

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**



La diversificación de productos de la COOPTUMI y su  
incidencia en la fidelización de socios y posicionamiento en el  
mercado, sedes Lima Provincias, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Y  
FINANZAS INTERNACIONALES - MBA INTERNACIONAL**

**AUTORES**

Juan Carlos Santa Cruz Negreiros

Gina Hearly Sotomayor Benites

**ASESOR**

Elenka Paz Espinoza

Lima, Perú

2023

**METADATOS COMPLEMENTARIOS****Datos de los Autores****Autor 1**

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

**Autor 2**

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

**Autor 3**

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

**Autor 4**

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

**Datos de los Asesores****Asesor 1**

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (Obligatorio)	

**Asesor 2**

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (Obligatorio)	

### Datos del Jurado

#### Presidente del jurado

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

#### Segundo miembro

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

#### Tercer miembro

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

### Datos de la Obra

Materia*	
Campo del conocimiento OCDE Consultar el listado:	
Idioma	
Tipo de trabajo de investigación	
País de publicación	
Recurso del cual forma parte (opcional)	
Nombre del grado	
Grado académico o título profesional	
Nombre del programa	
Código del programa Consultar el listado:	

**\*Ingresar las palabras clave o términos del lenguaje natural (no controladas por un vocabulario o tesauro).**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
ECONÓMICAS Y COMERCIALES**  
**SUSTENTACIÓN DE LA TESIS DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS  
Y FINANZAS INTERNACIONALES - MBA INTERNACIONAL**  
**ACTA N° 006-2024**

Hoy, a los 13 días del mes de julio del año 2024 a las 10:30 horas, en acto público mediante una sesión en línea en la plataforma Zoom, utilizada en forma oficial por la Universidad Católica Sedes Sapientiae; se llevó a cabo el proceso de sustentación de tesis de:

SOTOMAYOR BENITES GINA HEARLY

Quien expuso la tesis:

La diversificación de productos de la COOPTUMI y su incidencia en la fidelización de socios y posicionamiento en el mercado, sedes Lima Provincias, 2022

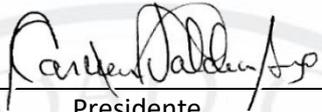
Ante el Jurado compuesto por los señores:

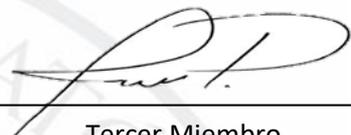
PRESIDENTE	Carmen Rosa Valdivia Arenas
SEGUNDO MIEMBRO	Marco Jofre Solís Macedo
TERCER MIEMBRO	Elenka Irma Paz Espinoza

Terminada su exposición, defendió su tesis durante 30 minutos frente al Jurado, públicamente, absolviendo las preguntas planteadas.

Al concluir el proceso establecido por la Universidad Católica Sedes Sapientiae, el Jurado de Tesis, luego de la deliberación del caso, otorgó por unanimidad la mención de cum laude con la calificación de 17.

  
Segundo Miembro

  
Presidente

  
Tercer Miembro

Estuvo presente como veedora del acto:

  
Sugeit Emperatriz Céspedes Panduro  
Secretaria del Consejo de la  
Facultad de Ciencias Económicas y Comerciales



Jesús María, 13 de julio del 2024

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
ECONÓMICAS Y COMERCIALES**

**SUSTENTACIÓN DE LA TESIS DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS  
Y FINANZAS INTERNACIONALES - MBA INTERNACIONAL**

**ACTA N° 005-2024**

Hoy, a los 13 días del mes de julio del año 2024 a las 10:30 horas, en acto público mediante una sesión en línea en la plataforma Zoom, utilizada en forma oficial por la Universidad Católica Sedes Sapientiae; se llevó a cabo el proceso de sustentación de tesis de:

SANTA CRUZ NEGREIROS JUAN CARLOS

Quien expuso la tesis:

La diversificación de productos de la COOPTUMI y su incidencia en la fidelización de socios y posicionamiento en el mercado, sedes Lima Provincias, 2022

Ante el Jurado compuesto por los señores:

PRESIDENTE	Carmen Rosa Valdivia Arenas
SEGUNDO MIEMBRO	Marco Jofre Solís Macedo
TERCER MIEMBRO	Elenka Irma Paz Espinoza

Terminada su exposición, defendió su tesis durante 30 minutos frente al Jurado, públicamente, absolviendo las preguntas planteadas.

Al concluir el proceso establecido por la Universidad Católica Sedes Sapientiae, el Jurado de Tesis, luego de la deliberación del caso, otorgó por unanimidad la mención de \_\_cum laude\_\_ con la calificación de \_\_17\_\_.

 Segundo Miembro	 Presidente	 Tercer Miembro
--	---	---

Estuvo presente como veedora del acto:

  
Sugeit Emperatriz Céspedes Panduro  
Secretaria del Consejo de la  
Facultad de Ciencias Económicas y Comerciales



Jesús María, 13 de julio del 2024

## Anexo 2

## CARTA DE CONFORMIDAD DEL ASESOR(A) DE TESIS / INFORME ACADÉMICO/ TRABAJO DE INVESTIGACIÓN/ TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL CON INFORME DE EVALUACIÓN DEL SOFTWARE ANTIPLAGIO

Lima, 28 de...mayo..... de 2024...

Señor(a),

Carmen Valdivia Arenas

Jefe del Departamento de Investigación/Coordinador Académico de Unidad de Posgrado

Facultad / Unidad de Postgrado UCSS

Reciba un cordial saludo.

Sirva el presente para informar que la tesis / informe académico/ trabajo de investigación/ trabajo de suficiencia profesional, bajo mi asesoría, con título: **La diversificación de productos de la COOPTUMI y su incidencia en la fidelización de socios y posicionamiento en el mercado. Sedes Lima provincias. 2022**, presentado por **Juan Carlos Santa Cruz Negreiros** (2021200324 y 41058066) para optar el título profesional/ grado académico de **Maestro en Administración de Negocios y Finanzas Internacionales - MBA Internacional** ha sido revisado en su totalidad por mi persona y **CONSIDERO** que el mismo se encuentra **APTO** para ser sustentado ante el Jurado Evaluador.

Asimismo, para garantizar la originalidad del documento en mención, se le ha sometido a los mecanismos de control y procedimientos antiplagio previstos en la normativa interna de la Universidad, cuyo resultado alcanzó un porcentaje de similitud de 5% (poner el valor del porcentaje).\* Por tanto, en mi condición de asesor(a), firmo la presente carta en señal de conformidad y adjunto el informe de similitud del Sistema Antiplagio Turnitin, como evidencia de lo informado.

Sin otro particular, me despido de usted. Atentamente,



Firma del Asesor (a)

DNI N°: .....29639450.....

ORCID: ...0009000633417429.....

Facultad de Ciencias Económicas y Comerciales/Unidad Académica de la Facultad de Ciencias Económicas y Comerciales UCSS

\* De conformidad con el artículo 8°, del Capítulo 3 del Reglamento de Control Antiplagio e Integridad Académica para trabajos para optar grados y títulos, aplicación del software antiplagio en la UCSS, se establece lo siguiente:

Artículo 8°. Criterios de evaluación de originalidad de los trabajos y aplicación de filtros

El porcentaje de similitud aceptado en el informe del software antiplagio para trabajos para optar grados académicos y títulos profesionales, será máximo de veinte por ciento (20%) de su contenido, siempre y cuando no implique copia o indicio de copia.

## Anexo 2

## CARTA DE CONFORMIDAD DEL ASESOR(A) DE TESIS / INFORME ACADÉMICO/ TRABAJO DE INVESTIGACIÓN/ TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL CON INFORME DE EVALUACIÓN DEL SOFTWARE ANTIPLAGIO

Lima, 28 de...mayo..... de 2024...

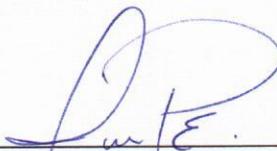
Señor(a),  
Carmen Valdivia Arenas  
Jefe del Departamento de Investigación/Coordinador Académico de Unidad de Posgrado  
Facultad / Unidad de Postgrado UCSS

Reciba un cordial saludo.

Sirva el presente para informar que la tesis / informe académico/ trabajo de investigación/ trabajo de suficiencia profesional, bajo mi asesoría, con título: **La diversificación de productos de la COOPTUMI y su incidencia en la fidelización de socios y posicionamiento en el mercado. Sedes Lima provincias. 2022**, presentado por **Sotomayor Benites Gina Hearly** (2021200326 y 07502340) para optar el título profesional/ grado académico de **Maestro en Administración de Negocios y Finanzas Internacionales - MBA Internacional** ha sido revisado en su totalidad por mi persona y **CONSIDERO** que el mismo se encuentra **APTO** para ser sustentado ante el Jurado Evaluador.

Asimismo, para garantizar la originalidad del documento en mención, se le ha sometido a los mecanismos de control y procedimientos antiplagio previstos en la normativa interna de la Universidad, cuyo resultado alcanzó un porcentaje de similitud de 5% (poner el valor del porcentaje).\* Por tanto, en mi condición de asesor(a), firmo la presente carta en señal de conformidad y adjunto el informe de similitud del Sistema Antiplagio Turnitin, como evidencia de lo informado.

Sin otro particular, me despido de usted. Atentamente,



Firma del Asesor (a)

DNI N°: .....29639450.....

ORCID: .0009000633417429.....

Facultad de Ciencias Económicas y Comerciales/Unidad Académica de la Facultad de Ciencias Económicas  
y Comerciales UCSS

\* De conformidad con el artículo 8°, del Capítulo 3 del Reglamento de Control Antiplagio e Integridad Académica para trabajos para optar grados y títulos, aplicación del software antiplagio en la UCSS, se establece lo siguiente:

Artículo 8°. Criterios de evaluación de originalidad de los trabajos y aplicación de filtros

El porcentaje de similitud aceptado en el informe del software antiplagio para trabajos para optar grados académicos y títulos profesionales, será máximo de veinte por ciento (20%) de su contenido, siempre y cuando no implique copia o indicio de copia.

## **Dedicatoria**

A nuestras familias, por ser nuestro motor, motivo y soporte diario.

A nuestras empresas, por ser quienes nos impulsan a seguir creciendo en lo profesional.

### **Agradecimientos**

A nuestros asesores, maestros y compañeros, quienes nos han apoyado a lo largo de esta etapa y de quienes hemos aprendido a tener una nueva visión.

## RESUMEN

La Cooperativa de Servicios Múltiples El Tumi es una organización cerrada, con un número ilimitado de socios de duración indefinida y sin fines de lucro. Se fundamenta en la solidaridad y ayuda mutua entre sus socios. Su propósito es satisfacer necesidades de educación, consumo, esparcimiento, previsión social y crédito de sus integrantes. Actúa bajo su propia reglamentación independiente, además, de sus reglamentos, manuales, políticas y demás normas internas. Se apoya en el art. 8 de la Ley General de Cooperativas, la cual la faculta para ello. En adelante la Cooperativa de Servicios Múltiples El Tumi será referida como COOPTUMI.

El problema que afronta la COOPTUMI es solo contar con un único producto, lo cual la hace menos competitiva con sus socios y su competencia en general. Varios socios se acercan a las oficinas con la intención de consolidar sus deudas en una sola institución. Sin embargo, la COOPTUMI no puede ofrecer esta alternativa de solución, la cual es la compra de deuda, por no contar con el producto ni procedimiento para este.

El objetivo de esta tesis es brindar una solución a la COOPTUMI para que ejecute la compra de deuda, basándose en los hallazgos recibidos por los socios, quienes solicitan una inmediata solución para cubrir sus necesidades. Resulta imperioso contribuir con la COOPTUMI en las implementaciones de este nuevo producto, para mejorar sus servicios, fidelización de sus socios y posicionamiento en su sector.

**Palabras clave:** Fidelización, diversificación de productos, posicionamiento de mercado.

## ABSTRACT

The COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES EL TUMI is a closed organization, with an unlimited number of members of indefinite duration, non-profit, it is based on the solidarity and mutual help of its members, its purpose is to satisfy the needs of Education, consumption, recreation , social security and credit of its members, acts under its own independent regulations in addition to its regulations, manuals, policies and other internal rules, is supported by art. 8 of the General Law of Cooperatives, which authorizes it to do so. From now on we will refer to the EL TUMI MULTIPLE SERVICES COOPERATIVE as COOPTUMI.

The problem that COOPTUMI faces is that of only having a single product which makes it less competitive with its partners and its competition in general. Partners come to the offices, many of them wanting to consolidate their debts in a single institution. COOPTUMI cannot offer this alternative solution, which is DEBT PURCHASE, because it does not have the product or procedure for this.

The objective of this thesis is to provide a solution to COOPTUMI to execute the debt purchase, based on the findings received by the partners who request the immediacy of achieving their need. It is our need to contribute to COOPTUMI with product implementations, to improve its services, loyalty of its partners and positioning in its sector.

**Keywords:** Loyalty, Product diversification, Market positioning