



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

**Impacto social e innovación de procesos operativos en el
personal de negocios de Microfinanzas Grupal, Zona Babahoyo,
Ecuador, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Sarcos Troya, Esther Mariuxi (orcid.org/0000-0001-6000-8352)

ASESOR:

Dr. Márquez Yauri, Heyner Yuliano (orcid.org/0000-0002-1825-9542)

CO-ASESOR:

Mg. Benites Aliaga, Ricardo Steiman (orcid.org/0000-0002-8819-1651)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2023

Dedicatoria

La presente Tesis está dedicada a Dios, quien me ha guiado y me ha dado fortaleza para seguir adelante,

A mis seres queridos quienes han sido pilares fundamentales en mi vida.

A Mis hijos y a mis padres, mi gran motivación para cada día superarme.

A mi esposo, por creer siempre en mí.

Agradecimiento

A Dios;
Por la salud, su amor y bondad
Que me permiten crecer
de diversas formas.

A los docentes;
que, con sus enseñanzas y experiencias,
me han ayudado a lograr esta nueva meta.

A mis padres, esposo e hijos;
Que siempre están presentes en mis logros,
Y me han ofrecido el amor y calidez de la familia a la cual amo.

Índices de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índices de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Resultado de la prueba de normalidad (impacto social e innovación de procesos operativos)	21
Tabla 2. Resultado de prueba de correlación entre impacto social y la innovación de procesos operativos	21
Tabla 3. Resultado de prueba de correlación entre la innovación de procesos operativos y el cumplimiento de exigencias	22
Tabla 4. Resultado de prueba de correlación entre la innovación de procesos operativos y la creación de empleos	23
Tabla 5. Resultado de prueba de correlación entre la innovación de procesos operativos y la capacitación de los empleados	23

Índice de figuras

Figura 1. Opiniones de los trabajadores sobre el impacto social.....	19
Figura 2. Opiniones de los trabajadores sobre el cumplimiento de exigencias. ..	19
Figura 3. Opiniones de los trabajadores sobre la Innovación de procesos operativos	20
Figura 4. Opiniones de los trabajadores sobre la explotación	20

Resumen

El objetivo del presente estudio fue determinar la relación entre el impacto social y la innovación de procesos operativos en el personal de negocios de Microfinanzas Grupal, Zona Babahoyo, 2022 ante la presencia de falencias a nivel de productividad, asistencia online y comunicación organizacional. Para ello se ejecutó una metodología de investigación aplicada con enfoque cuantitativo de tipo básico y diseño no experimental, descriptivo correlacional, en lo que respecta a las variables de estudio está el impacto social y la innovación de procesos operativos tomando como población a 50 trabajadores del personal de negocios de Microfinanzas, se empleó una encuesta que luego fue procesada en SPSS. En los resultados se obtuvo que existe una correlación significativa con un p-valor $< 0,05$ y un Rho Spearman de 0,886 afirmando la relación directa entre las variables de estudio. Por lo tanto, se concluye con la aprobación de la hipótesis de investigación y se recomienda que los altos ejecutivos brinden a los trabajadores de la institución financiera del área de negocios las herramientas necesarias para innovar efectivamente sus procesos operativos y generar grandes beneficios a nivel productivo para el cumplimiento de las metas organizacionales.

Palabras clave: Impacto social, Procesos operativos, Personal de negocios, Banca privada, Microfinanzas.

Abstract

The objective of this present study was to determine the relationship between the social impact and the innovation of operational processes in the business personnel of Group Microfinance, Zona Babahoyo, 2022 in the presence of shortcomings at the level of productivity, online assistance and organizational communication. For this, an applied research methodology was carried out with a quantitative approach of a basic type and a non-experimental, descriptive correlational design, with regard to the study variables, the social impact and innovation of operational processes, taking 50 staff workers as a population. Microfinance business, a survey was used that was later processed in SPSS. In the results, it was obtained that there is a significant correlation with a p-value < 0.05 and a Rho Spearman of 0.886, affirming the direct relationship between the study variables. Therefore, it is concluded with the approval of the research hypothesis and it is recommended that the senior executives provide the workers of the financial institution in the business area with the necessary tools to effectively innovate their operational processes and generate great benefits at a productive level for the achievement of organizational goals.

Keywords: Social impact, Operational processes, Business personnel, Private banking, Microfinance.

I. INTRODUCCIÓN

Las empresas actualmente viven en un ambiente inestable que las empuja a cambiar para sobrevivir en el mercado. El entorno de competencia en el que operan les obliga a innovar y a emplear la gestión en conjunto con tecnologías como motores para lograr crecer y adecuarse a la organización (Abbas, 2020). La innovación como importante motor del crecimiento económico se considera como las nuevas formas de organización empresarial, nuevas fuentes de suministro y aceptación del mercado. Por tanto, una empresa es una entidad económica en la que se pone en práctica una idea de forma planificada y se satisfacen los requerimientos de los clientes sobre una actividad económica concreta. En este sentido, la innovación en las PYMES debe tener en cuenta las competencias del personal colaborador, la capacidad de desarrollar o mejorar nuevos productos y servicios, el desarrollo oportuno en los mercados en evolución y el proceso de desarrollo, así como adaptación a los nuevos comportamientos tecnológicos de las organizaciones para el logro del incremento de indicadores de rentabilidad en lo tocante a la gestión en el ámbito ecuatoriano (Mendoza, 2018).

La colaboración entre las diferentes unidades de la entidad y el mercado externo se transforma en un incentivo necesario para comprender los requerimientos de los clientes y desarrollar la capacidad de innovación a través de un proceso sistemático que es gestionado, implementado y monitoreado por la alta dirección para lograr una buena gobernanza (Solís et al., 2015). Por otra parte, la habilidad de innovación organizativa cultiva, asume, adecua y convierte la tecnología en hábitos de gestión, operativos y transaccionales de forma eficaz para ser valorada como innovadora y alcanzar los beneficios esperados mediante el desarrollo de capacidades que aseguren la competitividad en la buena gestión organizativa. Clasificación del proceso de innovación según el progreso del conocimiento, definido como exploración, explotación y ambidexteridad, que permite utilizar los recursos y las capacidades organizativas para ofrecer productos o servicios innovadores (Cuevas et al., 2019).

Por otro lado, las empresas quieren entender, perfeccionar y transmitir el impacto social de sus proyectos. De este modo, satisfacen las necesidades de los usuarios, los inversores, las poblaciones locales, la sociedad civil y otras partes interesadas, reforzando su marca y su imagen (Garavito et al., 2020). También puede ser una valiosa herramienta para desarrollar recursos de inversión con responsabilidad, así como la atracción y retención del talento para la obtención de una “licencia social para operar”, la cual, a su vez, permite la identificación de posibles riesgos u oportunidades de negocio (Macassi, 2018).

En este caso, se exploraron las variables de innovación de procesos empresariales e impacto social en el emprendimiento de los empleados de Microfinanzas Grupal. En contexto, la institución es un grupo financiero fundado en 1906 en Ecuador, comprometido con el desarrollo de los países en los que opera y sus poblaciones. Es el líder del mercado financiero en el Ecuador y, de hecho, también está presente en Perú, Colombia, España y Miami. La empresa ha puesto en marcha un proyecto denominado SIMA para mejorar los procesos mediante el uso de la tecnología para ayudar a optimizar los tiempos de respuesta de los equipos, aumentar la productividad, mejorar la eficiencia de los procesos comerciales y garantizar un seguimiento eficaz de la gestión in situ de los comerciantes de Microfinanzas Grupal.

Con la propuesta de un mejoramiento de los problemas identificados en el sistema operacional de la institución financiera, con el actual estudio se pretende corroborar si éste puede hacer más sustentable el servicio brindado de forma social y, por ende, si existe alguna relación directa entre el impacto social y la innovación de procesos operativos.

En este sentido se planteó la siguiente **PG**: ¿Cuál es la relación entre el impacto social y la innovación de procesos operativos en el personal de negocios de Microfinanzas Grupal, Zona Babahoyo, 2022?, por otro lado, están las siguientes **PE**: ¿Cuál es la relación entre la innovación de procesos operativos y el cumplimiento de exigencias en el personal de negocios de Microfinanzas Grupal?; ¿Cuál es la relación entre la innovación de procesos operativos y la creación de empleos en el

personal de negocios de Microfinanzas Grupal?; ¿Cuál es la relación entre la innovación de procesos operativos y la capacitación de los empleados en el personal de negocios de Microfinanzas Grupal?

El estudio se justificó teóricamente porque recogió información sobre cómo se relacionó el impacto social y la innovación de procesos pudiendo aportar información para que la institución tome mejores decisiones de gestión (Mendoza, 2018). En la práctica, permitió conocer el estado y la relación de las variables en Microfinanzas Grupal, lo que ayudaría a la institución a generar estrategias para incrementar los niveles de dichas variables. Por último, desde el punto de vista metodológico, el estudio proporcionó herramientas validadas para la recogida de datos y el proceso de investigación que fue basado en un método científico que pudiese reproducirse en futuros estudios.

Por lo antes ya mencionado la presente investigación posee el siguiente **OG**: Determinar la relación entre el impacto social y la innovación de procesos operativos en el personal de negocios de Microfinanzas Grupal, Zona Babahoyo, 2022. Y como **OE**: Conocer la relación entre la innovación de procesos operativos y el cumplimiento de exigencias en el personal de negocios de Microfinanzas Grupal; Analizar la relación entre la innovación de procesos operativos y la creación de empleos en el personal de negocios de Microfinanzas Grupal; Definir la relación entre la innovación de procesos operativos y la capacitación de los empleados en el personal de negocios de Microfinanzas Grupal.

Así mismo, se plantea la **HG**: Existe una correlación positiva entre el impacto social y la innovación de procesos operativos en el personal de negocios de Microfinanzas Grupal, Zona Babahoyo, Ecuador 2022. Y como **H.E**: se tuvo: Existe una correlación positiva entre la innovación de procesos operativos y el cumplimiento de exigencias en el personal de negocios de Microfinanzas Grupal; Existe una correlación positiva entre la innovación de procesos operativos y la creación de empleos en el personal de negocios de Microfinanzas Grupal; Existe una correlación positiva entre la innovación de procesos operativos y la capacitación de los empleados en el personal de negocios de Microfinanzas Grupal.

II. MARCO TEÓRICO

Como fundamento teórico del estudio, se presentaron investigaciones previas sobre las variables objeto de estudio, en el ámbito internacional Urrea et al. (2018) en su artículo cuyo objetivo fue evaluar el impacto social de los egresados de una sociedad universitaria Minuta de Dios, concretamente los egresados de la Facultad de Educación Física, Ocio y Deporte. La población estuvo conformada por 491 estudiantes, de los cuales 191 fueron seleccionados al azar como muestra. En el estudio se utilizó un método mixto y los instrumentos fueron un cuestionario y una entrevista abierta. Los resultados mostraron que los titulados del sector servicios son creativos e innovadores, y la principal dificultad expresada por los titulados fue la escasa posibilidad de acceder a una formación actualizada.

Vega et al. (2020) cuyo estudio tuvo como objetivo analizar la innovación de los procesos de atención al cliente en el departamento de registro de la Universidad de Barranquilla, Colombia. El estudio fue cuantitativo y correlacional. Para evaluar la relación entre la innovación y el servicio al cliente se utilizó una encuesta con escala Likert de 30 puntos realizada a 398 estudiantes. El análisis estadístico reveló relaciones significativas entre la innovación y los factores de servicio al cliente evaluados. Sin embargo, las relaciones más significativas se encontraron para los factores exploración y ambidexteridad, siendo la exploración menos significativa. La conclusión fue que el potencial de innovación de las instalaciones estuvo ampliamente desarrollado, pero que es necesario más esfuerzos, especialmente en el ámbito de la explotación.

Siguiendo a Murillo (2020) el objetivo del estudio fue desarrollar una herramienta de gestión del impacto social para organizaciones o proyectos cuya misión fuese promover el empleo inclusivo. La herramienta propuesta fue una adaptación del mapa estratégico y del cuadro de mando integral (BSC) para las empresas sociales. El proyecto propuso un BSC con 54 índices cuantitativos y cualitativos vinculados a 21 objetivos específicos, la mayoría de los cuales fueron habituales en las entidades que se dedican al empleo inclusivo. Los indicadores se

determinaron a partir de un diagnóstico estratégico de dos organizaciones/proyectos. Tras haber probado la herramienta, quedó claro que su uso en las organizaciones comunitarias podría aportar una serie de beneficios, no sólo en términos de planificación y seguimiento de las actividades, sino también en términos de comunicación y responsabilidad.

En su artículo, Espinoza et al. (2019) pretendieron caracterizar los procesos de innovación para el desarrollo de las MIPYMES empresas que participan en el mercado turístico del Río Sonora. Se realizó una entrevista semiestructurada a un grupo de 20 empresas seleccionadas al azar. Los tipos de innovación más utilizados por las empresas fueron las innovaciones de proceso y de marketing, mientras que las innovaciones organizativas tuvieron el menor índice de adopción. La principal motivación para la innovación era satisfacer la demanda. La contribución de este estudio fue aportar pruebas empíricas de la adopción de innovaciones por parte de las MIPYMES rurales, algo que no se aborda suficientemente en la literatura académica.

Así mismo, Bermúdez y Mejías (2018) se propusieron buscar en Google Scholar información sobre investigaciones relevantes desde 2012, centrándose en trabajos empíricos. El método sistémico-dialéctico se utilizó para evaluar las tendencias, revisar la literatura de referencia y comparar los resultados presentados con el estado de los conocimientos sobre la RSE. Deben ser flexibles y estar cerca de la dirección, la comunidad y los empleados para integrar la RSE en las operaciones empresariales. Las PYMES necesitaron formalizar sus acciones y gestionar sus procesos, adoptar prácticas éticas y socialmente responsables para racionalizar sus operaciones y crear medios de subsistencia, lo que reducirá los costes del uso de los recursos y aumentará los beneficios no económicos de la mejora de las relaciones con las partes interesadas. En resumen, se necesita mejorar la forma en que implementan, planifican, ejecutan y comunican las actividades de RSE.

A nivel nacional, Corral et al. (2020) propusieron la competencia de innovación en el proceso educativo como una forma de desarrollar profesionales de la educación que, al trabajar como profesores, sean creativos y emprendedores a través de la integración contextual de la enseñanza con las conexiones y la investigación. Se elaboró utilizando los métodos de revisión de documentos y prueba de chi-cuadrado. Como resultado, se concluyó que la competencia en innovación educativa es una cualidad que debe poseer el docente para sistematizar alternativas para crear nuevas estrategias u opciones en la enseñanza, el aprendizaje, la educación y el desarrollo personal de los estudiantes que contribuyan a mejorar la calidad del proceso educativo.

Vergara et al. (2020), en su trabajo sobre el análisis de los estados financieros según la presencia o ausencia de la responsabilidad social de las empresas, presentó un problema latente en un contexto global y local y cuestionó los beneficios de la responsabilidad social de las empresas en la aplicación de estas prácticas y su relevancia. El estudio se basó en un enfoque cuantitativo y de carácter exploratorio-contextual. La muestra de la encuesta incluyó 500 empresas con mayor volumen de negocio. Por lo tanto, la probabilidad de que una empresa aplique con éxito prácticas de responsabilidad social y de que estas prácticas tengan un impacto en los resultados financieros fue alta. Por lo tanto, se pudo concluir que las empresas con mejores prácticas de RSE tienen un impacto directo en los resultados financieros.

Guachamín (2018) utilizó a Adelca Acería del Ecuador en su estudio para evaluar los procesos de innovación en el subsector del acero. Por lo tanto, en este estudio se utilizó un cuestionario basado en el modelo CRI (Capacidades, Resultados, Impactos) como herramienta para evaluar la innovación en Adelca. El cuestionario se aplicó a una muestra de 69 empleados del departamento de aplicaciones para medir el estado real de la innovación en la empresa. El instrumento se probó mediante el criterio alfa de Cronbach, y los valores superiores a 0,7 se consideraron aceptables y fiables. Los valores obtenidos mostraron que la innovación

en Adelca es mayor que en otros sectores y se proponen estrategias para subsanar las deficiencias detectadas.

En su artículo, Fernández et al. (2018) trataron de analizar las prácticas de gestión del capital humano como factor estratégico que influye en el rendimiento de estas organizaciones. Para ello, se realizó un estudio analítico transversal entre las PYMES del sector de alojamiento del cantón de Machala, provincia de El Oro, Ecuador. Se aplicaron métodos teóricos como las técnicas de análisis sintético e histórico-lógico, y se utilizaron empíricamente el análisis de documentos, la observación, las entrevistas y los cuestionarios. La conclusión fue que la utilización de los recursos humanos en la industria del turismo es inadecuada, lo que afectó a la competitividad de las PYME del cantón de Mahalla y tienen prácticas inadecuadas en materia de selección de recursos humanos, formación y desarrollo, remuneración, evaluación del rendimiento e innovación, lo que las hizo más vulnerables a los constantes desafíos de una industria tan exigente como la del turismo y fue un factor limitante para lograr y mantener su competitividad a largo plazo.

Desde una perspectiva teórica, algunos términos necesitaron ser aclarados. El término "impacto social" es muy extenso y puede hacer referencia a cualquier cosa que afecte a la situación de los individuos y las sociedades (Afhami, 2021). Las empresas tienen múltiples impactos en la sociedad mediante el acceso a productos y servicios, la creación de empleo, la formación de los empleados, el desarrollo de infraestructuras, el suministro de materias primas, la transmisión de tecnología, el pago de impuestos, etc. (Riggin et al., 2019). Las empresas quieren entender, perfeccionar y transmitir el efecto social de sus proyectos y actividades. De este modo, cubren las expectativas de los clientes y otras partes interesadas, y refuerzan su reputación e imagen de marca (Manohar, 2019).

Además, también puede ser una herramienta útil para desarrollar fuentes de inversión responsable, atraer y retener el talento, obtener una "licencia social para operar", identificar riesgos potenciales y nuevas oportunidades de negocio, y apoyar la toma de decisiones (Raza et al., 2021). Además,

medir el impacto social de una empresa tiene los siguientes beneficios: Cumplimiento de la normativa, acceso a la financiación, aumento de la transparencia, mejora de las relaciones con las partes interesadas, mejora de la reputación, aumento del atractivo, motivación y retención de los empleados, mejora de la identificación y gestión de riesgos, mejora de la toma de decisiones y nuevas oportunidades de negocio (Islam et al., 2020).

Aunque la medición del impacto social es una práctica relativamente nueva en el sector empresarial privado, no es ajena a la medición del impacto en general. Casi desde el principio, las empresas han medido el impacto económico de sus operaciones en sus informes de resultados e informes financieros anuales, en los que informan de sus resultados económicos a los accionistas y acreedores (Chakraborty y Jha, 2019).

Todo proceso de medición del impacto social puede caracterizarse por una serie de pasos comunes a la mayoría de los métodos existentes, que constan de cinco etapas o fases. En primer lugar, hay que definir los objetivos y el alcance de la evaluación de impacto. En segundo lugar, analizar las diferentes partes interesadas y su nivel de participación. A continuación, medir los resultados e impactos relevantes utilizando indicadores significativos. A continuación, deben verificarse los resultados obtenidos y el valor añadido para las partes interesadas. Por último, los datos deben ser controlados regularmente y la información debe ser compartida interna o externamente (Tian et al., 2020) (Vintró et al., 2021).

En base a lo descrito, el impacto social dentro de la presente investigación va a estar evaluado a través de tres dimensiones, la primera corresponde al cumplimiento de las exigencias misma que se define como “los procesos y estrategias de cumplimiento normativo brindan orientación a las organizaciones a medida que se esfuerzan por alcanzar sus objetivos comerciales. Los informes de auditoría que prueban el cumplimiento ayudan a las empresas a promocionarse ante los clientes” (Cole, 2020).

Hay un creciente interés entre las organizaciones sin fines de lucro en los enfoques para medir su impacto social. Si bien los poseedores de

recursos externos pueden ejercer el control, también es necesario comprender las respuestas de las propias organizaciones mediante el cumplimiento de las exigencias de sus clientes. El control puede ejercerse formal y directamente, a través de requisitos de evaluación vinculados a los contratos, y puede ejercerse indirectamente, a través de normas donde los individuos y las organizaciones buscan aprobación y verificación. Sin embargo, hay evidencia emergente de que las organizaciones no están viendo la práctica de la evaluación como una simple forma de cumplimiento para los poseedores de los recursos (Pritchard et al., 2012).

En consecuencia, las métricas de cumplimiento provienen de muchas fuentes potenciales: encuestas culturales, evaluaciones de riesgos, divulgaciones y su línea de ayuda, por nombrar algunas. Pero sin una estrategia o sin saber qué métricas de desempeño del programa de cumplimiento está tratando de medir, los datos sin procesar pueden ser abrumadores (Sobel et al., 2018). Una vez definido esto, se pasa a la segunda dimensión que corresponde a la generación de empleo ya que se propicia como un pilar fundamental para el crecimiento económico saludable. Cuando se crean puestos de trabajo, nuestra economía también crece, y cada vez que las personas trabajan y pueden valerse por sí mismas, la moral aumenta y las cosas se estabilizan. Entonces, los trabajos crean ganancias, lo que crea demanda (Resico, 2008).

En conjunto, el papel del crecimiento económico puede cubrir un área mucho más amplia en lo que respecta a la creación de empleo. Cuando la tasa de beneficios de la creación de empleo es alta, la gente aumentará el gasto y esto provocará un efecto multiplicador positivo que ayudará a incrementar el crecimiento económico (Velázquez, 2015). La creación de empleo reduce el paro, cuanto más puestos de trabajo se crean, más gente trabaja. la creación de empleo reduce la tasa de pobreza, cuando las personas están empleadas, podrán mantener a sus hijos y a sí mismos (ONU, 2009).

La capacitación de los empleados debe estar en la cima de las estrategias de aprendizaje de la mayoría de las organizaciones. Por lo consiguiente,

cuando se ofrece a los empleados oportunidades de capacitación para el desarrollo personal y profesional, se crea una cultura de aprendizaje que beneficia a toda la organización (Arias et al., 2020). Por ende, los trabajadores pueden desarrollar una variedad de habilidades para lograr sus objetivos profesionales mientras el dueño de la empresa se beneficia de una mayor participación y productividad de los empleados derivada de las iniciativas de capacitación (Fernández N., 2002).

Está claro que el aprendizaje beneficia a los trabajadores y, en última instancia, es bueno para la organización. Las empresas que crean y ejecutan una sólida estrategia de aprendizaje empresarial también experimentarán otros impactos positivos y estos beneficios se extienden mucho más allá de las ventajas esperadas, como una mayor eficiencia (Duarte, 2004). Además de mantener a los trabajadores comprometidos, existen otras razones para que las organizaciones construyan una poderosa estrategia de aprendizaje y desarrollo (López, 2013).

Las empresas actuales viven en un entorno en constante cambio y deben transformarse para mantenerse en el mercado. La innovación como elemento importante del desarrollo económico. Pueden dividirse en innovaciones de producto, nuevas formas de organización empresarial, nuevos métodos de producción, nuevas fuentes y aceptación del mercado. Las dividen en innovaciones de productos, innovaciones de procesos empresariales e innovaciones de marketing, que aumentan el grado de cambio en el funcionamiento de las organizaciones, permiten innovar en diferentes enfoques empresariales y refuerzan las áreas que requieren mejoras en los procesos científicos, técnicos, empresariales y financieros necesarios para el desarrollo comercial exitoso de nuevos productos o servicios (Ahmad y Van, 2020).

Dicha innovación es la capacidad de una organización para introducir nuevas formas de hacer las cosas y alcanzar los objetivos, contribuyendo así a una ventaja competitiva. La necesidad de innovación organizativa es especialmente evidente cuando los profundos cambios del entorno amenazan la supervivencia de las empresas. Por ejemplo, la pandemia

de Co-Vid 19 supuso grandes retos para las empresas, como la introducción del teletrabajo, la falta de liquidez, el descenso de las ventas, la reducción de personal por problemas de salud y otros. Además, es la mejora o introducción de nuevos procedimientos en la producción, distribución, logística y otros procesos que aumentan la productividad de las empresas. Por ejemplo, adaptar los modelos de trabajo o evaluar a los empleados en función de los proyectos y no de las horas de trabajo (Husada, 2018).

Los cambios suelen estar relacionados con la tecnología utilizada, el software de producción o los equipos empleados. No puede haber innovación si la productividad y la eficiencia se mantienen en el mismo nivel o son inferiores a las anteriores. Los cambios realizados deben aumentar la capacidad de producción en comparación con los procesos conocidos (Morales et al., 2020). En algunos casos, un nuevo planteamiento puede ser más que suficiente para modificar por completo los resultados alcanzados, mientras que en otros puede ser necesario un rediseño completo del procedimiento para aumentar la productividad (Baiyere et al., 2020).

Los métodos de producción se refieren a los métodos, equipos y programas informáticos utilizados para producir bienes o servicios. Cuando hablamos de innovación en los métodos de producción, podemos hablar de nuevos equipos que automatizan la línea de producción, como una nueva serie de robots con inteligencia artificial que pueden realizar la misma tarea que tres humanos en menos tiempo (Geanina et al., 2018). Para muchas empresas, la innovación es la clave para sobrevivir y fortalecerse o perecer ante la enorme competencia que ofrece lo mismo que ellas. Toda estrategia de innovación debe incorporar soluciones creativas, estimular la creatividad de los empleados para encontrar esa chispa y desarrollarla eficazmente. No es una tarea fácil, pero si se hace correctamente, el resultado será extraordinario (Muzaffar et al., 2018).

En este sentido, la innovación de los procedimientos empresariales aporta numerosas ventajas a las empresas. En primer lugar, ayuda a cubrir las

exigencias de los clientes y a resolver sus problemas. Permite a las empresas reducir gastos optimizando los recursos y encontrando nuevas formas de mejorar la rentabilidad. Una política de innovación eficaz retiene el talento, motiva e inspira a los empleados, que encuentran un lugar donde desarrollar su creatividad (Flores et al., 2020). En la presente investigación, la innovación de procesos operativos en el presente estudio posee la participación de 3 dimensiones: explotación, exploración y ambidestreza. Literalmente, ambidestreza es poder usar ambas manos con igual efectividad. Así mismo, en las organizaciones, se trata de equilibrar dos capacidades aparentemente opuestas: Explotación y Exploración.

En lo concerniente a “la explotación incluye refinamiento, producción, eficiencia, selección, implementación, ejecución” (Solís et al., 2015). Es así que se determina que la explotación es lo que la mayoría de las empresas ya hacen bien. Es la visión 20/20 que la mayoría de las empresas hacen bien; ofrece una sensación de control porque podemos mirar lo que nos rodea y examinar lo que vemos. Se trata de mirar el pasado y el presente y conocer nuestras fortalezas. En este sentido, en la explotación se aprende a evaluar críticamente y seleccionar los mejores medios para abordar la estrategia, pero podría decirse que está bastante centrado en la explotación, ya que aprendemos a identificar errores pasados, reconfigurar activos, reestructurar, realizar análisis de necesidades, análisis de brechas y, básicamente, valorar datos duros (Freire,2008).

Además, se indica que la explotación forma parte de la innovación que surge de los activos existentes de la organización y los mejora a través de la innovación. Este tipo de innovación es relativamente moderada, centrada principalmente en la mejora y la eficiencia: la mayoría de los gerentes de las organizaciones se sienten cómodos con ella. Se trata de cuestiones familiares para ellos: mejorar los productos existentes, mejorar el producto para un mercado próximo, etc. Conocen a los clientes y sus

expectativas y, por lo tanto, les resulta relativamente fácil abordar el desafío de explotar (Ahmed et al., 2012).

Como segunda dimensión está la exploración misma que “está descrita por conceptos como "búsqueda, variación, toma de riesgos, experimentación, juego, flexibilidad, descubrimiento, innovación” (Solís et al., 2015). Siendo así que Ahmed et al. (2012) indica que la exploración se trata de mirar hacia adelante. No sabemos cómo será el futuro, pero ciertamente podemos diversificarnos y explorar nuestras oportunidades antes de seguir adelante. Como organizaciones, podemos pensar en ello como mirar hacia adelante a través del parabrisas en lugar de conducir con los ojos en el retrovisor. Todas las organizaciones son únicas, al igual que las formas en que exploramos el futuro.

En cualquier caso, la ambidestreza siempre tendrá más éxito si forma parte de la cultura de su organización. Después de todo, sin volvernos demasiado "suaves y confusos", estamos todos juntos en esto. La última dimensión abarca la ambidestreza organizacional haciendo referencia "a las rutinas y procesos mediante los cuales las organizaciones movilizan, coordinan e integran conjuntamente esfuerzos de exploración y de explotación" (Solís et al., 2015). La premisa central de la ambidestreza es que tanto la explotación como la exploración ayudan a las organizaciones a tener éxito.

Por tanto, la exploración se trata de mirar hacia adelante. No sabemos cómo será el futuro, pero ciertamente podemos diversificarnos y explorar nuestras oportunidades antes de seguir adelante. Todas las organizaciones son únicas, al igual que las formas en que exploramos el futuro. Algunas compañías tendrán divisiones para cada uno, algunas abordarán la exploración de una manera completamente diferente, siendo más planas y abiertas (Andriopoulos y Lewis, 2009). En cualquier caso, la ambidestreza siempre tendrá más éxito si forma parte de la cultura de su organización. Después de todo, sin ponernos demasiado 'suaves y confusos', estamos todos juntos en esto.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Esta tesis fue consistente con un enfoque cuantitativo de tipo aplicado, esto debido a que obligó la búsqueda de nuevos conocimientos en el área de la investigación y busca la objetividad, los procesos que se utilizaron para probar una hipótesis (Carrasco, 2019).

3.1.2. Diseño de investigación

- El diseño metodológico seleccionado fue no experimental, se utilizó un diseño descriptivo correlacional ya que las variables no son manipuladas y se enfoca en conocer cómo interactúan entre sí; también fue considerado transversal dado que los datos se recolectaron en un solo momento (Manterola et al., 2019).
- En cuanto al nivel de investigación adoptado para este estudio, llega a ser descriptivo y correlacional para reportar un conocimiento actual sobre las variables en estudio y el nivel de relaciones entre ellas (Arias et al., 2020).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Impacto social

- **Definición conceptual:** El término "impacto social" es muy extenso y puede hacer referencia a cualquier cosa que afecte a la condición de vida de las personas y las localidades. Las empresas tienen muchas repercusiones sociales, tanto positivas como negativas. Sin embargo, la mayoría de las empresas no tienen un impacto social (Guachamín, 2018).
- **Definición operacional:** Es el impacto que genera la empresa a la sociedad y la mejora que puede ofrecer a la misma, haciéndola más sólida frente a los ojos de las comunidades cercanas. Ante ello, se ejecuta un cuestionario de preguntas y sus respectivos indicadores

para conocer la manera en que se está desarrollando el Impacto Social en la institución financiera.

- **Indicadores:** Exigencias de los clientes, exigencia de los empleados, nuevas oportunidades, empleos locales, mejora de las habilidades de los empleados, mejor mano de obra calificada, mejora de la calidad de los recursos humanos.
- **Escala de medición:** Ordinal.

Variable 2: Innovación de procesos operativos

- **Definición conceptual:** La innovación de procesos es cualquier cambio significativo en la forma de llevar a cabo una tarea concreta. La innovación no sólo significa crear algo completamente nuevo, sino también cambiar algo de tal manera que se cree un proceso completamente diferente al anterior. Los cambios suelen referirse a las técnicas empleadas, el software de producción o el equipo utilizado (Bermudez y Mejías, 2018).
- **Definición operacional:** Es la mejora de los procesos de creación de bienes o servicios para mejorar su calidad o disminuir costos. En este sentido, también se emplea un cuestionario con sus respectivos indicadores para medir la situación de Innovación de procesos operativos y las oportunidades de mejora que se puedan desencadenar.
- **Indicadores:** Manejo tecnológico, acciones de mejora, cambios de mejora, adaptación, actualización constante, implementación de servicios novedosos, mejora del servicio, solución de errores, eficiencia de los procesos.
- **Escala de medición:** Ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población: Conforme con Carrasco (2019) una población corresponde al grupo de individuos de mayor interés; consistió en un grupo de objetos, circunstancias o personas que se desea estudiar. En el caso de estudio, la población estuvo conformada por el total de

50 trabajadores del personal de negocios de Microfinanzas Grupal, Zona Babahoyo, Ecuador, 2022.

- **Criterios de inclusión:** a) Ser personal de negocios de Microfinanzas Grupal, zona Babahoyo, Ecuador b) Desempeñar labores en el área de Microfinanzas, c) Encontrarse activo en la institución al momento de realizar el estudio.
- **Criterios de exclusión:** a) No ser parte del personal de negocios de Microfinanzas Grupal, zona Babahoyo, Ecuador b) Desempeñar labores en áreas diferentes al área de Microfinanzas, c) Encontrarse inactivo, por cualquier motivo, en el cumplimiento de sus labores.

3.3.2. Muestra: La muestra fue censal de los 50 trabajadores del personal de negocios de Microfinanzas Grupal, Zona Babahoyo, 2022, debido a que es un tamaño accesible y manejable por el investigador. Dicha decisión se basa en lo expuesto por Ramírez (2012), quien afirma que se toma al 100% de la población en una investigación al considerarse como un número manejable de individuos siendo simultaneo tanto con el universo, la población y la muestra. Por consiguiente, tuvo metodología no probabilística y por conveniencia. Como lo apuntan Ñaupas et al. (2018) el muestreo sin probabilidad y el muestreo aleatorio se emplean cuando no es factible obtener una muestra probabilística por motivos de coste o tiempo.

3.3.3. Muestreo: El método de muestreo fue muy poco riguroso y se basó en la experiencia de los encuestados. El muestreo no aleatorio generalmente se realiza con ayuda de métodos de encuesta.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para obtener los datos de la muestra en la primera variable se hizo uso de la encuesta, según Sánchez et al. (2018) es un proceso en donde se ejecuta el instrumento para recoger datos reales a nuestra muestra seleccionada. Para la obtención de la información se utilizó el cuestionario, comprende un conjunto de interrogantes a los que se debe contestar. En todos los casos, las preguntas fueron formuladas lo más correctamente posible para evitar

confusiones o malentendidos. La redacción y la forma de formular las preguntas, así como el orden en que se formularon, determinaron en gran medida el tipo de resultados que pudieron obtenerse. El investigador también construyó el constructo mediante una escala de Likert, donde: 1 = totalmente de acuerdo, 2 = de acuerdo, 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = ligeramente de acuerdo y 5 = totalmente en desacuerdo.

3.5. Procedimientos

- **Recopilación de información:** En primer lugar, se recopiló información relacionado con las variables de estudio en diferentes repositorios de universidades, revistas y libros de diferentes idiomas.
- **Solicitud de permisos:** A los directores de la Microfinanzas Grupal.
- **Aplicación de las encuestas:** Después de haber conseguido el permiso, se contabilizó a los estudiantes que formaron parte de la investigación, así como también el permiso de participación de cada uno. Se procedió a aplicar el instrumento.
- **Generación de base de datos:** Se procedió a tabular la información utilizando el programa Microsoft Excel
- **Procedimiento de datos:** Se empleó el SPSS versión 27 para generar tablas y figuras acorde a los objetivos.
- **Análisis e interpretación:** Una vez obtenido las tablas y gráficos en base a los objetivos propuestos se realizó la interpretación de cada uno, para luego proponer las respectivas conclusiones.
- **Elaboración de informe:** Se describe toda la información obtenida en base a los objetivos con la finalidad de dar a conocer la relación entre el impacto social y la innovación de procesos operativos en el personal de negocios de Microfinanzas Grupal, Zona Babahoyo, Ecuador, 2022.

3.6. Método de análisis de datos

Para el análisis de datos se utilizó el programa de Microsoft Excel, para la construcción de la base de datos, de todos los resultados que se obtuvieron por la encuesta, después se trasladaron los datos al programa SPSS 27, se aplicó un análisis descriptivo para proceder a generar tablas y gráficos con

la finalidad de interpretar los resultados correspondientes y un análisis inferencial para determinar la relación entre las variables, mediante un coeficiente de correlación.

3.7. Aspectos éticos

De acuerdo con lo establecido por el Consejo Universitaria de la Universidad César Vallejo, se tomó en cuenta los siguientes aspectos éticos: El trabajo de investigación fue ejecutado por la responsabilidad del investigador según lo requerido por la investigación, garantizando el rigor científico en todo el proceso hasta su publicación teniendo en cuenta la información verídica y veraz. La información que se presentó en el estudio fue realizada con fuentes confiables y citadas debidamente, respetando los derechos de propiedad de otras investigaciones siendo nombradas en la investigación.

Además, en la investigación actual los principios éticos se basaron en la confiabilidad que se brindó en la data levantada y al reclutar participantes como fuente directa de información, además haberles mencionado a los participantes que son libres de elegir si quieren participar y sin ninguna repercusión negativa.

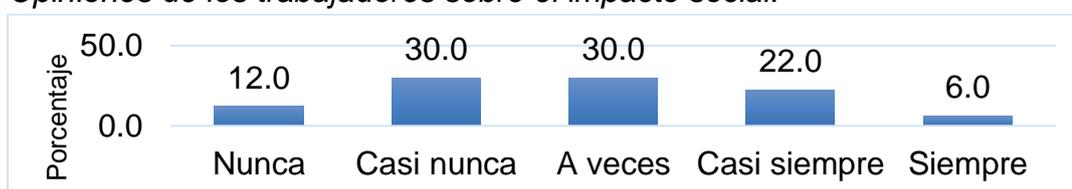
IV. RESULTADOS

4.1 Análisis Descriptivo

El análisis descriptivo de la sección 4.1. genera una perspectiva de los resultados en relación al objetivo general. Siendo así que en la figura 1, se mostró los resultados de las percepciones de los trabajadores sobre el impacto social que generó la empresa a la sociedad y la mejora que puede ofrecer a la misma, haciéndola más sólida frente a los ojos de las comunidades cercanas, las cuales fueron 30% a veces; 30% casi nunca; 22% siempre y 12% nunca.

Figura 1.

Opiniones de los trabajadores sobre el impacto social.

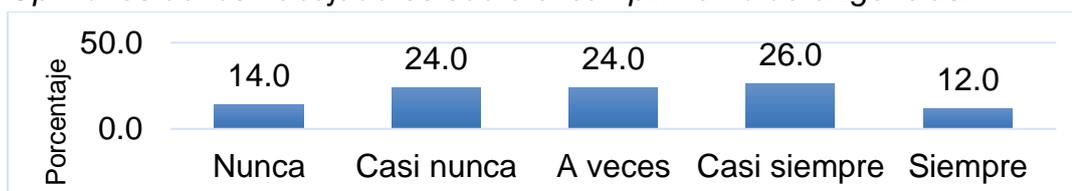


Fuente: Cuestionario sobre impacto social

En contraste, los resultados de la dimensión cumplimiento de exigencias se mostró en la figura 2, donde el 26% de los trabajadores opina casi siempre, el 24% a veces, el 24% casi nunca, el 14% nunca y el 12% siempre.

Figura 2.

Opiniones de los trabajadores sobre el cumplimiento de exigencias.

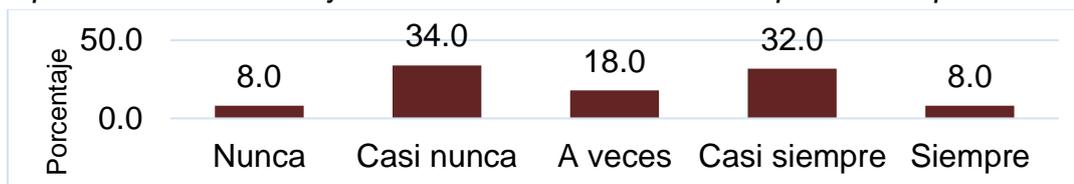


Fuente: Cuestionario sobre impacto social

Para la dimensión creación de empleos los resultados, denotaron que el 28% de los trabajadores manifestó casi nunca, el 26% casi siempre, el 22% a veces, el 18% nunca y el 6% siempre. Para la dimensión capacitación de empleados el 30% de los trabajadores opinaron casi nunca, el 24% casi siempre, el 20% a veces, el 18% nunca y el 8% siempre.

Figura 3.

Opiniones de los trabajadores sobre la Innovación de procesos operativos



Fuente: Cuestionario de innovación de procesos operativos

Para la variable Innovación de procesos operativos (figura 3), los resultados mostraron que el 34% de los empleados opina casi nunca manteniendo una tendencia hacia la negativa en los cambios experimentados. La dimensión explotación (Ver figura 4), indica similar inconformidad al mantener valores hacia un escenario negativo donde el 30% de los trabajadores manifestó casi nunca y el 14% nunca sumado a un 20% indeciso.

Figura 4.

Opiniones de los trabajadores sobre la explotación



Fuente: Cuestionario de innovación de procesos operativos

Así mismo, para la dimensión exploración el 30% de los trabajadores opinó casi siempre, el 28% casi nunca, el 20% a veces, el 14% nunca y el 8% siempre. Culminando con los resultados, la dimensión ambidestreza determinó que el 30% de los trabajadores opina casi siempre, el 26% a veces, el 22% casi nunca, el 8% nunca y el 14% siempre.

4.2 Análisis inferencial

Prueba de Normalidad

Ho: Los datos obtenidos del personal de negocios de Microfinanzas Grupal, provienen de una población que se distribuyen de forma normal. Ha: Los datos obtenidos del personal de negocios de Microfinanzas Grupal, no provienen de una población que se distribuyen de forma normal.

De acuerdo con los resultados de la tabla 1, se rechazó la hipótesis nula (H_0), y se concluyó que los datos obtenidos no provienen de una población con distribución normal (p . valor < 0.05). En consecuencia, se seleccionó el coeficiente Rho de Spearman (no paramétrico) para la prueba de hipótesis.

Tabla 1.

Resultado de la prueba de normalidad (impacto social e innovación de procesos operativos)

Variables	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Impacto Social	0,185	50	0,000
Innovación de los procesos operativos	0,223	50	0,000

Nota: Nivel de significancia 5%.

Hipótesis General

Ha: Existe una correlación positiva entre el impacto social y la innovación de procesos operativos en el personal de negocios de Microfinanzas Grupal, Zona Babahoyo, Ecuador 2022. H_0 : No existe una correlación positiva entre el impacto social y la innovación de procesos operativos en el personal de negocios de Microfinanzas Grupal, Zona Babahoyo, Ecuador 2022.

La correlación entre el impacto social y la innovación de procesos operativos ha resultado significativa (p . valor $< 0,05$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0), además el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0,886 en consecuencia se pudo afirmar que existe una correlación positiva entre el impacto social y la innovación de procesos operativos.

Tabla 2.

Resultado de prueba de correlación entre impacto social y la innovación de procesos operativos

			Innovación de procesos operativos	Impacto Social
Rho de Spearman	Innovación de procesos operativos	Coeficiente de correlación	1,000	0,886**
		Sig. (bilateral)		0,001
	Impacto Social	N	50	50
		Coeficiente de correlación	0,886**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	
		N	50	50

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

Hipótesis específica 1

Se emplearon las hipótesis específicas para dar solución al objetivo específico 1, se buscó conocer si existe o no una positiva relación entre la innovación de procesos operativos y el cumplimiento de exigencias en el personal de negocios de Microfinanzas Grupal. Mediante la prueba estadística se obtuvo lo siguiente:

Tabla 3.

Resultado de prueba de correlación entre la innovación de procesos operativos y el cumplimiento de exigencias

		Innovación de procesos operativos	Cumplimiento de Exigencias
Rho de Spearman	Innovación de procesos operativos	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 0,000 50
	Cumplimiento de Exigencias	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,522** 1,000 50

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

La correlación demostró que entre la innovación de procesos operativos y el cumplimiento de exigencias ha resultado significativa (p. valor < 0,05). Por lo tanto, se decidió rechazar la hipótesis nula (Ho), además el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0,522 en consecuencia se pudo afirmar que existe una correlación positiva.

Hipótesis específica 2

Para brindar solución al objetivo específico 2 que analizó si existe o no la relación entre la innovación de procesos operativos y la creación de empleos en el personal de negocios de Microfinanzas Grupal, resultando lo siguiente:

La correlación entre la innovación de procesos operativos y la creación de empleos ha resultado significativa (p. valor < 0,05). Por lo tanto, se decidió rechazar la hipótesis nula (Ho), además el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0,921 en consecuencia se pudo afirmar que existe una correlación positiva.

Tabla 4.

Resultado de prueba de correlación entre la innovación de procesos operativos y la creación de empleos

			Innovación de procesos operativos	Creación de Empleos
Rho de Spearman	Innovación de procesos operativos	Coeficiente de correlación	1,000	0,921**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	50	50
	Creación de Empleos	Coeficiente de correlación	0,921**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	50	50

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

Hipótesis específica 3

Finalmente, en el objetivo específico 3 del estudio se planteó si existe o no la relación entre la innovación de procesos operativos y la capacitación de los empleados en el personal de negocios de Microfinanzas Grupal. En torno a ello, se concluyó que:

La correlación entre la innovación de procesos operativos y la capacitación de los empleados ha resultado significativa (p. valor < 0,05). Por lo tanto, se decidió rechazar la hipótesis nula (Ho), además el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0,921 en consecuencia se pudo afirmar que existe una correlación positiva.

Tabla 5.

Resultado de prueba de correlación entre la innovación de procesos operativos y la capacitación de los empleados

			Innovación de procesos operativos	Capacitación de los Empleados
Rho de Spearman	Innovación de procesos operativos	Coeficiente de correlación	1,000	0,905**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	50	50
	Capacitación de los Empleados	Coeficiente de correlación	0,905**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	50	50

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

V. DISCUSIÓN

Una vez realizado el análisis inferencial en base a coeficiente de sobre la variable Impacto Social y sobre la variable Innovación de Procesos con sus respectivas dimensiones e indicadores, se pudo hallar una correlación positiva que implica que ambas variables tienen una tendencia a incrementarse juntas, este resultado mostró un buen nivel respecto a la estructura de los procesos operativos de Microfinanzas grupal, se asumió relevante que las empresas establezcan comunicación y cooperación para garantizar condiciones favorables y necesarias para fortalecer la productividad e innovación.

El resultado de la prueba de normalidad realizada evidenció una correlación positiva entre el impacto social y la innovación de procesos operativos en el personal de negocios de Microfinanzas Grupal, Zona Babahoyo, Ecuador, 2022 al arrojar un resultado p. valor $< 0,05$ con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,886, en consecuencia se pudo afirmar que existe una correlación positiva entre la innovación de procesos operativos y el cumplimiento de exigencias en el personal de negocios de Microfinanzas Grupal.

En un contexto similar, los resultados obtenidos por Cadena et al. (2019) sobre el impacto al entorno social de la innovación de procesos dentro de su empresa analizada mediante un análisis inferencial con un enfoque cuantitativo de tipo no experimental y correlacional por medio del uso de los indicadores Chi cuadrado y Alfa de Cronbach en el sistema estadístico SPSS, evidenció una relación directa entre la agilidad empresarial para adoptar nuevos enfoques innovadores que mejoren la imagen empresarial, con resultados p. valor $< 0,05$. Sin embargo, también evidenció que, si bien se desarrolla en un buen nivel la variable innovación de producto e innovación de procesos, la variable organizacional se encuentra bajamente desarrollada por lo que determinó que su empresa se hallaba en un nivel medio, con un crecimiento modesto y sin resultados negativos.

Así mismo, el autor Vergara et al. (2020) obtuvo relaciones similares a los resultados de este trabajo, este autor realizó un análisis referente al impacto social de su empresa mediante un análisis de regresión logístico bivalente, por lo que al igual que la investigación ejecutada tiene un enfoque cuantitativo, el diseño correlacional explicativo y con revisión documental de empresas. Los investigadores hallaron que los efectos marginales y los ODDS calculados en su modelo propuesto mostraron una relación directa y positiva entre la variable de ingresos con resultados $r=0,410$ y una significancia de $p=0,002$, y las mejores prácticas de Responsabilidad Social con valores $r=0,330$ y significancia $p=0,001$, mostrando que las exigencias referentes a la responsabilidad social corporativa en empresas que brindan un servicio deben aplicar mejores prácticas en este factor, ya que incide directamente en los rendimientos económicos que la empresa obtendrá.

En continuidad al análisis realizado, se evaluó la variable Impacto social con sus dimensiones: respecto al cumplimiento de exigencias presentó valoraciones de nivel alto, con más del 50% de opiniones, la correlación entre la innovación de procesos operativos y el cumplimiento de exigencias obtuvo resultados p. valor $< 0,05$ con el coeficiente de correlación Rho de Spearman de $0,522$ resultando esta una correlación positiva entre la innovación de procesos operativos y el cumplimiento de exigencias en el personal analizado.

Esta correlación positiva es similar a los resultados de Bermúdez y Mejías (2018) referentes a su revisión del impacto de la responsabilidad social en PYMES mediante una regresión logística binomial cuyas dimensiones influyen positivamente en aspectos organizacionales como la calidad, el cumplimiento de expectativas del cliente, la creación de empleos, el desarrollo de la comunidad y las buenas prácticas laborales. El trabajo de estos autores mostró un promedio del 56,5 % en cumplimiento de las dimensiones mencionadas evidenciando el impacto positivo entre la responsabilidad social y los aspectos organizacionales como los más importantes para el establecimiento de estándares de medición ajustados a las Pymes, y posteriormente estas permitirían un desarrollo de un sistema

socialmente responsable y sostenible con el medio ambiente, permitiendo mejorar su imagen corporativa.

Sin embargo, una dimensión que al contrario tuvo opiniones polarizadas consistió en la creación de empleos, con un 46% de individuos encuestados que la valoraron en nivel bajo, un 22% con valoraciones neutrales y un 23% de valoraciones de nivel alto, a pesar de ello mediante el análisis inferencial se halló una correlación significativa de p . valor $< 0,05$) y coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,921 mostrando que la innovación de procesos operativos y la creación de empleos se desarrollan paralelamente.

Este resultado guarda relación con el obtenido por los autores Vega et al. (2020) mediante un enfoque cuantitativo con técnicas de medición numérica e indicadores estadísticos procesados en SPSS de 398 individuos, analizaron la capacidad de innovación en procesos de servicio al cliente en una institución orientada a la educación mediante un estudio correlacional hallando similarmente a los resultados del estudio de procesos operativos ya que existe una asociación poco relevante entre la creación de oportunidades, la cual se valoró en un 35,5% pero si una necesidad de mejorarlas para potenciar los demás indicadores.

Sin embargo, este estudio mostró en sus pruebas inferenciales de hipótesis relaciones de causalidad entre las variables relacionadas a factores organizacionales y a la innovación empresarial confirmando que estas poseen un grado estadístico significativo al presentar un $p < 0,05$ que muestra la alta influencia de la variable innovación al contribuir al desarrollo de competencias empresariales que le permiten a una empresa mejorar sus productos o servicios.

En la dimensión capacitación de empleados se observó que un 48% de encuestados que valoraron este aspecto en niveles bajos, un 20% de valoraciones neutrales y un 32% de valoraciones de nivel alto, lo que pudo sugerir que las capacitaciones que ofrece la empresa a sus empleados necesitan ser actualizadas para tener un mayor alcance, e incluso pudo ser estructuradas con otros enfoques que sigan lineamientos relacionados a la

innovación de procesos que se ve en la actualidad en varias empresas, finalmente la correlación fue significativa con un p. valor $< 0,05$ y coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,921.

Esto se asemejó a lo obtenido por Murillo (2020) en su análisis a una organización que fomentaba el empleo inclusivo en el que ejecutó como herramienta un Cuadro de Mando Integral, dado su origen metodológico descriptivo y práctico además del apoyo generado por las técnicas de revisión documental y el CMI. Donde el abordaje estadístico indico como resultado que el 26% de sus indicadores es de carácter cualitativo estrechamente vinculados a la perspectiva de impacto social y la innovación de procesos que deben darse en ambientes que desean fomentar la inclusividad.

En este trabajo el autor halló una relación de más del 45% entre la capacitación existente en ámbitos de gestión para su personal mostrando que en este modelo empresarial es de los factores más fundamentales a seguir al fomentar el potencial de innovación, la inclusividad y la tolerancia hacia otras diversidades para una empresa, que repercutirá en la calidad de su servicio. Respecto a la dimensión explotación, esta tuvo un 44% de valoraciones de nivel bajo, un 20% de valoraciones neutrales y un 36% de valoraciones de nivel alto, lo que sugiere que la empresa no se encuentra bien centrada en la mejora y la eficiencia, lo que dificultó la mejora de los productos existentes, los servicios brindados, etc.

Esto fue similar a los resultados de Espinoza et al. (2019) en el análisis que realizaron a PYMES turísticas con un análisis enfocado en dimensiones de innovación, marketing, exploración y explotación, como eje de análisis correlacional-descriptivo-exploratorio con una muestra finita de pymes que mediante un cuestionario se pudo observar en sus resultados que la explotación percibida de parte de trabajadores se relacionó muchas veces en errores en la planificación de procesos operativos. Al no poseer un esquema a seguir muchas veces se cae en una improvisación que retrasa la eficiencia del trabajo, los resultados de sus análisis valoraron a la explotación

con un 31% mientras la innovación obtuvo una calificación del 90% ya que según estos autores las empresas de la región priorizan las mejoras en sus operaciones para la producción de un bien o para brindar mejores servicios en lugar de mantener un equilibrio entre estos aspectos empresariales.

Los autores Cadena et al. (2019) en un estudio sobre la agilidad empresarial y los enfoques innovadores por medio de un análisis cuantitativo de diseño no experimental y con un cuestionario como técnica de análisis estadístico cuya tabulación de datos posteriormente fue procesado en SPSS. Los autores hallaron una relación directa entre la agilidad empresarial para adoptar enfoques innovadores con un p. valor $< 0,05$ detallaron que una parte de la agilidad empresarial buscó involucrar herramientas tecnológicas que ayuden a la gestión de los procesos operativos, estas pudieron fomentar la eficiencia e incluso colocar a la empresa como un referente de integración de herramientas tecnológicas a sus procesos, el potencial de innovación pudo ascender a más del 50% en futuros análisis por lo que se necesitaron más esfuerzos, especialmente en el ámbito de la explotación, para ofrecer servicios excepcionales que satisfagan plenamente las necesidades de los clientes.

Otra dimensión analizada consistió en la dimensión exploración con el 38% de valoraciones de nivel alto, el 42% de valoraciones de nivel bajo y un 20% de valoraciones neutras, también la dimensión ambidestreza mostró un 44% de valoraciones de nivel alto, un 26% de valoraciones neutras y 30% de valoraciones de nivel bajo, ambas dimensiones relacionadas al potencial de innovación desarrollado, mostrando que pueden ser necesarios más esfuerzos referentes a la exploración para llegar a brindar un servicio destacado que satisfagan plenamente las necesidades de los clientes.

Esto es similar a lo experimentado por Guachamín (2018) que analizó a una empresa de producción usando un modelo de Capacidades Resultados e Impactos para medir las subcategorías de la innovación de su empresa entre las que se hallaban la exploración, ambidestreza, explotación, fuentes para innovación gestión organizacional y gestión ambiental. Al emplear un análisis

correlacional de medida ordinal por data procesada en SPSS en concordancia al cuestionario ejecutado a los trabajadores, obtuvieron un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,950 que se considera excelente.

Sus análisis mostraron que la exploración presentó un 0,78, la ambi destreza 0,87, explotación 0,88, fuentes para innovación un 0,86, la gestión organizacional un coeficiente de 0,83 y gestión ambiental un 0,88, hallando fortalezas en las subcategorías de los procesos operativos y sus diferentes formas de estructurarlos evidenciando medias mayores en todas las subcategorías del modelo aplicado por lo que su nivel de innovación es mayor a la expectativa de otros sectores del mercado.

Otra correlación significativa hallada consistió en un análisis entre la innovación de procesos operativos y la capacitación de los empleados con p . valor $< 0,05$ y coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,921 mostrando que esta es positiva en consecuencia se pudo afirmar que existe una correlación positiva entre la innovación de procesos operativos y la capacitación de los empleados en el personal de negocios de Microfinanzas Grupal.

Resultados similares a lo obtenido por García (2018) al analizar la gestión laboral y social de una empresa de producción de energía empleando metodología de carácter cuantitativo y de tipo correlacional a través de una encuesta valorada en la escala Likert, los resultados evidenciaron una relación fuerte y positiva entre los procesos de capacitación que realiza la empresa y su impacto en su nivel de productividad e innovación. La autora observó que un 77% del personal encuestado afirmó haber mejorado su competencia profesional y haber obtenido nuevos conocimientos y habilidades para la solución de sus problemas técnicos con motivo de la formación técnica, finalmente el análisis inferencial demostró a un nivel de confianza del 95% se obtuvo una mediana general de 1 que evidencia la alta relación de las acciones de capacitación de la empresa como parte de la formación del capital humano tienen fuertes implicaciones en los niveles de productividad e innovación.

VI. CONCLUSIONES

En el desarrollo del presente trabajo se buscó determinar la relación entre el impacto social y la innovación de procesos operativos en el personal de negocios de Microfinanzas Grupal, Zona Babahoyo, Ecuador, 2022. Dicho análisis surge como una interrogante para los altos ejecutivos que pusieron en marcha el proyecto SIMA cuyo fin es el emplear tecnologías para tener una optimización de los tiempos de respuestas y demás mecanismos de atención al cliente.

1. Tras la premisa objetiva de conocer la relación entre la innovación de procesos operativos y el cumplimiento de exigencias en el personal de negocios de Microfinanzas Grupal, se pudo conocer que la postura de los trabajadores sobre la innovación de procesos operativos destaca que el 30% indica que casi nunca se da dicha situación a ello se le suma un 14% que indica nunca hacerse visible y una menor proporción indica que es algo aplicable pero que aún está en desarrollo.
2. Al analizar la relación entre la innovación de procesos operativos y la creación de empleos en el personal de negocios de Microfinanzas Grupal. Según datos de la encuesta empleada, el 28% de empleados indicó que la creación de empleo casi nunca es algo que se ve reflejado en los portales de trabajo y pertenecer a dicha entidad es por referencias personales de trabajadores internos, esto es apoyado por un 22% indicando a veces y el 18% sosteniendo que nunca.
3. Para definir la relación entre la innovación de procesos operativos y la capacitación de los empleados en el personal de negocios de Microfinanzas Grupal se empleó la encuesta y se obtuvo una postura del 30% de empleados indicando que casi nunca son sujetos a capacitaciones para mejorar su desempeño operativos. En cuanto al análisis estadístico, las variables estudiadas mantienen una participación significativa con p. valor < 0,05 y el Rho de Spearman es de 0,921 por que se culmina con la afirmación de que existe una correlación directa y positiva entre los procesos operativos y la capacitación de los empleados de Microfinanzas Grupal.

VII. RECOMENDACIONES

Al existir una correlación positiva entre las variables impacto social e innovación de procesos operativos del personal de negocios de Microfinanzas Grupal, se proponen las siguientes recomendaciones en base a los objetivos específicos y sus resultados.

1. Al presentarse falencias en la atención de las exigencias del personal de negocios de la entidad sujeta a estudios, se recomienda a los altos ejecutivos emplear espacios de escucha dentro de cada uno de los departamentos que conforman la institución financiera y de esta manera poder conocer el sentir de los colaboradores. Una vez conocida la situación de ellos, se espera que se tomen medidas viables como un incentivo o bonificación por logros mensuales, designación de un profesional del área de recursos humanos para que atienda las necesidades de los trabajadores y con ello optimizar el desempeño, así como la productividad empresarial.
2. La creación de empleo al ser un factor que está siendo poco dinamizado en Microfinanzas Grupal, se recomienda que el área de recursos humanos emplee conversaciones con la gerencia general y planifique la emisión de convocatorias extraordinarias para tentativos perfiles que puedan contar con conocimientos necesarios para un mejor desenvolvimiento socioeconómico de la entidad. Además, con ello se estima contribuir en la generación de empleo, mejora de la calidad de vida de los habitantes de un sector específico y el crecimiento organizacional.
3. Las capacitaciones son aspectos que deben implementarse de manera inmediata ya que de esta manera se puede complementar los conocimientos de los empleados y dentro de los cuales se puede crear un proceso asociativo hacia la mejora del desempeño laboral, por lo que la atención de las exigencias va a tener un mejor control y oportunidad de resolución cuando se originen en la institución financiera. El crecimiento del potencial laboral de los empleados va a permitir captar mayores clientes y con ello la necesidad de generar oportunidades de empleo, siendo así una mejora directa en los procesos operativos de la institución.

REFERENCIAS

- Abbas, J. (2020). Impact of total quality management on corporate green performance through the mediating role of corporate social responsibility. *Journal of Cleaner Production*, 242(1), 1-12. <https://sci-hubtw.hkvisa.net/10.1016/j.jclepro.2019.118458>
- Afhami, S. (2021). Role of Legal Consultants Education on Corporate Social Responsibility and Social Impact. *Journal of Social Studies Education Research*, 12(2), 1-11. <https://www.learntechlib.org/p/219842/>
- Ahmad, T., & Van, A. (2020). Business Process Management and Digital Innovations: A Systematic Literature Review. *Sustainability*, 12(17), 1-29. <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/17/6827>
- Ahmed, P., Shepherd, C., Ramos, L., & Ramos, C. (2012). *Administración de la innovación*. México: Pearson Educación.
- Andriopoulos, C., & Lewis, M. (2009). Exploitation-Exploration Tensions and Organizational Ambidexterity: Managing Paradoxes of Innovation. *Organizational Ambidexterity*, 20(4), 696-717. <https://www.jstor.org/stable/25614688>
- Arias, J., Covinos, M., & Cáceres, M. (2020). Formulación de los objetivos específicos desde el alcance correlacional en trabajos de investigación. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 237-247. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/73>
- Baiyere, A., Salmela, H., & Tapanainen, T. (2020). Digital transformation and the new logics of business process management. *European Journal of Information Systems*, 29(3), 238-259. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/0960085X.2020.1718007>
- BasuMallick, C. (2020). *What Is Employee Training? Definition, Program Types, Best Practices, and Examples*. Spiceworks: [https://www.spiceworks.com/hr/learning-development/articles/what-is-employee-training/#:~:text=Is%20Employee%20Training%3F-,Employee%20training%20is%20defined%20as%20a%20planned%20set%20of%20activities,learning%20and%20development%20\(L%26D\)](https://www.spiceworks.com/hr/learning-development/articles/what-is-employee-training/#:~:text=Is%20Employee%20Training%3F-,Employee%20training%20is%20defined%20as%20a%20planned%20set%20of%20activities,learning%20and%20development%20(L%26D)).
- Bermudez, Y., & Mejías, A. (2018). Medición de la responsabilidad social empresarial: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362018000300315
- Cadena, J., Pereira, N., & Perez, Z. (2019). La innovación y su incidencia en el crecimiento y desarrollo de las empresas del sector alimentos y bebidas del Distrito Metropolitano de Quito (Ecuador) durante el 2017. *Revista Espacios*, 40(22), 17. <http://www.revistaespacios.com/a19v40n22/a19v40n22p17.pdf>

- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica* (Decimo novena ed.). Lima: San Marcos E I R.
- Chakraborty, A., & Jha, A. (2019). Corporate social responsibility in marketing: a review of the state-of-the-art literature. *Journal of Social Marketing*, 9(4), 418-446. <https://sci-hubtw.hkvisa.net/10.1108/JSOCM-01-2019-0005>
- Cole, B. (2020). Recuperado el 2022, de Regulatory compliance: <https://www.techtarget.com/searchcio/definition/regulatory-compliance>
- Corral, J., Moya, C., & Alonso, L. (2020). Propuesta de la competencia de innovación de procesos educativos: una vía para la formación de profesionales creativos y emprendedores. *LUZ*, 19(3), 19-32. <https://luz.uho.edu.cu/index.php/luz/article/view/1052>
- Cuevas, H., Estrada, S., & Cortés, H. (2019). Innovación de procesos en la PYME familiar mexicana. *Revista de Administração Unimep*, 17(4), 17-42. https://www.researchgate.net/profile/Hector-Cuevas-Vargas/publication/338684692_INNOVACION_DE_PROCESOS_EN_LA_PYME_FAMILIAR_MEXICANA/links/5e247c01458515ba2096328f/INNOVACION-DE-PROCESOS-EN-LA-PYME-FAMILIAR-MEXICANA.pdf
- Duarte, J. (2004). *Factores determinantes y críticos en empresas de servicios, para la obtención de ventajas competitivas sostenibles y transferibles a estrategias de globalización: Un análisis de la industria del software*. Universitat Autònoma de Barcelona: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/3957/jlhc1de1.pdf>
- Espinoza, P., Moreno, J., Robles, J., Bornón, C., & Salazar, V. (2019). Procesos de innovación para el desarrollo de las microempresas turísticas de región del Río Sonora. <http://www.scielo.org.mx/pdf/esracdr/v29n53/2395-9169-esracdr-29-53-e19678.pdf>
- Fernández, N. (2002). El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas. *Cuadernos de Gestión*, 2(1), 65-90. <https://www.ehu.es/cuadernosdegestion/documentos/214.pdf>
- Fernández, R., Urquiola, O., & Capa, L. (2018). Prácticas de recursos humanos e innovación en las PyMES de alojamiento turístico en Machala, Ecuador: un estudio exploratorio. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 16(3), 833-842. http://www.pasosonline.org/Publicados/16318/PS318_18.pdf
- Flores, E., Bruch, J., Wiktorsson, M., & Jackson, M. (2020). Decision-making approaches in process innovations: an explorative case study. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 32(9), 1-25. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JMTM-03-2019-0087/full/pdf?title=decision-making-approaches-in-process-innovations-an-explorative-case-study>
- Freire, P. (2008). *Contribuciones para la pedagogía*. Buenos Aires: CLACSO.

- Gangi, F., Mustilli, M., & Varrone, N. (2018). The impact of corporate social responsibility (CSR) knowledge on corporate financial performance: evidence from the European banking industry. *Journal of Knowledge Management*, 23(1), 1-26. <https://sci-hubtw.hkvisa.net/10.1108/JKM-04-2018-0267>
- Garavito, Y., Mantilla, C., Rueda, J., & Uribe, J. (2020). Impact of Employee Training and Strategic Alliances on Business Innovation and Survival. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 25(5), 77-94. doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.3984208>
- García, B. (2018). *GESTIÓN LABORAL: UN ANÁLISIS DE LA CAPACITACIÓN Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD*. Querétaro: CIATEQ. <https://ciateq.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1020/281/1/GarciaTovarBlancaR%20MDGPI%202018.pdf>
- Geanina, B. (2018). Open innovation model: enabling the market uptake of innovation. *Procedia Manufacturing*, 22(1), 893-899. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2351978918304220>
- Guachamín, J. (2018). *Evaluación sobre los procesos de innovación en el subsector industrial de las siderúrgicas en Ecuador; caso de estudio: Adelca, acería del Ecuador C.A.* Tesis de maestría, Escuela Politécnica Nacional, Guayaquil. <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/19340/1/CD-8716.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGrawHill.
- Husada, Z. (2018). The Impact of Organization Commitment to Process and Product Innovation in Improving Operational Performance. *International Journal of Business and Society*, 19(2), 335-346. http://repository.petra.ac.id/18072/2/1._The_Impact_of_Organization_Commitment_to_Process_and_Product_Innovation_in_Improving_Operational_Performance.pdf
- Islam, T., Islam, R., & Hameed, A. (2021). The impact of corporate social responsibility on customer loyalty: The mediating role of corporate reputation, customer satisfaction, and trust. *Sustainable Production and Consumption*, 25(1), 123-135. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2352550919304944>
- López, M. (2013). *La cultura organizativa como herramienta de gestión interna y de adaptación al entorno. Un estudio de casos múltiple en empresas murcianas*. Universidad de Murcia: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/117203/TESIS.pdf?sequence=>
- Macassi, S. (2018). Estrategias comunicativas para la licencia social en contexto de conflictividad. *Revista de Paz y Conflictos*, 11(1), 235-252. <https://revistaseug.ugr.es/index.php/revpaz/article/view/6633>

- Manohar, E. (2019). Essential Alignment: Corporate Social Responsibility and Social Impact Assessment for Sustainable Development - An Empirical Study. *Journal of Management*, 6(3), 186-191. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3525388
- Mendoza, A. (2018). *La gestión administrativa y su incidencia en la*. Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7762/Mendoza_ba.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Morales, M., Chana, P., Suárez, M., Saldaña, A., & García, E. (2020). Applying Lean in Process Innovation in Healthcare: The Case of Hip Fracture. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(15), 1-25. <https://www.mdpi.com/1660-4601/17/15/5273>
- Murillo, L. (2020). Cuadro de mando integral para la gestión del impacto social en organizaciones de empleo inclusivo. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 1(98), 153-188. <https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/77425/7320090.pdf?sequence=1>
- Muzaffar, A., Amina, R., Mahpara, S., & Ayesha, M. (2018). Impact of innovation practices on sustainable performance SMEs. *New Frameworks for Cluster Development*, 1(1), 537-546. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/59326457/2018_Impact_of_innovation_practices_on_sustainable_performance_of_SMEs20190520-51810-vxwmlt-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1656197451&Signature=L2E3~6DzdDNg3dGHC1ooVa5ZZWv1o27eTLMspkrbg9Kj65Rur~m8pFk2A~nDRBab
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- ONU. (2009). *Estudio económico de América Latina y el Caribe*. División de Comercio Internacional e Integración, División de Estadística y Proyecciones Económicas,. Santiago de Chile: Naciones Unidas. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/1068/1/S0900483_es.pdf
- Ovrelid, E., & Halvorsen, M. R. (2018). Supporting Process Innovation with Lightweight IT at an Emergency Unit. *Journal of Integrated Design and Process Science*, 22(2), 1-18. <https://content.iospress.com/articles/journal-of-integrated-design-and-process-science/jid180009>
- Pons, Á., Vintro, C., Ruis, J., & Vilaplana, J. (2021). Impact of Corporate Social Responsibility in mining industries. *Resources Policy*, 72(1), 1-13. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0301420721001318>

- Pritchard, D., Ogain, E., & Lumley, T. (2012). *Making an Impact: Impact measurement among charities and social enterprises in the UK*. UK: New Philanthropy Capital.
- Raza, H., Ahmad, S., Tayyab, M., & Khan, N. (2021). The Impact of Corporate Social Responsibility on Share Price: A Systematic Review and Bibliometric Analysis. *Studies of Applied Economics*, 39(4), 1-11. <https://ojs.ual.es/ojs/index.php/eea/article/view/4311>
- Resico, M. (2008). *Introducción a la Economía Social de Mercado*. Alemania: Konrad Adenauer Stiftung.
- Riggin, B., Danylchuk, K., Gill, D., & Petrella, R. (2019). Social impact of a corporate social responsibility initiative. *Sport, Business and Management: An International Journal*, 9(4), 344-362. <https://sci-hubtw.hkvisa.net/10.1108/SBM-10-2018-0094>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>
- Sobel, P., Prawitt, D., Landes, C., Murdock, D., Thomson, J., & Chambers, R. (2018). *Gestión del riesgo empresarial*. Committee of Sponsoring Organizations of Treadway Commission (COSO) y World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).
- Solís, M., Hernández, M., & Rodríguez, A. (2015). *Ambidestreza organizacional y desempeño: el papel de las relaciones inter-organizacionales*. Ministerio de Economía y Competitividad - España: https://revistas.sena.edu.co/index.php/inf_tec/article/view/138/372
- Tian, Y., Hung, C., & Frumkin, P. (2020). An experimental test of the impact of corporate social responsibility on consumers' purchasing behavior: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/csr.2015>
- Urrea, P., Bernate, J., Fonseca, I., & Martínez, A. (2018). Impacto social de los graduados de la Licenciatura en Educación Física, Recreación y Deporte UNIMINUTO. *Educación Física y Ciencia*, 20(2), 1-13. <http://www.scielo.org.ar/pdf/efyc/v20n2/2314-2561-efyc-20-2-e050.pdf>
- Vega, Y., Olivero, E., & Gastelbondo, E. (2020). Desarrollo de la capacidad de innovación en procesos de servicio al cliente del departamento de matrícula en instituciones de educación superior en Barranquilla, Colombia. *Información tecnológica*, 31(5), 185-194. <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n5/0718-0764-infotec-31-05-185.pdf>

ANEXOS

ANEXO I. CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (a):

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Reciba un cordial saludo, es grato dirigirme a usted hacer de su conocimiento que como estudiante del Programa Académico de Maestría en Administración de Negocios - MBA, con sede en Trujillo, es necesario validar los instrumentos construidos para obtener la información necesaria para el desarrollo de la investigación propuesta y optar el grado de Magister en Administración de Negocios.

El título de la investigación es: "Impacto social e innovación de procesos operativos en el personal de negocios de Microfinanzas Grupal, Zona Babahoyo, Ecuador, 2022", para el cual es fundamental contar con la aprobación de los instrumentos por parte de profesionales especializados a fin de ser aplicados; por ello, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación.

El expediente de validación contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Instrumentos
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Quedo agradecido por la atención a la presente.

Atentamente,



Esther Mariuxi, Sarcos Troya



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ANEXO II. AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización: BANCO PICHINCHA	RUC: 1790010937001
UNIDAD DE MICROFINANZAS GRUPAL	
Nombre del Titular o Representante legal: SANTIAGO BAYAS PAREDES	
Nombres y Apellidos: MARITZA DE LOURDES BARBERA VALDEZ	DNI: 1203303308

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [X] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Impacto social e innovación de procesos operativos en el personal de negocios de Microfinanzas Grupal, Zona Babahoyo, Ecuador, 2022	
Nombre del Programa Académico: PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA	
Autor: Nombres y Apellidos: Esther Mariuxi Sarcos Troya	DNI: 1204809691

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Babahoyo, 06 enero 2022

Firma: 
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Impacto Social

Dimensiones de la variable:

Dimensión 1: Cumplimiento de exigencias: Las métricas de cumplimiento provienen de muchas fuentes potenciales: encuestas culturales, evaluaciones de riesgos, divulgaciones y su línea de ayuda, por nombrar algunas. Con las herramientas de gestión de cumplimiento adecuadas, puede ver una cantidad sustancial de esos datos vitales en paneles centralizados. Pero sin una estrategia o sin saber qué métricas de desempeño del programa de cumplimiento está tratando de medir, los datos sin procesar pueden ser abrumadores (Sobel et al., 2018).

Dimensión 2: Creación de empleos: La creación de empleo reduce el paro, cuanto más puestos de trabajo se crean, más gente trabaja. La creación de empleo reduce la tasa de pobreza, cuando las personas están empleadas, podrán mantener a sus hijos y a sí mismos (ONU, 2009).

Dimensión 3: Capacitación de los empleados La capacitación de los empleados debe estar en la cima de las estrategias de aprendizaje de la mayoría de las organizaciones. Por lo consiguiente, cuando se ofrece a los empleados oportunidades de capacitación para el desarrollo personal y profesional, se crea una cultura de aprendizaje que beneficia a toda la organización (Arias et al., 2020).

Variable 2: Innovación de Procesos Operativos

Dimensión 1: Explotación: En lo concerniente a “la explotación incluye refinamiento, producción, eficiencia, selección, implementación, ejecución” (Solís et al., 2015).

Dimensión 2: Exploración: Para Ahmed et al. (2012) la exploración se trata de mirar hacia adelante. No sabemos cómo será el futuro, pero ciertamente podemos diversificarnos y explorar nuestras oportunidades antes de seguir adelante. Como organizaciones, podemos pensar en ello como mirar hacia adelante a través del parabrisas en lugar de conducir con los ojos en el retrovisor.

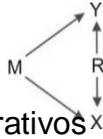
Dimensión 3: Ambidestreza: Se entiende como Ambidestreza "a las rutinas y procesos mediante los cuales las organizaciones movilizan, coordinan e integran conjuntamente esfuerzos de exploración y de explotación" (Solís et al., 2015).

ANEXO IV. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Impacto social e innovación de procesos operativos en el personal de negocios de Microfinanzas Grupal, Zona Babahoyo, Ecuador, 2022							
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre el impacto social y la innovación de procesos operativos en el personal de negocios de Microfinanzas Grupal, Zona Babahoyo, Ecuador, 2022?,</p> <p>Problemas específicos.</p> <p>Problema específico 1</p> <p>¿Cuál es la relación entre la innovación de procesos operativos y el cumplimiento de exigencias en el personal de negocios de Microfinanzas Grupal?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre el impacto social y la innovación de procesos operativos en el personal de negocios de Microfinanzas Grupal, Zona Babahoyo, Ecuador, 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Objetivo específico 1</p> <p>Conocer la relación entre la innovación de procesos operativos y el cumplimiento de exigencias en el personal de negocios de Microfinanzas Grupal.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe una correlación positiva entre el impacto social y la innovación de procesos operativos en el personal de negocios de Microfinanzas Grupal, Zona Babahoyo, Ecuador, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas.</p> <p>Hipótesis específica 1</p> <p>Existe una correlación positiva entre la innovación de procesos operativos y el cumplimiento de exigencias en el personal de negocios de Microfinanzas Grupal.</p>	<p>VARIABLE 1: Impacto social</p> <p>El término "impacto social" es muy extenso y puede hacer referencia a cualquier cosa que afecte a la condición de vida de las personas y las localidades. Las empresas tienen muchas repercusiones sociales, tanto positivas como negativas, a través del suministro de productos y servicios, la creación de puestos de trabajo, la formación de los trabajadores, la construcción de infraestructuras, etc. Sin embargo, la mayoría de las empresas no tienen un impacto social (Guachamín, 2018).</p>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles de rango
			Cumplimiento de exigencias	Exigencias de los clientes Exigencias de los empleados	1 al 5	Ordinal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca, 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
			Creación de empleos	Nuevas oportunidades Empleos locales	6 al 10		
Capacitación de los empleados	Mejora de las habilidades de los empleados Mejor mano de obra calificada Mejora la calidad de los recursos humanos	11 al 15					

<p>Problema específico 2 ¿Cuál es la relación entre la innovación de procesos operativos y la creación de empleos en el personal de negocios de Microfinanzas Grupal?</p> <p>Problema específico 3 ¿Cuál es la relación entre la innovación de procesos operativos y la capacitación de los empleados en el personal de negocios de Microfinanzas Grupal?</p>	<p>Objetivo específico 2 Analizar la relación entre la innovación de procesos operativos y la creación de empleos en el personal de negocios de Microfinanzas Grupal.</p> <p>Objetivo específico 3 Definir la relación entre la innovación de procesos operativos y la capacitación de los empleados en el personal de negocios de Microfinanzas Grupal.</p>	<p>Hipótesis específica 2 Existe una correlación positiva entre la innovación de procesos operativos y la creación de empleos en el personal de negocios de Microfinanzas Grupal.</p> <p>Hipótesis específica 3 Existe una correlación positiva entre la innovación de procesos operativos y la capacitación de los empleados en el personal de negocios de Microfinanzas Grupal.</p>					
			<p>Variable 2: Innovación de procesos operativos La innovación de procesos es cualquier cambio significativo en la forma de llevar a cabo una tarea concreta. La innovación no sólo significa crear algo completamente nuevo, sino también cambiar algo de tal manera que se cree un proceso completamente diferente al anterior. Los cambios suelen referirse a las técnicas empleadas, el software de producción o el equipo utilizado (Bermudez y Mejías, 2018).</p>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles de rango
Explotación	Manejo Tecnológico Acciones de mejora Cambios de mejora	16 al 20	Ordinal	1. Nunca, 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre.			
Exploración	Adaptación	21 al 25					

			Ambidestr eza	Actualización constante Implementación de servicios novedosos Mejora del servicio Solución de errores Eficiencia de los procesos	26 al 30		
--	--	--	------------------	---	-------------	--	--

Metodología	Población	Técnica e instrumentos	Análisis de datos
<p>METÓDO: Deductivo TIPO: Aplicado NIVEL: Descriptivo correlacional</p> <p>DISEÑO: Descriptivo correlacional de corte transversal</p> <p>En cuanto al nivel de investigación adoptado para este estudio, es descriptivo y correlacional para reportar un conocimiento actual sobre las variables en estudio y el nivel de relaciones entre ellas (Arias et al., 2020). Relación gráfica:</p> <p>Dónde:</p> <p>M : Muestra X : Impacto Social Y : Innovación de procesos operativos r : Correlación</p>  <p>ENFOQUE: Cuantitativo Permite probar hipótesis, mediante la recolección de datos y el uso de métodos estadísticos.</p>	<p>Población La población la conforman los 50 trabajadores del departamento de Microfinanzas Grupal, Zona Babahoyo, Ecuador</p> <p>Muestra censal 50 trabajadores del departamento de Microfinanzas Grupal, Zona Babahoyo, Ecuador</p> <p>Muestreo Es probabilístico o aleatorio.</p>	<p>Variable 1: Impacto social</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario de encuesta</p> <p>Autor: Sarcos, 2022</p> <p>Variable 2: Innovación de Procesos Operativos</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario de encuesta</p> <p>Autor: Sarcos, 2022 Escala de medición de los instrumentos: Ordinal</p>	<p>Fase descriptiva</p> <p>Uso de representaciones tabulares con frecuencias absolutas y porcentuales, y gráficas de barras porcentuales.</p> <p>Fase inferencial</p> <p>Análisis de correlación con el coeficiente Rho de Spearman.</p>

ANEXO V. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles de rango
Impacto Social	Cumplimiento de exigencias	Exigencias de los clientes Exigencias de los empleados	1 al 5	Ordinal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
	Creación de empleos	Nuevas oportunidades Empleos locales	6 al 10		
	Capacitación de los empleados	Mejora de las habilidades de los empleados Mejor mano de obra calificada Mejora la calidad de los recursos humanos	11 al 15		
Innovación de Procesos Operativos	Explotación	Manejo Tecnológico Acciones de mejora Cambios de mejora	16 al 20	Ordinal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca, 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre.
	Exploración	Adaptación Actualización constante Implementación de servicios novedosos	21 al 25		
	Ambidestreza	Mejora del servicio Solución de errores Eficiencia de los procesos	26 al 30		

ANEXO VI. FICHA TECNICA DEL INSTRUMENTO

1. Nombre:

Encuesta sobre el impacto social y la innovación de procesos operativos.

2. Autora:

Sarcos (2022)

3. Objetivo:

Determinar la relación entre el impacto social y la innovación de procesos operativos en el personal de negocios de Microfinanzas Grupal, Zona Babahoyo, Ecuador, 2022.

4. Indicaciones:

A continuación, tiene Ud. una encuesta, la misma que busca conocer su opinión sobre el impacto social y la innovación de procesos operativos en el personal de negocios de Microfinanzas Grupal, Zona Babahoyo, Ecuador, 2022. La escala utilizada ha sido 1: Nunca; 2: Casi nunca; 3: A veces; 4: Casi siempre; 5: Siempre.

5. Usuarios (muestra):

Trabajadores de área de negocios de Microfinanzas Grupal, Zona Babahoyo, Ecuador.

6. Unidad de análisis:

Trabajadores

7. Modo de aplicación:

- El presente instrumento de evaluación está constituido de 30 ítems para las dos variables clasificados en 6 dimensiones
- El cuestionario debe ser respondido de manera consciente por el trabajador
- El tiempo aproximado de respuesta es de 30 minutos.
- El cuestionario será enviado por medios digitales a los integrantes de la muestra para que lo puedan completar y enviar sus respuestas de forma virtual.
- No se deben dejar espacios en blanco

8. Estructura:

CUESTIONARIO SOBRE EL IMPACTO SOCIAL Y LA INNOVACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS

Estimado trabajador del área de microfinanzas, el presente cuestionario tiene por finalidad conocer su opinión sobre el área de negocios de Microfinanzas Grupal, Zona Babahoyo, Ecuador, 2022.

MARQUE UNA (X) EN EL RECUADRO DONDE SU RESPUESTA SEA CORRESPONDIENTE A LOS SIGUIENTES VALORES:

ÍTEMS		Opciones de respuesta				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
Variable I: Impacto social						
<i>Dimensión: Cumplimiento de exigencias</i>						
1	Las exigencias de los clientes son tomadas en cuenta					
2	Se trata por todos los medios cumplir las exigencias del cliente					
3	La empresa se preocupa por lo que esperan sus empleados					
4	Continuamente miden el estado de sus empleados					
5	La voz de los empleados es escuchada					
<i>Dimensión: Creación de empleos</i>						
6	La empresa trata de crear empleo local					
7	La empresa trata de mejorar la mano de obra local					
8	LA empresa es considerada una fuente de empleo digna					
9	Las personas de alrededor les gustaría trabajar en la empresa					
10	LA empresa genera nuevas oportunidades de empleos que antes no existían					

<i>Dimensión: Capacitación de los empleados</i>						
11	La empresa capacita constantemente a los empleados					
12	La microfinanciera se preocupa por su capital humano					
13	Este año fui capacitado más de una vez por la empresa					
14	La microfinanciera posee una línea de crecimiento para sus empleados					
15	La empresa busca constantemente ayudar a los empleados a desempeñar mejor sus labores dentro de la empresa					
Variable II: Innovación de procesos operativos						
<i>Dimensión: Explotación</i>						
16	Se tratan de incluir siempre nuevas tecnologías en los procesos					
17	La empresa se actualiza constantemente a nivel tecnológico					
18	Existen acciones de mejora palpable en los procesos operativos					
19	Siento que la empresa se esmera para buscar soluciones óptimas para los procesos operativos					
20	La empresa enseña a su personal a utilizar la tecnología implementada					
<i>Dimensión: Exploración</i>						
21	La empresa se adapta a los nuevos tiempos					
22	La empresa posee un departamento para la búsqueda de nuevos procesos operativos					
23	La empresa trata de implementar servicios novedosos					
24	La actualización de las tecnología y procesos es importante para la empresa					

25	Cada vez que hay un cambio externo a la empresa la misma busca adaptarse.					
<i>Dimensión: Ambidestreza</i>						
26	La empresa trata de siempre mejorar su servicio					
27	La empresa posee un control riguroso de los errores en los procesos operativos					
28	La empresa busca ser eficiente en los procesos					
29	La empresa posee un protocolo para cuando sucede un error en un proceso operativo					
30	La empresa mide de forma constante la eficiencia de los procesos para mejorar la calidad de servicio					

9. Escala diagnóstica:

9.1. Escala general de la variable 1: Impacto Social

Intervalo	Nivel
61 a 75	Siempre
46 a 60	Casi siempre
31 a 45	A veces
16 a 30	Casi nunca
0 a 15	Nunca

9.2. Escala específica (por dimensión):

Dimensión	Intervalo	Nivel
Cumplimiento de exigencias Creación de empleos Capacitación de los empleados	21 a 25	Siempre
	16 a 20	Casi siempre
	11 a 15	A veces
	6 a 10	Casi nunca
	0 a 5	Nunca

9.3. Escala general de la variable 2: Innovación de procesos operativos

Intervalo	Nivel
61 a 75	Siempre
46 a 60	Casi siempre
31 a 45	A veces
16 a 30	Casi nunca
0 a 15	Nunca

9.4. Escala específica (por dimensión):

Dimensión	Intervalo	Nivel
Explotación	21 a 25	Siempre
Exploración	16 a 20	Casi siempre
Ambidestrezas	11 a 15	A veces
	6 a 10	Casi nunca
	0 a 5	Nunca

9.3. Escala valorativa de las alternativas de respuesta de los ítems:

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

10. Validación y confiabilidad:

La validez del instrumento se hizo por juicio de expertos con grados académicos de Doctor:

Dr. Marco Antonio Abanto Castrejón, Dr. Julio Miguel Ramírez Núñez y Dra. Airé Torres Velásquez.

La confiabilidad del instrumento se dio con base en una prueba piloto con 20 integrantes de muestra y se calculó por el método de **Alfa de Cronbach**, obteniéndose el valor de **0,962**, que corresponde a un instrumento ALTAMENTE CONFIABLE.

ANEXO VII. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ENCUESTA SOBRE GESTIÓN DOCUMENTARIA BASADA EN EL TRABAJO REMOTO (VARIABLE 1)

N. º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FLUIDEZ DE LA INFORMACIÓN							
1	¿La gestión documentaria de la entidad le permite reducir de tiempos de respuesta en el manejo de la información?	X		X		X		
2	¿La gestión documentaria de la entidad le permite compartir información y documentos de una forma rápida?	X		X		X		
3	¿La gestión documentaria de la entidad le permite trasladar documentos e información de una ubicación a otra de una forma rápida?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: CENTRALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿La gestión documentaria de la entidad está configurada para la localización rápida de la información y/o documentos?	X		X		X		
5	¿La gestión documentaria de la entidad cuenta con métodos de accesos seguros para acceder a la información?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿La gestión documentaria de la entidad ofrece protección efectiva para los documentos e información?	X		X		X		
7	¿La gestión documentaria de la entidad realiza o permite realizar backup o copias de respaldo de la información?	X		X		X		
8	¿La gestión documentaria de la entidad cuenta con sistemas de seguridad que restringe el acceso mediante el uso de claves de seguridad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	

9	¿La gestión documentaria digitaliza de manera permanente la documentación de la entidad?	X		X		X	
10	¿Está conforme con la administración documentaria de la entidad?	X		X		X	
11	¿La administración documentaria está constantemente actualizando la base datos convirtiendo formatos en papel a datos digitales?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en el instrumento.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Julio Miguel Ramírez Núñez

Especialidad del validador: Doctor en Educación y Arquitectura

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Nombre completo, DNI y firma del experto

Enero de 2022



Dr. Julio Miguel Ramírez Núñez

DNI. 19260768

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ENCUESTA SOBRE CONTINUIDAD DEL SERVICIO (VARIABLE 2)

N. º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN							
1	¿Para el trabajo remoto u otras actividades usa como medio de comunicación el acceso al internet?	X		X		X		
2	¿Usa a menudo el correo electrónico como medio de comunicación para sus actividades en la entidad?	X		X		X		
3	¿Usa a menudo la videoconferencia como medio de comunicación para sus actividades en la entidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: ACCESIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿En la accesibilidad para las actividades con la entidad la administración remota es estable?	X		X		X		
8	¿Las actividades que realiza mediante las redes informáticas asociadas a la entidad son estables?	X		X		X		
9	¿La interactividad en las actividades remotas con la entidad presenta fallas o intermitencias?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: PRESERVACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿En sus actividades con la documentación de la entidad existe la opción de duplicar la data?	X		X		X		
14	¿Existe la opción de recuperar información, documentación y/o data en el sistema de administración documentaria de la entidad?	X		X		X		
15	DIMENSIÓN 4: TIEMPOS DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	

1 6	¿El sistema documentario de la entidad tiene tiempos de respuesta rápidas que le permite ahorrar tiempo en la realización de sus actividades?	X		X		X		
1 7	¿El sistema documentario de la entidad permite un rápido acceso a la información?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en el instrumento.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Julio Miguel Ramírez Núñez

Especialidad del validador: Doctor en Educación y Arquitectura

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Nombre completo, DNI y firma del experto

Dr. Julio Miguel Ramírez Núñez

DNI. 19260768

Enero de 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ENCUESTA SOBRE GESTIÓN DOCUMENTARIA BASADA EN EL TRABAJO REMOTO (VARIABLE 1)

N. º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FLUIDEZ DE LA INFORMACIÓN							
1	¿La gestión documentaria de la entidad le permite reducir de tiempos de respuesta en el manejo de la información?	X		X		X		
2	¿La gestión documentaria de la entidad le permite compartir información y documentos de una forma rápida?	X		X		X		
3	¿La gestión documentaria de la entidad le permite trasladar documentos e información de una ubicación a otra de una forma rápida?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: CENTRALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿La gestión documentaria de la entidad está configurada para la localización rápida de la información y/o documentos?	X		X		X		
5	¿La gestión documentaria de la entidad cuenta con métodos de accesos seguros para acceder a la información?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿La gestión documentaria de la entidad ofrece protección efectiva para los documentos e información?	X		X		X		
7	¿La gestión documentaria de la entidad realiza o permite realizar backup o copias de respaldo de la información?	X		X		X		
8	¿La gestión documentaria de la entidad cuenta con sistemas de seguridad que restringe el acceso mediante el uso de claves de seguridad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	

9	¿La gestión documentaria digitaliza de manera permanente la documentación de la entidad?	X		X		X	
10	¿Está conforme con la administración documentaria de la entidad?	X		X		X	
11	¿La administración documentaria está constantemente actualizando la base datos convirtiendo formatos en papel a datos digitales?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en el instrumento.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Auré Isolina Torres Velásquez

Especialidad del validador: Doctora en Educación

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

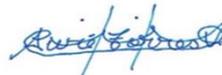
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Nombre completo, DNI y firma del experto

Enero de 2022



Dra. Auré Isolina Torres Velásquez

DNI. 17947175

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ENCUESTA SOBRE CONTINUIDAD DEL SERVICIO (VARIABLE 2)

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN								
1	¿Para el trabajo remoto u otras actividades usa como medio de comunicación el acceso al internet?	X		X		X		
2	¿Usa a menudo el correo electrónico como medio de comunicación para sus actividades en la entidad?	X		X		X		
3	¿Usa a menudo la videoconferencia como medio de comunicación para sus actividades en la entidad?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: ACCESIBILIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿En la accesibilidad para las actividades con la entidad la administración remota es estable?	X		X		X		
8	¿Las actividades que realiza mediante las redes informáticas asociadas a la entidad son estables?	X		X		X		
9	¿La interactividad en las actividades remotas con la entidad presenta fallas o intermitencias?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: PRESERVACIÓN		Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿En sus actividades con la documentación de la entidad existe la opción de duplicar la data?	X		X		X		
14	¿Existe la opción de recuperar información, documentación y/o data en el sistema de administración documentaria de la entidad?	X		X		X		
15	DIMENSIÓN 4: TIEMPOS DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	

16	¿El sistema documentario de la entidad tiene tiempos de respuesta rápidas que le permite ahorrar tiempo en la realización de sus actividades?	X		X		X		
17	¿El sistema documentario de la entidad permite un rápido acceso a la información?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en el instrumento.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Auré Isolina Torres Velásquez

Especialidad del validador: Doctora en educación

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Nombre completo, DNI y firma del experto

Enero de 2022



Dra. Auré Isolina Torres Velásquez

DNI. 17947175

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ENCUESTA SOBRE GESTIÓN DOCUMENTARIA BASADA EN EL TRABAJO REMOTO (VARIABLE 1)

N. º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FLUIDEZ DE LA INFORMACIÓN							
1	¿La gestión documentaria de la entidad le permite reducir de tiempos de respuesta en el manejo de la información?	X		X		X		
2	¿La gestión documentaria de la entidad le permite compartir información y documentos de una forma rápida?	X		X		X		
3	¿La gestión documentaria de la entidad le permite trasladar documentos e información de una ubicación a otra de una forma rápida?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: CENTRALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿La gestión documentaria de la entidad está configurada para la localización rápida de la información y/o documentos?	X		X		X		
5	¿La gestión documentaria de la entidad cuenta con métodos de accesos seguros para acceder a la información?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿La gestión documentaria de la entidad ofrece protección efectiva para los documentos e información?	X		X		X		
7	¿La gestión documentaria de la entidad realiza o permite realizar backup o copias de respaldo de la información?	X		X		X		
8	¿La gestión documentaria de la entidad cuenta con sistemas de seguridad que restringe el acceso mediante el uso de claves de seguridad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	

9	¿La gestión documentaria digitaliza de manera permanente la documentación de la entidad?	X		X		X	
10	¿Está conforme con la administración documentaria de la entidad?	X		X		X	
11	¿La administración documentaria está constantemente actualizando la base datos convirtiendo formatos en papel a datos digitales?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en el instrumento.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Marco Antonio Abanto Castrejón

Especialidad del validador: Doctor en Educación

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Nombre completo, DNI y firma del experto



Dr. Marco Antonio Abanto Castrejón

DNI. 19260768

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ENCUESTA SOBRE CONTINUIDAD DEL SERVICIO (VARIABLE 2)

N. ^o	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN							
1	¿Para el trabajo remoto u otras actividades usa como medio de comunicación el acceso al internet?	X		X		X		
2	¿Usa a menudo el correo electrónico como medio de comunicación para sus actividades en la entidad?	X		X		X		
3	¿Usa a menudo la videoconferencia como medio de comunicación para sus actividades en la entidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: ACCESIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿En la accesibilidad para las actividades con la entidad la administración remota es estable?	X		X		X		
8	¿Las actividades que realiza mediante las redes informáticas asociadas a la entidad son estables?	X		X		X		
9	¿La interactividad en las actividades remotas con la entidad presenta fallas o intermitencias?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: PRESERVACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿En sus actividades con la documentación de la entidad existe la opción de duplicar la data?	X		X		X		

1 4	¿Existe la opción de recuperar información, documentación y/o data en el sistema de administración documentaria de la entidad?	X		X		X		
1 5	DIMENSIÓN 4: TIEMPOS DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
1 6	¿El sistema documentario de la entidad tiene tiempos de respuesta rápidas que le permite ahorrar tiempo en la realización de sus actividades?	X		X		X		
1 7	¿El sistema documentario de la entidad permite un rápido acceso a la información?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en el instrumento.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Marco Antonio Abanto Castrejón

Especialidad del validador: Doctor en Educación

Nombre completo, DNI y firma del experto

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Enero de 2022



Jr. Marco Antonio Abanto Castrejón

DNI. 19260768

ANEXO VIII. RESULTADOS DE LA APLICACION DE LA PRUEBA PILOTO

Matriz de datos de la encuesta piloto

Impacto Social															Innovación de procesos operativos														
Dimensión 1					Dimensión 2					Dimensión 3					Dimensión 1					Dimensión 2					Dimensión 3				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
5	4	3	1	1	1	5	4	3	1	3	5	1	1	2	2	1	5	4	5	3	5	4	5	4	3	5	4	5	5
4	3	2	2	3	2	4	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	4	3	2	2	3	2	4
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3
1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5	4	5	5	4
4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4
3	2	1	3	2	2	3	2	1	3	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	1	2	2	3	2	1	3	2	2	3
5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3	5	4	4	3	5	3	4	5	4	5	4	4	3	5
4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3
1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3
4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4

3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	5	1	4	5	2	4	5	1	4	5	5	5	4	3	4	5	3	4	4	3
2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2
2	2	3	1	2	2	3	2	2	1	3	1	2	3	2	2	3	1	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3
2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	1	3	2	3	1	2	3	1	2
4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4
5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	3	3	4	5	4	3	5	4	4	5
3	2	3	3	2	3	3	3	2	1	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	3	3	2	1	2	3	3	2	3	3

ANEXO IX. Evaluación de la Confiabilidad del Instrumento

Para evaluar la consistencia interna del instrumento se ha utilizado el coeficiente Alfa de Cronbach. Los resultados se resumen en la tabla a continuación:

Cuestionario	Alfa de Cronbach	Número de elementos
Impacto social	0,951	15
Innovación de procesos operativos	0,970	15
Total	0,978	30

Fuente: Cuestionarios contruidos para medir el impacto social y la innovación de procesos operativos. Elaboración propia.

El software utilizado para el procesamiento de la encuesta piloto y la obtención del valor del coeficiente fue SPSS versión 27. De los valores resultantes se afirma que el cuestionario presenta una adecuada consistencia para medir las variables propuestas en la investigación sobre el “Impacto social e innovación de procesos operativos en el personal de negocios de Microfinanzas Grupal, Zona Babahoyo, Ecuador, 2022”



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MARQUEZ YAURI HEYNER YULIANO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Impacto social e innovación de procesos operativos en el personal de negocios de Microfinanzas Grupal, Zona Babahoyo, Ecuador, 2022", cuyo autor es SARCOS TROYA ESTHER MARIUXI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 17 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MARQUEZ YAURI HEYNER YULIANO DNI: 33335378 ORCID: 0000-0002-1825-9542	Firmado electrónicamente por: HMARQUEZY el 14- 01-2023 09:51:18

Código documento Trilce: TRI - 0492717