un desarrollo constante y competitivo en el mercado (grupo ALBE, 2017).

Por otra parte (Cristina Ortega, s.f.) dice que el desarrollo organizacional es el grupo de métodos y procesos que se empiezan para aprovechar al máximo las capacidades de las personas en las empresas, mientras que se ayuda a que estas crezcan. Actúa en tres aspectos a la vez: el de la razón, el de las emociones y el de las relaciones.

Las empresas están viviendo cambios importantes en todos sus aspectos, tanto en cómo están organizadas como en sus trabajos. Debido a esto, el desarrollo organizacional puede tener muchas maneras de hacerse y tratar muchísimos asuntos. No obstante, de acuerdo con investigaciones y estudios nuevos, las formas de ayudar que se usan ahora se enfocan sobre todo en cambiar la manera de dirigir y administrar, mejorar el compromiso y la cultura de la empresa, empezar a aprender siempre, y otras cosas. (Cristina Ortega, s.f.).

Para (Cristina Ortega, s.f.) En la época actual, la competitividad de una organización depende de sus capacidades tecnológicas. Por eso, estas habilidades se han vuelto indicadores clave de la gestión empresarial, ya que, sin las herramientas correctas, es imposible mantenerse al nivel de los rivales.

Dicho esto, las herramientas y la tecnología adecuadas tienen un impacto positivo:

- La productividad general del negocio. Las herramientas digitales mejoran la eficiencia, optimizan procesos y facilitan decisiones más rápidas.
- La experiencia de los trabajadores. La tecnología adecuada aumenta la satisfacción, la motivación y el trabajo en equipo.
- Resultados organizativos. El uso de buenas herramientas digitales permite cumplir objetivos de forma más eficaz y rápida.

La integración exitosa de herramientas digitales en una compañía suele resultar en una mejora considerable de la eficiencia en todas sus áreas operativas (Cristina Ortega, s.f.).

De igual manera (Bizneo, s.f.) define el crecimiento organizacional en los procesos diseñados para que una empresa cambie de manera continua, con el propósito de llegar a los objetivos e hitos de éxito definidos con anticipación.

Esto normalmente ocurre mediante una forma de actuar de la empresa que busca mejorar las diferentes áreas de la compañía para conseguir objetivos tanto ahora como más adelante.

Factores clave para la gestión empresarial u organizacional

La forma de actuar de la empresa enfocada en la gestión de la organización se apoya en los siguientes factores:

- **Aptitudes profesionales adecuadas:** El crecimiento de la empresa depende de contar con personas con las habilidades necesarias para alcanzar sus metas.

En la actualidad, existen soluciones automatizadas que agilizan el proceso de atracción de talento. Estas herramientas son personalizables para alinearse con los objetivos de

la organización y el perfil específico del candidato que se desea incorporar. (Bizneo, s.f.).

- Un proceso planificado: Identificar áreas clave y capacitar empleados según las necesidades de la empresa. (Bizneo, s.f.)
- Tener herramientas tecnológicas: Usar innovación digital para automatizar, agilizar y mantener competitividad (Bizneo, s.f.).

En línea con lo anterior, si una empresa ya cuenta con el talento correcto, pero desea incrementar sus habilidades, un software de formación permite diseñar planes de capacitación a medida. Estos se adaptan a las funciones y tareas del empleado, constituyendo un verdadero plan de carrera para el personal más valioso. (Bizneo, s.f.)

- Conocimiento empresarial: Optimizar resultados mediante buena estructura y distribución de tareas.

Para organizar de manera eficaz estos elementos, el organigrama de la empresa es una herramienta imprescindible. Este debe reflejar con precisión la estructura organizativa y definir de manera explícita las funciones y responsabilidades asignadas a cada empleado y departamento (Bizneo, s.f.).

### **2.2.2.1. Cultura organizacional y liderazgo**

La gestión organizacional se basa en la cultura institucional y en el liderazgo que guía las decisiones estratégicas. Una cultura fuerte y líderes que pueden inspirar confianza ayudan a que los valores y objetivos estén en sintonía, lo que aumenta la dedicación de los trabajadores y la eficiencia de las tareas (Saravia-Vergara, Sanchís-Pedregosa, & Albort-Morant, 2023). También, crear una cultura organizacional buena promueve la innovación, el aprendizaje en grupo y la capacidad de recuperarse de los cambios del mundo exterior (Mu et al., 2021).

El liderazgo afecta directamente la forma en que se pasan los valores de la empresa y cómo los trabajadores entienden las metas importantes. Si hay concordancia entre cómo se dirige y las normas de la institución, el ambiente de trabajo mejora y se impulsa la confianza entre las personas que tienen diferentes puestos. Además, esto hace que los empleados creen más en la compañía y se sientan mejor trabajando allí. También, un buen líder ayuda a que todos sepan qué es lo que se espera de ellos y cómo pueden contribuir al éxito del equipo. Por eso, es fundamental que los líderes sean un ejemplo a seguir y que actúen de acuerdo con los valores que quieren promover (Rodríguez, 2020).

45 De igual forma, la cultura organizacional ayuda a que los socios y trabajadores tomen parte en las decisiones, lo que hace que las cooperativas sean más democráticas. Esta participación ayuda a que el grupo se sienta más fuerte y a crear un lugar donde se promueva la creatividad y la capacidad de seguir funcionando por mucho tiempo. También, esto permite que se construya un ambiente que anima a buscar nuevas ideas y a mantener la organización en el tiempo (López, 2021).

### 2.2.2.2. Planificación estratégica y toma de decisiones

La planificación estratégica es algo muy importante en cómo se manejan las organizaciones, porque ayuda a lograr los objetivos y permite que las instituciones se adapten cuando las cosas cambian. En las cooperativas financieras, tener maneras organizadas de planificar y tomar decisiones hace que puedan reaccionar mejor a los problemas del mercado (Isuiza Macedo, 2022). Asimismo, una estrategia que está bien pensada garantiza que la institución siga funcionando y que pueda mantenerse a lo largo del tiempo (Sánchez La Rosa, 2022).

Además, la planificación estratégica ayuda a relacionar la misión y la visión de la institución con planes de acción específicos. Esta unión entre lo que se planea a largo plazo y lo que se hace en el día a día hace más fácil repartir bien los recursos. También garantiza que los objetivos que se cumplen ayuden al crecimiento completo de la cooperativa (Porter, 1985).

De igual manera, el proceso de planificación impulsa la innovación y la habilidad de adaptarse a cambios en las reglas o en la tecnología. Las empresas que prevén situaciones futuras y crean planes flexibles tienen más opciones de seguir siendo competitivas en los mercados financieros de todo el mundo. También, estas organizaciones pueden responder mejor a los desafíos que se presenten (Del Carpio Gallegos & Miralles, 2023).

### 2.2.2.3. Innovación y gestión del conocimiento

37 La gestión del conocimiento es una parte importante de cómo se dirige una empresa, ya que ayuda a crear cosas nuevas y a que la empresa trabaje mejor. Mediante el aprendizaje en grupo y el ordenamiento de las mejores formas de hacer las cosas, las cooperativas pueden atender las necesidades de sus miembros de una manera más rápida y adaptarse a los cambios que ocurren a su alrededor (Cruz Malon, Córdova Rodas, Cruz Tarrillo, & Villegas Carmelino, 2022). También, los lugares donde se promueve la innovación abierta sirven para impulsar el intercambio de conocimientos y para hacer que las empresas sean más fuertes frente a la competencia (Crupi et al., 2021).

En este sentido, la innovación se transforma en algo muy importante para hacer productos y servicios financieros que encajen con lo que la gente necesita. Usar lo que sabemos en los trabajos de dentro de la empresa ayuda a que se trabaje mejor, a que gastemos menos dinero y a que los compañeros estén más contentos. También, esto impulsa que los que colaboran con nosotros estén más satisfechos (Lin & Lai, 2021).

De manera complementaria, la gestión del conocimiento ayuda al aprendizaje de la empresa y hace más fuerte su reacción ante situaciones difíciles. Una organización que apoya la innovación y el compartir conocimientos garantiza que su forma de trabajar siga funcionando y consolida su buena imagen. También, esto refuerza su posición dentro de las instituciones (Luo et al., 2022).

#### **2.2.2.4. Medición del desempeño y mejora continua**

La gestión organizacional necesita herramientas para medir si se cumplen las metas y qué tan buenos son los procesos que se hacen dentro de la empresa. Utilizar indicadores de gestión ayuda a encontrar problemas, hacer cambios y asegurar que la empresa crezca de manera constante en el futuro (Cristina Ortega, s.f.). Por eso, las formas de mejorar constantemente se vuelven muy importantes para seguir siendo competitivos ante los problemas del mundo de las finanzas (Bizneo, s.f.).

A través de la medición sistemática de resultados, las cooperativas pueden encontrar qué cosas hacen bien y cuáles no en su forma de trabajar. Estos análisis les ayudan a crear planes para mejorar cómo hacen las cosas, lo que aumenta la eficacia de los procesos. También se logra que los recursos que tienen se utilicen de una manera más adecuada (Davenport, 2013).

Finalmente, la mejora continua que se apoya en datos concretos ayuda a que todo sea más claro y permite explicar bien lo que se hace a los que colaboran. Esto hace que la gente confíe más en la institución y establece una forma de trabajar en la que se busca siempre ser mejor y crecer de manera responsable en el mundo de las finanzas (Córdova-Aguirre & Ramón-Jerónimo, 2021).

3

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. Ámbito y condiciones de la investigación

##### 3.1.1. Ubicación política

El estudio se desarrolló en distintas provincias de la región de San Martín, en cuyo ámbito funciona la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán (COOPAC SCB). La investigación se enfocó en analizar las estrategias tecnológicas y su influencia en la gestión organizacional de la cooperativa desde una perspectiva regional. Asimismo, se consideró el proceso de desarrollo e implementación de dichas estrategias dentro del contexto integral de la región San Martín.

5

##### 3.1.2. Ubicación geográfica

Distrito: Tarapoto

Provincia: San Martín

Departamento: San Martín

##### 3.1.3. Periodo de ejecución

Este estudio fue llevado a cabo desde enero hasta diciembre del año 2024.

##### 3.1.4. Autorizaciones y permisos

Se gestionó la autorización correspondiente con la Cooperativa en la que se desarrolló el estudio. Además, se contaba con la resolución que avalaba el proyecto de tesis, emitida por la Universidad Nacional de San Martín, para que pudiera llevarse a cabo.

1

##### 3.1.5. Control ambiental y protocolos de bioseguridad

La obtención de información se llevó a cabo únicamente mediante cuestionarios y encuestas, lo que no generó residuos peligrosos ni requirió controles ambientales o de bioseguridad. En consecuencia, no fue necesario aplicar normativas ni protocolos específicos de bioseguridad para la ejecución del estudio.

1

##### 3.1.6. Aplicación de principios éticos internacionales

Mientras se ejecutó el estudio se observaron los principios fundamentales de autonomía, beneficencia, no maleficencia, justicia y respeto, garantizando que los integrantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán conservaran plena libertad en la aplicación de las estrategias tecnológicas. Se solicitó el consentimiento informado de los participantes y se reconoció su facultad de decidir con claridad sobre su

5

participación. Se buscó que las propuestas tecnológicas aportaran a la gestión y eficiencia de la cooperativa sin ocasionar perjuicios, asegurando un trato justo e igualitario para todos. Asimismo, se protegió la confidencialidad y el manejo responsable de la información, con el propósito de mantener un ambiente confiable, transparente y respetuoso.

### 3.2. Sistemas de variables

Variable 1 = Estrategias tecnológicas

Variable 2 = Gestión Organizacional

**Tabla 1**

*Descripción de variables por objetivo específico 1*

Objetivo específico 1: Describir las estrategias tecnológicas que utiliza la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán en Tarapoto, 2024.

Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
Descripción de las estrategias tecnológicas.	Estrategias tecnológicas	Cuestionario	Ordinal

**Tabla 2**

*Descripción de variables por objetivo específico 2*

Objetivo específico 2: Analizar la gestión organizacional en la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán en 2024.

Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
Análisis de la gestión organizacional.	Gestión organizacional	Cuestionario	Ordinal

**Tabla 3**

*Descripción de variables por objetivo específico 3*

Objetivo específico 3: Establecer la relación que existe entre las dimensiones de las estrategias tecnológicas y la gestión organizacional en la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán en 2024.

Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
Relación entre las dimensiones de las estrategias tecnológicas y la gestión organizacional.	Automatización de procesos Innovación tecnológica Capacitación tecnológica	Archivo SPSS v27	De razón

---

Gestión  
organizacional.

---

### 3.3. Procedimientos de la investigación

#### 3.3.1. Diseño de la investigación

El presente trabajo se clasificó como una investigación de carácter básico, ya que se enfocó en estudiar y comprender las variables estrategias tecnológicas y gestión organizacional, aportando conocimiento teórico sobre su interacción. Además, se clasificó como de nivel descriptivo-correlacional, dado que no solo describió detalladamente ambas variables, sino que también estableció la relación causa-efecto entre ellas. El objetivo fue analizar cómo la implementación de estrategias tecnológicas influye en la gestión organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán, identificando la incidencia que estas herramientas ejercen sobre la eficiencia y el desempeño productivo de la entidad en el contexto del año 2024.

#### Población y muestra

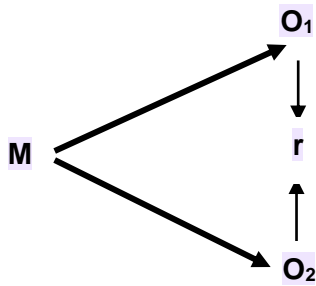
La investigación incluyó a todos los empleados administrativos pertenecientes a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán, situada en Tarapoto, durante el año 2024. Para este estudio, se decidió trabajar con la totalidad de los 16 colaboradores administrativos de la entidad financiera. Incluir a todos los trabajadores permitió obtener información más completa y precisa, evitando la necesidad de seleccionar una muestra porcentual de la población, tal como señalan algunos autores.

#### Diseño muestral

No se aplicó ningún criterio de muestreo, ya que la muestra fue el total de la población.

#### Diseño del estudio

La investigación se desarrolló aplicando un diseño transversal no experimental. Esta elección fue adecuada porque no se modificaron las variables independientes (estrategias tecnológicas) con el fin de analizar su influencia en la variable dependiente (gestión organizacional). En lugar de ello, se recopilaron datos en un periodo determinado, lo que posibilitó obtener una visión clara de las variables clave. En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán, localizada en Tarapoto durante el 2024, este enfoque facilitó valorar la relación entre las estrategias tecnológicas utilizadas y su impacto en la gestión organizacional. Asimismo, permitió identificar áreas de mejora en eficiencia y productividad sin necesidad de alterar directamente los procesos. El diseño utilizado fue el siguiente:



Dónde:

M: Muestra de estudio

O1: Estrategias tecnológicas

O2: Gestión organizacional

r: Relación entre O1 y O2

### 3.3.2. Objetivo específico 1: Describir las estrategias tecnológicas que utiliza la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán en Tarapoto, 2024

#### 3.3.2.1. Actividades y tareas

- Diseñar y validar el cuestionario (instrumento de recolección de datos) “Estrategias tecnológicas”.
- Aplicar la encuesta a los trabajadores administrativos de la cooperativa que integran la muestra del análisis.
- Procesar y analizar los datos recogidos.
- Presentar resultados en tablas y/o gráficos.

#### 3.3.2.2. Descripción de procedimientos

Para la recopilación de información, se diseñó un cuestionario sobre las estrategias tecnológicas implementadas en la cooperativa. Posteriormente, se validaron el cuestionario mediante pruebas piloto y revisiones de expertos. Una vez validado, se designaron responsables y herramientas para realizar las encuestas a los participantes del estudio. Además, se gestionó con la institución para asegurar una implementación adecuada.

La información recolectada se analizó mediante el software SPSS versión 27. Los hallazgos se expusieron en cuadros y gráficos con el fin de facilitar la interpretación y el análisis.

4

### 3.3.3. Objetivo específico 2: Analizar la gestión organizacional en la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán en 2024

#### 3.3.3.1. Actividades y tareas

- Diseñar y validar el cuestionario “Gestión organizacional”.
- Realizar la encuesta a los educadores que integran la muestra del análisis.
- Procesar y analizar los datos recogidos.
- Presentar resultados en tablas y/o gráficos.

#### 3.3.3.2. Descripción de procedimientos

Similares procedimientos al objetivo específico 1.

1

### 3.3.4. Objetivo específico 3: Establecer la relación que existe entre las dimensiones de las estrategias tecnológicas y la gestión organizacional en la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán en 2024

#### 3.3.4.1. Actividades y tareas:

- Aplicar test de normalidad de datos.
- Elegir el test adecuado para realizar la correlación.
- Procesar y ejecutar las pruebas estadísticas.
- Presentar resultados.

#### 3.3.4.2. Descripción de procedimientos:

Primero, se aplicó la prueba de normalidad sobre la información correspondiente a las tres dimensiones de las estrategias tecnológicas y a la variable gestión organizacional. Posteriormente, se empleó la correlación Rho de Spearman, apropiada para variables sin una distribución normal. Los hallazgos se organizaron y presentaron mediante cuadros y representaciones gráficas. Finalmente, para el análisis estadístico de la información se utilizó el programa SPSS v27.

1

## CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5

### 4.1. Resultado específico 1: Describir las estrategias tecnológicas que utiliza la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán en Tarapoto, 2024

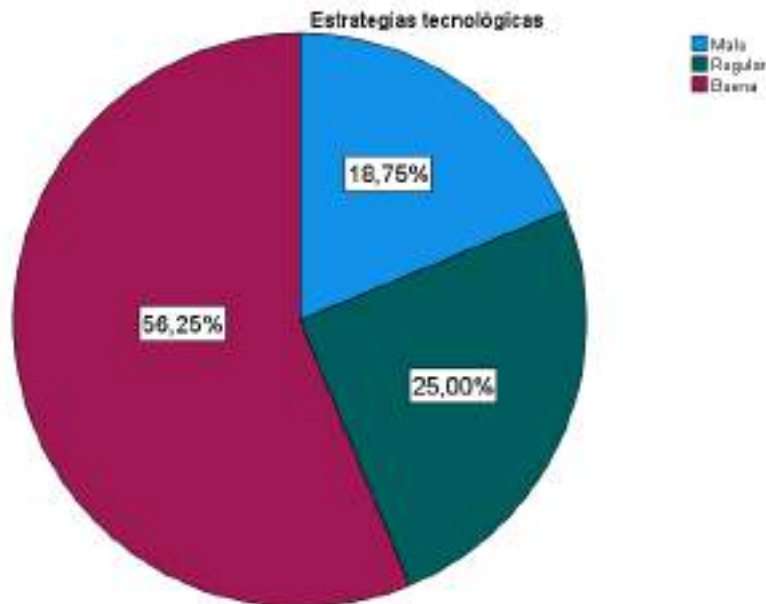
**Tabla 4**

*Estrategias tecnológicas que utiliza la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán en Tarapoto, 2024.*

	Estrategias tecnológicas	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuadas	18 a 41	3	18.75
	Regulares	42 a 65	4	25
	Adecuadas	66 a 90	9	56.25
	Total		16	100,0

Fuente: Datos propios del estudio

2



**Figura 1**

*Estrategias tecnológicas que utiliza la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán en Tarapoto, 2024.*

5

Las estrategias tecnológicas implementadas en la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán en Tarapoto, 2024 son adecuadas para el 56.25 % de los trabajadores. También, para el 25 % son regulares. Por eso, para el 18.75 % son inadecuadas.

4

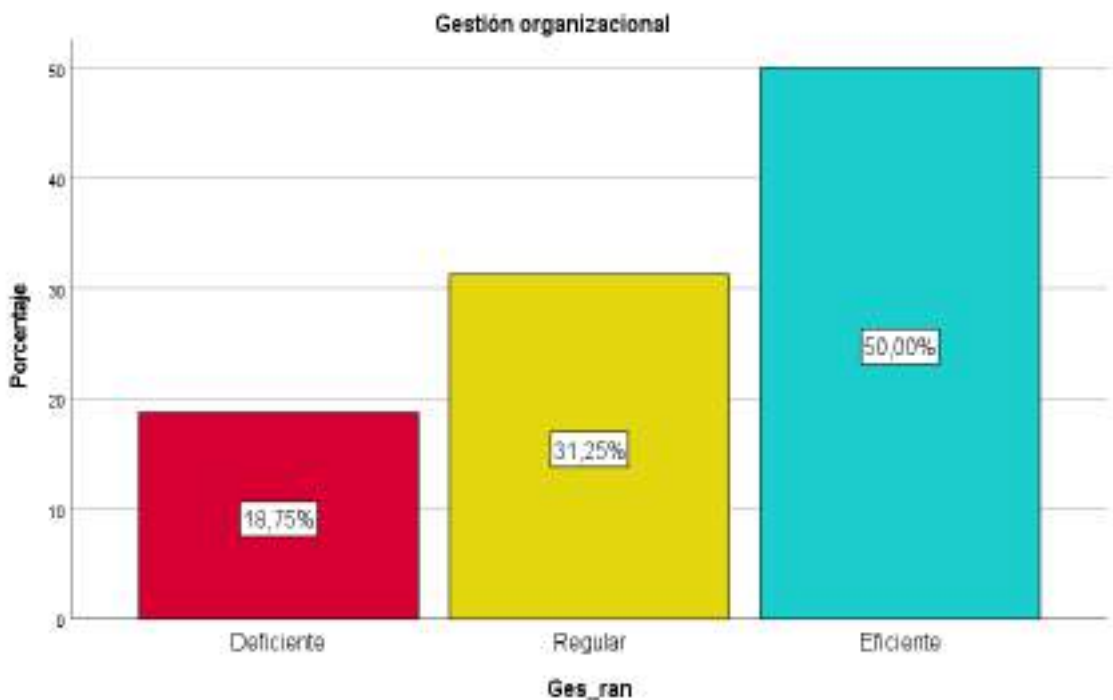
**4.2. Resultado específico 2: Analizar la gestión organizacional en la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán en 2024**

**Tabla 5**

*Gestión organizacional en la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán en 202*

	Gestión organizacional	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	18 a 41	3	18.75
	Regular	42 a 65	5	31.25
	Eficiente	66 a 90	8	50
	Total		16	100,0

Fuente: Datos propios del estudio



**Figura 2**

*Gestión organizacional en la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán en 2024*

La gestión organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán en 2024 es eficiente según la mitad de los trabajadores. Para el 31.25 % es normal. Además, para el 18.75 % se considera deficiente. Estos resultados demuestran que, si bien hay una opinión positiva de la mayoría, todavía se ven partes que necesitan mejorar en los procesos de adentro. La opinión intermedia indica que es necesario hacer cambios en temas de organización, comunicación y supervisión. Por otro lado, la opinión

negativa revela que algunos trabajadores piensan que todavía se necesita más innovación y eficacia en la gestión.

**4.3. Resultado específico 3: Establecer la relación que existe entre las dimensiones de las estrategias tecnológicas y la gestión organizacional en la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán en 2024**

**Tabla 6**

*Prueba de normalidad entre las dimensiones de las estrategias tecnológicas y la gestión organizacional.*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	p
Automatización de procesos	,936	16	,302
Innovación tecnológica	,958	16	,632
Capacitación tecnológica	,899	16	,078
<b>Gestión Organizacional</b>	,865	16	,023

**Nota.** Datos del estudio

De acuerdo con la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, todas las dimensiones de la variable estrategias tecnológicas tienen datos con distribución normal (0.302; 0.632; 0.078 > 0.05). No obstante, la variable gestión organizacional tiene valores que no cumplen con esa distribución (0.023 < 0.05). Como ambos factores no muestran normalidad juntos, se usó la prueba de correlación no paramétrica Rho de Spearman. Este proceso estadístico fue apropiado para examinar la relación entre las variables sin cambiar la validez de los resultados. También, permitió conseguir una medición exacta de la intensidad y sentido de la conexión que existe. Así, se aseguró un análisis más seguro que ayuda a confirmar las conclusiones del estudio.

**Tabla 7**

*Relación entre las dimensiones de las estrategias tecnológicas y la gestión organizacional.*

		Gestión Organizacional	
Rho de Spearman	Automatización de procesos	Coefficiente de correlación	,810**
		p – valor	,000
		N	16
	Innovación tecnológica	Coefficiente de correlación	,891**
		p – valor	,000
		N	16
Capacitación tecnológica	Coefficiente de correlación	,866**	
	p – valor	,000	
	N	16	

**Nota.** Datos del estudio

De acuerdo con la prueba de correlación no paramétrica de Spearman, todas las categorías (automatización de procesos, innovación tecnológica y capacitación tecnológica) enseñaron una relación positiva y significativa con la gestión organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán durante el 2024. Este análisis demostró la existencia de una conexión relevante entre esas áreas y la forma en que se organiza la cooperativa. Por eso, se concluye que la automatización, la innovación y la formación en tecnología tienen una influencia importante en el funcionamiento institucional. También, los resultados señalan la importancia de incluir estrategias tecnológicas como parte de la gestión para mejorar la eficiencia y la productividad. Esto quiere decir que la modernización y la capacitación continua se vuelven factores clave para garantizar la sostenibilidad de la organización. De la misma manera, se subraya que invertir en innovación no solo perfecciona los procesos internos, sino que igualmente aumenta la competitividad frente a otras empresas del sector.

#### 4.4. Resultado general: Determinar la relación entre las estrategias tecnológicas y la gestión organizacional de la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán en Tarapoto, 2024

**Tabla 8**

*Prueba de normalidad entre las variables de estudio.*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	p
Estrategias tecnológicas	,875	16	,032
Gestión Organizacional	,865	16	,023

Los datos de ambas variables no tienen distribución normal, también ambos tienen el p – valor menor a 0.05. Por eso, se usó la prueba de correlación Rho de Spearman. Este proceso ayudó a evaluar la relación sin tener que suponer que los datos eran normales, lo que asegura que el análisis sea válido. Además, hizo más fácil saber qué tan fuerte es la relación y en qué dirección va entre las variables que se estudiaron. Así, se consiguió una interpretación estadística más exacta para apoyar las conclusiones del trabajo de investigación.

#### Contraste de la hipótesis de estudio

El estudio planteó como hipótesis alterna y nula:

**Hipótesis alterna ( $H_a$ ):**

Las estrategias tecnológicas se relacionan significativamente con la gestión organizacional en la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán – Tarapoto, 2024.

**Hipótesis nula (H<sub>0</sub>):**

Las estrategias tecnológicas no se relacionan significativamente con la gestión organizacional en la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán – Tarapoto, 2024.

**Norma. de elección**

Si Sig. < 0,05 se acepta H<sub>a</sub>

Si Sig. > 0,05 se acepta H<sub>0</sub>

**Nivel de significancia:**

0,05

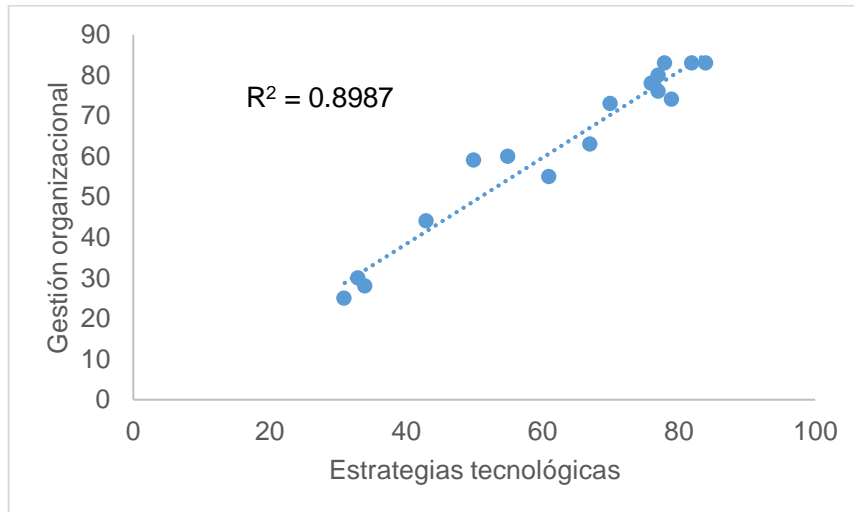
**Tabla 9**

*Relación entre las estrategias tecnológicas y la gestión organizacional de la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán en Tarapoto, 2024.*

		Estrategias tecnológicas	Gestión Organizacional
Rho de Spearman	Estrategias tecnológicas	Coeficiente de correlación	,948**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	16
	Gestión Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	16

El análisis de correlación no paramétrica de Spearman llegó a un coeficiente de 0.948. Esto muestra una relación muy fuerte entre las estrategias tecnológicas y la gestión organizacional. También el valor p que se obtuvo fue de 0.000, que es más pequeño que el nivel de significancia de 0.05. Por esta razón se aceptó la hipótesis alternativa del estudio. Por lo tanto, se comprueba con datos estadísticos que las estrategias tecnológicas tienen una relación importante con la gestión organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán – Tarapoto, 2024. Estos resultados confirman que usar herramientas tecnológicas afecta directamente a la eficiencia de los procesos internos. Igualmente, podemos deducir que la innovación y la capacitación hacen más fuerte la productividad de la institución. Para terminar, los

resultados dan pruebas reales que apoyan la idea de que es importante incluir la tecnología como una parte fundamental de la gestión organizacional.



**Figura 3**

*Dispersión de datos de las variables del estudio*

El diagrama muestra una relación positiva, entendiéndose que estrategias tecnológicas adecuadas permiten tener una gestión organizacional eficiente. Además, el coeficiente de determinación  $R^2$  de 0.8987 indica que las estrategias tecnológicas implementadas explican el 89.87 % de la gestión organizacional en la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán – Tarapoto, 2024.

En relación con la discusión de resultados sobre las estrategias tecnológicas implementadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán, en Tarapoto durante el 2024, la mayoría de los trabajadores (56.25 %) considera que dichas estrategias son adecuadas, mientras que un 25 % las califica como regulares y un 18.75 % como inadecuadas. Aunque la mayoría de los trabajadores considera que las estrategias tecnológicas son adecuadas, hay un porcentaje significativo que las percibe como regulares o inadecuadas. Esto refleja un escenario heterogéneo en la percepción del impacto de estas tecnologías. Las opiniones divididas pueden deberse a varios factores, como desigualdades en el acceso a herramientas tecnológicas, diferencias en las habilidades individuales para utilizarlas, o incluso fallos en la implementación de ciertas estrategias. Este resultado indica que, aunque la Cooperativa ha avanzado en el uso de tecnología, no ha logrado una integración uniforme ni una aceptación plena por parte de todos los empleados. Las áreas calificadas como "regulares" o "inadecuadas" probablemente corresponden a puntos críticos en los que las herramientas tecnológicas no están cumpliendo con las expectativas o necesidades específicas. El porcentaje de insatisfacción (18.75 % que considera las estrategias

inadecuadas) también puede ser un síntoma de una brecha en la capacitación tecnológica, problemas de compatibilidad entre los sistemas implementados y las tareas diarias, o insuficiencia en el mantenimiento y actualización de las herramientas.

Este resultado es comparable al hallazgo de Vázquez et al. (2021), quienes identificaron que el grado de digitalización en el sector cooperativo europeo es heterogéneo, influenciado por el tamaño de las organizaciones y el contexto económico. Asimismo, Cruz et al. (2022) encontraron un desarrollo solo moderado en la gestión del conocimiento, lo que podría relacionarse con percepciones dispares sobre la implementación tecnológica. Las diferencias en la percepción sobre las estrategias tecnológicas pueden deberse a factores como el nivel de acceso, la capacitación del personal y el grado de integración de estas herramientas en los procesos organizacionales. En el contexto del estudio realizado, los trabajadores insatisfechos probablemente enfrentan barreras relacionadas con la falta de formación o una implementación desigual de las tecnologías.

2

Sobre la gestión organizacional en la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán en 2024. En relación a esto, la mitad de los trabajadores piensa que la gestión organizacional de la Cooperativa es eficiente. También, el 31.25 % la considera regular y el 18.75 % la ve como deficiente. Este resultado muestra que la mitad de los trabajadores tiene una opinión buena de la gestión organizacional, lo que indica un funcionamiento en general que está bien. No obstante, un número importante de personas (31.25 % y 18.75 %) tiene dudas o hace críticas, por lo que se pueden identificar partes concretas donde el liderazgo, la organización o las decisiones podrían ser mejores. Las opiniones regulares y deficientes pueden estar relacionadas con carencias en la comunicación interna, procesos burocráticos ineficientes o un liderazgo que no logra involucrar de manera uniforme a todos los empleados. Además, esta forma de ver las cosas puede señalar que se requiere una manera más individualizada de dirigir, la cual considere lo que ha vivido y lo que necesita cada grupo de trabajo. Esta diferencia en las opiniones igualmente puede estar afectada por cosas que vienen de afuera, como tener demasiado trabajo o no contar con los materiales necesarios para hacer bien algunas actividades, lo que reduce el efecto de las herramientas tecnológicas en los logros de la dirección.

Estos hallazgos resuenan con los de Sánchez (2022), quien encontró una influencia significativa pero moderada de la estrategia organizacional en la toma de decisiones, y con los resultados de Saravia et al. (2023), que resaltan el papel de la cultura organizacional en la implementación de procesos exitosos. Las percepciones de

eficiencia organizacional están ligadas a factores como el liderazgo, la comunicación interna y la cultura organizacional. Las diferencias en las calificaciones que vimos en el estudio muestran zonas donde la forma de organizar las cosas no coincide del todo con lo que los empleados esperan o necesitan. También, esto indica que la gestión no está totalmente en sintonía con las demandas del personal. Por eso, se puede decir que hay aspectos que deben mejorarse para que los trabajadores se sientan más satisfechos.

24 Respecto a la relación existente entre los componentes de las estrategias tecnológicas y la gestión administrativa de la empresa, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán durante el 2024. Sobre esto, las partes de las estrategias tecnológicas (hacer los procesos automáticos, crear tecnología nueva y enseñar a usar la tecnología) tienen una conexión buena y notable con la administración de la empresa. Esto se ve con los números de correlación Rho de Spearman que son más grandes que 0.8. Además, estos números demuestran que existe una relación importante. Las dimensiones evaluadas (automatización, innovación y capacitación) tienen un impacto notablemente positivo en la gestión organizacional, como lo demuestra la fuerte correlación estadística (coeficientes > 0.8). Esto indica que cada dimensión tecnológica contribuye de manera sustancial a mejorar la eficiencia organizacional, aunque su efecto específico puede variar. Este resultado subraya la importancia de abordar estas dimensiones de manera integrada. La falta de desarrollo en cualquiera de ellas podría limitar el impacto positivo general sobre la gestión organizacional. Esto podría deberse a que cada dimensión se complementa mutuamente, actuando como un sistema interconectado para lograr mejoras organizativas.

Este resultado es congruente con el estudio de Mu et al. (2021), que resalta la importancia de mecanismos como la compatibilidad del conocimiento para el éxito en proyectos de innovación cooperativa. Asimismo, Mego et al. (2023) destacan que el éxito de la modernización tecnológica requiere el compromiso de toda la organización para superar desafíos asociados a la transición. El impacto positivo de las dimensiones tecnológicas en la gestión organizacional puede atribuirse a cómo estas dimensiones interactúan entre sí para facilitar procesos más eficientes, promover la innovación y empoderar a los trabajadores mediante la capacitación. Sin embargo, la efectividad de estas estrategias depende de la existencia de una infraestructura organizativa que respalde su implementación y adopción.

2 Finalmente, en lo referido al vínculo existente entre las estrategias tecnológicas y la gestión organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán, ubicada en Tarapoto durante el 2024, se constató la presencia de una relación fuerte y

1

significativa entre las dos variables. Este hallazgo se sustenta en un valor de correlación de Spearman de 0.948 y en un coeficiente de determinación  $R^2$  equivalente al 89.87 %. Esto demuestra que las estrategias tecnológicas casi explican el 90 % del desempeño de la gestión organizacional. El resultado indica una correlación alta (0.948) entre las estrategias tecnológicas y la gestión organizacional. Por eso, la aplicación de tecnologías apropiadas se vincula directamente con la mejora de los procesos organizacionales. El coeficiente de determinación  $R^2$  de 89.87 % refuerza esta relación al indicar que las estrategias tecnológicas explican casi el 90 % de las variaciones observadas en la gestión organizacional. Este hallazgo sugiere que las herramientas tecnológicas utilizadas por la Cooperativa no solo tienen un impacto marginal, sino que son un factor decisivo en la eficiencia organizacional. Esto puede deberse a que la automatización, la innovación y la capacitación tecnológica facilitan procesos internos, mejoran la comunicación y la toma de decisiones, y reducen el margen de error humano. La alta relación observada puede explicarse también por la adecuación de estas estrategias a las necesidades específicas de la organización. Sin embargo, un resultado tan fuerte implica que los esfuerzos en tecnología son críticos y deben mantenerse y reforzarse para garantizar que esta relación se sostenga a largo plazo.

Este hallazgo está en línea con estudios como el de Lin y Lai (2021), quienes destacan que el fortalecimiento de las capacidades tecnológicas mejora significativamente el desempeño organizacional de las PYME mediante factores como la formación de talentos y el intercambio de conocimientos. De manera similar, Del Carpio y Miralles (2023) validan que la innovación tecnológica es fundamental en mercados emergentes para mejorar el desempeño empresarial. La coherencia entre estos hallazgos sugiere que en organizaciones de diferentes contextos, la tecnología actúa como un habilitador clave para procesos más eficientes, mejor toma de decisiones y mayor adaptabilidad a cambios en el entorno. La variación en la magnitud de las correlaciones podría explicarse por el nivel de desarrollo tecnológico y la alineación estratégica de estas herramientas en cada organización.

35

La discusión señala que los resultados del estudio realizado son similares a otras investigaciones previas acerca de lo relevante que son las herramientas tecnológicas para que las empresas trabajen de forma más eficiente. Sin embargo, las diferencias en la magnitud de los resultados tal vez se originan en situaciones específicas, como el grado de riqueza del país, la forma en que es la cultura de la empresa y el uso que se le da a las tecnologías. Esto prueba que es preciso adaptar las estrategias tecnológicas y de administración a las características de cada empresa para que sean más provechosas. También destaca la importancia de tener en cuenta el entorno económico

y social donde se aplican esas herramientas. Igualmente, propone que la incorporación tecnológica debe complementarse con una buena administración del cambio en la organización. Para concluir, se deduce que la adaptabilidad en la aplicación de estas estrategias incrementa las posibilidades de lograr un efecto positivo en la dirección de la empresa.

## CONCLUSIONES

1. Se confirma una relación positiva muy fuerte entre las estrategias tecnológicas y la gestión organizacional. Esto se apoya en un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.948 y un coeficiente de determinación  $R^2$  de 89.87 %. Este resultado muestra que las estrategias tecnológicas explican casi el 90 % del desempeño de la gestión organizacional, lo que deja claro su papel importante para hacer más fuerte a la institución. También se comprueba que tomar tecnología no solamente hace mejores los procesos, sino que igualmente aumenta la eficiencia general de la organización.
2. La mayoría de los trabajadores (56.25 %) piensa que las estrategias tecnológicas que pusieron en marcha en la Cooperativa son buenas. Un 25 % las ve como normales y un 18.75 % las considera malas. Estos resultados muestran que, si bien hay progresos que son buenos, todavía hay partes que necesitan cambios y mejoras. Sobre todo, es importante fijarse en lo que opinan los usuarios que no están contentos para garantizar que las herramientas tecnológicas cumplan con lo que espera toda la empresa y ayuden a mejorar todo en general.
3. El 50 % de los trabajadores dice que la gestión organizacional de la Cooperativa es eficiente. También un 31.25 % la ve como regular y un 18.75 % la piensa deficiente. Esta situación muestra que, si bien el trabajo en general se puede decir que es bueno, todavía hay cosas de la gestión que se deben mejorar. Por eso, se aconseja fortalecer la planificación, el liderazgo y las formas de supervisar, para conseguir que todas las áreas de la institución trabajen con la misma eficacia.
4. Las dimensiones de las estrategias tecnológicas como la automatización de procesos, la innovación tecnológica y la capacitación tecnológica tienen una conexión positiva muy fuerte e importante con la gestión organizacional. Esta asociación se confirma en los valores del coeficiente Rho de Spearman, los cuales superan 0.8. Asimismo, los hallazgos evidencian una relación clara y consistente entre las variables analizadas.

## RECOMENDACIONES

Para la Gerencia General, mejorar y afianzar las estrategias tecnológicas que ya existen. Se deben dar más fondos económicos y técnicos para que estas estrategias sean mejores, porque se ha visto que tienen un efecto positivo en cómo funciona la empresa. También, se propone poner en marcha un sistema para vigilar constantemente el progreso con datos precisos. Este sistema incluirá evaluaciones cada seis meses para poder ver cómo van las cosas y hacer cambios cuando sea necesario. Con esta supervisión se asegurará que los resultados se mantengan en el tiempo y que la empresa pueda responder rápido a los cambios que ocurran en el mercado.

Para el equipo directivo de la Cooperativa, realizar una evaluación completa de las estrategias tecnológicas que se utilizan, prestando mucha atención a las que se han visto como normales o que no sirven bien. Esta revisión se puede apoyar con encuestas dentro de la empresa, exámenes de cómo se hacen las cosas y análisis comparando con otras empresas para encontrar problemas concretos. Así, podrán crear soluciones precisas que mejoren el rendimiento y hagan que los empleados tengan una mejor opinión de las herramientas que se usan.

Para el área de Recursos Humanos, poner en marcha programas constantes de capacitación y mejora tecnológica. Estos programas deben enfocarse en mejorar las habilidades de los jefes y de los trabajadores en todos los puestos de la empresa. Asimismo, se sugiere usar herramientas de evaluación regular que determinen qué se piensa sobre qué tan bien funciona la organización. Esto servirá para mejorar el ambiente de trabajo. Analizar siempre cómo se hacen las cosas dentro de la empresa ayudará a que los empleados trabajen mejor para lograr las metas importantes de la cooperativa.

Para el área de tecnologías de información, se recomienda dar prioridad a proyectos que tengan que ver con hacer los trabajos automáticamente y con crear nuevas soluciones tecnológicas. Esto se debe a que tienen un efecto directo en cómo funciona la organización. También es importante crear programas de entrenamiento que se ajusten a lo que necesita cada grupo de trabajadores, lo cual aumentará cuánto aprenden. Así, se puede asegurar que el dinero que se invierte en innovación dé buenos resultados por mucho tiempo y se convierta en beneficios para la institución.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aker, J., & Mbiti, I. (2010). Mobile phones and economic development in Africa. *Journal of economic Perspectives*, 207-232. vol. número
- Banco Central de Reserva del Perú sucursal Iquitos. (2022). Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Iquitos/san-Martín-caracterizacion.pdf>
- Beck, T.; et al. (2018). Payment instruments, finance and development. *Journal of Development Economics*, 162-186.
- Bizneo. (s.f.). bizneo blog. Obtenido de <https://www.bizneo.com/blog/crecimiento-empresarial/>
- Castells, M. (2010). *The rise of the network society* (2nd ed.). Wiley-Blackwell.
- Clavijo, S., & Vera, N. (2019). Digital financial services (FINTECH) in Latin America.
- Córdova-Aguirre, L. J., & Ramón-Jerónimo, J. M. (2021). Exploring the inclusion of sustainability into strategy and management control systems in peruvian manufacturing enterprises. *Sustainability*, 13(9), 5127. <https://doi.org/10.3390/su13095127>
- Cristina Ortega. (s.f.). Obtenido de <https://tudashboard.com/indicadores-de-desarrollo-organizacional/>
- Crupi, A., Del Sarto, N., Di Minin, A., Phaal, R. and Piccaluga, A. (2021), "Open innovation environments as knowledge sharing enablers: the case of strategic technology and innovative management consortium", *Journal of Knowledge Management*, Vol. 25 No. 5, pp. 1263-1286. <https://doi.org/10.1108/JKM-06-2020-0419>
- Cruz Malon, A. S., Córdova Rodas, N. A., Cruz Tarrillo, J. J., & Villegas Carmelino, A. (2022). GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL EN MUNICIPALIDADES DE LA PROVINCIA DE SAN MARTÍN, PERÚ. *Gobierno Y Gestión Pública*, 9(1). <https://portalrevistas.aulavirtualusmp.pe/index.php/RevistaGobiernoYG/article/view/2426>
- Cuenca, M., Calle, R., & Jaramillo, C. (26 de Abril de 2022). Obtenido de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/563/999>
- Davenport, T. H. (2013). *Process innovation: Reengineering work through information technology*. Harvard Business School Press.

- Del Carpio Gallegos, J.F. and Miralles, F. (2023), "Interrelated effects of technological and non-technological innovation on firm performance in EM – A mediation analysis of Peruvian manufacturing firms", *International Journal of Emerging Markets*, Vol. 18 No. 8, pp. 1788-1807. <https://doi.org/10.1108/IJOEM-11-2019-0891>
- Di Giannatale, S., & Roa, M. (2019). Barriers to Formal Saving: Micro-and Macroeconomic Effects. *Journal of Economic Surveys*, 541-566.
- Diario Gestión. (12 de octubre de 2016). Una de cada cuatro medianas empresas registra. *Diario Gestión*.
- Isuiza Macedo, H. (2022). Estrategia organizacional para mejorar la gestión de recursos humanos en el IESTP "Nor Oriental de la Selva", provincia de San Martín, 2023. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/105532>
- Jorge-Vázquez, J., Chivite-Cebolla, M. P., & Salinas-Ramos, F. (2021). The digitalization of the european agri-food cooperative sector. Determining factors to embrace information and communication technologies. *Agriculture*, 11(6), 514. <https://doi.org/10.3390/agriculture11060514>
- Lin, F. J., & Lai, C. (2021). Key factors affecting technological capabilities in small and medium-sized Enterprises in Taiwan. *International Entrepreneurship and Management Journal*, 17(1), 131-143. <https://doi.org/10.1007/s11365-019-00632-2>
- López, A. (2015). Estrategias tecnológicas en el sector cooperativo: Impacto y oportunidades. *Revista de Innovación y Gestión*, 7(3), 120-134.
- López, A. (2021). La integración tecnológica y organizacional en las cooperativas: Claves para el éxito. *Estudios Financieros y Cooperativos*, 19(1), 45-61.
- Luo, L., Qiao, D., Zhang, R., Luo, C., Fu, X., & Liu, Y. (2022). Research on the influence of education of farmers' cooperatives on the adoption of green prevention and control technologies by members: Evidence from rural China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(10), 6255. <https://doi.org/10.3390/ijerph19106255>
- Lyons, A., & Fava, A. (2022). Fintech development and savings, borrowing, and remittances: A comparative study of emerging economies. *Emerging Markets Review*, 100842.
- McKillop et al. (2020). Cooperative financial institutions: A review of the literature. *International Review of Financial Analysis*, 101520.

- Mego, M. L. S., Farroñan, R. L. S., Vásquez, E. E. B., & Rodríguez, V. H. P. (2023). New E-government Strategies in Peruvian Universities. *Journal of Law and Sustainable Development*, 11(2), e703. <https://doi.org/10.55908/sdgs.v11i2.703>
- Mu, T., Yang, J., Zhang, F., Lyu, C., & Deng, C. (2021). The role of task conflict in cooperative innovation projects: An organizational learning theory perspective. *International Journal of Project Management*, 39(3), 236-248. <https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2020.12.005>
- Oliveira Junior, O. D. P., & Wander, A. E. (2021). Factors for the success of agricultural cooperatives in Brazil. <https://dx.doi.org/doi:10.17170/kobra-202102113202>
- Pérez, M. (2019). Tecnología y gestión organizacional en las cooperativas: Un enfoque práctico. *Cuadernos de Gestión Empresarial*, 15(2), 75-90.
- Porter, M. E. (1985). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. Free Press.
- Prieto-Egido, I., Sanchez-Chaparro, T., & Urquijo-Reguera, J. (2022). Impacts of information and communication technologies on the SDGs: the case of Mayu Telecomunicaciones in rural areas of Peru. *Information Technology for Development*, 29(1), 103–127. <https://doi.org/10.1080/02681102.2022.2073581>
- Robbins, S. P. (2009). *Administración: Teoría y Práctica* (11ª ed.). Pearson Educación.
- Rodríguez, L. (2020). Retos y oportunidades en la gestión de cooperativas en la era digital. *Journal de Administración y Negocios*, 11(4), 98-115.
- Sánchez La Rosa, L. N. (2022). Influencia de la estrategia organizacional para la toma de decisiones en una municipalidad distrital región San Martín, 2022. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/99623>
- Saravia-Vergara, E., Sanchís-Pedregosa, C., & Albort-Morant, G. (2023). Organizational Culture, Process Management and Maturity of the Process: An Empirical Study of the Process Status in Peru. *Global Business Review*, 24(2), 258-280. <https://doi.org/10.1177/0972150920916036>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

#### Título: Estrategias tecnológicas y la gestión organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán - Tarapoto, 2024

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos										
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre las estrategias tecnológicas y la gestión organizacional de la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán en Tarapoto, 2024?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cómo son las estrategias tecnológicas que utiliza la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán en Tarapoto, 2024?</p> <p>¿Cómo es la gestión organizacional en la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán en 2024?</p> <p>¿Qué relación existe entre las dimensiones de las estrategias tecnológicas y la gestión organizacional en la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán en 2024?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre las estrategias tecnológicas y la gestión organizacional de la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán en Tarapoto, 2024.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Describir las estrategias tecnológicas que utiliza la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán en Tarapoto, 2024.</p> <p>Analizar la gestión organizacional en la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán en 2024.</p> <p>Establecer la relación que existe entre las dimensiones de las estrategias tecnológicas y la gestión organizacional en la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán en 2024.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Las estrategias tecnológicas se relacionan significativamente con la gestión organizacional en la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán – Tarapoto, 2024.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Las estrategias tecnológicas que utiliza la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán en Tarapoto, 2024 son buenas.</p> <p>La gestión organizacional en la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán en 2024 es eficiente.</p> <p>Existe relación positiva entre las dimensiones de las estrategias tecnológicas y la gestión organizacional en la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán en 2024.</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>Cuestionario</p>										
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>											
Tipo Básica Nivel relacional Diseño no experimental transversal	<p><b>Población:</b> Todos los trabajadores administrativos de la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán de Tarapoto en el 2024.</p> <p><b>Muestra:</b> 16 trabajadores administrativos de la cooperativa Santo Cristo de Bagazán de Tarapoto en el 2024.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Estrategias tecnológicas</td> <td>Automatización de procesos</td> </tr> <tr> <td>Innovación tecnológica</td> </tr> <tr> <td>Capacitación tecnológica</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Gestión Organizacional</td> <td>Eficiencia operativa</td> </tr> <tr> <td>Crecimiento organizacional</td> </tr> <tr> <td>Estructura organizacional</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Estrategias tecnológicas	Automatización de procesos	Innovación tecnológica	Capacitación tecnológica	Gestión Organizacional	Eficiencia operativa	Crecimiento organizacional	Estructura organizacional
Variables	Dimensiones												
Estrategias tecnológicas	Automatización de procesos												
	Innovación tecnológica												
	Capacitación tecnológica												
Gestión Organizacional	Eficiencia operativa												
	Crecimiento organizacional												
	Estructura organizacional												

### Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERATIVA	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Estrategias tecnológicas</b>	Según Porter (1985), las estrategias tecnológicas son el conjunto de decisiones y acciones organizacionales que permiten la implementación de tecnologías para lograr una ventaja competitiva y mejorar la eficiencia operativa. Estas estrategias permiten optimizar recursos, facilitar la innovación y responder de manera más efectiva a los cambios en el entorno empresarial.	En este estudio, las estrategias tecnológicas se refieren a las herramientas y tecnologías que la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán ha implementado durante el año 2024 para mejorar su gestión organizacional, optimizar procesos y aumentar su competitividad en el mercado.	Automatización de procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de sistemas automatizados</li> <li>• Integración de plataformas digitales</li> <li>• Optimización de operaciones internas</li> </ul>	Ordinal
			Innovación tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adopción de nuevas tecnologías</li> <li>• Transformación digital</li> <li>• Adaptación a tendencias tecnológicas</li> </ul>	
			Capacitación tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación del personal</li> <li>• Sensibilización tecnológica</li> <li>• Acceso a recursos formativos.</li> </ul>	
<b>Gestión Organizacional</b>	Para Robbins (2009), la gestión organizacional es el proceso de coordinación y supervisión eficiente y efectiva de las actividades dentro de una organización, con el fin de lograr sus objetivos estratégicos. Implica la planificación, organización, dirección y control de los recursos, tanto humanos como materiales.	En este estudio, la gestión organizacional se refiere a cómo la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán gestiona sus recursos, estructura sus actividades y optimiza sus procesos organizacionales en el año 2024, mediante el uso de estrategias tecnológicas para alcanzar sus objetivos de crecimiento y sostenibilidad.	Eficiencia operativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimización de procesos internos.</li> <li>• Uso de tecnología para la eficiencia</li> <li>• Monitoreo y evaluación de desempeño</li> </ul>	Ordinal
			Crecimiento organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategias de expansión</li> <li>• Inversión en infraestructura y tecnología</li> <li>• Desarrollo del talento humano</li> </ul>	
			Estructura organizacional:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Claridad en la definición de roles.</li> <li>• Comunicación interna</li> <li>• Flexibilidad organizacional</li> </ul>	

### Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos (Escala de Likert) “Estrategias tecnológicas”

**Datos generales**

N.º cuestionario .....

Fecha de recolección \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**Presentación**

Estimado(a) gerente, esta encuesta tiene por finalidad describir las estrategias tecnológicas que utiliza la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán en Tarapoto, 2024. En tal sentido solicitamos su colaboración. Se le presentan cinco posibles respuestas, seleccione con una X la que se ajuste a su criterio, es anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad según la escala presentada a continuación:

<b>Escala de valoración</b>	
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

N	Dimensiones / ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>Automatización de procesos</b>						
01	La cooperativa utiliza sistemas automatizados para registrar y procesar las solicitudes de crédito.					
02	Los sistemas automatizados agilizan las operaciones relacionadas con la gestión de cuentas de los socios.					
03	Existe una plataforma digital integrada que permite la conexión entre diferentes áreas administrativas de la cooperativa.					
04	Los sistemas integrados facilitan el acceso en tiempo real a la información de los socios.					
05	Los procesos internos de la cooperativa han sido optimizados mediante el uso de herramientas tecnológicas.					
06	Las actualizaciones en los sistemas automatizados han reducido los tiempos de atención al socio.					
<b>Innovación tecnológica</b>						
07	La cooperativa invierte en la adquisición de nuevas tecnologías para mejorar sus servicios.					
08	Las herramientas tecnológicas implementadas recientemente cumplen con las necesidades actuales de los socios.					
09	La transformación digital ha mejorado significativamente la experiencia de los socios en la cooperativa.					
10	Las estrategias tecnológicas adoptadas están orientadas a garantizar la competitividad en el mercado financiero local.					
11	La cooperativa sigue las tendencias tecnológicas para implementar soluciones innovadoras en sus servicios.					

12	Las tecnologías emergentes se evalúan constantemente para determinar su aplicación en las operaciones de la cooperativa.					
<b>Capacitación tecnológica</b>						
13	El personal administrativo recibe capacitación periódica en el uso de herramientas tecnológicas implementadas.					
14	La capacitación tecnológica mejora la eficiencia y el desempeño laboral del personal.					
15	La cooperativa promueve actividades para sensibilizar al personal sobre la importancia de las tecnologías en la mejora del servicio.					
16	Existe un compromiso institucional para fomentar una cultura de innovación tecnológica entre los trabajadores.					
17	La cooperativa ofrece recursos y materiales didácticos para que el personal adquiera competencias tecnológicas.					
18	Los trabajadores tienen acceso a plataformas de aprendizaje para desarrollar habilidades tecnológicas específicas.					

*Nota. Los resultados de este cuestionario ayudarán a evaluar y fortalecer las estrategias tecnológicas utilizadas por la cooperativa. Agradecemos su colaboración y sinceridad al responder.*

## (Escala de Likert) “Gestión Organizacional”

### Datos generales

N.º cuestionario: ....

Fecha de recolección \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

### Presentación

A continuación, se les presenta un cuestionario que tiene por finalidad analizar la gestión organizacional en la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán en 2024. Por favor conteste de acuerdo con su experiencia. Cada uno de los ítems tiene cinco opciones de respuesta que debe calificar según su apreciación, marcando con un X en el casillero correspondiente y en base a las categorías siguientes:

<b>Escala de valoración</b>	
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

N	Dimensiones / ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>Eficiencia operativa</b>						
01	Los procesos internos de la cooperativa están diseñados para maximizar la eficiencia en las operaciones diarias.					
02	Se han implementado procedimientos estándar que reducen errores en las actividades administrativas.					
03	Las herramientas tecnológicas implementadas facilitan el cumplimiento de las metas operativas de la cooperativa.					
04	Los sistemas utilizados permiten un seguimiento eficiente de las tareas asignadas al personal.					
05	Se realizan evaluaciones periódicas para medir el desempeño operativo de la cooperativa.					
06	Los indicadores de eficiencia son revisados constantemente para identificar áreas de mejora.					
<b>Crecimiento organizacional</b>						
07	La cooperativa diseña estrategias claras para ampliar su alcance y atraer a nuevos socios.					
08	Se promueve el crecimiento organizacional mediante la diversificación de servicios ofrecidos a los socios.					
09	Las inversiones en infraestructura y tecnología han contribuido al crecimiento sostenible de la cooperativa.					
10	La cooperativa destina recursos significativos para mejorar sus instalaciones y capacidades tecnológicas.					
11	Se fomenta el desarrollo profesional del personal como parte de la estrategia de crecimiento organizacional.					

12	La retención de talento calificado es una prioridad en las políticas de la cooperativa.					
<b>Estructura organizacional</b>						
13	Los roles y responsabilidades están claramente definidos dentro de la estructura organizacional de la cooperativa.					
14	Cada trabajador conoce su función y cómo contribuye al cumplimiento de los objetivos organizacionales.					
15	Los canales de comunicación interna son eficaces para garantizar la coordinación entre las áreas administrativas.					
16	Existe un flujo de comunicación claro y oportuno entre los distintos niveles jerárquicos.					
17	La estructura organizacional permite adaptarse rápidamente a los cambios del entorno externo.					
18	Las decisiones estratégicas se toman considerando las dinámicas del mercado y las necesidades de los socios.					

*Nota. Los resultados de este cuestionario ayudarán a evaluar y fortalecer las estrategias tecnológicas utilizadas por la cooperativa. Agradecemos su colaboración y sinceridad al responder.*

## Validación de instrumentos

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Dr. Wilson Torres Delgado  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto  
 Especialidad : Licenciado en estadística – COESPE 380  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Estrategias tecnológicas  
 Autor (s) del instrumento (s) : Marco Antonio Dávila Alva

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Estrategias tecnológicas.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Estrategias tecnológicas					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Estrategias tecnológicas					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>				<b>48</b>		

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Establecido los valores de aplicabilidad se llegó a determinar que el instrumento de recolección de datos se encuentra listo para su ejecución con validación obtenida de "Excelente"

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.8



Dr. Wilson Torres Delgado  
Docente en Metodología  
UNSM

Tarapoto 08 de agosto de 2024

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Andi Lozano Chung  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Docente en la Universidad Nacional de San Martín  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Estrategias tecnológicas  
 Autor (s) del instrumento (s) : Marco Antonio Dávila Alva

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Estrategias tecnológicas.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Estrategias tecnológicas					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Estrategias tecnológicas.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable y Coherente.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Dr. Andi Lozano Chung  
 INGENIERO AMBIENTAL  
 C.I. 199414

Tarapoto 08 de agosto de 2024



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Ing. MBA. Ángel Cárdenas García  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Docente en Metodología - UNSM  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Estrategias tecnológicas  
 Autor (s) del instrumento (s) : Marco Antonio Dávila Alva

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Estrategias tecnológicas.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Estrategias tecnológicas					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Estrategias tecnológicas.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>48</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Excelente para su aplicación.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.8

Tarapoto 08 de agosto de 2024

  
**Ing. Ángel Cárdenas García**  
 Docente UNSM  
 CIP: 124617



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Wilson Torres Delgado  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto  
 Especialidad : Licenciado en estadística – COESPE 380  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión organizacional  
 Autor (s) del instrumento (s) : Marco Antonio Dávila Alva

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión organizacional.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión organizacional				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión organizacional				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>47</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Establecido los valores de aplicabilidad se llegó a determinar que el instrumento de recolección de datos se encuentra listo para su ejecución con validación obtenida de "Excelente"

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

**4.7**



Dr. Wilson Torres Delgado  
 Docente en Metodología  
 UNSM

Tarapoto 08 de agosto de 2024

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Andi Lozano Chung  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Docente en la Universidad Nacional de San Martín  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión organizacional  
 Autor (s) del instrumento (s) : Marco Antonio Dávila Alva

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión organizacional.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión organizacional					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión organizacional.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable y Coherente.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.8

Tarapoto 08 de agosto de 2024

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Ing. MBA. Ángel Cárdenas García  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Docente en Metodología - UNSM  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión organizacional  
 Autor (s) del instrumento (s) : Marco Antonio Dávila Alva

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión organizacional.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión organizacional					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión organizacional.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>48</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Excelente para su aplicación.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.8

Tarapoto 08 de agosto de 2024

  
**Ing. Ángel Cárdenas García**  
 Docente UNSM  
 CIP: 124617

## Confiabilidad de instrumentos

### Cuestionario “Estrategias tecnológicas”

La confiabilidad del instrumento se calculó a través del Índice de confiabilidad - Alfa de Cronbach, teniendo como muestra piloto a 15 trabajadores; y del análisis de los 18 ítems del instrumento de evaluación se obtuvo como resultado un índice de **0,720** que se encuentra dentro del rango “Aceptable” de confiabilidad, por lo tanto, el instrumento de medición es muy confiable para su aplicación.

#### A través del Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Nivel de confiabilidad del coeficiente alfa de Cronbach

Rango	Nivel
0,9 – 1,0	Excelente
0,8 – 0,9	Muy bueno
0,7 – 0,8	Aceptable
0,6 – 0,7	Cuestionable
0,5 – 0,6	Pobre
0,0 – 0,5	No aceptable

**Fuente:** George y Mallery (2003).

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Fuente:** SPSS ver 25.

**Estadísticas de total elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
item1	50,20	77,457	,636	,668
item2	49,93	95,781	,037	,728
item3	50,00	92,857	,153	,720
item4	49,67	87,667	,362	,702
item5	50,40	85,400	,376	,700
item6	50,40	85,114	,387	,699
item7	49,87	83,695	,466	,691
item8	50,93	89,495	,283	,710
Item9	50,00	88,571	,290	,709
item10	50,33	90,810	,229	,714
item11	50,27	85,067	,476	,692
item12	50,13	81,981	,592	,679
item13	50,20	83,171	,496	,688
item14	50,60	80,114	,595	,676
item15	50,60	87,400	,355	,703
item16	50,80	96,314	-,009	,735
item17	50,40	93,257	,159	,719
item18	50,80	109,314	-,453	,779

Fuente: SPSSv27

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,720	18

Fuente: SPSS v27

### Cuestionario “Gestión organizacional”

La confiabilidad del instrumento se calculó a través del Índice de confiabilidad - Alfa de Cronbach, teniendo como muestra piloto a 15 trabajadores; y del análisis de los 18 ítems del instrumento de evaluación se obtuvo como resultado un índice de **0,779** que se encuentra dentro del rango “Aceptable” de confiabilidad, por lo tanto, el instrumento de medición es muy confiable para su aplicación.

#### A través del Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Nivel de confiabilidad del coeficiente alfa de Cronbach

Rango	Nivel
0,9 – 1,0	Excelente
0,8 – 0,9	Muy bueno
0,7 – 0,8	Aceptable
0,6 – 0,7	Cuestionable
0,5 – 0,6	Pobre
0,0 – 0,5	No aceptable

**Fuente:** George y Mallery (2003).

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Fuente:** SPSS ver 27.

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
item1	51,53	93,552	,689	,739
item2	51,27	108,067	,365	,769
item3	51,33	104,524	,473	,761
item4	51,00	98,143	,708	,744
item5	51,73	102,210	,434	,763
item6	51,53	93,552	,689	,739
item7	51,27	108,067	,365	,769
item8	51,33	104,524	,473	,761
Item9	51,00	98,143	,708	,744
item10	51,73	102,210	,434	,763
item11	51,60	111,829	,140	,783
item12	51,47	106,981	,313	,772
item13	51,53	104,981	,359	,769
item14	51,93	94,638	,724	,738
item15	51,93	104,638	,409	,765
item16	52,13	113,838	,065	,788
item17	51,73	115,924	,003	,789
item18	52,13	138,981	-,698	,842

Fuente: SPSS

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,779	15

Fuente: SPSS v27

### Anexo 4: Base de datos estadístico

N.º	Automatización de procesos	Innovación tecnológica	Capacitación tecnológica	Estrategias tecnológicas	Eficiencia operativa	Crecimiento organizacional	Estructura organizacional	Gestión Organizacional
1	6	14	14	34	15	7	6	28
2	17	21	17	55	18	21	21	60
3	27	27	28	82	28	26	29	83
4	25	30	29	84	29	30	24	83
5	13	12	6	31	12	6	7	25
6	23	28	25	76	28	28	22	78
7	14	14	15	43	18	18	8	44
8	24	17	20	61	19	15	21	55
9	22	16	29	67	14	30	19	63
10	28	23	27	78	27	26	30	83
11	27	25	27	79	23	25	26	74
12	16	19	15	50	21	17	21	59
13	30	23	24	77	26	23	27	76
14	11	7	15	33	9	9	12	30
15	24	24	22	70	25	26	22	73
16	22	28	27	77	27	28	25	80