



# FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“LA GESTIÓN DE PROCESOS Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA COOPERATIVA AGRARIA RÍO GRANDE DEL DISTRITO DE CAJAMARCA”

Tesis para optar el título profesional de:

Ingeniera Industrial

Autoras:

Bach. Charito Anali Gallardo Marin

Bach. Angelica Johana Martos Lopez

Asesor:

M.Cs. Luis Roberto Quispe Vásquez

Cajamarca - Perú

2020

## DEDICATORIA

Este trabajo se encuentra dedicado a nuestra familia que nos brindó el apoyo necesario durante nuestros estudios, a nuestros profesores que compartieron sus experiencias y nos orientaron en todo momento, a la universidad por acogernos durante nuestro tiempo de estudio

## AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por la sabiduría a nuestros docentes por su tiempo y paciencia, a nuestro asesor por su infinito compromiso durante este trabajo de investigación.

## Tabla de contenidos

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>9</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>11</b>
<b>1.1. Realidad problemática .....</b>	<b>11</b>
<b>1.2. Formulación del problema .....</b>	<b>15</b>
<b>1.3. Objetivos.....</b>	<b>16</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....</b>	<b>18</b>
<b>2.1. Tipo de investigación.....</b>	<b>18</b>
<b>2.2. Diseño de investigación .....</b>	<b>18</b>
<b>2.3. Matriz de operacionalización de variables.....</b>	<b>19</b>
<b>2.4. Población y muestra .....</b>	<b>20</b>
<b>2.5. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos .....</b>	<b>20</b>
<b>2.6. Procedimiento .....</b>	<b>21</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>23</b>
3.1 Niveles de la gestión de procesos en la Cooperativa agraria “Río Grande” del distrito de Cajamarca.....	23
3.2 Niveles de productividad en la Cooperativa “Agraria Río Grande” del distrito de Cajamarca.....	36
3.3 Relación entre gestión de procesos e ingresos en la Cooperativa “Agraria Río Grande” del distrito de Cajamarca.....	48
3.4 Relación entre gestión de procesos y recursos en la Cooperativa “Agraria Río Grande” del distrito de Cajamarca.....	49
3.5 Relación entre gestión de procesos y servicios que brindan los colaboradores en la Cooperativa “Agraria Río Grande” del distrito de Cajamarca.....	50
3.6 Relación entre gestión de procesos y productividad en la Cooperativa “Agraria Río Grande” del distrito de Cajamarca.....	51
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>52</b>
4.1 Discusión.....	52
4.2 Conclusiones.....	55

<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>57</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>59</b>
<b>ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....</b>	<b>60</b>
<b>ANEXO 02: INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS .....</b>	<b>62</b>
<b>ANEXO 03: DATA RECOLECTADA POR EL INSTRUMENTO.....</b>	<b>68</b>
<b>ANEXO 04: AUTORIZACIÓN PARA LA TOMA DE DATOS.....</b>	<b>71</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 .....	19
Tabla 2 .....	21
Tabla 3 .....	22
Tabla 4 .....	23
Tabla 5 .....	24
Tabla 6 .....	25
Tabla 7 .....	26
Tabla 8 .....	28
Tabla 9 .....	29
Tabla 10 .....	30
Tabla 11 .....	32
Tabla 12 .....	33
Tabla 13 .....	34
Tabla 14 .....	35
Tabla 15 .....	36
Tabla 16 .....	37
Tabla 17 .....	38
Tabla 18 .....	38
Tabla 19 .....	39
Tabla 20 .....	40
Tabla 21 .....	42
Tabla 22 .....	43
Tabla 23 .....	44
Tabla 24 .....	45
Tabla 25 .....	46
Tabla 26 .....	46
Tabla 27 .....	48
Tabla 28 .....	49
Tabla 29 .....	50
Tabla 30 .....	51

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Gestión de Procesos según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande. ....	23
Figura 2: Niveles de la dimensión Procesos según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande. ....	24
Figura 3: Niveles de la dimensión Organización según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande. ....	25
Figura 4: Niveles de la dimensión Control según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande.....	27
Figura 5: Niveles del indicador Índice de Cumplimiento según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande. ....	28
Figura 6: Niveles del indicador División Organizacional según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande. ....	29
Figura 7: Niveles del indicador estándares establecidos según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande. ....	31
Figura 8: Niveles del indicador desempeño del personal según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande. ....	32
Figura 8: Niveles del indicador Niveles de Planificaciones según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande. ....	33
Figura 10: Niveles del indicador Niveles de Planificaciones según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande. ....	34
Figura 11: Niveles del indicador Niveles de evaluación según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande. ....	35
Figura 12: Gestión de Procesos según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande. ....	36
Figura 13: Niveles de la dimensión Ingresos según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande. ....	37
Figura 14: Niveles de la dimensión Recursos según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande. ....	38
Figura 15: Niveles de la dimensión Servicios según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande. ....	39
Figura 16: Niveles del indicador niveles de ventas según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande. ....	40
Figura 17: Niveles del indicador niveles de producción según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande. ....	41
Figura 18: Niveles del indicador niveles de Marketing según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande. ....	42
Figura 19: Niveles del indicador niveles de Marketing según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande. ....	43
Figura 19: Niveles del indicador calidad de mano de obra según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande. ....	44
Figura 21: Niveles del indicador calidad de producto según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande.....	45
Figura 22: Niveles del indicador calidad de entrega según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande.....	46

Figura 23: Niveles del indicador calidad en el servicio de atención al cliente según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande. .... 47



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó en la cooperativa agraria “Río Grande” en la cual una de sus actividades es la producción de los derivados de la leche, tuvo por objetivo principal determinar la relación entre la gestión de procesos y la productividad en la cooperativa agraria “Río Grande”, del distrito de Cajamarca, siendo un estudio cuantitativo con un diseño correlativo transversal, se procedió al estudio de dichas variables, para las cuales se creó un instrumento para la toma de datos validada por el estadístico alfa de Crombach del cual se obtuvo 0.72 ya si sirvió para la aplicación de un cuestionario virtual a 35 colaboradores de la cooperativa, se procedió al análisis descriptivo por ítem y por dimensión para llegar mediante inferencia al estudio de variables, las correlaciones fueron cruzadas, es decir la gestión de procesos se correlacionó con cada una de las dimensiones de la productividad, así mismo se hizo la correlación entre variables para probar la hipótesis general de la cual se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.841 y una significancia bilateral de 0.000, con lo cual se probó la hipótesis general del estudio.

**Palabras clave:** Gestión de procesos, Productividad

## ABSTRACT

The present investigation work was carried out in the agrarian cooperative "Río Grande" in which one of its activities is the production of milk derivatives, its main objective was to determine the relationship between process management and productivity in the cooperative agrarian "Río Grande", from the Cajamarca district, being a quantitative study with a cross-sectional correlative design, we proceeded to study these variables, for which an instrument was created to collect data validated by the Crombach alpha statistic of which 0.72 was obtained and if it served for the application of a virtual questionnaire to 35 cooperative employees, a descriptive analysis was carried out by item and by dimension to arrive at the study of variables through inference, the correlations were crossed, that is, the management of processes it was correlated with each of the productivity dimensions, likewise the correlation between variables was made to test the hypotheses is general, from which a Spearman correlation coefficient of 0.841 and a bilateral significance of 0.000 were obtained, with which the general hypothesis of the study was tested.

**Keywords:** Process management, Productivity

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

La gestión de procesos y la productividad se ha visto tratada en diferentes aspectos empresariales, muchas veces las empresas no se centran en los procesos transversales, otras veces se requiere realizar un diagnóstico preventivo para la empresa y pronosticar su productividad, de esta manera se podrán implementar un conjunto de acciones que permitan el crecimiento empresarial, a partir del diagnóstico preventivo también se prevee mejorar el proceso a partir de un estudio previo que determine los niveles de gestión y la productividad.(Henry et al., 2017).

La diversidad de problemas que conllevan a la no productividad de una empresa se caracteriza por no establecer objetivos claros, fomentar sinergia, bajo uso de la tecnología, gestionar el tiempo de manera inadecuada para los procesos, y la potencialización de medidas de conciliación y flexibilidad laboral, son algunos argumentos que conllevan a la baja productividad de una empresa en general. (Medina León et al., 2019).

En base a estas medidas en la región Cajamarca son pocas las empresas que fomentan y activan la gestión de sus procesos, lo que influye en su productividad, es el motivo por el cual la presente investigación se fundamentara en describir y correlacionar dichas variables teniendo en cuenta una empresa de productos lácteos.

En el ámbito internacional se pueden visualizar diversidad de estudios en cuanto al tema es el caso la revista ciencia y sociedad en una de sus publicaciones menciona que

las empresas industriales se encuentran en un momento decisivo o crucial cuando los países se ven afectados por el mercado internacional(Hernández, 2016).

Además de ello, en la revista Ingeniería industrial, de la universidad la Habana Cuba, se menciona que la productividad del trabajador es un conocimiento singular que se orienta al aprendizaje diario y es fundamental para la productividad de la empresa.(Santos, 2008).

En el ámbito psicológico, la revista colombiana de psicología menciona que existe una relación contradictoria entre bienestar y rendimiento en el trabajo cuando el trabajador es llevado al límite de sus capacidades y la participación en el trabajo, es así que muchas empresas olvidan además que este mismo trabajador es a la vez un consumidor activo de bienes y servicios lo que conlleva a un infarto productivo. La productividad empresarial se fundamenta en la productividad del trabajador y en los organismos que conllevan a las políticas propias de la empresa.(Medina León et al., 2019).

Las empresas se ven vulneradas por la competencia y esta competencia es quien las lleva a buscar una mayor rentabilidad operar y transformar para poder lucidar ante los cambios que trae consigo la globalización, es por ello que es necesario optimizar los procesos de gestión interna como son incrementar el nivel de coherencia empresarial, asegurar cada uno de los sistemas por los cuales están compuestos de tal manera que todo funcione de manera integral. (Llanes y Llanes, 2017).

La gestión por procesos presenta un propósito de mejorar la eficiencia y la eficacia en las empresas de esta manera pueden lograr sus objetivos, uno de los documentos básicos en la gestión de procesos es la ficha de proceso que describe justamente la etapa de planificación, y una de las características más importantes de la gestión por procesos es que mejora la integración del sistema empresarial. (Llanes et al., 2014).

Por otra parte, la productividad se ve reflejada en la efectividad, la conectividad y la innovación en el conocimiento que se requiere utilizar, bajo estas condiciones la gestión del conocimiento ofrece grandes potencialidades para el desempeño de las empresas y es así que se pueden atender las exigencias laborales y de mercado basadas en la productividad.(Nagles et al., 2006.).

Para Sánchez et., al (2015), los sistemas industriales presentan una gran importancia en nuestros días a ello se debe la base del trabajador quien debe comprender y entender cada uno de los procesos simulados en una empresa.

Las condiciones de trabajo, el estrés y la salud conceptualizan los componentes en un trabajador es por ello que se convierten en influyentes de la productividad, vale decir que un trabajador que cuenta con buenos ingresos salariales, bajos niveles de estrés y que goza de una buena salud física y mental tendrá niveles elevados de productividad. (Yaima, 2015).

La productividad normalmente se encuentra ligada a diversos factores empresariales siendo uno de ellos la gestión de procesos, es el caso que diversidad de empresas no comprenden la importancia en cuanto a la gestión de procesos llegando a caer en bajos índices de productividad lo que perjudica las utilidades y los ingresos, así lo manifiesta el índice las empresas más productivas del país.

La cooperativa agraria Río Grande ubicada en la ciudad de Cajamarca se encuentra sumergida en el rubro nacional y se encuentra sujeta como tal a caer en la baja productividad, es por ello que de manera interna presenta sus objetivos bien claros en cuanto a la productividad y al servicio, se dedican principalmente a la producción de queso a mediana y gran escala en los diferentes tipos, cuenta con un total de 35

empleados desde las gerencias, área administrativa, logística y mano de obra, debido que es una empresa en crecimiento y cuenta con objetivos bien formados en cuanto a las nociones empresariales, desean implementar y además estudiar las variables internas como son la gestión de procesos y la productividad, debido que gran número de empresas inicia sus actividades sin tener un plan o la visión necesaria que se base en sus objetivos empresariales, es por ello que basada en la situación de esta empresa se desea crear una base de estudio en cuanto a la gestión de procesos y la productividad en empresas relativamente nuevas.(Henry et al., 2017)

Finalmente la problemática general de las empresas es reconocer la gestión y la productividad, ahora que sin intervenir en los procesos de la empresa y de una manera mediática es necesario el diseño de un instrumento que permita medir de manera específica la gestión de procesos como variable, basada en sus dimensiones de igual manera la productividad bajo un criterio descriptivo poder correlacionar dichas variables de manera que se pueda realizar un diagnóstico preventivo en las diversas empresas de la región.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema General**

- ¿Cuál es la relación entre la gestión de procesos y la productividad en la Cooperativa Agraria “Río Grande” del distrito de Cajamarca?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

- ¿Cuál es la relación entre la gestión de procesos y los ingresos en los colaboradores de la Cooperativa Agraria “Río Grande” del distrito de Cajamarca?
- ¿Cuál es la relación entre la gestión de procesos y los recursos en los colaboradores de la Cooperativa Agraria “Río Grande” del distrito de Cajamarca?
- ¿Cuál es la relación entre la gestión de procesos y los servicios que brindan los colaboradores de la Cooperativa Agraria “Río Grande” del distrito de Cajamarca?

### 1.3. Objetivos

#### 1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión de procesos y la productividad en la Cooperativa agraria “Río Grande” del distrito de Cajamarca.

#### 1.3.2. Objetivos específicos

- Describir los niveles de la gestión de procesos en la Cooperativa agraria “Río Grande” del distrito de Cajamarca.
- Describir los niveles de productividad en la Cooperativa agraria “Río Grande” del distrito de Cajamarca.
- Determinar la relación entre la gestión de procesos y los ingresos en los colaboradores la Cooperativa agraria “Río Grande” del distrito de Cajamarca.
- Determinar la relación entre la gestión de procesos y los recursos en los colaboradores la Cooperativa agraria “Río Grande” del distrito de Cajamarca.
- Determinar la relación entre la gestión de procesos y los servicios que brindan los colaboradores de la Cooperativa agraria “Río Grande” del distrito de Cajamarca.



## **1.4. Hipótesis**

### **1.4.1. Hipótesis general**

La gestión de procesos y la productividad en la Cooperativa agraria “Río Grande” del distrito de Cajamarca presentan una correlación directa.

### **1.4.2. Hipótesis específicas**

- La gestión de procesos y los ingresos de los trabajadores en la Cooperativa agraria “Río Grande” del distrito de Cajamarca presentan una correlación positiva.
- La gestión de procesos y los recursos de los trabajadores en la Cooperativa agraria “Río Grande” del distrito de Cajamarca presentan una correlación positiva.
- La gestión de procesos y los servicios que brindan los colaboradores en la Cooperativa agraria “Río Grande” del distrito de Cajamarca presentan una correlación positiva.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

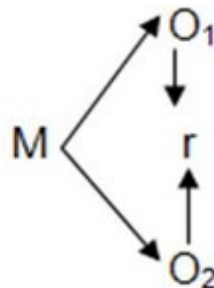
### 2.1. Tipo de investigación

La presente investigación corresponde a una investigación cuantitativa, ya que es una investigación empírica y sistémica donde se observa distintos fenómenos relacionados a la gestión de procesos y la productividad empresarial, la investigación cuantitativa además utiliza herramientas matemáticas, estadísticas e informáticas para medir dichos fenómenos. (Hernández et al., 2014).

### 2.2. Diseño de investigación

El diseño correlacional es un tipo de método de investigación no experimental en el cual un investigador mide dos variables. Entiende y evalúa la relación estadística entre ellas sin influencia de ninguna variable extraña. (Hernández et al., 2014)

Transversal-Correlacional



M: Muestra

O1: Gestión de procesos

O2: Productividad

r: Relación entre las dos variables

### 2.3. Matriz de operacionalización de variables

Tabla 1

*Matriz de operacionalización de variables*

IDENTIFICACION	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDCADORES
<i>Variable 1:</i> Gestión de procesos	Es una manera de enfocar el trabajo, cuyo objetivo es el mejoramiento continuo de actividades en una empresa para ello debe estar basado en el proceso la organización y el control. ((Nagles et al., 2006)	Gestión de procesos <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos</li> <li>• Organización</li> <li>• Control</li> </ul>	Procesos: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Índice de cumplimiento</li> <li>✓ Índice de producción</li> </ul> Organización: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ División organizacional</li> <li>✓ Estándares establecidos</li> <li>✓ Desempeño del personal</li> </ul> Control: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Niveles de planificaciones</li> <li>✓ Niveles de transparencia</li> <li>✓ Niveles de evaluación</li> </ul>
<i>Variable 2:</i> Productividad	Se define la productividad empresarial cuando esta mantiene un nivel de referencia alto, es decir los costos son menores a los ingresos a ello se suman los recursos y los servicios.(De Parra, 2001)	Productividad <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresos</li> <li>• Recursos</li> <li>• Servicios</li> </ul>	Ingresos <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Niveles de ingresos en los trabajadores</li> <li>✓ Niveles de producción</li> <li>✓ Niveles de marketing</li> </ul> Recursos <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Calidad de los insumos</li> <li>✓ Calidad de la mano de obra</li> <li>✓ Calidad del producto</li> </ul> Servicios <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Calidad en la entrega</li> <li>✓ Calidad en el servicio de atención al cliente</li> </ul>

Fuente: elaboración propia

## **Población y muestra**

La población está constituida por todo el personal de la Cooperativa Agraria Río Grande, con un total de 35 personas, la muestra para este estudio se ha considerado del tipo no probabilística bajo el enfoque censal, es decir se trabajará con toda la población

### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos**

En cuanto a los métodos utilizados se ha empleado el método estadístico bajo la prueba de hipótesis correlativa Rho de Spearman, la técnica utilizada es una encuesta y el instrumento es un cuestionario, el cual ha sido validado estadísticamente mediante Alfa de Crombach para su respectiva aplicación.

El cuestionario utilizado (Anexo 02) para la presente investigación se fundamenta en la operacionalización de variables donde de acuerdo a los indicadores se han propuesto las preguntas respectivas, basadas en una escala de valoración multinivel se procedió al análisis respectivo.

## 2.5. Procedimiento

En un inicio se realizó la validación del instrumento de aplicación con 15 cuestionarios llenados, obteniendo un alfa de Crombach de 0.72, lo que indica que el instrumento es aceptable para su aplicación, luego se utilizó Google forms para difundir el cuestionario, debido al estado de emergencia sanitaria por el cual estamos atravesando, una vez llenada, una vez obtenida la data se procedió a realizar el estudio descriptivo y correlativo que enmarca la investigación, haciendo uso del software SPSS 25.(Salas, 2018).

Validación alfa de Crombach

Para un total de 16 preguntas se eligieron aleatoriamente 15 personas involucradas a la empresa para poder validar el instrumento.

Tabla 2

*Tabla de validación para instrumento de recolección de datos*

Sujeto	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	Suma
1	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	40
2	1	1	2	1	2	1	3	2	1	2	1	2	1	1	3	3	27
3	1	2	3	2	3	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3	33
4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	2	3	3	41
5	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	3	3	2	3	26
6	2	3	1	2	2	2	1	3	3	2	3	3	2	3	3	3	38
7	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	3	2	2	2	3	26
8	1	3	1	2	2	1	1	1	1	2	3	1	1	1	3	2	26
9	3	2	1	3	3	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1	3	33
10	1	2	2	2	1	2	1	1	3	3	3	3	2	1	3	2	32
11	1	3	3	2	2	2	2	1	3	2	3	2	3	3	2	2	36
12	2	3	2	1	3	1	3	3	2	3	3	2	1	2	2	2	35
13	3	2	2	1	1	1	3	2	1	1	2	1	1	3	2	2	28
14	3	3	1	2	3	2	3	2	1	3	3	3	1	3	2	2	37
15	2	2	3	3	1	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	38
Var	0.838	0.600	0.695	0.552	0.743	0.543	0.571	0.552	0.600	0.552	0.543	0.695	0.638	0.638	0.381	0.257	28.638

Fuente: datos recopilados para validación en el estudio

Cálculo del alfa de Cronbach

Ecuación 1

Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left( \frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

Tabla 3

*Resultados alfa de Cronbach*

K	16
Sumavi	9.4
Vt	28.64
Alpha	0.72

En la Tabla 3, se muestran los resultados para la validación del instrumento mediante el estadístico Alfa de Cronbach, han sido 16 preguntas y 15 personas evaluadas, con un alfa de 0.72, se procedió a la recolección de datos los cuales se muestran en este capítulo.

El cuestionario empleado para la recolección de datos está basado en una escala de niveles, para cada una de las preguntas las cuales son el reflejo de los indicadores para cada una de las variables.

## CAPÍTULO III. RESULTADOS

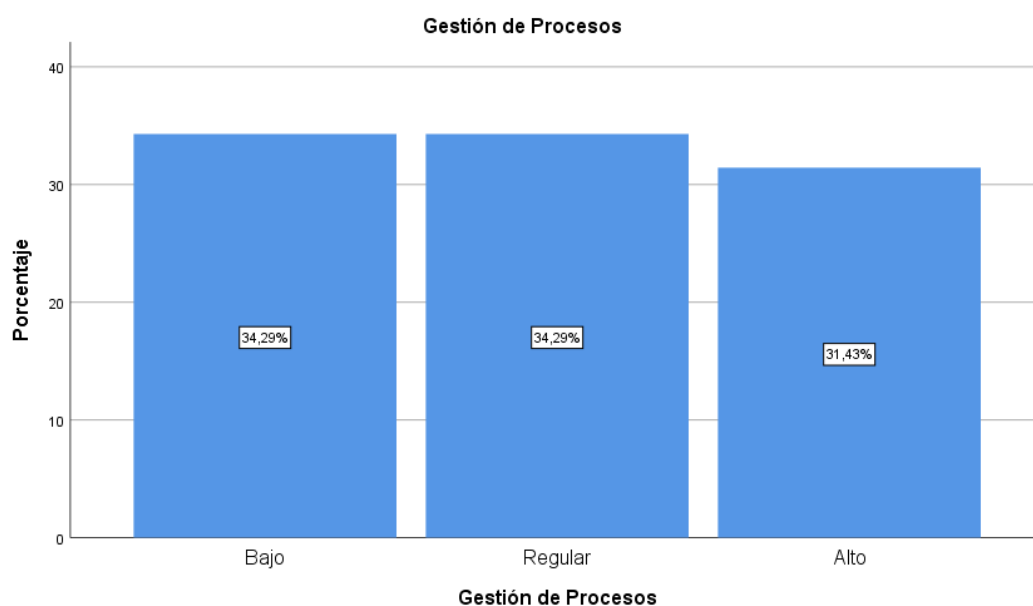
### 3.1 Niveles de la gestión de procesos en la Cooperativa agraria “Río Grande” del distrito de Cajamarca.

Tabla 4

*Niveles de la Gestión de Procesos según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande.*

		Gestión de Procesos			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	Bajo	12	34,3	34,3	34,3
	Regular	12	34,3	34,3	68,6
	Alto	11	31,4	31,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la Cooperativa Agraria Río Grande.*



*Figura 1: Gestión de Procesos según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande.*

*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la Cooperativa Agraria Río Grande.*

**Interpretación:**

En los resultados presentados en la Tabla 4, se visualiza que la mayor proporción de colaboradores encuestados (68.58%) manifestó que la gestión de procesos en la Cooperativa se encuentra entre los niveles Bajo y Regular. Asimismo, sólo un 31.43% de colaboradores mencionaron que la gestión de procesos se encuentra en un nivel alto en la cooperativa.

Tabla 5

*Niveles de la dimensión Procesos según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande.*

		Procesos			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	Bajo	12	34,3	34,3	34,3
	Regular	10	28,6	28,6	62,9
	Alto	13	37,1	37,1	100,0
Total		35	100,0	100,0	

*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la Cooperativa Agraria Río Grande.*

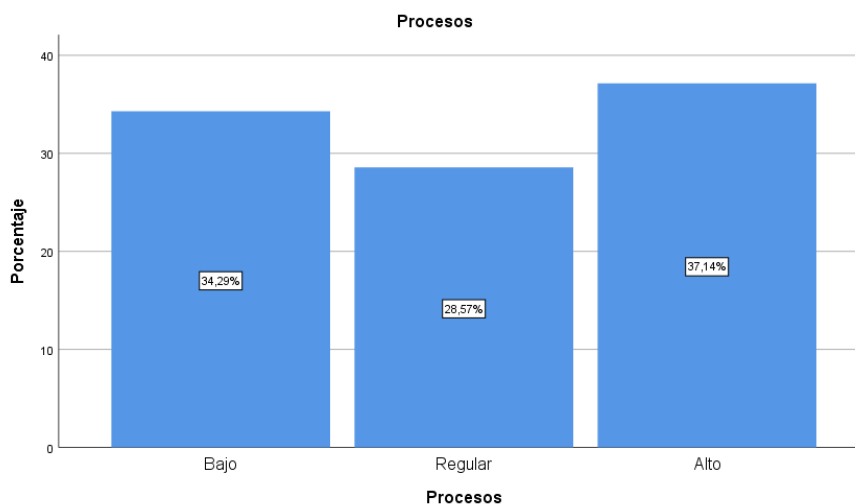


Figura 2: *Niveles de la dimensión Procesos según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande.*

*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la Cooperativa Agraria Río Grande.*



Interpretación:

Mediante la Tabla 5, se puede observar que la mayor proporción de colaboradores encuestados (37.14%) manifestó que la dimensión procesos de la variable Gestión de procesos en la Cooperativa se encuentra en un nivel alto. Por otro lado, sólo un 28.57% de colaboradores mencionaron que la dimensión procesos se encuentra en un nivel regular en la cooperativa.

Tabla 6

*Niveles de la dimensión Organización según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande.*

		Organización			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	Bajo	12	34,3	34,3	34,3
	Regular	12	34,3	34,3	68,6
	Alto	11	31,4	31,4	100,0
Total		35	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la Cooperativa Agraria Río Grande.

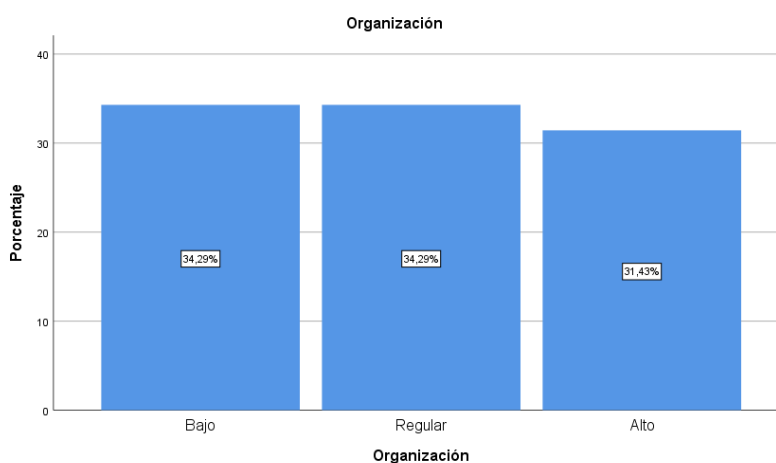


Figura 3: *Niveles de la dimensión Organización según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande.*

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la Cooperativa Agraria Río Grande.

Interpretación:

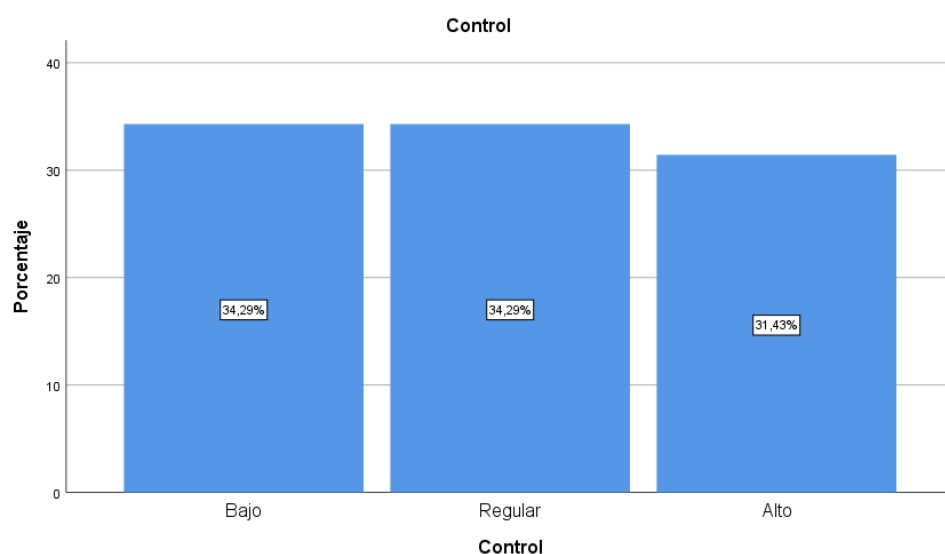
Mediante la Tabla 6, se puede observar que la mayor proporción de colaboradores encuestados (68.58%) manifestó que la dimensión organización de la variable Gestión de procesos en la Cooperativa se encuentra en entre los niveles de bajo y regular. Asimismo, sólo un 31.43% de colaboradores mencionaron que la dimensión organización se encuentra en un nivel alto en la cooperativa.

Tabla 7

*Niveles de la dimensión Control según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande.*

<b>Control</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	12	34,3	34,3	34,3
	Regular	12	34,3	34,3	68,6
	Alto	11	31,4	31,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la Cooperativa Agraria Río Grande.*



*Figura 4: Niveles de la dimensión Control según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande.*

*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la Cooperativa Agraria Río Grande.*

**Interpretación:**

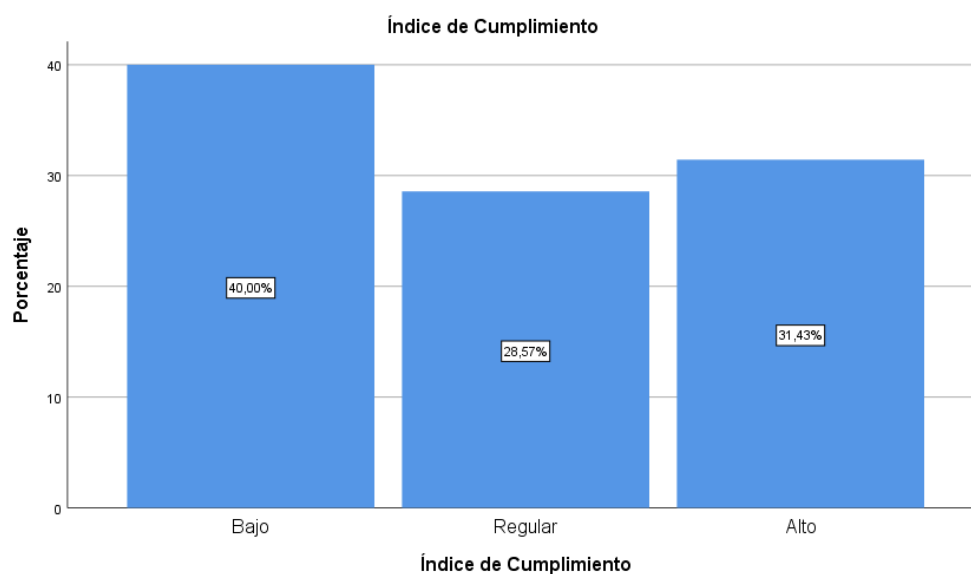
Mediante la Tabla 7, se logra identificar que la mayor proporción de colaboradores encuestados (68.58%) opinó que la dimensión control de la variable Gestión de procesos en la Cooperativa se encuentra entre los niveles bajo y regular. Por otro lado, sólo un 31.43% de colaboradores mencionaron que la dimensión control se encuentra en un nivel alto en la cooperativa.

Tabla 8

*Niveles del indicador Índice de Cumplimiento según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande.*

		Índice de cumplimiento			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	Bajo	14	40,0	40,0	40,0
	Regular	10	28,6	28,6	68,6
	Alto	11	31,4	31,4	100,0
Total		35	100,0	100,0	

*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la Cooperativa Agraria Río Grande.*



*Figura 5: Niveles del indicador Índice de Cumplimiento según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande.*

*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la Cooperativa Agraria Río Grande.*

Interpretación:

Mediante la Tabla 8, se logra percibir que la mayor proporción de colaboradores encuestados (40%) indicó que el indicador Índice de cumplimiento de la variable Gestión de Procesos en la Cooperativa se encuentra en un nivel bajo. Asimismo, sólo un 28.57% de colaboradores mencionaron que el índice de cumplimiento se encuentra en un nivel regular en la cooperativa.

Tabla 9

*Niveles del indicador División Organizacional según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande.*

		División Organizacional			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	13	37,1	37,1	37,1
	Regular	13	37,1	37,1	74,3
	Alto	9	25,7	25,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la Cooperativa Agraria Río Grande.

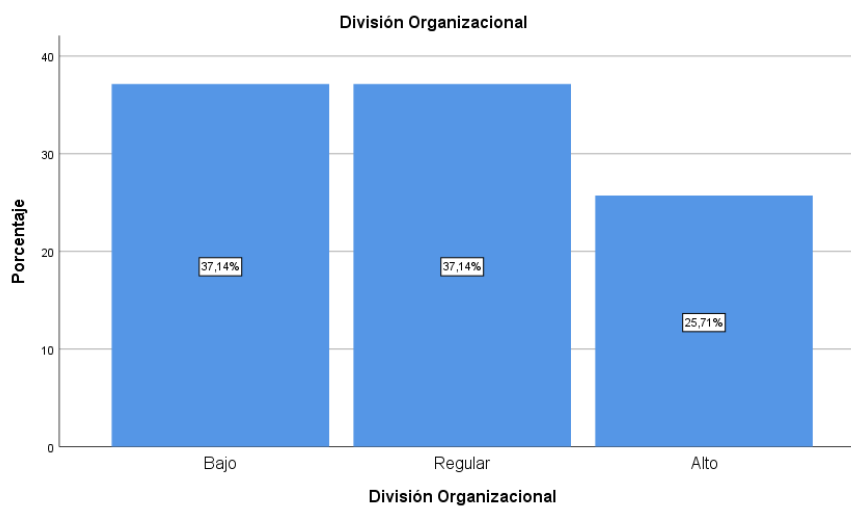


Figura 6: *Niveles del indicador División Organizacional según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande.*

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la Cooperativa Agraria Río Grande.

**Interpretación:**

Mediante la Tabla 9, se identifica que la mayor proporción de colaboradores encuestados (74.28%) indicó que el indicador la división organizacional de la variable Gestión de Procesos en la Cooperativa se encuentra entre los niveles de bajo a regular. Asimismo, sólo un 25.71% de colaboradores mencionaron que la división organizacional se encuentra en un nivel alto en la cooperativa.

Tabla 10

*Niveles del indicador estándares establecidos según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande.*

		<b>Estándares Establecidos</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	11	31,4	31,4	31,4
	Regular	13	37,1	37,1	68,6
	Alto	11	31,4	31,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la Cooperativa Agraria Río Grande.*

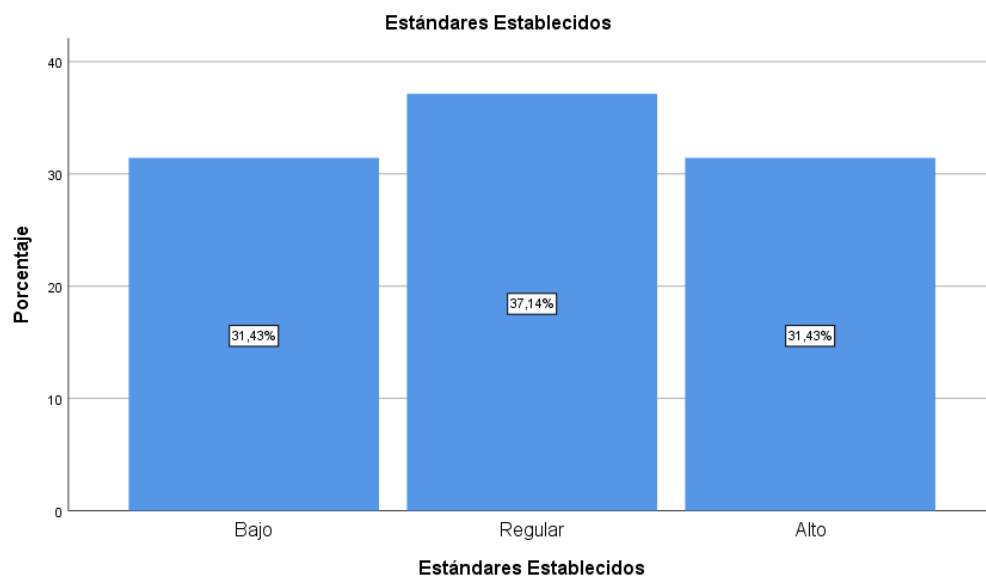


Figura 7: Niveles del indicador estándares establecidos según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la Cooperativa Agraria Río Grande.

#### Interpretación:

Mediante la Tabla 10, se puede observar que la mayor proporción de colaboradores encuestados (37.14%) indicó que el indicador estándares establecidos de la variable Gestión de Procesos en la Cooperativa se encuentra en un nivel regular. Asimismo, sólo el 31.43% de los trabajadores encuestados manifestó que los estándares establecidos están en un nivel alto en la cooperativa.

Tabla 11

*Niveles del indicador desempeño del personal según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande.*

		Desempeño del personal			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	12	34%	34%	34%
	Regular	11	31%	31%	66%
	Alto	12	34%	34%	100%
	Total	35	100%	100%	

*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la Cooperativa Agraria Río Grande.*

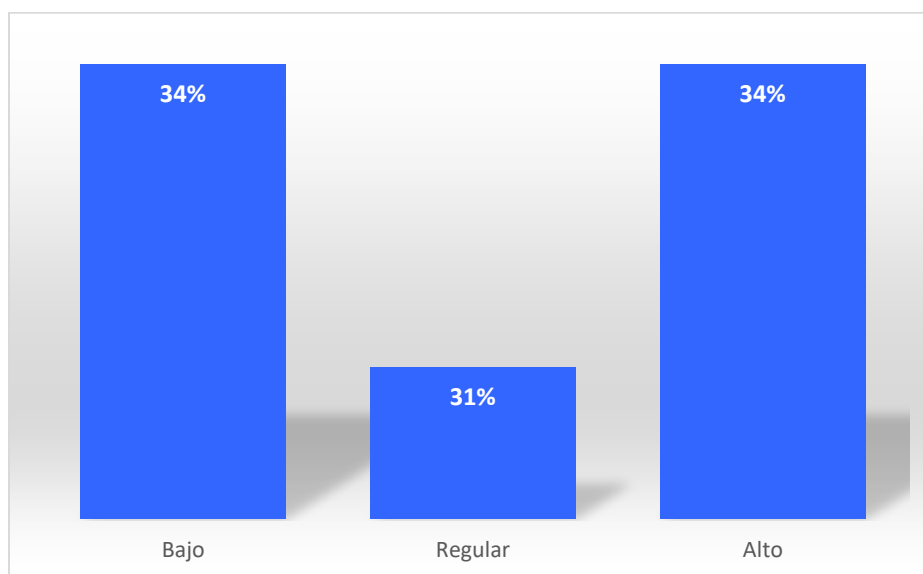


Figura 8: *Niveles del indicador desempeño del personal según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande.*

*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la Cooperativa Agraria Río Grande.*

#### Interpretación:

Mediante la Tabla 11, se puede observar que la mayor proporción de colaboradores encuestados (34%) indicó que el desempeño del personal se encuentra en un nivel bajo y alto. Asimismo, sólo el 31 % de los trabajadores encuestados manifestó que los estándares establecidos están en un nivel medio en la cooperativa.

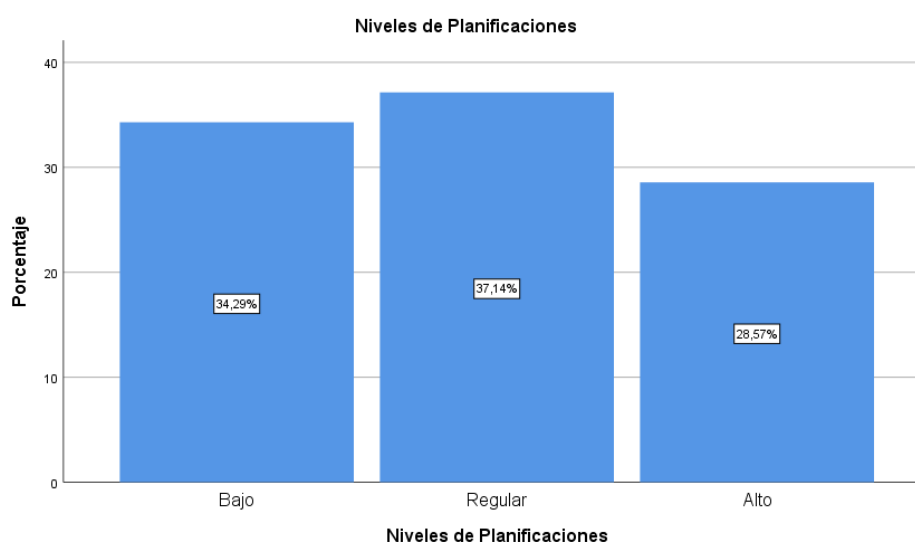


Tabla 12

*Niveles del indicador Niveles de Planificaciones según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande.*

Niveles de Planificaciones					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	12	34,3	34,3	34,3
	Regular	13	37,1	37,1	71,4
	Alto	10	28,6	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la Cooperativa Agraria Río Grande.*



*Figura 9: Niveles del indicador Niveles de Planificaciones según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande.*

*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la Cooperativa Agraria Río Grande.*

**Interpretación:**

Mediante la Tabla 12, se logra percibir que la mayor proporción de colaboradores encuestados (37.14%) mencionó que el indicador niveles de planificaciones de la variable Gestión de Procesos en la Cooperativa se encuentra en un nivel regular; mientras que un 34.29% de colaboradores mencionaron que los niveles de planificación se encuentran en un nivel bajo.

Tabla 13

*Niveles del indicador Niveles de Transparencia según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande.*

Niveles de Transparencia					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	13	37,1	37,1	37,1
	Regular	11	31,4	31,4	68,6
	Alto	11	31,4	31,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la Cooperativa Agraria Río Grande.*

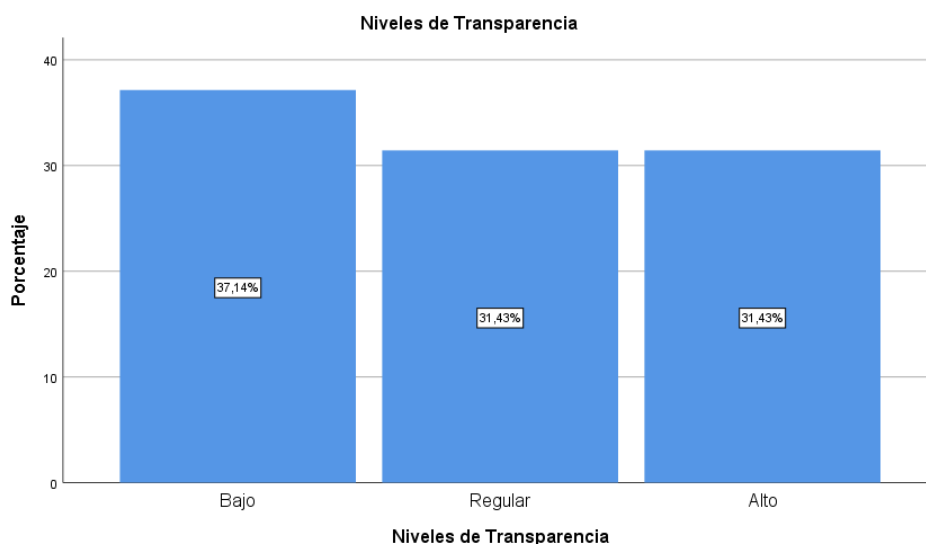


Figura 10: *Niveles del indicador Niveles de Planificaciones según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande.*

*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la Cooperativa Agraria Río Grande.*

**Interpretación:**

Mediante la Tabla 13, se puede apreciar que las opiniones son parejas sin embargo existe una ligera mayoría en cuanto al nivel bajo (37.14%) respecto al indicador niveles de transparencia de la variable Gestión de Procesos en la Cooperativa. Asimismo, un 31.43% de colaboradores mencionaron que los niveles de transparencia se encuentran en un nivel regular.

Tabla 14

*Niveles del indicador evaluación según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande.*

		Niveles de evaluación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	12	34.29%	34.29%	34.29%
	Regular	12	34.29%	34.29%	68.57%
	Alto	11	31.43%	31.43%	100%
Total		35	100%	100%	

*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la Cooperativa Agraria Río Grande.*

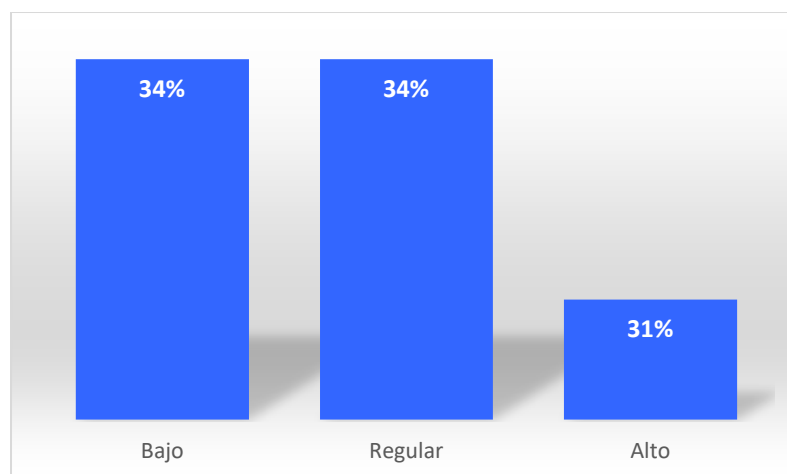


Figura 11: *Niveles del indicador Niveles de evaluación según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande.*

*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la Cooperativa Agraria Río Grande.*

#### Interpretación:

Mediante la Tabla 14, se puede observar que la mayor proporción de colaboradores encuestados (34.29%) indicó que los niveles de evaluación se encuentran en un nivel bajo y Regular. Asimismo, sólo el 31 % de los trabajadores encuestados manifestó que los estándares establecidos están en un nivel alto en la cooperativa.

### 3.2 Niveles de productividad en la Cooperativa “Agraria Río Grande” del distrito de Cajamarca.

Tabla 15

*Niveles de Productividad según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande.*

		Productividad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	12	34,3	34,3	34,3
	Regular	20	57,1	57,1	91,4
	Alto	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la Cooperativa Agraria Río Grande.*

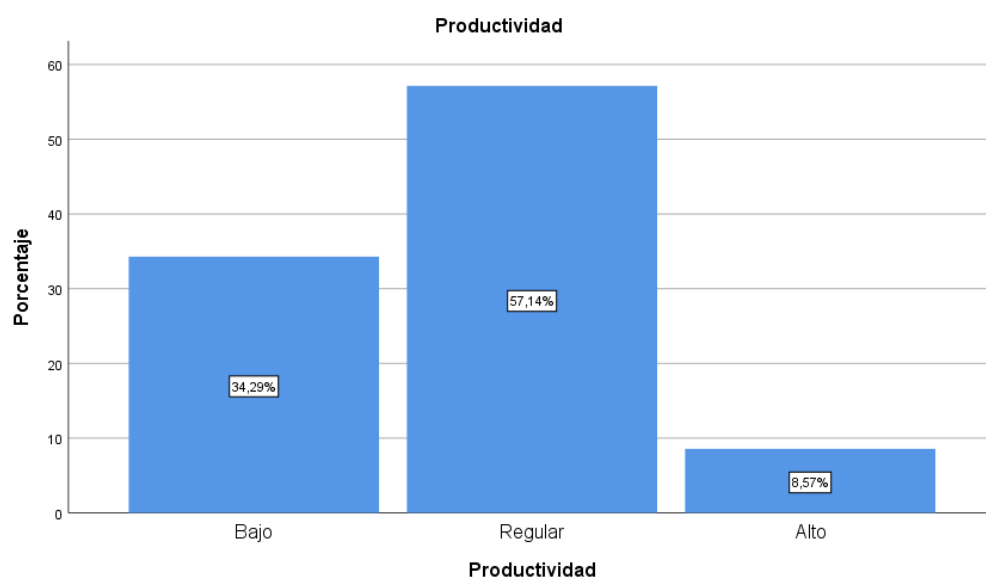


Figura 12: *Gestión de Procesos según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande.*

*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la Cooperativa Agraria Río Grande.*

#### Interpretación:

En los resultados presentados en la Tabla 15, se visualiza que la mayor proporción de colaboradores encuestados (57.14%) manifestó que la productividad en la Cooperativa Río Grande se encuentra en un nivel Regular. Asimismo, sólo un 8.57% de colaboradores mencionaron que la productividad se encuentra en un nivel alto en la cooperativa.

Tabla 16

*Niveles de la dimensión Ingresos según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande.*

		Ingresos			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	Bajo	13	37,1	37,1	37,1
	Regular	15	42,9	42,9	80,0
	Alto	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la Cooperativa Agraria Río Grande.*

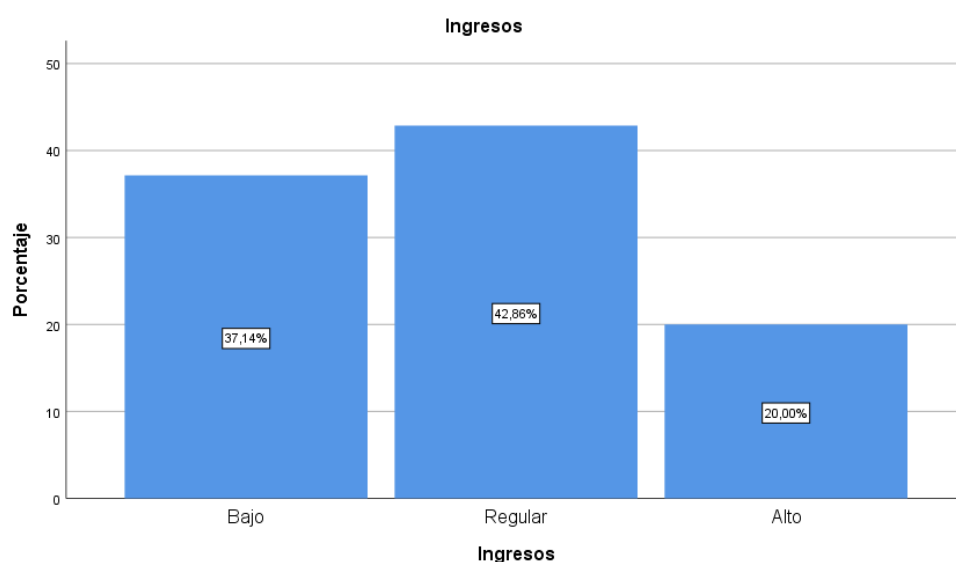


Figura 13: *Niveles de la dimensión Ingresos según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande.*

*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la Cooperativa Agraria Río Grande.*

**Interpretación:**

Mediante la Tabla 16, se puede observar que la mayor proporción de colaboradores encuestados (42.86%) manifestó que la dimensión ingresos de la variable Productividad en la Cooperativa se encuentra en un nivel regular. Por otro lado, sólo un 20% de colaboradores mencionaron que la dimensión ingresos se encuentra en un nivel alto en la cooperativa.

Tabla 17

*Niveles de la dimensión Recursos según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande.*

		Recursos			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	19	54,3	54,3	54,3
	Regular	13	37,1	37,1	91,4
	Alto	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la Cooperativa Agraria Río Grande.*

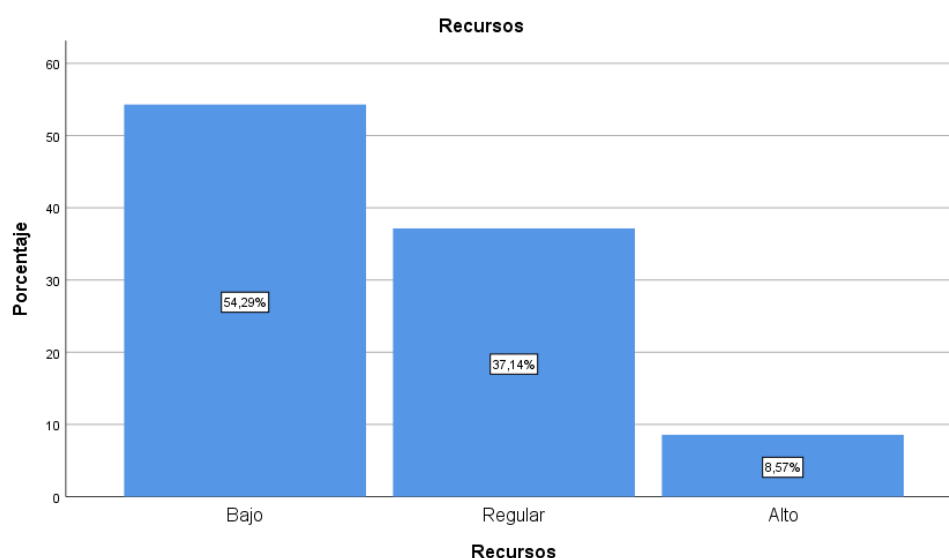


Figura 14: *Niveles de la dimensión Recursos según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande.*

*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la Cooperativa Agraria Río Grande.*

**Interpretación:**

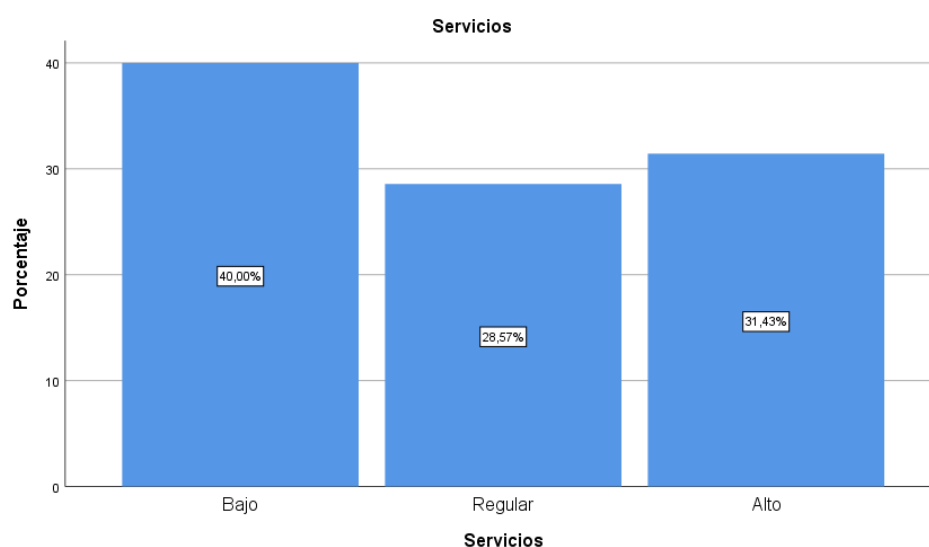
Mediante la Tabla 17, se logra apreciar que la mayor proporción de colaboradores encuestados (54.29%) manifestó que la dimensión recursos de la variable Productividad en la Cooperativa se encuentra en un nivel bajo. Asimismo, sólo una mínima proporción de 8.57% de colaboradores mencionaron que la dimensión recursos se encuentra en un nivel alto en la cooperativa.

Tabla 18

*Niveles de la dimensión Servicios según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande.*

		Servicios			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	Bajo	14	40,0	40,0	40,0
	Regular	10	28,6	28,6	68,6
	Alto	11	31,4	31,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la Cooperativa Agraria Río Grande.*



*Figura 15: Niveles de la dimensión Servicios según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande.*

*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la Cooperativa Agraria Río Grande.*

**Interpretación:**

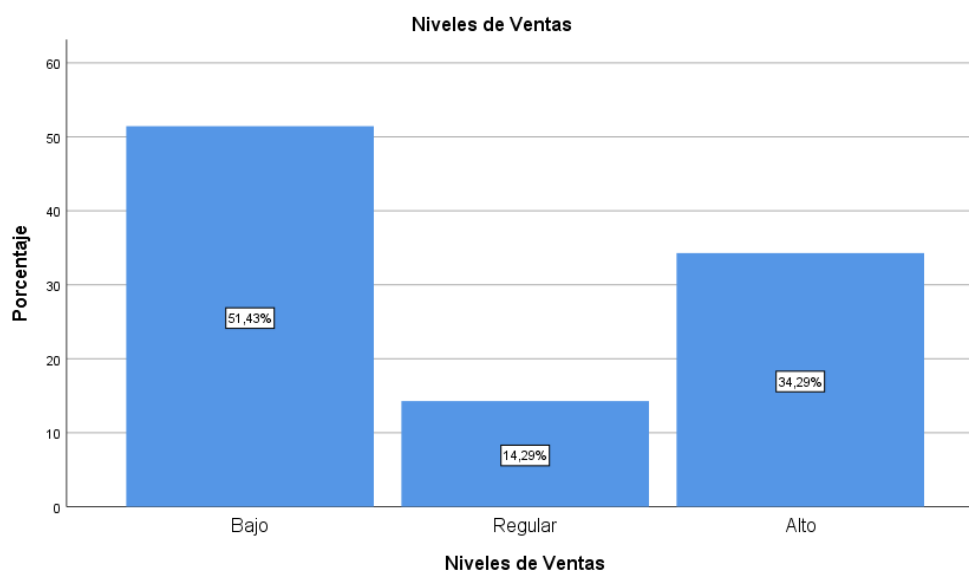
Mediante la Tabla 18, se logra identificar que la mayor proporción de colaboradores encuestados (40.29%) manifestó que la dimensión servicios de la variable Productividad en la Cooperativa se encuentra en un nivel bajo. Asimismo, solo un 28.57% de colaboradores mencionaron que la dimensión servicios se encuentra en un nivel regular en la cooperativa.

Tabla 19

*Niveles del indicador niveles de ventas según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	18	51,4	51,4	51,4
	Regular	5	14,3	14,3	65,7
	Alto	12	34,3	34,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la Cooperativa Agraria Río Grande.*



*Figura 16: Niveles del indicador niveles de ventas según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande.*

*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la Cooperativa Agraria Río Grande.*

**Interpretación:**

Mediante la Tabla 19, se puede observar que la mayor proporción de colaboradores encuestados (51.43%) indicó que el indicador niveles de ventas de la variable Productividad en la Cooperativa se encuentra en un nivel bajo. Asimismo, sólo el 14.29% de los trabajadores encuestados manifestó que los niveles de ventas están en un nivel regular en la cooperativa.

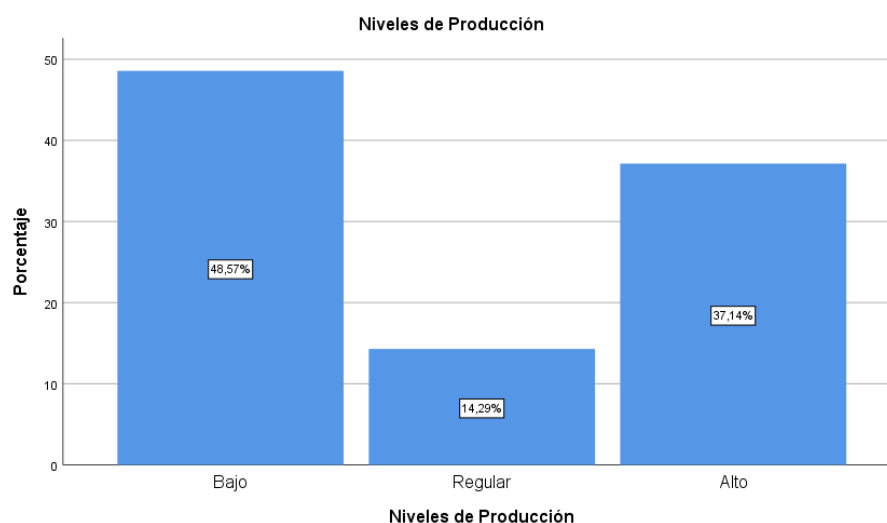
Tabla 20



*Niveles del indicador niveles de producción según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	17	48,6	48,6	48,6
	Regular	5	14,3	14,3	62,9
	Alto	13	37,1	37,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la Cooperativa Agraria Río Grande.*



*Figura 17: Niveles del indicador niveles de producción según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande.*

*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la Cooperativa Agraria Río Grande.*

#### Interpretación:

Mediante la Tabla 20, se puede visualizar que la mayor proporción de colaboradores encuestados (48.57%) indicó que el indicador niveles de producción de la variable Productividad en la Cooperativa se encuentra en un nivel bajo; mientras que sólo el 14.29% de los trabajadores encuestados manifestó que los niveles de producción están en un nivel regular en la cooperativa.

Tabla 21

*Niveles del indicador Marketing según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande.*

		Niveles de Marketing			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	19	54.29%	54.29%	54.29%
	Regular	3	8.57%	8.57%	62.86%
	Alto	13	37.14%	37.14%	100.00%
	Total	35	100%	100%	

*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la Cooperativa Agraria Río Grande.*

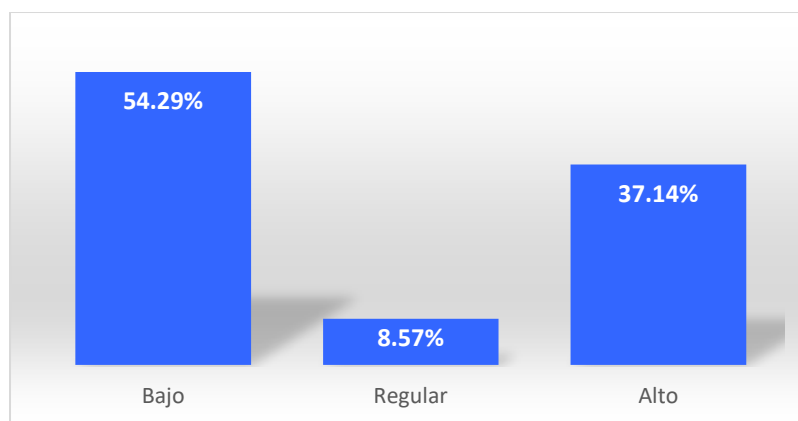


Figura 18: *Niveles del indicador niveles de Marketing según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande.*

*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la Cooperativa Agraria Río Grande.*

#### Interpretación:

Mediante la Tabla 21, se puede observar que la mayor proporción de colaboradores encuestados (54.29%) indicó que los niveles de Marketing se encuentran en un nivel bajo. Asimismo, sólo el 8.57 % de los trabajadores encuestados manifestó que los estándares establecidos están en un nivel regular en la cooperativa.

Tabla 22

*Niveles del indicador Calidad de insumos según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande.*

		Calidad de insumo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	26	74.29%	74.29%	74.29%
	Regular	2	5.71%	5.71%	80.00%
	Alto	7	20.00%	20.00%	100.00%
Total		35	100%	100%	

*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la Cooperativa Agraria Río Grande.*

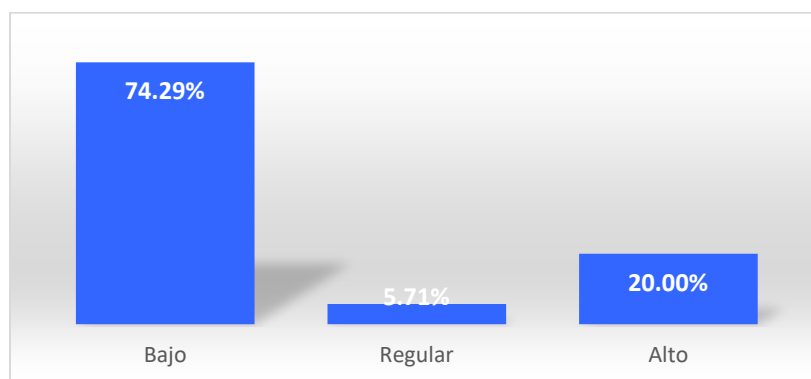


Figura 19: *Niveles del indicador niveles de Marketing según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande.*

*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la Cooperativa Agraria Río Grande.*

#### Interpretación:

Mediante la Tabla 22, se puede observar que la mayor proporción de colaboradores encuestados (74.29%) indicó que los niveles de calidad de insumos se encuentran en un nivel bajo. Asimismo, sólo el 5.71 % de los trabajadores encuestados manifestó que los estándares establecidos están en un nivel regular en la cooperativa.

Tabla 23

*Niveles del indicador Calidad de mano de obra según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande.*

<b>Calidad de mano de obra</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	18	51.43%	51.43%	51.43%
	Regular	9	25.71%	25.71%	77.14%
	Alto	8	22.86%	22.86%	100.00%
	Total	35	100%	100%	

*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la Cooperativa Agraria Río Grande.*

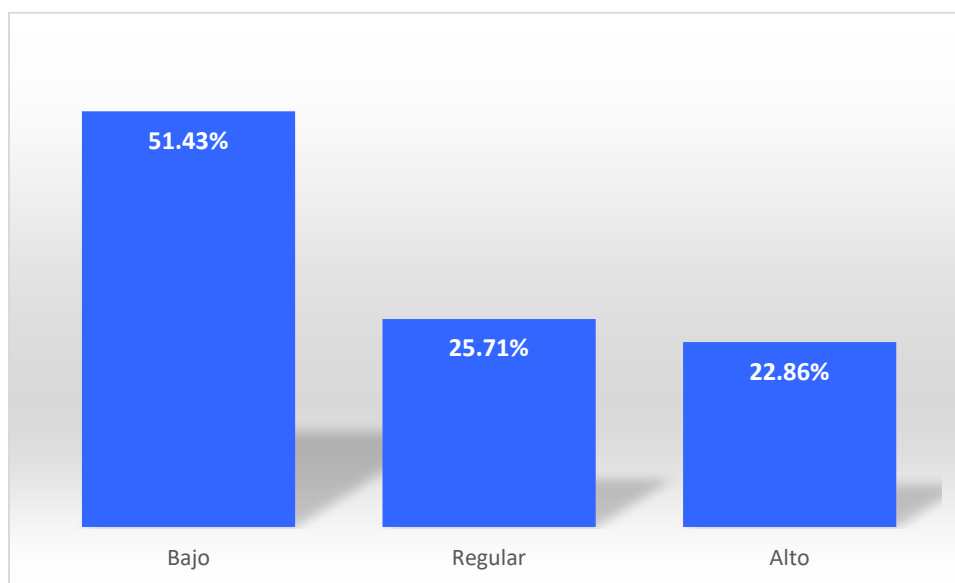


Figura 20: *Niveles del indicador calidad de mano de obra según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande.*

*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la Cooperativa Agraria Río Grande.*

**Interpretación:**

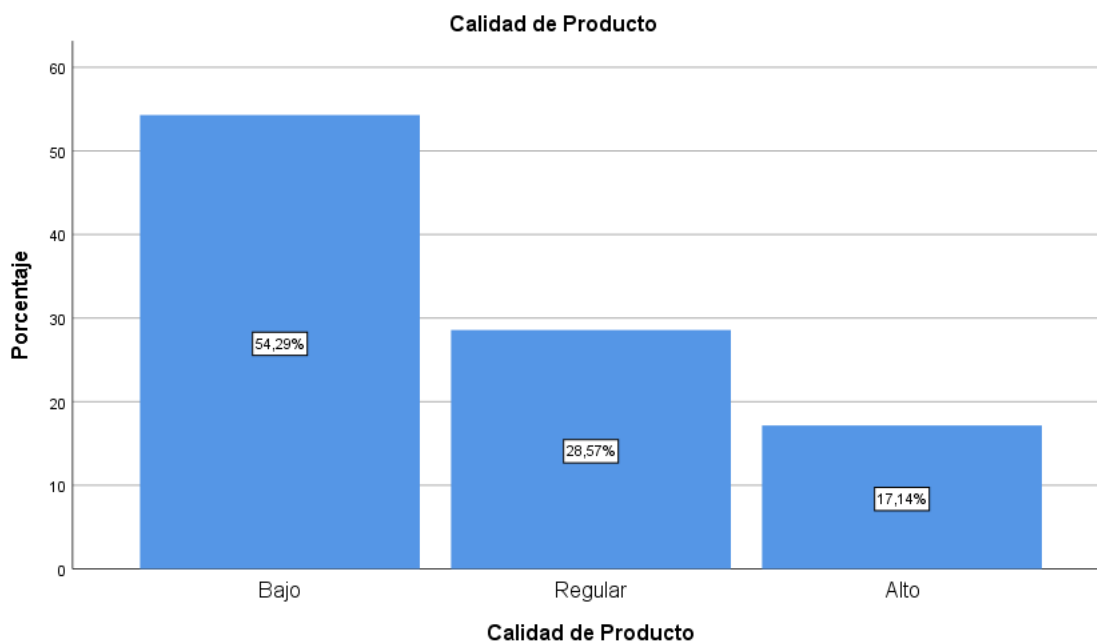
Mediante la Tabla 23, se puede observar que la mayor proporción de colaboradores encuestados (51.43%) indicó que los niveles de calidad de mano de obra se encuentran en un nivel bajo. Asimismo, sólo el 22.86 % de los trabajadores encuestados manifestó que los estándares establecidos están en un nivel alto en la cooperativa.

Tabla 24

*Niveles del indicador calidad de producto según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	19	54,3	54,3	54,3
	Regular	10	28,6	28,6	82,9
	Alto	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la Cooperativa Agraria Río Grande.*



*Figura 21: Niveles del indicador calidad de producto según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande.*

*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la Cooperativa Agraria Río Grande.*

**Interpretación:**

En la tabla 24, se puede observar que la mayor proporción de colaboradores encuestados (54.29%) manifestó que el indicador calidad de producto de la variable Productividad en la Cooperativa se encuentra en un nivel bajo; mientras que sólo el 17.14% de los trabajadores encuestados indicó que los niveles de calidad de producto están en un nivel alto en la cooperativa.

Tabla 25

*Niveles del indicador calidad de entrega según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande.*

		Calidad de Entrega			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	Bajo	17	48,6	48,6	48,6
	Regular	9	25,7	25,7	74,3
	Alto	9	25,7	25,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la Cooperativa Agraria Río Grande.*

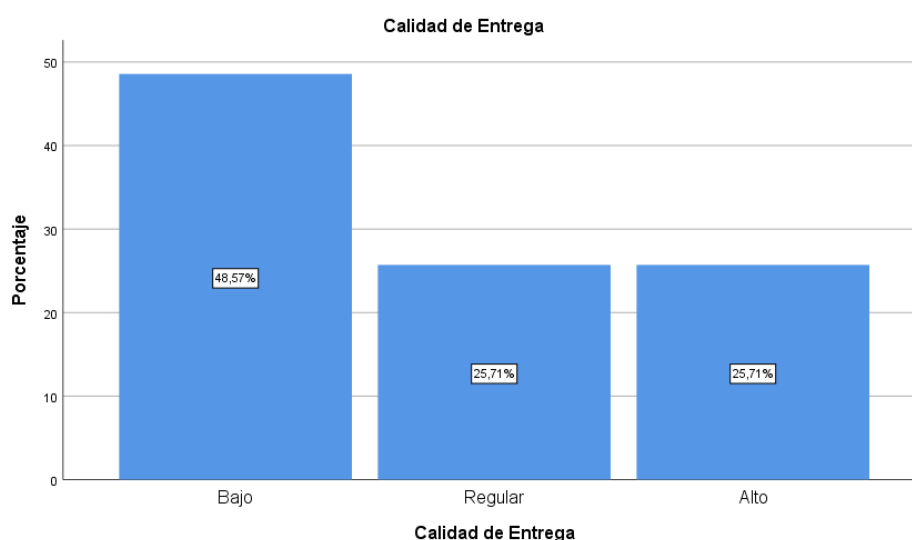


Figura 22: *Niveles del indicador calidad de entrega según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande.*

*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la Cooperativa Agraria Río Grande.*

**Interpretación:**

En la tabla 25, se puede observar que la mayor proporción de colaboradores encuestados (48.57%) manifestó que el indicador calidad de entrega de la variable Productividad en la Cooperativa se encuentra en un nivel bajo. Asimismo, se observa que el 25.71% de los trabajadores encuestados mencionaron que los niveles de calidad de entrega están en un nivel regular en la cooperativa.

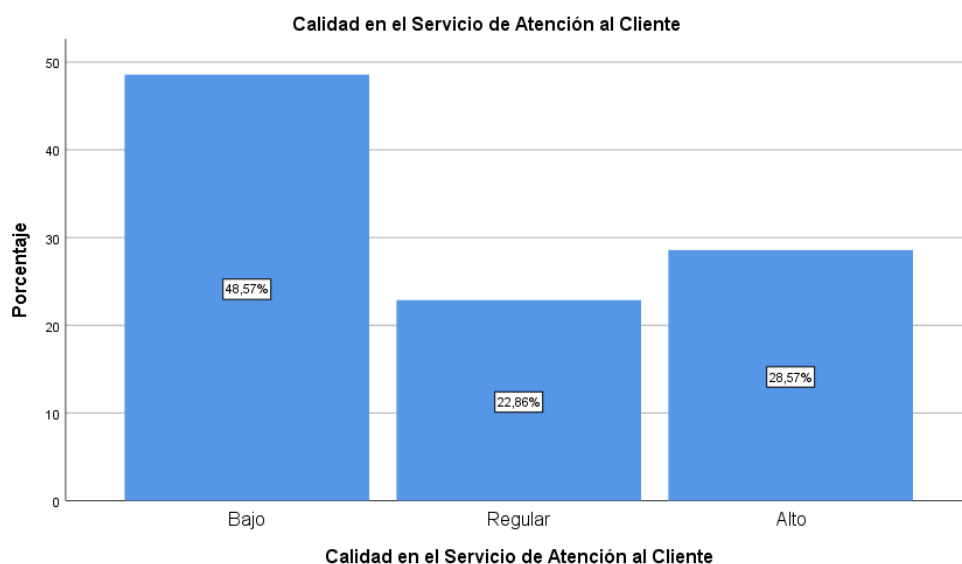
Tabla 26

*Niveles del indicador calidad en el servicio de atención al cliente según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande.*

### Calidad en el Servicio de Atención al Cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	17	48,6	48,6	48,6
	Regular	8	22,9	22,9	71,4
	Alto	10	28,6	28,6	100,0
Total		35	100,0	100,0	

*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la Cooperativa Agraria Río Grande.*



*Figura 23: Niveles del indicador calidad en el servicio de atención al cliente según colaboradores de la Cooperativa de Agraria Río Grande.*

*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la Cooperativa Agraria Río Grande.*

**Interpretación:**

En la tabla 26, se puede observar que la mayor proporción de colaboradores encuestados (48.57%) manifestó que el indicador calidad en el servicio de atención al cliente de la variable Productividad en la Cooperativa se percibe en un nivel bajo. Asimismo, se observa que sólo el 22.86% de los trabajadores encuestados mencionaron que los niveles de calidad en el servicio de atención al cliente están en un nivel regular en la cooperativa.

### 3.3 Relación entre gestión de procesos e ingresos en la Cooperativa “Agraria Río Grande” del distrito de Cajamarca.

Tabla 27

*Relación de la gestión de procesos con la dimensión Ingresos en los colaboradores de la Cooperativa Agraria Río Grande*

		<b>Correlaciones</b>	
		Gestión de Procesos	Ingresos
Rho de Spearman	Gestión de Procesos	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	35
	Ingresos	Coeficiente de correlación	,779**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	35

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

*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la Cooperativa Agraria Río Grande.*

#### Interpretación:

Los resultados presentados en la Tabla 27, permiten determinar que existe correlación altamente significativa al 1% entre la variable gestión de procesos y la dimensión servicios (Significancia = 0.000). Lo cual nos permite comprobar la hipótesis específica de investigación. Asimismo, se logra identificar que según el coeficiente Rho de Spearman (0.779), existe una correlación positiva muy fuerte entre la variable y dimensión analizadas.



### 3.4 Relación entre gestión de procesos y recursos en la Cooperativa “Agraria Río Grande” del distrito de Cajamarca.

Tabla 28

*Relación de la gestión de procesos con la dimensión Recursos en los colaboradores de la Cooperativa Agraria Río Grande*

		<b>Correlaciones</b>	
		Gestión de Procesos	Recursos
Rho de Spearman	Gestión de Procesos	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	35
	Recursos	Coeficiente de correlación	,662**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	35

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

*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la Cooperativa Agraria Río Grande.*

#### Interpretación:

Los resultados presentados en la Tabla 28, permiten determinar que existe evidencia suficiente para comprobar una correlación altamente significativa al 1%, entre la variable gestión de procesos y la dimensión recursos (Significancia = 0.000). Lo cual nos permite comprobar la hipótesis específica de investigación. Asimismo, se logra identificar que según el coeficiente Rho de Spearman (0.662), existe una correlación positiva de nivel considerable entre la variable y dimensión analizadas, la gestión de procesos se correlaciona directamente con los recursos vale mencionar que cualquier modificación en la gestión de procesos los recursos de la empresa se verán modificados.

### 3.5 Relación entre gestión de procesos y servicios que brindan los colaboradores en la Cooperativa “Agraria Río Grande” del distrito de Cajamarca.

Tabla 29

*Relación de la gestión de procesos con la dimensión Servicios en los colaboradores de la Cooperativa Agraria Río Grande*

		<b>Correlaciones</b>		
		Gestión de Procesos	Servicios	
Rho de Spearman	Gestión de Procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,553**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	35	35
	Servicios	Coeficiente de correlación	,553**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	35	35

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

*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la Cooperativa Agraria Río Grande.*

#### Interpretación:

Los resultados presentados en la Tabla 29, permiten determinar que existe evidencia suficiente para comprobar una correlación altamente significativa al 1%, entre la variable gestión de procesos y la dimensión servicios (Significancia = 0.000). Lo cual nos permite comprobar la hipótesis específica de investigación. Asimismo, se logra identificar que según el coeficiente Rho de Spearman (0.553), existe una correlación positiva de nivel considerable entre la variable y dimensión analizadas, la gestión de procesos y los servicios se ven vinculados directamente vale decir que cualquier precisión en la gestión se verá reflejada directamente en los servicios que ofrece la cooperativa agraria “Río Grande”.

### 3.6 Relación entre gestión de procesos y productividad en la Cooperativa “Agraria Río Grande” del distrito de Cajamarca.

Tabla 30

*Relación de la gestión de procesos con la productividad en los colaboradores de la Cooperativa Agraria Río Grande*

		<b>Correlaciones</b>		
		Gestión de Procesos	Productividad	
Rho de Spearman	Gestión de Procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,841**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Productividad	Coeficiente de correlación	,841**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

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

*Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la Cooperativa Agraria Río Grande.*

**Interpretación:**

Los resultados presentados en la Tabla 30, permiten determinar que existe correlación altamente significativa al 1% entre la variable gestión de procesos y la variable productividad. Lo cual nos permite comprobar la hipótesis de investigación. Asimismo, se logra identificar que según el coeficiente Rho de Spearman (0.841), existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables de estudio, esto indica que la gestión de procesos se encuentra relacionada con la productividad vale decir que cualquier manifestación en la gestión de procesos recae directamente en la productividad de la cooperativa agraria “Río Grande”.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

Para realizar la aplicación de un instrumento de recolección de datos se procede a la respectiva validación estadística de dicho instrumento, siendo este aplicado a 15 trabajadores de la cooperativa, con un alfa de 0.72 se procedió a la toma de datos para los 35 trabajadores de la cooperativa. (Yaima, 2015).

Siendo las variables en estudio la gestión de procesos y la productividad, ante un nivel correlativo transversal el instrumento se aplicó sólo en un instante de tiempo durante el estudio, se procedió al análisis descriptivo el cual se enfoca directamente en las variables y las dimensiones mediante un análisis de nivel (Bajo, Regular, Alto). (Llanes Font et al., 2014) Acorde con la tabla 3, se observan un nivel de productividad regular en la cooperativa agraria “Río Grande”, esto manifiesta que aún no se ha implementado algún protocolo para la gestión de procesos, según Carrasco (2009), estos procesos deben estar implementados mediante una secuencia de actividades el cual parte como base a un organigrama.

En la tabla 5, se manifiestan los niveles proceso según los colaboradores, manifestándose un gran porcentaje en el nivel Alto, esto se muestra debido gran parte del personal se encuentra bien capacitado, comprende cada una de sus funciones en la cooperativa, sin embargo, el entender cada una de estas funciones no indica que no se necesite implementar algún protocolo para la gestión por procesos, ya que estos protocolos bien basados y aplicados pueden ser significativos para los trabajadores. (Sánchez et al., 2015).

En la tabla 6, se observan resultados de la organización según los colaboradores de la cooperativa “Río Grande”, se manifiesta una homogeneidad en los resultados que llevándolos a promedio son netamente regulares, es decir los trabajadores se organizan de manera regular para cumplir con las actividades y objetivos planteados.

Acorde con la tabla 7, se manifiestan los niveles de control para los trabajadores en la cooperativa, en promedio se manifiesta un nivel de control regular esto debido que los trabajadores en su gran mayoría presentan responsabilidad y experiencia al efectuar sus labores.

Con respecto a la tabla 14, los niveles de ingresos según los colaboradores oscilan en regular, lo que manifiesta que sus salarios concurren entre 1200 a 2500 nuevos soles, si bien es cierto el salario motiva la producción en un trabajador y esto se manifiesta en los colaboradores cuando se solicita productos.(Yesenia & Mamani, 2013).

En los diversos productos a presentar se sabe bien que estos se basan en los recursos para los cuales se tiene acceso es así que en la tabla 15, se manifiestan los niveles los niveles de recursos según los empleados, se observa que esta área se encuentra en un nivel lo que indica un riesgo en esta dimensión, para la gestión de procesos y la productividad.

Una vez concluida la etapa descriptiva del proyecto se procedió a correlacionar la variable gestión de procesos con cada una de las dimensiones de la variable productividad, en la tabla 22 se muestra la primera correlación, donde acorde con los resultados se manifiesta que la gestión de procesos y los ingresos se correlacionan significativamente en la cooperativa “Río Grande”, de igual manera se pueden apreciar resultados similares de correlación entre la gestión de procesos y los recursos en la tabla 23, la tabla 24 se manifiesta la correlación significativa entre la gestión de procesos y los servicios , así se manifiesta en los antecedentes en los estudios similares de Santos (2008), quien recaba resultados similares bajo una metodología distinta , así mismo realizando una correlación de variables, el resultado es inferencial ya que la gestión de procesos y la productividad en la cooperativa agraria “Río Grande” del distrito de Cajamarca se correlacionan significativamente, en los estudios de Llanes y Llanes (2017), se manifiesta también este tipo de correlación entre las variables

siendo prudente tomar en cuenta que el estudio no manipula las variables y los investigadores son entes externos a la problemática en la cooperativa.

## 4.2 Conclusiones

- De las variables gestión de procesos y productividad, en la cooperativa agraria “Río grande”, se concluye que la hipótesis general es aceptada, es decir mantienen una correlación directa y significativa, cada manipulación que se realice en la gestión de procesos se verá reflejada en la productividad de la empresa.
- En base a los niveles de gestión obtenidos, se puede manifestar que la cooperativa “Río Grande”, del distrito de Cajamarca, se encuentra en la implementación de estándares para sus procesos, esto puede afectar severamente la productividad.
- Como aún no se han implementado estándares para los procesos de calidad en la cooperativa “Río Grande”, del distrito de Cajamarca, los niveles de productividad se encuentran a un nivel regular, lo que manifiesta que la empresa tiene potencial para incrementar su productividad basándose en una buena gestión de procesos.
- En cuanto a la relación entre la gestión de procesos y los ingresos en los colaboradores, mediante la prueba de hipótesis se observa una correlación directa lo que indica que el incremento salarial se verá afectado por una nueva gestión de procesos, y será positivo siempre y cuando el sistema de gestión aborde la productividad y se centre en el colaborador.
- La relación entre la gestión de procesos y los recursos en los colaboradores, mediante la prueba de hipótesis se observa que existe una correlación directa

lo que vale decir que el recurso en cada uno de los trabajadores se ve afectado por la gestión de procesos en la cooperativa “Río Grande”, del distrito de Cajamarca.

- En la relación de gestión de procesos y servicios que mantienen cada uno de los colaboradores, se manifiesta una correlación directa en la cooperativa “Río Grande”, del distrito de Cajamarca lo que apunta que los servicios dependerán de un sistema de gestión de procesos el cual cambiara reinventara la productividad empresarial.



## REFERENCIAS

- De Parra, R. (2001). *Calidad, Productividad y Costos: Análisis de Relaciones entre estos Tres Conceptos\**.
- Henry, C., Cabrera, R., Alberto, C., León, M., & Andreu, M. P. (2017). PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN. *Revista Universidad y Sociedad*.  
<http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Hernandez, N. (2016). Generalización de la gestión de procesos como plataforma de trabajo. *Revista de Gerencia*. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgyps15-31.ggpp>
- Hernández Roberto, Fernández Carlos, B. M. (2014). *Metodología de la Investigación* (McGrawHill (ed.); 6ta ed.).
- Llanes-Font mlfon, M., & José Lorenzo-Llanes, E. (2017). Gestión integrada por procesos. Encadenamiento dinámico de interacciones relevantes para su despliegue / Process integrated management. Dynamic linking of interactions relevant to their deployment. *Revista Trimestral*, 23(1).
- Llanes Font, M., Lidia, C., Ii, I. G., Moreno Pino, M., & García Vidal, G. (2014). *De la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos From management by processes to the integrated administration by processes*.
- Medina León, A., Nogueira Rivera, D., & Hernández-Nariño, A. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo Procedure for process management: methods and support tools. *Revista Chilena de Ingeniería*, 27(2), 328–342.
- Nagles, N., Resumen, G., Nofal, P. :, & García, N. (2006). 87 *Revista EAN PRODUCTIVIDAD: Una propuesta desde la gestión del conocimiento*.
- Salas, A. (2018). *Métodos estadísticos para la Investigación Científica*.
- Sánchez, P., Ceballos, F., & Sánchez, G. (2015). Ciencia e Ingeniería Neogranadina. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 25(2), 137–150. <https://doi.org/10.18359/rcin.1436>
- Santos, A. C. (2008). *GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS LA PRODUCTIVIDAD DEL TRABAJO DEL TRABAJADOR DEL CONOCIMIENTO*.
- Yaima, D. (2015). Productividad de la innovación a través del emprendimiento corporativo. *UBR*.

Yesenia, C., & Mamani Javier. (2013). *COMUNI@CCION: Revista de*.  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449844867001>

## ANEXOS

## ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HPOTESIS	VARIABLES			METODOS Y TECNICAS
<p><b>GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de procesos y la productividad en la Cooperativa Agraria “Río Grande” del distrito de Cajamarca?</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de procesos y los ingresos en los colaboradores de la Cooperativa Agraria “Río Grande” del distrito de Cajamarca?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de procesos y los</p>	<p><b>GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión de procesos y la productividad en la Cooperativa Agraria “Río Grande” del distrito de Cajamarca</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <p>Describir los niveles de la gestión de procesos en la Cooperativa Agraria “Río Grande” del distrito de Cajamarca.</p> <p>Describir los niveles de productividad en la Cooperativa Agraria “Río Grande” del distrito de Cajamarca.</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de procesos</p>	<p><b>GENERAL</b></p> <p>La gestión de procesos y la productividad en la Cooperativa “Agraria Río Grande” del distrito de Cajamarca presentan una correlación directa.</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <p>La gestión de procesos y los ingresos de los trabajadores en la Cooperativa “Agraria Río Grande” del distrito de Cajamarca presentan una correlación positiva.</p> <p>La gestión de procesos y los recursos de los</p>	<p><b>IDENTIFICACION</b></p> <p><i>Variable 1:</i> Gestión de procesos</p> <p><i>Variable 2:</i> Productividad</p>	<p><b>DIMENSIONES</b></p> <p>Gestión de procesos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos</li> <li>• Organización</li> <li>• Control</li> </ul> <p>Productividad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresos</li> <li>• Recursos</li> <li>• Servicios</li> </ul>	<p><b>INDCADORES</b></p> <p><b>Procesos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Índice de cumplimiento</li> <li>✓ Índice de producción</li> </ul> <p><b>Organización:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ División organizacional</li> <li>✓ Estándares establecidos</li> <li>✓ Desempeño del personal</li> </ul> <p><b>Control:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Niveles de planificaciones</li> <li>✓ Niveles de transparencia</li> <li>✓ Niveles de evaluación</li> </ul> <p><b>Ingresos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Niveles de ventas</li> <li>✓ Niveles de producción</li> <li>✓ Niveles de marketing</li> </ul> <p><b>Recursos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Calidad de los insumos</li> <li>✓ Calidad de la mano de obra</li> <li>✓ Calidad del producto</li> </ul> <p><b>Servicios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Calidad en la entrega</li> </ul>	<p>TIPO: No Experimental</p> <p>NIVEL: Correlativo</p> <p>DISEÑO: Transversal-Correlacional</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M --&gt; O1     M --&gt; O2     O1 &lt;--&gt;  r  O2             </pre> </div> <p>M: Muestra O1: Ámbito de orientación personal de la acción tutorial O2: Educación emocional r: Relación entre las dos variables</p> <p><b>POBLACION:</b> Trabajadores de la cooperativa “Agraria Río Grande “del distrito de Cajamarca</p> <p><b>MUESTREO:</b> No probabilístico, censal</p> <p><b>MUESTRA:</b> 35 trabajadores.</p> <p><b>TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS</b></p>

<p>recursos en los colaboradores de la Cooperativa Agraria “Río Grande” del distrito de Cajamarca?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de procesos y los servicios en los colaboradores de la Cooperativa Agraria “Río Grande” del distrito de Cajamarca?</p>	<p>y los ingresos en los colaboradores la Cooperativa Agraria Río Grande” del distrito de Cajamarca.</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de procesos y los recursos en los colaboradores la Cooperativa Agraria Río Grande” del distrito de Cajamarca.</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de procesos y los servicios en los colaboradores de la Cooperativa Agraria Río Grande” del distrito de Cajamarca.</p>	<p>trabajadores en la Cooperativa “Agraria Río Grande” del distrito de Cajamarca presentan una correlación positiva.</p> <p>La gestión de procesos y los servicios de los trabajadores en la Cooperativa Agraria Río Grande” del distrito de Cajamarca presentan una correlación positiva.</p>			<p>✓ Calidad en el servicio de atención al cliente</p>	<p>Encuesta, cuestionario virtual</p> <p><b>TECNICAS DE ANALISIS DE DATOS</b></p> <p>Se realizó un análisis descriptivo y correlativo basado en Rho de Spearman</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## ANEXO 02: INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

Link: <https://forms.gle/5Rc1fnryvNN1r85h8>

### Cuestionario de recolección de datos

Llenar acorde a su situación, con la mayor sinceridad posible

¿El índice de cumplimiento por cada trabajador es?

- Bajo
- Regular
- Bueno

¿El índice de producción por cada trabajador es?

- Bajo
- Regular
- Bueno

¿El sistema organizacional de la empresa es?

- Malo
- Regular
- Bueno

¿Los estándares establecidos por la empresa son?

- Malo
- Regular
- Bueno

¿El desempeño del personal es?

- Malo
- Regular
- Bueno

¿Los niveles de planificación en la empresa son?

- Malo
- Regular
- Bueno

¿La transparencia en la empresa es?

- Malo
- Regular
- Bueno

¿El nivel de evaluación en la empresa es?

- Baja
- Media
- Alta



¿Los niveles de ingresos en los trabajadores son?

- Bajo (850-1200)
- Regular (1200-2500)
- Bueno (2500 a +)

¿Los niveles de producción de la empresa son?

- Bajo (0-50 und)
- Mediano (50-500 und)
- Alto (500 a + und)

¿El marketing utilizado por la empresa es?

- Malo
- Regular
- Bueno

¿La calidad de los insumos requeridos y utilizados son?

- Malos
- Regulares
- Buenos

¿La calidad de la mano de obra utilizada es ?

- Baja
- Media
- Alta

¿La calidad de salida del producto es?

- Baja
- Media
- Alta

¿El nivel de eficiencia en la entrega del producto es?

- Baja
- Media
- Alta

¿El nivel de atención brindado al consumidor es?

- Baja
- Media
- Alta

### ANEXO 03: DATA RECOLECTADA POR EL INSTRUMENTO

	1	2 D1_Procesos	3	4	5 D2_Organización	6	7	8 D3_Control
1	1	1	1	2	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	2	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1	1	1
13	2	2	2	2	2	2	2	2
14	2	2	2	2	2	2	2	2
15	2	2	2	2	2	2	1	2
16	2	2	2	2	2	2	2	2
17	1	2	2	2	3	2	2	2
18	2	2	2	2	2	2	2	2
19	2	2	2	2	2	2	2	2
20	3	2	3	1	2	2	2	2
21	1	2	2	2	2	2	2	2
22	2	3	3	2	2	2	2	2
23	2	2	2	2	2	2	2	2
24	2	2	2	2	2	2	2	2
25	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	2	3	3
28	2	3	3	2	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	2	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3

	9	10	11 D1_Ingresos	12	13	14 D2_Recursos	15	16 D3_Servicios
1	1	1	1	1	1	1	3	1
2	1	1	1	1	2	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	2	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1	1	1
13	3	1	3	2	2	1	3	2
14	3	2	3	3	3	2	2	2
15	1	3	3	2	1	2	2	3
16	3	3	3	3	1	3	3	3
17	3	3	1	2	1	2	2	3
18	1	3	3	2	3	3	1	2
19	2	3	2	2	1	2	2	3
20	2	2	3	2	1	1	3	3
21	3	3	1	2	2	1	2	2
22	3	2	1	2	2	2	2	1
23	2	2	1	2	3	1	1	2
24	3	1	1	2	1	3	3	3
25	1	3	1	2	1	3	1	3
26	2	3	3	3	3	1	3	2
27	3	3	1	2	3	2	2	3
28	3	3	3	3	1	3	1	1
29	2	3	3	3	3	2	3	3
30	3	2	3	3	1	3	1	1
31	3	3	3	3	1	1	1	1
32	1	1	2	1	1	2	2	2
33	1	3	3	2	3	2	3	3
34	1	1	3	2	3	3	2	2
35	3	1	1	2	1	2	3	3

Base de datos\_Cooperat.sav [ConjuntosDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 18 de 18 variables

	Gestion_proc	Productivdad	Procesos	Organización	Control	Ingresos	Recursos	Servicios	Indice_cu mplimiento	Division_o rg	Estandar es	Planificac iones	Transpare ncia	Ventas	Producció n	Producto	Entrega	Atencion_ cliente	var
1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	3	1	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	1	
14	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	
15	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	3	
16	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	
17	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	3	3	2	
18	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	1	
19	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	1	2	3	
20	2	2	3	2	2	2	2	1	3	3	1	2	2	2	2	2	3	3	
21	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3	3	1	2	
22	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	
24	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	
25	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	
26	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	1	3	2	
27	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	
28	3	2	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	
30	3	2	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	3	1	1	
31	3	2	3	3	3	3	1	1	3	2	3	3	3	3	3	1	1	1	
32	3	2	3	3	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	1	1	2	2	
33	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	
34	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	1	1	3	2	2	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Base de datos\_Cooperat.sav [ConjuntosDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Gestion_proc	Númérico	8	0	Gestión de Pro...	(1, Bajo)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	Productivdad	Númérico	8	0	Productivdad	(1, Bajo)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	Procesos	Númérico	8	0	Procesos	(1, Bajo)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	Organización	Númérico	8	0	Organización	(1, Bajo)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	Control	Númérico	8	0	Control	(1, Bajo)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	Ingresos	Númérico	8	0	Ingresos	(1, Bajo)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	Recursos	Númérico	8	0	Recursos	(1, Bajo)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	Servicios	Númérico	8	0	Servicios	(1, Bajo)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	Indice_cum...	Númérico	8	0	Índice de Cump...	(1, Bajo)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	Division_org	Númérico	8	0	División Organi...	(1, Bajo)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	Estandares	Númérico	8	0	Estandares Est...	(1, Bajo)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	Planificacio...	Númérico	8	0	Niveles de Plan...	(1, Bajo)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	Transparencia	Númérico	8	0	Niveles de Tran...	(1, Bajo)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	Ventas	Númérico	8	0	Niveles de Vent...	(1, Bajo)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	Producción	Númérico	8	0	Niveles de Prod...	(1, Bajo)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	Producto	Númérico	8	0	Calidad de Pro...	(1, Bajo)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	Entrega	Númérico	8	0	Calidad de Entr...	(1, Bajo)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	Atencion_cl...	Númérico	8	0	Calidad en el S...	(1, Bajo)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											
30											
31											
32											
33											
34											
35											
36											
37											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

## ANEXO 04: AUTORIZACIÓN PARA LA TOMA DE DATOS

“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”

### AUTORIZACION

El Gerente General de la **COOPERATIVA AGRARIA RIO GRANDE**, con RUC **26602438326**, con domicilio en el Jr. Francisco Gallardo Nro. S/N Bar. Chotapaccha Cajamarca – Cajamarca – Cajamarca: **Hace CONSTAR QUE**; La señora **ANGELICA JOHANA MARTOS LÓPEZ**, identificada con DNI 41346932, con domicilio en el Jr. Victoria Q-26 Barrio Nuevo Cajamarca y la señorita **CHARITO ANALI GALLARDO MARIN**, identificada con DNI 46542460, con domicilio en el Jr. Emancipación Barrio San Martín Cajamarca, cuentan con la autorización para llevar a cabo el trabajo de Tesis para obtener el grado de Ingeniero Industrial.

Se expide la presente AUTORIZACION, para los fines que estime por conveniente.

Cajamarca, 6 de agosto del 2020

  
COOP. AGRARIA RIO GRANDE  
Jimmy R. Llanos Chilón  
GERENTE GENERAL