



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio al
Socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres
Limitada Juanjui 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN GESTIÓN FINANCIERA Y TRIBUTARIA**

AUTORA

Br. Luz Elena Fasanando Bermudez

ASESOR

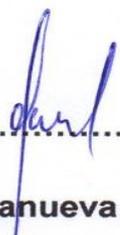
Mg. Keller Sánchez Dávila

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

DIRECCIÓN

TARAPOTO – PERÚ

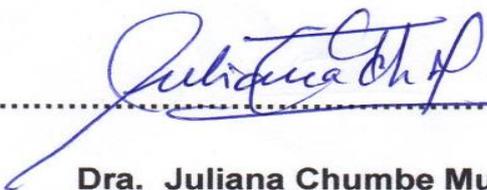
2017



.....

Dr. Ludwin Villanueva García

Presidente



.....

Dra. Juliana Chumbe Muñoz

Secretario



.....

Mg. Keller Sánchez Dávila

Vocal

Dedicatoria

Dedico este trabajo a DIOS por darme la vida, haberme permitido cumplir con un objetivo de realizarme profesionalmente, y otorgarme salud para lograr concretizar mis sueños y metas en la vida.

A mis padres, por su apoyo incondicional, su ejemplo de vida, pilar fundamental de mi formación personal y profesional, por sus orientaciones y sabios consejos de salir siempre adelante en esta vida.

Para mi amado esposo OSCAR y para mi adorada hija LUZ ARIANNE, ellos son mi motor y motivo, para progresar y salir adelante, concretizando con éxito esta tesis.

Luz Elena

Agradecimiento

A Dios todopoderoso, por bendecirme y glorificarme permitiéndome llegar y culminar con éxito este trabajo de Investigación.

A la Universidad César Vallejo por haberme acogido entre sus aulas y otorgarme la oportunidad de estudiar y brindarme las herramientas necesarias para hacer posible mi formación profesional de posgrado.

Al Mg. Keller Sánchez Dávila, por el apoyo y sus orientaciones que me brindo, en la realización, del presente trabajo de investigación.

Al C.P.C Joley L. Atero Tarazona Administrador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda – Agencia Juanjui, por brindarme las facilidades para ejecutar el presente trabajo de investigación.

A todas las personas que, de una manera u otra, contribuyeron en la ejecución de la presente tesis y lograr obtener el título de Maestra en Gestión Financiera y Tributaria.

Luz Elena

Declaratoria de autenticidad

Yo, Luz Elena Fasanando Bermudez, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Financiera y Tributaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 23014415, con la tesis titulada “Influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio al Socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Limitada Juanjui 2016”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Juanjui, junio del 2017



Br. Luz Elena Fasanando Bermudez

DNI N° 23014415

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes el trabajo de investigación titulado “Influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio al Socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Limitada Juanjui 2016”, dicho trabajo de investigación está establecido de la siguiente manera:

Capítulo I: Introducción al trabajo de investigación, Capítulo II: Marco metodológico, donde se incluye el diseño, las variables, la población, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos a realizarlo; Capítulo III: Resultados, donde se determinará todos los resultados obtenidos durante el presente trabajo de investigación, Capítulo IV: Discusiones, donde incluye las controversias sobre las teorías planteadas por los autores en la cual coincide con nuestro trabajo de investigación; Capítulo V: Conclusiones; donde se determina los resultados obtenidos durante el proceso de investigación; Capítulo VI: Recomendaciones: donde se sugiere algunas actividades a realizar para mejorar las deficiencias encontradas durante el proceso; Capítulo VII: Referencias Bibliográficas, se incluyen citas a autores, link de páginas web bajo las recomendaciones de las normas APA 2016, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Financiera y Tributaria.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. Trabajos previos.....	13
1.3. Teorías relacionadas al tema	20
1.4. Formulación del problema	35
1.5. Justificación del estudio.....	36
1.6. Hipótesis	38
1.7. Objetivos	39
II. MÉTODO.....	40
2.1. Tipo y Diseño de investigación	40
2.2. Variables, operacionalización.	41
2.3. Población y muestra	42
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..	43
2.5. Aspectos éticos	44
III. RESULTADOS	45
IV. DISCUSIÓN.....	54
V. CONCLUSIONES.....	56

VI. RECOMENDACIONES.....	58
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	59
ANEXOS.....	64
Anexo N° 01: Matriz de consistencia	
Anexo N° 02: Instrumentos de recolección de datos	
Anexo N° 03: Validación de instrumentos	
Anexo N° 04: Análisis de confiabilidad de alfa de Cronbach	
Anexo N° 05: Autorización para aplicar instrumentos	
Anexo N° 06: Evidencias fotográficas	

RESUMEN

El presente trabajo titulado “Influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio al Socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Limitada Juanjui 2016”, tuvo como objetivo conocer la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Limitada Juanjui 2016. El estudio muestra la siguiente hipótesis “Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Limitada Juanjui 2016”. Así mismo se trabajó con una muestra de 69 socios determinados al azar, para ello se aplicó un cuestionario para la recolección de datos y posterior procesamiento y análisis. El diseño de estudio fue descriptivo correlacional, de corte transversal y los datos fueron procesados y analizados de acuerdo a las dimensiones de las variables estudiadas y luego presentadas mediante tablas y gráficos estadísticos, aplicándose el estadístico de Pearson.

Los resultados obtenidos refieren que la mayor concentración de respuesta se obtuvo en la escala valorativa “Bueno” dado que 45 socios encuestados que representan el 65% se encontraron en esa escala; 23 socios encuestados que representan el 33% respondieron que la gestión administrativa es “Regular”, mientras que 01 socio encuestado que representan el 2% indicó que la gestión administrativa es “Malo”.

Finalmente, el estudio concluye mediante el coeficiente de correlación lineal de Pearson $r = 0.83$, el cual indica que existe una alta correlación positiva entre las variables, podemos concluir y dar respuesta a la hipótesis planteada que: Existe relación significativa positiva entre la Gestión administrativa y la Calidad de servicio al socio. Además, si observamos el coeficiente de determinación ($r = 0.697$), nos explica que aproximadamente el 69.70% de la calidad de servicio al socio se da por la Gestión administrativa.

Palabras Claves: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio

ABSTRACT

The present work is entitled "Influence of the Administrative Management on the Quality of Service to the Member of the Cooperative of Savings and Credit San Martin de Porres Limited Juanjui 2016", had like objective to know the influence of the administrative's management in the quality of service to the partner Of the Savings and Credit Cooperative San Martin de Porres Limited Juanjui 2016. The study show the following hypothesis "There is relation between the administrative management in the quality of service to the member of the Cooperative of Savings and Credit San Martin de Porres Limited Juanjui 2016". Likewise worked with a sample of 69 randomly selected partners, for which a questionnaire was applied for the data's collection and subsequent processing and analysis. The study's design was descriptive correlational, cross-sectional and the data were processed and analyzed to according to the dimensions of the variables studied and then presented through tables and statistical graphs, applying the Pearson's statistic.

The results obtained indicate that the highest response concentration was obtained on the "Good" scale, given that 45 partners surveyed representing 65% were found on that scale; 23 respondents representing 33% responded that the administrative management is "Regular", while 01 partners surveyed representing 2% indicated that the administrative management is "bad".

Finally, the study concludes by using Pearson's correlation coefficient $r = 0.83$, which indicates that there is a high positive correlation between the variables, we can conclude and give a response to the hypothesis raised that: There is significant positive relation between Administrative Management and Quality of service to the partner. Also, if we look at the coefficient of determination ($r = 0.697$), it explains that approximately 69.70% of the quality of service to the partner is given by the Administrative.

Key Words: Administrative Management and Quality of Service

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel mundial, existe una gran uniformidad para determinar un acuerdo para la protección de la propiedad que contribuye, fundamentalmente, a determinar la posición de la empresa en un plazo determinado puede ser a largo o corto plazo y son los clientes quienes determinan la calidad del servicio o producto que reciben. Para que esto suceda la empresa debe encargarse de satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes. Pese a lo que podría pensarse, a los clientes no solo les importa el pago de los intereses por sus depósitos o el costo de los créditos, para ellos, la atención es lo que cuenta y mucho.

Es por ello que la calidad de servicio se está convirtiendo en un requisito primordial para competir por los beneficios que genera. Existen diversas entidades bancarias, y un sin número de Cajas Municipales, Cajas Rurales, Edpymes, Cooperativas y Microfinancieras; debido a esta competencia es indispensable dar un servicio de calidad.

Este mundo globalizado ha generado infinitos cambios en el mundo organizacional, provocando particularmente impacto en las instituciones así mismo en sus políticas gubernamentales y administrativas de las entidades e instituciones públicas y privadas, las que condicionan una modernización y cambios significativos progresivos en relación a los nuevos estilos de gestión administrativa para estar a la vanguardia de las exigencias de la sociedad.

La ejecución de un bueno y efectivo sistema de gestión, para que sirva de soporte para la implementación de diversas acciones o tareas por parte de las empresas y grupos cooperativos como son las Cooperativas de Ahorro y Crédito las cuales deben lograr un equilibrio económico, que les permita cumplir con su misión o propósito. Para ello necesitamos implementar una gestión administrativa que sea lo suficientemente bueno seguro y confiable, se deben incorporar nuevas herramientas administrativas; las mismas que permitirán utilizar de manera efectiva los recursos con las que cuenta las cooperativas.

También es importante conocer la calidad de servicio que ofrecen, ya sea que el destinatario de los mismos se les llame socios. Al final del siglo pasado, la calidad en el servicio empezó a tomar fuerza y a ser considerada como un elemento básico para destacar y darle un valor agregado a las entidades e instituciones, los procesos de atención y servicio al usuario dentro de las organizaciones, representan uno de los factores claves del éxito en beneficio de la institución prestadora y el cliente o socio que logra satisfacer sus necesidades, los socios son la razón de ser en toda Cooperativa de Ahorro y Crédito.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres en los últimos años ha aumentado la captación de socios por lo que se pretende determinar si la calidad de servicio percibida satisface sus necesidades y expectativas, motivo por el cual se presume el aumento mencionado anteriormente. Los socios son el pilar fundamental de las organizaciones, por lo que su satisfacción es de gran importancia, de lo contrario se corre el riesgo que por la percepción de una mala calidad de servicio, estos cambien de entidad financiera, perjudicando así el crecimiento económico y financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda.

Actualmente se han registrado reclamos de parte de los socios, debido a la demora en la atención y capacidad de respuesta en el área de Operaciones, Créditos y trámites varios como la solicitud del fondo de previsión social; todo esto conlleva a que el socio tenga que pasar mucho tiempo en espera para ser atendido, no se cumple con los plazos pactados o que no se les brinda la información de manera adecuada.

Estos problemas se deben a la falta de capacitación del personal en temas de Calidad de Servicio, atención personalizada al Cliente, Carisma y Empatía, escasa capacitación a los socios sobre los productos y servicios financieros y sociales que les brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda; existe poco interés de los socios por conocer la terminología y normas con las que cuenta la Cooperativa,

creándose así confusión al momento de requerir ciertos beneficios, derechos o hacer uso de algún producto a que estos puedan acceder.

De continuar con estos problemas la Cooperativa San Martín de Porres corre el riesgo de perder socios, credibilidad como entidad financiera, desconfianza, posicionamiento en el mercado financiero, lo que conllevaría a disminuir la rentabilidad de la empresa.

Es por ello que la investigación pretende ser de gran importancia para la cooperativa puesto que si se determina la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio que se le brinda al socio, esta se puede convertir en una estrategia competitiva para dicha cooperativa, porque un cliente satisfecho, se convertirá en un cliente fiel.

1.2. Trabajos previos

A nivel Internacional

Suarez, M. (2007), y su tesis titulada “Desempeño gerencial y Calidad de servicio en la atención del cliente en los centros ambulatorios de salud”- Colombia. Dicho trabajo de investigación tuvo como objetivo general: establecer la existencia de relación entre la variable desempeño gerencial y la variable calidad de servicio en dichos centros de salud del Municipio Lagunillas Colombia, el tipo de investigación que se utilizó es: diseño descriptivo correlacional; y de campo con un diseño no experimental, transaccional descriptiva, la muestra de la investigación estuvo constituido por 1792 personas conformado por trabajadores o empleados administrativo y asistencial, y usuarios de los servicios de salud. Los resultados de la investigación admitieron instituir que los problemas en dichas instituciones en cuanto a recursos financieros, materiales y capital humano, así como los insumos médicos hospitalarios son responsabilidad del gerente de Salud. Las conclusiones de este trabajo fueron que el rol del gerente de salud, es diligenciar que dichos recursos lleguen a la institución, en cantidad, calidad y en el tiempo oportuno y requerido.

El aporte de esta investigación es importante porque están orientados al mejoramiento del desempeño gerencial y la calidad del servicio prestado en los centros ambulatorios de salud en Colombia, respecto a los lineamientos de gestión y que podrían servir de base para definir en orden a la mejora de la calidad del servicio en el departamento de pagos a proveedores en Inversiones Selva, C.A.

Los resultados y las conclusiones del autor son relevantes para la presente investigación, dado que el trabajo determina de manera concluyente que el gerente de salud es quien diligencia y se encarga de proveer los recursos en la cantidad, calidad y tiempo oportuno, asimismo que se deben mejorar los lineamientos de gestión para mejorar la calidad del servicio en el departamento de pagos a proveedores.

Civera, M. (2008), "Análisis de la relación de la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido" – España. Dicho trabajo tuvo como Objetivo General: determinar que la importancia de la calidad y preocupación de los centros sanitarios por su mejora es cada vez mayor y como se relaciona la calidad con satisfacción; el diseño de investigación utilizada fue explorativa y cualitativa, la muestra utilizada para dicho trabajo de investigación se aplicó un total de 399 entrevistas personales distribuidas en el hospital privado de Valencia. Se llegaron a las siguientes conclusiones: La atención a los pacientes en estos hospitales son buenas, aunque existen diferencias de acuerdo a cada hospital, pero son mínimas. Las valoraciones obtenidas en confianza que inspira el personal del hospital son altas. Los tratos a los pacientes en los tres hospitales son buenas ya que es muy personalizado. Respecto a la comodidad en la sala de espera y consultorios le falta una mejor infraestructura.

En este trabajo de investigación el autor determino la importancia de la calidad y el nivel de satisfacción en el ámbito hospitalario en base al modelo de gestión establecido en el hospital privado de Valencia, sacando conclusiones de buena atención y personalizado, existe

confianza en el personal que los atendió, pero se debe mejorar la infraestructura de los consultorios y la sala de espera de dicho hospital.

Morillo, D.(2010), “Medición de la Calidad del servicio en las instituciones financieras a través de la escala Servqual” – Venezuela. dicho trabajo de investigación tuvo como objetivo general medir la calidad de los servicios personales prestados en las agencias de las instituciones financieras del municipio Libertador del estado de Mérida, Venezuela, a través de la escala de Servqual; el diseño de investigación se enmarca dentro del enfoque cuantitativo para la adquisición de conocimiento se aplicó el método inductivo deductivo. La muestra fueron 40 agencias pertenecientes a los diferentes subsistemas del sistema financiero venezolano de los cuales fueron seleccionados 384 usuarios.

Este trabajo concluye que a pesar de que los niveles globales de calidad del servicio percibido son positivos, la calidad medida por atributo presento déficit en confiabilidad, seguridad y responsabilidad; todos de elevada importancia para los usuarios. La mayoría de las deficiencias está asociada al tiempo de espera y a la actitud del personal. Igualmente se encontró correlación entre puntuaciones de Servqual asociadas a la confiabilidad y a la responsabilidad agrupadas en factores como tiempo de servicio, interés del empleado por el usuario y la exactitud del servicio.

A su vez en esta investigación, una de las conclusiones más relevantes que el autor considera es que la calidad del servicio en las instituciones financieras del Municipio Libertador del Estado de Mérida, Venezuela son positivos, pero existe déficit respecto a la confiabilidad, seguridad y responsabilidad, estas deficiencias que manifiestas los usuarios se deben al mucho tiempo que tienen que esperar para ser atendidos, la no pro actividad del personal, y el poco interés por el usuario.

A nivel Nacional

Fonseca, K. (2015), en su tesis titulada “La calidad de servicio y su influencia con el grado de Satisfacción de los usuarios Afiliados a una EPS de la Clínica materno Infantil del Norte S.A. Trujillo 2015” este

trabajo de investigación, tuvo como objetivo general: determinar la influencia de la calidad de servicio y el grado de Satisfacción de los usuarios Afiliados a una EPS de la Clínica materno Infantil del Norte S.A. Trujillo 2015, el tipo de diseño de investigación utilizada fue Descriptivo - Transversal así como el método utilizado es el Deductivo- Inductivo; se trabajó con una muestra de 306 usuarios y/o pacientes debidamente registrados. El resultado de la investigación fue que los usuarios y/o pacientes Afiliados a una EPS de la Clínica materno Infantil del Norte S.A. Trujillo 2015, perciben la calidad de servicio en general, como un servicio de calidad alta, y que el grado de satisfacción de los usuarios y /o pacientes se encuentra como un grado alto. Asimismo, se arribaron a las siguientes conclusiones: La calidad del servicio si influye de manera favorable en el grado de satisfacción de los usuarios afiliados a una EPS de la Clínica Materno Infantil del Norte S.A. Trujillo – 2015.

Los usuarios perciben la calidad de servicio en general, como un servicio de buena calidad (alta), remarcando aspectos como la fiabilidad seguida de empatía y la seguridad. Es importante señalar que al ubicarse en el nivel de calidad alta con una calificación de 4.01 sobre 5, se pone de manifiesto que aún tiene un campo de mejora en materia de calidad de servicio que brindan.

La conclusiones antes indicadas dan soporte a la validación de los resultados de la presente investigación , en el entendido que la calidad del servicio si influye de manera favorable en el grado de satisfacción de los usuarios afiliados a la EPS Clínica Materno Infantil del Norte S.A; la calificación al servicio que presta dicha entidad es de Calidad Alta, teniendo mayores puntajes la fiabilidad, empatía y la seguridad, y las variables con menor puntaje son los elementos tangibles y la capacidad de respuesta los cuales deben evaluarse para mejorar el servicio en dicha entidad.

Sevilla, C.(2016), “La Calidad de servicio y la satisfacción de los Clientes de Casa Verde Gournet en el Aeropuerto “Carlos Martínez de Pinillos “Distrito de Huanchaco 2016, dicho trabajo de investigación se trazó el

siguiente objetivo general : determinar de qué manera la calidad de servicio influye en la satisfacción de los Clientes de Casa Verde Gournet en el Aeropuerto “Carlos Martínez de Pinillos “Distrito de Huanchaco 2016; el tipo de diseño que utilizo es no experimental de corte transversal e investigación de tipo descriptivo correlacional así como los métodos inductivos deductivo estadístico; la muestra estuvo constituido por 325 clientes de la Casa Verde Gournet en el Aeropuerto “Carlos Martínez de Pinillos “ Distrito de Huanchaco 2016, se llegaron a las siguientes conclusiones: La calidad de servicio es percibida como un valor significativo por los clientes en las dimensiones de tangibilidad, capacidad de respuesta y empatía. Los clientes perciben un servicio de calidad, donde resaltan indicadores como calidad en la apariencia de los empleados, las instalaciones y en general buen trato de los colaboradores con los clientes. El nivel de satisfacción de los clientes es calificado como buena, puesto que ha logrado satisfacer las expectativas de los mismos en más de un 87%.

Los resultados y conclusiones de la investigación, brinda soporte y validez a los arriba antes mencionados y planteados en la presente investigación; esto se verifica en las conclusiones donde los clientes indican que están satisfechos y muy satisfechos del servicio recibido en la Casa Verde Gournet en el Aeropuerto “Carlos Martínez de Pinillos “Distrito de Huanchaco 2016, llegándose a concluir que la calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción de los clientes; resaltando con mayor puntaje en las dimensiones de tangibilidad, capacidad de respuesta y empatía.

Tirado, K.(2014) y su trabajo de investigación titulado “Gestión Administrativa y La Calidad de servicio al Cliente en el colegio Químico Farmacéutico de La Libertad”; el Objetivo general de la investigación es para lograr determinar de qué manera la Gestión Administrativa influye en La Calidad de servicio al Cliente en el colegio Químico Farmacéutico de la Libertad 2016; el tipo de diseño que se utilizo es no experimental transversal e investigación de tipo transversal o transaccional así como

los métodos inductivo deductivo estadístico; la muestra estuvo constituido por 305 personas conformado por trabajadores o agremiados clientes del colegio Químico Farmacéutico de la Libertad 2016; se tuvo como resultado del procesamiento estadístico y análisis de la información, sobre la fiabilidad de los objetivos de investigación y se ha contrastado la validez de la hipótesis que establece que la Gestión Administrativa influye de manera determinante en la calidad del servicio al cliente en el Colegio Químico Farmacéutico de la Libertad. Las conclusiones a la que se llegó en la investigación, entre una de las más importante es que las mayores debilidades están referidas a la falta de un plan estratégico, la limitada gestión de recursos humanos y la débil gestión de recursos tecnológicos.

A Nivel Regional y Local

López, R. (2015), "Calidad de servicio y satisfacción de los clientes del Banco de la Nación Agencia Moyobamba", esta investigación tuvo como objetivo general establecer la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del Banco de la Nación Agencia Moyobamba, la muestra de estudio estuvo conformado por 97 clientes del Banco de la Nación Agencia Moyobamba, usuarios de préstamos multired conformado por trabajadores pensionistas del sector público (Educación y Salud), el tipo de estudio es No Experimental, el diseño es descriptivo correlacional, el instrumento de la investigación utilizado fue el cuestionario, siendo estos los resultados de la investigación que de los 97 entrevistados, el 48.50% (47) usuarios manifiestan que la calidad de servicio es Buena, el 44.30% (43), refieren que la calidad de servicio es Regular, el 6.2% (6) manifiestan que es Mala y solo el 1% (1) manifiesta que es Muy Buena. Al cuantificar las calificaciones entre buena y muy buena se obtiene que 90 entrevistados perciben la calidad de servicio como Buena y Muy Buena. Solo un entrevistado (1%) manifiesta como mala. 64 (66%) entrevistados manifiestan que están satisfechos, 3 (3%) insatisfechos y el 31% (30) refieren estar bien satisfechos. Se encuentra relación entre la calidad de servicio y satisfacción para una segmentación ($\alpha=0.05$) el valor teórico de una

distribución ji – cuadrado con 6 grados de libertad es de 12,59. Como quiera que en el cálculo del X² obtuvimos un valor de 51.00, que supone ($\alpha=0.05$), podremos concluir que las dos variables no son independientes, sino que están asociadas ($p<0.05$). Por lo tanto, a la vista de los resultados, rechazamos la hipótesis (H₀) y aceptamos la hipótesis alterna (H_a) como probablemente cierta.

Pinillos, A. (2015), “Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la plataforma de orientación del Ministerio de Desarrollo e Inclusión en el Distrito de Tarapoto” Esta investigación tuvo como objetivo, comprobar la relación existente entre la calidad del servicio que brinda la plataforma orientación del ministerio de desarrollo e inclusión social y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Tarapoto – San Martín año 2015, el tipo de estudio utilizado fue No Experimental, el diseño es descriptivo correlacional, la técnica utilizada fue la encuesta y análisis documental, los instrumentos utilizados fueron el cuestionario y la guía de análisis de documentos, la muestra estuvo conformado por 132 personas usuarios del MIDIS en edades entre 18 y 60 años. Los resultados obtenidos a partir de la prueba de hipótesis demuestran que existe una relación entre la calidad de servicio que brinda la plataforma de orientación del Ministerio de Desarrollo e Inclusión social y la satisfacción del usuario resultado sustentado por la cifra – 0.063 por tal motivo estadísticamente rechaza las hipótesis planteadas.

Bardales, F. (2010), “Evaluación de la gestión administrativa de las clínicas y centros médicos de los distritos de Tarapoto y la Banda de Shilcayo”, esta investigación tuvo como objetivo general evaluar la Gestión Administrativa en las Clínicas y Centros Médicos de Tarapoto y la Banda de Shilcayo, el diseño de la investigación a aplicarse fue pre experimental por tener un grupo de control, la muestra de estudio fueron ocho (8) establecimientos entre Clínicas y Centros Médicos de los distritos de la Banda de Shilcayo y Tarapoto, la técnica e instrumento utilizado fue a través de entrevistas y la observación directa al personal

de los centros médicos. Esta investigación llegó a las siguientes conclusiones que las Clínicas y Centros médicos de los distritos de Tarapoto y la Banda de Shilcayo no utilizan las funciones de los procesos administrativos, por lo que la percepción de los trabajadores en una evaluación a la gestión de los centros médicos y clínicas es desconocida y al no conocer los procesos administrativos ocasiona que no se realice las actividades de manera ordenada, generando problemas para el cumplimiento de los procesos. Dichas clínicas y centros médicos por desconocimiento no elaboran objetivos para poder cumplir metas y consolidar a la organización; asimismo utilizan una organización vertical, sin contar con una estructura organizacional acorde con la exigencia de los tiempos actuales como son competitividad, calidad y bajos precios. Así también otra conclusión de la investigación indica que las Clínicas y Centros Médicos de los Distritos de Tarapoto y la Banda de Shilcayo no cuentan con un perfil específico, para cada tipo de puesto que requieren durante el año, esto ocasiona que no tenga un correcto proceso de selección del personal y que se seleccione a una persona no calificada; entre otros, etc.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Gestión

Según Beltran, (1999). Considera que la palabra gestión tiene varios conceptos, tales como pilotaje de organizaciones, exploración y explotación de lo posible, pensamiento útil para la acción, reflexión para la decisión, liderazgo y visión de futuro, comunicación y resolución de conflictos; hacer diligencias, hilvanar las acciones, entrejer los esfuerzos, apalancar los procesos; para así lograr los objetivos y resultados previamente establecidos

A su vez en base a un criterio más razonable o cercano a la teoría organizacional, la gestión se define como un conjunto de procesos teóricos - Prácticos integrados en forma horizontal y vertical dentro de un sistema organizacional, para cumplir los mandatos sociales.

Asimismo gestión tienen que ver con gobernabilidad, integración entre la teoría y lo político; la gestión articula los procesos teóricos y prácticos para dar sentido y razón de ser a la gobernabilidad y a la dirección de todos los equipos e individuos.

Por su parte Salgueiro, A.(2001), describe a la Gestión como un “conjunto de decisiones y acciones que llevan al logro de objetivos previamente establecidos” esto significa, que la gestión es el conjunto de acciones o estrategias dirigidas a la realización y logro de objetivos que se han propuesto con anterioridad.

Por otro lado, Beltrán, F. (1999), detalla que el término gestión es el “Conjunto de decisiones y acciones que llevan al logro de objetivos previamente definidos”.

Niveles de Gestión

De acuerdo a los niveles de gestión Según Beltrán, F. (1999), los clasifica en tres niveles:

Gestión estratégica: Aquí es donde se desarrolla todos los niveles de dirección y toma de decisiones, acciones son de carácter corporativo y de largo plazo.

Gestión táctica: es la base o soporte fundamental de la gestión estratégica, por impacto en la toma de decisiones y acciones de mediano plazo, está conformado por todas las unidades estratégicas y engloba las funciones de toda organización y coordinación.

Gestión operativa: consiste en la funcionalidad u operacionalidad en la toma de decisiones y acciones en el corto plazo, incluyendo los equipos de trabajo y determinando las funciones de ejecución y control.

Gestión Estratégica

Según Garzon, A. (2011), define a la gestión estratégica como el punto que nace en las directivas y guía estratégica de una organización que toma las decisiones más relevantes y de mayor impacto para la empresa en un momento determinado.

Este a su vez precisa que las decisiones de la gestión estratégica, harán referencia a las personas encargadas de planear, estructurar y direccionar los caminos y vías por donde debe dirigirse la organización y los pasos que se debe dar después de la formulación de metas, objetivos, decisiones y estrategias formuladas al comienzo de cada tarea o labor.

Gestión de la Calidad

Por otro parte para Antuñez, M.(1993), define a la gestión de calidad como un sistema globalizado de tareas o actividades de recursos orientados al cumplimiento de metas u objetivos. Para dicho autor una buena gestión enmarca el conjunto de tareas que permite que la función general tomada desde la dirección la cual permite determinar la estrategia para alcanzar la calidad, los objetivos y los compromisos, y se establece como: planificación de la calidad, control de la calidad, aseguramiento de la calidad y mejora de la calidad y a su vez dicho autor clasifica en etapas como:

- Calidad en base a la inspección (corregir oportunamente).
- Proceso fructíferos
- Producto concluido
- Aceptación insumos y materias primas.
- Determinar niveles de reconocimiento económicamente conveniente.
- A mayor calidad mayor coste.

Según Stufflebeam, D. (1999). Considera que la calidad en las entidades del estado , quizá se deba recapacitar en torno al concepto de satisfacción, como el pilar fundamental encima del cual pueden implantar los mecanismos definatorios de calidad las insuficiencias que unen o separan a los usuarios de un determinado servicio son los que deben considerarse como base para decidir qué tipo de información se debe recopilar y a qué criterios recurrir para determinar la valía o mérito de un servicio en : pertenencia, calidad y excelencia académica. En un asunto de trabajo se debe especificar claramente quiénes son los

clientes, esto es de gran grado para el éxito de un proceso encaminado hacia la calidad existen clientes internos y clientes externos.

Cientes internos: son los trabajadores que laboran o son parte e intervienen directamente en los procesos propios de la institución.

Cientes externos: están consideradas aquellas personas que se encuentran fuera de la institución y reciben los resultados finales de los procesos que allí se desarrollan.

Calidad como estrategia fundamental

Feedback de la Calidad en base al perfeccionamiento de: Clientes, Empleados, Alta dirección, Proveedor, Proceso, Producto/servicio y Medio ambiente.

Semejanzas y diferencias entre administración y gestión.

Las semejanzas y diferencias entre administración y gestión, según Arellano, D. (2004), estas dos definiciones tienen un punto en común por cuanto tienen actividades de planeación, organización, dirección, evaluación y control. Sin embargo, se diferencian en sus orientaciones específicas.

Por su parte para Arellano La administración, se define como una actividad que opera directamente en la coordinación de recursos. Se fundamenta en la teoría organizacional, la dirección estratégica y el comportamiento organizacional.

Y considera a la gestión como un proceso de adopción y ejecución de decisiones sobre las políticas, estrategias, planes y acciones relacionadas con la actividad central de la empresa, dirige su estrategia hacia los objetivos de la empresa y hacia los medios para la consecución de sus objetivos organizacionales.

Al final podemos determinar que la gestión se centra en la parte dinámica operacional, mientras que la administración se direcciona a las reglas, normas, formas, estructura y los procedimientos establecidos.

La gestión administrativa se define como la acción de administrar, acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar (Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua).

También se lo conceptualiza como “la visión de la organización donde se definen claramente las metas y objetivos a alcanzar a mediano o largo plazo, direccionado al manejo adecuado de los recursos de la entidad”. Se especifica que existen 4 pilares que son la base de toda gestión, estos son: Planeación, Organización, Recursos Humanos, Dirección y control.

Por su parte para Norton & Kaplan.(2000), el concepto de gestión administrativa es *“el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas trabajando en grupo, alcancen con eficiencia metas seleccionadas”* esta se aplica a todo tipo de organizaciones, pudiendo ser pequeñas o grandes empresas lucrativas y no lucrativas, a la industria y al servicio.

Origen y Evolución de la Gestión Administrativa.

Desde tiempos muy remotos se ha practicado la administración evidenciándose en los manuscritos dejados en los textos antiguos como los relatos de Noé, Abraham y sus descendientes, nos muestran el mando y dirección de gran cantidad de cristianos y la buena administración de recursos que había en aquella época, y de las grandes construcciones que hacían como las arcas ciudades y las estrategias que empleaban para ganar guerras, muchos pasajes antiguos mencionan a Jetro el suegro de Moisés como el primer consultor administrativo, él instruyó a Moisés los conceptos de delegación, la administración por excepción y el alcance del control.

Importancia de la Gestión Administrativa

Así mismo para Punjan, (1998). Considera que la gestión administrativa cumple un rol muy importante, como es la de construir una sociedad económicamente mejor; ligada a unas buenas normas morales y

sociales contribuyendo al mejoramiento de un gobierno eficaz, siendo un desafío de la gestión administrativa moderna. La supervisión y el control de las compañías están en función de una gestión honesta transparente seria; en base al cumplimiento de muchos objetivos económicos, sociales y políticos son parte de un buen gestor Público.

Asimismo, se precisa que, en circunstancias adversas, donde se requiera un selecto grupo de personas, patrimonios y materiales para llevar a cabo una gestión de calidad y dirección de las empresas la administración direcciona el logro de metas y objetivos.

Medios utilizados en la gestión administrativa

Po su parte para Cassini, & Hazler.(2008), indica que los medios o recursos utilizados en la gestión administrativa son los siguientes:

Recursos materiales: bienes tangibles que ofrece una empresa en sus servicios, tales como:

Infraestructuras: está conformado por edificios, maquinarias, oficinas, terrenos, herramientas, etc.

Materia prima: son los materiales principales que cuenta una empresa tales como productos en ejecución y terminados.

Recursos técnicos. Sirven como herramientas para la coordinación de otros recursos tales como: sistemas de producción, marcas, patentes.

Recursos Humanos: Parte esencial para toda empresa, pues de la experiencia de estos dependerá el manejo de los demás recursos.

Recursos financieros ajenos: apoyo financiero de entidades bancarias (créditos, préstamos)

Recursos tecnológicos: es un medio que se vale de la tecnología para cumplir con su propósito. Los recursos tecnológicos pueden ser tangibles o intangibles, en la actualidad, la tecnología se ha convertido en un aliado clave para la realización de todo tipo de tareas.

Funciones de la gestión administrativa

Según Punjan, G.(1998), las funciones de la gestión administrativa son cuatro funciones específicas: planeación, organización dirección y control.

Planeación: se encarga de fijar los resultados que espera alcanzar, así como las acciones que se deben realizar para lograrlo. Los factores internos y externos que pueden afectar al emprendimiento deben ser revisados en esta etapa, y se tomaran decisiones para llegar a los resultados deseados.

Organización: es de suma importancia pues permite organizar los procesos, establecer la línea de mando y distribuir el trabajo y los recursos entre los actores de una organización, para alcanzar los objetivos propuestos.

Dirección: esta direccionada por la persona que cumple un perfil capaz dirigir, encaminar motivar e influenciar a los actores para el buen desarrollo de sus labores.

Control: Se define como la acción que permite al gestor publico alcanzar las metas propuestas en base a las acciones realizadas y lo planificada en tiempo determinado.

Calidad de servicio

Según De la Parra, E.(2006), indica que la calidad del servicio son la conglomeración de acciones o servicios que se les brinda a los clientes, es decir, la cantidad de experiencias satisfactorias repetidas. Es importante recordar que la gente no compra productos si no satisfacciones, no existe por lo tanto calidad sin servicio; sin satisfacción plena para el cliente.

Asimismo, la calidad trasciende en todas las acciones que intervienen a lo largo de la vida, pone en juego todos los recursos necesarios para la prevención de los errores involucrando a todo el personal, teniendo en cuenta la totalidad de las necesidades y expectativas.

Este a su vez considera que proporcionar satisfacción en base a la calidad según la define el cliente, significa entender de forma clara las dimensiones de la calidad del producto y del servicio.

Si usted es cliente, la calidad del producto y del servicio se relaciona en “lo que se percibe” y “el modo como lo recibió”

Para Montgomery, D.(2004), describe a la calidad como *“el grado hasta el cual los productos satisfacen las necesidades de la gente que los usa”*

También indica que la calidad es muy importante para toda organización, ya que es la carta de presentación, el sello de garantía que las empresas ofrecen a sus clientes en base a la satisfacción del usuario el cual permitirá mejorar la rentabilidad.

Servicio

Por otro lado (Berry, L. Bennet, C. & Brown, 1989). Define el servicio como un proceso, una actividad directa o indirecta que no produce un producto físico, es decir, es una parte inmaterial de la transacción entre el consumidor y el proveedor. Puede entenderse al servicio como el conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal

Por su parte Ginebra, J & Arana, R.(1999), señala que el servicio es “una actividad económica que implica desempeño basados en tiempo que buscan obtener o dar valor a cambio de dinero, tiempo y esfuerzo sin implicar la transferencia de propiedad” en este sentido, también involucra tres elementos alrededor del servicio: acciones, procesos y ejecuciones.

Necesidades del cliente

Según indica Willian, M.(1991), señala que para poder servir a nuestro cliente, primero debemos conocer sus necesidades dentro ellas tenemos:

Necesidad de ser comprendido: Todas las personas que eligen un servicio necesitan sentirse a gusto con lo que reciben, es decir que

debemos conocer a nuestros clientes, como se comportan y las emociones que percibimos al recibir estos un producto o servicio.

Necesidad de ser bien recibido: El cliente necesita sentirse a gusto, importante y que usted se alegra de verlo.

Necesidad de sentirse importante: considerando que el ego y la autoestima son poderosas necesidades humanas. Necesitamos contar con estrategias para que nuestros clientes se sientan especiales.

Necesidad de comodidad: los clientes necesitan comodidad física: seguridad de que se les atenderá en forma oportuna y la confianza que se les da en el trato.

Los diez componentes básicos del Servicio

A su vez para Zeithaml, L. Parasuraman, A. & Berry, L.(1991), han propuesto estos diez componentes básicos del servicio:

Seguridad: una persona se siente segura cuando existen cero riesgos, cero peligros y cero dudas en el servicio.

Credibilidad va de la mano de la seguridad: Nunca se le debe mentir al cliente al realizar una venta y debe contar con la seguridad y confianza absoluta

Comunicación: Hay que ponerse en los zapatos del cliente, será más sencillo mantener una comunicación abierta cliente y empresa.

Comprensión del cliente: indica que no se trata de sonreírle en todo momento a los clientes sino de mantener una buena comunicación que permita saber que desea, cuando lo desea y como lo desea en un esfuerzo por ponernos en su lugar.

Accesibilidad: significa que para dar un excelente servicio administrando diferentes vías de contacto con el cliente, buzones de sugerencias, quejas y reclamos, tanto físicamente como en el sitio web, además, hay que establecer un conducto regular dentro de la organización para este tipo de observaciones, no se trata de crear

burocracias si no de establecer acciones reales que permitan sacarles provecho a las fallas que nuestros clientes han detectado.

Cortesía atención, simpatía, respeto y amabilidad del personal: como señalan por ahí, la educación y las buenas maneras no pelean con nadie, dando un excelente trato y brindando una gran atención.

Profesionalismo: Consiste en tener posesión de las destrezas necesarias y conocimiento de la ejecución del servicio, por parte de todos los miembros de la organización.

Capacidad de respuesta: Nuestros clientes no tienen por qué rogarnos para ser atendidos o para solucionar sus problemas, debemos estar un paso delante de ellas y una buena forma de hacerlo es retroalimentándonos con las observaciones de nuestros clientes.

Fiabilidad: Ejecutar el servicio de forma fiable, sin contratiempos ni problemas, brindar seguridad y credibilidad.

Elementos tangibles: consiste en mantener buenas condiciones las instalaciones físicas, los equipos, contar con el personal adecuado y los materiales de comunicación que permiten acercarnos al cliente.

Medición de la Calidad de Servicio

De acuerdo a Douglas Hoffman, & Bateson. (2012). La medición de la calidad de servicio se realiza mediante la escala de medición SERVQUAL, siendo una medida de uso frecuente y muy debatido de la calidad de servicio. La escala de medición SERVQUAL se basa en cinco dimensiones de calidad en el servicio que se obtuvieron por medio de extensas sesiones de focus groups con los consumidores. Son cinco dimensiones como: tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía y proporcionan la estructura básica de la calidad en el servicio.

La dimensión de tangibles.- está constituido por una amplia variedad de objetos, como arquitectos, diseño, distribución, alfombras, escritorios, iluminación, colores en las paredes, folletos, correspondencia diaria y la

presentación del personal de la empresa. Este componente es bidimensional: una dimensión se centra en equipos e instalaciones y la otra en el personal y los materiales de comunicación.

La dimensión de confiabilidad. - en general refleja la congruencia y confiabilidad del desempeño de una empresa ¿la empresa cumple con sus promesas, factura adecuadamente a sus clientes, mantiene registros precisos y suministra el servicio correctamente desde la primera vez?

La dimensión de capacidad de respuesta. - indica el compromiso de una empresa de ofrecer sus servicios de manera oportuna, respecto a la voluntad y/o disposición de los empleados a proporcionar un servicio.

La dimensión de garantía. - constituye la amabilidad que ofrece a sus clientes y la seguridad de sus operaciones, la competencia se refiere a los conocimientos y habilidad de la empresa en el desempeño de sus servicios ¿la empresa posee las habilidades necesarias para completar el servicio de forma profesional?, la seguridad también es un componente importante de la dimensión de confiabilidad. La seguridad refleja el sentimiento de un cliente de no estar en peligro, ruego o duda.

La dimensión de empatía. - es la capacidad de experimentar los sentimientos de otro como propios. Las empresas empáticas no han perdido la noción de lo que es ser un cliente de su propia empresa: como tal entienden las necesidades de los clientes y colocan sus servicios a su alcance.

Definición de Cooperativas de Ahorro y Crédito

Las cooperativas de ahorro y crédito son estructuras conformadas por personas naturales o jurídicas que se adhieren voluntariamente con el único objetivo de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia. En el país existe una gran heterogeneidad de cooperativas de ahorro y crédito tanto por su tamaño, como por la especialización de su negocio.” (Ley Organica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario). La ley general de

Cooperativas - decreto supremo 074/90-TR (Art. 3 – 4 y 5), publicado el 14-09-2004 (Lima – Perú) indica que toda organización Cooperativa debe constituirse sin propósito de lucro, y procurará, mediante el esfuerzo propio, y la ayuda mutua de sus miembros, el servicio inmediato de éstos y el mediato de la comunidad.

Toda organización cooperativa adquirirá la calidad de persona jurídica, desde su inscripción en los Registros Públicos, sin necesidad de resolución administrativa previa de reconocimiento oficial y quedará obligada, en todo caso, al estricto cumplimiento de las disposiciones de la presente Ley.

Asimismo toda cooperativa tiene, el deber de, observar los siguientes principios Cooperativos:

Libre adhesión y retiro voluntario;

Control democrático;

Limitación del interés máximo que pudiera reconocerse a las aportaciones de los socios;

Distribución de los excedentes en función de la participación de los socios en el trabajo común o en proporción a sus operaciones con la cooperativa;

Fomento de la educación cooperativa;

Participación en el proceso de permanente integración;

Irrepartibilidad de la Reserva Cooperativa;

Cumplir las siguientes normas básicas:

Mantener estricta neutralidad religiosa y política partidaria;

Reconocer la igualdad de derechos y obligaciones de todos los socios, sin discriminación alguna;

Reconocer a todos los socios el derecho de un voto por persona, independientemente de la cuantía de las aportaciones;

Crédito

Según Lastra, C. (1963) Se define al crédito como “La opinión que posee una persona para satisfacer puntualmente sus compromisos. Toda cooperativa de ahorro y crédito al igual que cualquier empresa necesita una política de crédito adecuado y una buena educación sobre el ahorro, cumpliendo así los socios con el objeto de la cooperativa que es educarse en el ahorro para capitalizar por su intermedio a la comunidad y con esta capitalización tener una base para obtener crédito y poder realizar inversiones”.

Un crédito es una cantidad de dinero que se le debe a una entidad (por ejemplo, un banco) o a una persona.

Préstamo

De acuerdo a Davalos, (2011).se define al préstamo como el “Contrato por el cual una de las partes recibe, llamada prestatario, recibe de otra llamada prestamista, una suma de dinero, bienes o valores, obligándose a una restitución después de cierto tiempo o la devolución de otros bienes equivalentes.

Un préstamo es una operación por la cual una entidad financiera pone a disposición del cliente un monto determinada de dinero a través de un contrato. En un préstamo se adquiere la obligación de devolver ese capital en un plazo de tiempo establecido y de pagar unas comisiones e intereses pactados.

El prestamista es la persona o entidad financiera que suministra el capital o el bien en concepto de préstamo. El prestatario es la persona que recibe el dinero o el bien en concepto de préstamo.

Ahorro

Se denomina ahorro a la diferencia de dinero con la cual cuenta una persona o una empresa y que está determinada por la remuneración económica que reciba, preferentemente me refiero a la suma de dinero que deviene de la realización de un trabajo o también puede ser, que además de este, la persona cuente o disponga de un ingreso adicional

como ser la renta de un inmueble que mantiene alquilado, **con el consumo que efectúa**. Aunque esta última situación, tal cual, no se da en las empresas, estas capaces pueden obtener un ingreso adicional de la explotación de algún bien que posean y usarlo para aumentar el nivel de ahorros de las mismas. Por ejemplo, un negocio que vende antigüedades, también puede encontrar un extra a través del alquiler de sus productos.

Definición de Ahorro:

Como ahorro se denomina la acción de ahorrar. Ahorrar, como tal, es reservar o guardar parte de los ingresos que se obtienen ordinariamente. Ahorrar también es guardar dinero para disponer de él como previsión en caso de necesidades futuras. Asimismo, ahorrar es el acto de evitar un gasto o consumo.

El ahorro, como tal, es sinónimo de previsión. Su importancia radica en la posibilidad de disponer de dinero para emergencias o gastos imprevistos que puedan presentarse en el futuro.

El ahorro lo puede realizar todo aquel que tenga algún tipo de ingreso y que quiera disponer de ese excedente en un futuro. Ahorran particulares, familias, empresas, incluso países.

Lo común es ahorrar durante la etapa más productiva de nuestras vidas, que generalmente se produce entre los 20 y 65 años de edad. Se ahorra por diversas circunstancias: para tener siempre un dinero extra, para comprar una casa, montar una compañía, disponer de mayor dinero para el retiro, etc.

Actualmente, los bancos disponen de diversos instrumentos financieros para quien desea ahorrar, como cuentas de ahorro o fondos de inversión.

Tipos de ahorro

Existen dos tipos fundamentales de ahorro tomando en consideración su finalidad y el tipo de entidades o personas que lo lleven a cabo. De esta manera, existe:

El ahorro privado, que es aquel que realizan las personas, familias instituciones y empresas, y

El ahorro público, que es el que realiza el Estado a partir del excedente de sus ingresos.

Ahorro para el retiro

Es el dinero que tienen todas las personas como ahorro en una entidad y deciden realizar sus retiros, de manera voluntaria, a lo largo de su vida productiva con la finalidad de disponer de ese dinero al momento de su jubilación o retiro, para pasar los años de vejez. Como tal, puede realizarse colocando parte de los ingresos en una Administradora de Fondos para el Retiro.

Ahorro e inversión

El ahorro y la inversión son conceptos hermanados en la dinámica económica. Mientras el ahorro supone el acto de reservar dinero para ser aprovechado en un futuro, la inversión es la colocación de un capital con la intención de obtener, a futuro, una ganancia o beneficio. No obstante, entendidos dentro de una economía, se trata de procesos que tienen cierta interdependencia, pues el ahorro de las personas permite que haya fondos disponibles para invertir en nuevos proyectos y emprendimientos que propicien un mercado más fuerte, próspero y dinámico. <https://www.significados.com/ahorro/>

Eficiencia

Se define como la medida convencional de rendimiento en función de un estándar u objetivo predeterminado, se aplica a una máquina, a una operación, a un individuo o a una organización.

La eficiencia depende de la calidad humana o motora de los agentes que realizan la labor, para expedir un producto de calidad, es necesario comprender todos los ángulos desde donde es visto, a fin de satisfacer todas las necesidades que el producto pueda ofrecer; es decir que es aquel talento o destreza de disponer de algo o alguien en particular con el objeto de conseguir un propósito valiéndose de pocos recursos, por

ende hace referencia, en un sentido general, a los medios utilizados y a los resultados alcanzados.

Eficacia

De acuerdo a Castro, (2001). Se habla de eficacia una vez que se han alcanzado los objetivos propuestos". El término eficacia deriva de la voz latina "eficacia", la cual quiere decir "cualidad de hacer lo que está destinado ser", formada a partir de elementos lexicales tales como el prefijo "ex" que significa "hacia afuera", la raíz "facere" que alude a "hacer" y el sufijo "ia" que se refiere a una "cualidad".

Rentabilidad

Por otro lado, Cordova, (2001). Al definir la rentabilidad es la a capacidad de generar beneficios, de modo que los ingresos sean suficientes para recuperar las inversiones, cubrir los costos operacionales y obtener un beneficio adicional o ganancia.

Por consiguiente, la rentabilidad es considerada un indicador de gran importancia cuando se trata de valorar el éxito que pueda llegar a tener un sector o negocio, todo esto viene de la mano de que en una empresa debe existir una excelente gerencia y administración, las cuales se demostrarán a través de las utilidades que la genere mediante las ventas realizadas y las inversiones obtenidas.

1.4 Formulación del problema

Problema General.

¿Qué relación tiene la gestión administrativa con la calidad de servicio al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda Juanjui 2016?

Problemas Específicos.

¿Qué relación tiene la Gestión Administrativa en su dimensión de planeación, con la calidad de servicio al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda. Juanjui?

¿Qué relación tiene la Gestión Administrativa en su dimensión control de la calidad de servicio al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda. Juanjui?

¿Qué relación tiene la calidad de Servicio en su dimensión, Capacidad de respuesta con la atención al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda. Juanjui?

¿Qué relación tiene la calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles, con la atención al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda. Juanjui?

1.5 Justificación del estudio

La importancia y validez en el esfuerzo de realizar el presente estudio, radica en el interés de conocer cómo se relaciona la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Limitada /Juanjui.

Cabe señalar que la Gestión Administrativa comprende todos los procesos y lineamientos que rigen la Institución, los recursos humanos, materiales e infraestructura con la que cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda. Juanjui, lo que permitirá brindar servicios de calidad al socio. El propósito de este trabajo es efectuar una investigación innovadora, a fin de conocer la realidad para que con ese conocimiento se le dé una respuesta asertiva de transformación y cambio; dicha respuesta debe ser compartida con todos los integrantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Limitada institución administrativa que debe prestar un servicio con el más alto grado de integración y compromiso.

Relevancia Social

Hoy en día es necesario y crucial la medición de la calidad de gestión y determinar el grado de satisfacción de los usuarios, para que las organizaciones como las cooperativas incrementen su capacidad de respuesta; las empresas de servicio al público son juzgadas en relación

a la gestión de sus relaciones con los usuarios del servicio, su forma de administrar los reclamos, en general a su compromiso con los socios. En tal sentido el presente trabajo de investigación es importante porque responde a las reales necesidades sociales y culturales de la sociedad actual proporcionando elementos de juicio útiles los cuales constituyen referentes importantes para un óptimo Nivel de gestión y la calidad de servicios de atención a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda. Juanjui.

Valor Teórico:

El desarrollo de la presente investigación se realiza para determinar la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio que se brinda a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, así como para conocer la percepción de los socios sobre la calidad de servicios que se brinda y así lograr una buena gestión y fidelización.

Asimismo, nos permitirá conocer la calidad de servicio mediante la teoría de (Zeithaml & Bitner, 2002) usando las dimensiones de confianza, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad para medir la calidad del servicio brindado. Por lo cual nos va a permitir conocer y mejorar el estado de los conocimientos acerca de la temática abordada. Del mismo modo valorar los aportes del presente trabajo que se apoya en las bases teóricas y metodológicas para otros trabajos de investigaciones futuras.

Utilidad Metodológica:

Esta investigación implementará encuestas con sus respectivas estrategias de solución en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Limitada integrando a todos los trabajadores: profesionales, técnicos y auxiliares que apoyan la gestión administrativa y se dan en cada una de las dependencias de la institución. Porque dicho personal a veces se ve afectado por diversos factores que inciden en la calidad de servicio. La presente investigación implementará un instrumento a una realidad como la cooperativa, organización dedicada a la atención de

socios y mejorar la gestión administrativa, con su respectiva validación y sometidos a un criterio de confiabilidad. El estudio es relevante por cuanto la calidad de gestión administrativa y la calidad de servicio oportuna a las atenciones de los socios.

Implicancia Práctica:

La presente investigación se justifica en la práctica porque será de mucha utilidad para la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Limitada; porque le permitirá ordenar la gestión mediante la toma de decisiones oportunas y transparentes sobre todo buscando la integridad el respeto, tolerancia en el momento oportuno y con la ventaja necesaria. También será de utilidad para otras entidades del mismo sector u otros sectores; porque todas tienen a bien mejorar su organización. La presente investigación busca tomar conciencia respecto de la importancia de la calidad de servicio de atención a los socios de la cooperativa y su relación que tiene con la calidad de Gestión razón por la cual es pertinente el estudio de las variables involucradas en esta acción puesto que de ellas dependerá ver su influencia para así brindar un servicio cada vez de mayor calidad contribuyendo a su vez al mejoramiento de la calidad del servicio en nuestro país.

Conveniencia:

El presente trabajo de investigación es conveniente realizarlo debido a que nos permitirá implementar técnicas para mejorar la productividad y rentabilidad, enfocando el trabajo en un ambiente favorable óptimo y con estricto cumplimiento de la normatividad vigente sin perjudicar a los trabajadores y socios y por ende a la Institución.

1.6 Hipótesis

Hipótesis General

Hi: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Limitada Juanjui 2016.

Hipótesis Específicas

H₁: La Gestión Administrativa en su dimensión planeación se relaciona significativamente con la calidad de servicio al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda. Juanjui.

H₂: La Gestión Administrativa en su dimensión control se relaciona significativamente con la calidad de servicio al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda Juanjui.

H₃: La calidad de Servicio se relaciona significativamente en su dimensión Capacidad de respuesta con la atención al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda Juanjui.

H₄: La Calidad de servicio se relaciona significativamente en su dimensión elementos tangibles en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda Juanjui.

1.7 Objetivos

Objetivo General:

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda. Juanjui 2016.

Objetivos específicos:

Determinar la relación entre Gestión Administrativa en su dimensión planeación y la calidad de servicio al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda Juanjui.

Determinar la relación de la Gestión Administrativa en su dimensión control y la calidad de servicio al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda Juanjui.

Determinar la relación de la Calidad de Servicio en su dimensión Capacidad de respuesta y la atención al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda. Juanjui.

Determinar la relación de la Calidad de servicio al socio en su dimensión elementos tangibles en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda. Juanjui.

II. MÉTODO

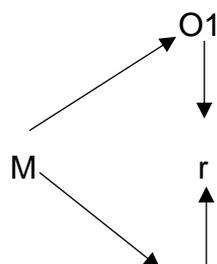
2.1. Tipo y Diseño de investigación

Tipo

El tipo de estudio es No Experimental, en base a lo descrito por (Hernández, S. (2010), *en un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador. En la investigación no experimental las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, el investigador no tiene control directo sobre dichas variables, no puede influir sobre ellas porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.*

Diseño

Se empleó el diseño descriptivo correlacional y el parámetro estadístico denominado coeficiente de correlación de Pearson, representado en el siguiente esquema:



O2

Dónde:

M: Muestra representada por los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda – Agencia Juanjui.

O1 : Gestión administrativa

O2: Calidad de servicio.

r: Es la relación entre las variables de estudio

2.2. Variables, operacionalización.

Variables

Variable 1: Gestión Administrativa

Variable 2: Calidad de Servicio

Operacionalización de variables

VARIABLE	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Gestión Administrativa	George Terry (2011), manifiesta que la administración es un proceso que consiste en prever, organizar, ejecutar y controlar, desempeños para lograr objetivos, manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos.	Para determinar si la gestión administrativa en la cooperativa es buena Se aplicó encuestas para medir el grado de percepción que tienen los socios en cuanto a los servicios que brinda la cooperativa en las diferentes áreas y jefaturas	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de trabajo ✓ Elabora estrategias 	Malo Regular Bueno
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Organiza actividades ✓ Formula objetivos 	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Difunde los logros alcanzados 	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Supervisa actividades. ✓ Seguimiento de las metas 	
Calidad de servicio	Ruiz (2001), la describe como una forma de actitud, relacionada pero no equivalente a la satisfacción, donde el cliente	Y para determinar la calidad de servicio que brinda la cooperativa al socio Se aplicó la escala de Likert y La escala de	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ información clara ✓ recibir lo que se espera ✓ interés en la resolución de problemas ✓ cumplimiento de promesas 	Malo Regular Bueno

	compara sus expectativas con lo que recibe una vez que ha llevado a cabo la transacción.	medición SERVQUAL	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ✓ disposición para atender ✓ prontitud y rapidez ✓ disposición para ayudar
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ habilidad para inspirar confianza y seguridad ✓ conocimiento para responder
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ✓ comprensión de las necesidades de los usuarios ✓ horario conveniente ✓ buen trato con los usuarios
			Aspectos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ✓ apariencia física de las instalaciones ✓ apariencia física de los trabajadores.

Fuente: Elaboración propia del Autor

2.3. Población y muestra

Población. - La población de estudio estuvo conformado por los 1,500 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda – Agencia Juanjui que se asociaron desde el año 2012 hasta el año 2016.

Muestra. - Del total de socios asociados a la Cooperativa San Martín de Porres Ltda – Agencia Juanjui, se encuestaron a 69 socios.

Para seleccionar la muestra de estudio se utilizó la siguiente Fórmula:

$$n = \frac{NZ^2 p \cdot q}{(N - 1)E^2 + Z^2 p \cdot q}$$

$$n = \frac{(1500)(1,96)^2 (0.05)(0.95)}{(1500 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.05) \cdot (0.95)}$$

$$n = \frac{273,714}{3,929976}$$

$$n = 69,64$$

$$n = 69$$

Dónde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza.

p = probabilidad en contra

q = probabilidad a favor

E = error muestral, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del investigador, en este caso se utilizó el 5% (0,05).

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas

En la presente investigación, se empleó la técnica de la encuesta.

Instrumento

En este trabajo de investigación se utilizó como instrumento principal el cuestionario, con la finalidad de recabar la percepción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda Juanjui, el cual consistió en formular un conjunto de preguntas escritas, en una cedula que están relacionadas a la hipótesis de investigación y por ende a las variables e indicadores de investigación. Su finalidad es recopilar información para verificar las hipótesis de trabajo.

Validez

Para la presente investigación la validación de los respectivos instrumentos se hizo bajo la modalidad de juicio de expertos, en un primer momento se diseñaron los instrumentos y se consultaron como mínimo a tres expertos que ostenten como requisito principal el grado académico de Magister, quienes se encargaron de analizar y evaluar la estructura de los mismos, a partir de un formato que se les proporciono. En segundo instante, se tomaron en cuenta las recomendaciones realizadas por los expertos para corregir los instrumentos que fueron

aplicados a la muestra seleccionada, previa opinión reiterada de los jueces.

Confiabilidad

En la presente investigación para estimar la confiabilidad de los instrumentos se utilizó el Coeficiente del Alfa de Crombach, cuya fórmula es el siguiente:

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

Dónde:

Coeficiente de Cronbach	= α
Número de ítems utilizados para el cálculo	= K
Varianza de cada ítem	= S_i^2
Varianza total de los ítems	= S_t^2

Métodos de análisis de datos

Los datos cuantitativos serán procesados y analizados por medios electrónicos, clasificados y sistematizados de acuerdo a las unidades de análisis correspondientes, respecto a sus variables, a través de Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS V22.

Asimismo, se emplearon tablas y gráficos para mostrar los hallazgos del estudio. Además, se empleó el modelo lineal de correlación de Pearson y el coeficiente de determinación; todo ello a un 95% de confianza para determinar la influencia entre las variables estudiadas; siendo el método estadístico utilizado la correlación lineal de Pearson.

2.5. Aspectos éticos

La tesis titulada “Influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio al Socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Limitada Juanjui 2016”

Contiene los siguientes aspectos:

- El informe de tesis es de mi autoría.

- He cumplido todas las normas internacionales de citas y referencias en base a las fuentes consultadas. Por lo tanto no ha sido plagiado.
- Esta tesis no fue no fue publicada ni presentada con anterioridad para algún fin académico.
- Los resultados publicados en la presente tesis son reales y verificables, por lo tanto, los resultados que han sido presentados en la tesis se constituyeron en aportes a la realidad investigada.

De identificarse algún tipo de fraude, plagio, autoplagio, piratería o falsificación, asumo las consecuencias y sanciones de mis actos.

III. RESULTADOS

Los resultados obtenidos de acuerdo a los objetivos planteados tenemos:

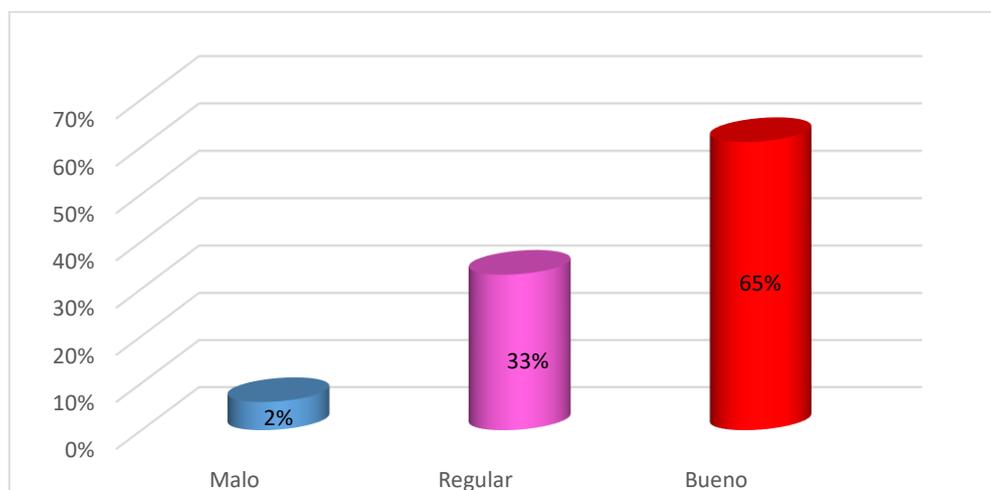
3.1. Para determinar la relación entre la Gestión Administrativa en su dimensión planeación y la calidad de servicio al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda Juanjui. 2016

Tabla N° 01. Tabla de distribución de frecuencias para determinar la relación de la Gestión Administrativa en su dimensión planeación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda. Juanjui 2016.

ESCALA	Intervalo	Socios	Porcentaje
Malo	0 – 32	1	2%
Regular	33 – 48	23	33 %
Bueno	49 – 64	45	65%
T O T A L		69	100%

Fuente: Resultados de la Encuesta elaborada por el autor.

Gráfico N° 01. Nivel de la Gestión Administrativa en su dimensión planeación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda. Juanjui 2016.



Fuente: Tabla de Resultados N° 01:

Interpretación: La tabla y gráfico 01 representa el número y porcentaje de encuestados por escala valorativa sobre la relación de la Gestión administrativa en su dimensión planeación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Limitada Juanjui en el año 2016; de acuerdo a las encuestas podemos suponer que la mayoría de los socios consideran bueno las estrategias para captar socios, los boletines de publicidad para difundir las campañas respectivas pues la mayor concentración de respuesta se obtuvo en la escala valorativa “Bueno” dado que 45 socios encuestados que representan el 65% se encontraron en esa escala; 23 socios encuestados que representan el 33% respondieron que el nivel de gestión en su dimensión planeación de la gestión administrativa es “Regular”, mientras que 01 encuestados que representan el 2% indicaron que es “Malo”.

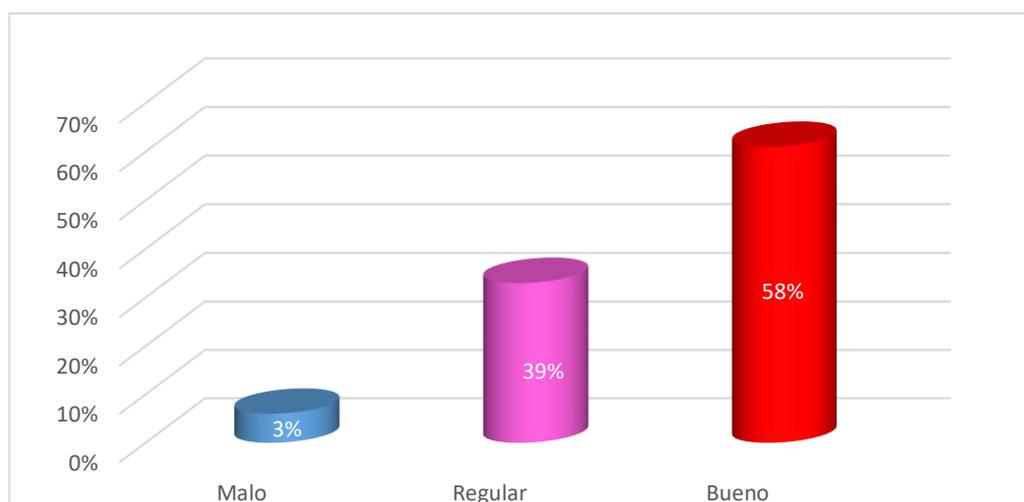
3.2. Determinar la relación de la Gestión Administrativa en su dimensión control y la calidad de servicio al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda Juanjui 2016.

Tabla N° 02. Tabla de distribución de frecuencias sobre la relación de la Gestión Administrativa en su dimensión control de la calidad de servicio al socio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda. Juanjui 2016.

ESCALA	Intervalo	Socios	Porcentaje
Malo	0 – 32	2	3%
Regular	33 – 48	27	39 %
Bueno	49 – 64	40	58%
TOTAL		69	100%

Fuente: Resultados de la Encuesta elaborada por el autor.

Gráfico N° 02. Nivel de Gestión Administrativa en su dimensión control de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda. Juanjui 2016.



Fuente: Tabla de Resultados N° 02

Interpretación: La tabla y gráfico 02 representa el número y porcentaje de encuestados por escala valorativa para determinar la relación de la Gestión administrativa en su dimensión control de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Limitada Juanjui en el año 2016; de acuerdo a las encuestas podemos suponer que la mayoría de los

socios está conforme con el proceso de otorgamiento de créditos, y custodia del dinero y fondos de los socios pues la mayor concentración de respuesta se obtuvo en la escala valorativa “Bueno” dado que 40 socios encuestados que representan el 58% se encontraron en esa escala; 27 socios encuestados que representan el 39% respondieron que el nivel de gestión en su dimensión control de la gestión administrativa es “Regular”, mientras que 02 encuestados que representan el 3% indicaron que es “Malo”.

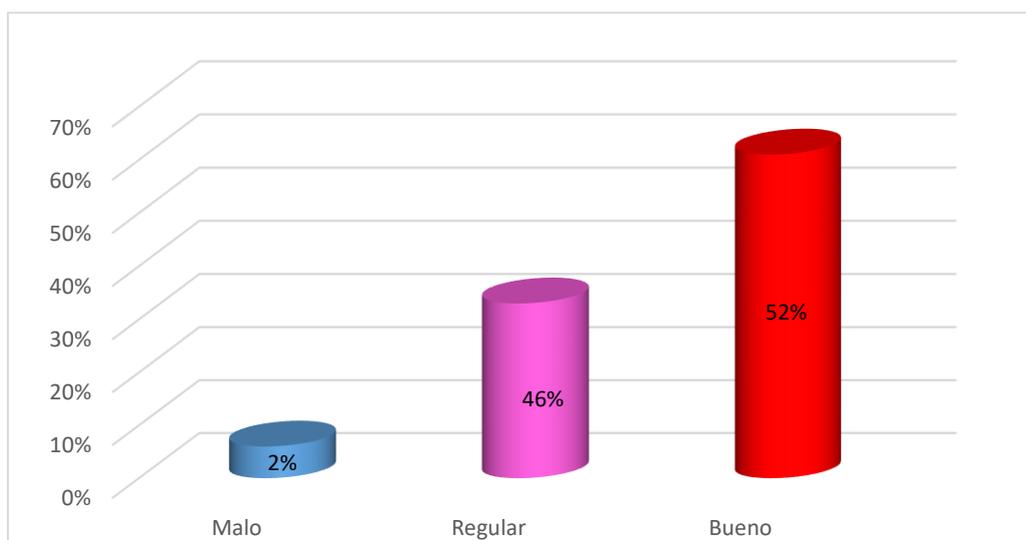
- 3.3.** Determinar la relación de la Calidad de Servicio en su dimensión Capacidad de respuesta y la atención al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda. Juanjui. 2016

Tabla N° 03. Tabla de distribución de frecuencias sobre la relación entre la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda Juanjui 2016.

ESCALA	Intervalo	Socios	Porcentaje
Malo	0 – 32	1	2%
Regular	33 – 48	32	46 %
Bueno	49 – 64	36	52%
TOTAL		69	100%

Fuente: Resultados de la Encuesta elaborada por el autor.

Gráfico N° 03. Sobre la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda. Juanjui 2016.



Fuente: Tabla de Resultados N° 03

Interpretación: La tabla y gráfico 03 representa el número y porcentaje de encuestados por escala valorativa sobre la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda. Juanjui 2016. de acuerdo a las encuestas podemos suponer que la mayoría de los socios está conforme con la capacidad de respuesta que la cooperativa le brinda al socio cuando solicita su fondo de previsión social, el tiempo rápido y oportuno; además está conforme con la atención que recibe en cada una de las oficinas a las solicitudes presentadas por cualquier trámite que realiza pues la mayor concentración de respuesta se obtuvo en la escala valorativa “Bueno” dado que 36 socios encuestados que representan el 52% se encontraron en esa escala; 32 socios encuestados que representan el 46% respondieron que la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta es “Regular”, mientras que 01 encuestados que representan el 2% indicaron que es “Malo”.

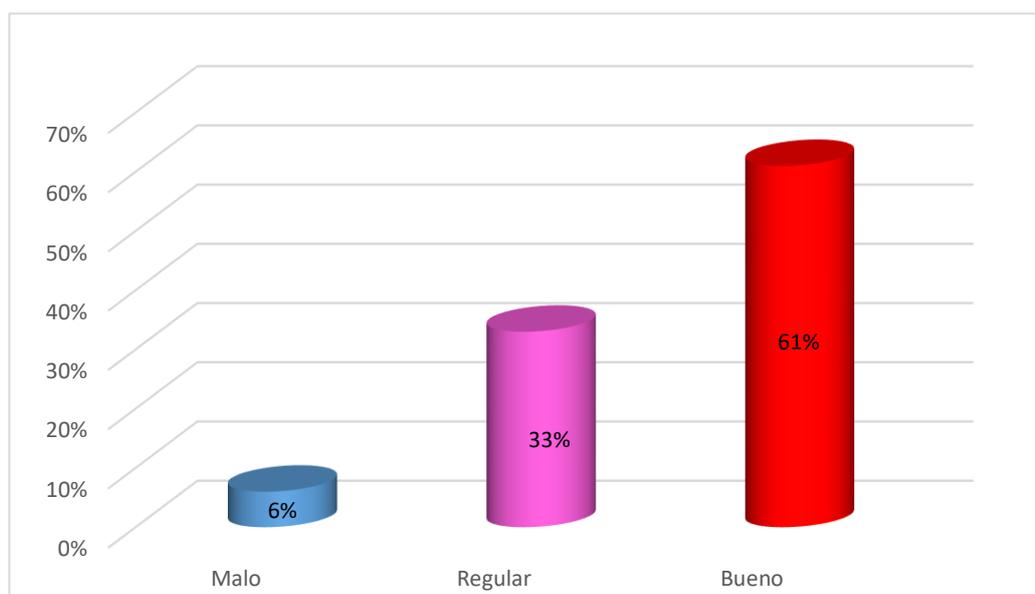
3.4. Determinar la relación de la Calidad de servicio al socio en su dimensión elementos tangibles en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda. Juanjui.

Tabla N° 04. Tabla de distribución de frecuencias sobre la calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda. Juanjui 2016.

ESCALA	Intervalo	Socios	Porcentaje
Malo	0 – 32	4	6%
Regular	33 – 48	23	33 %
Bueno	49 – 64	42	61%
TOTAL		69	100%

Fuente: Resultados de la Encuesta elaborada por el autor.

Gráfico N° 04. Sobre la calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda. Juanjui 2016.



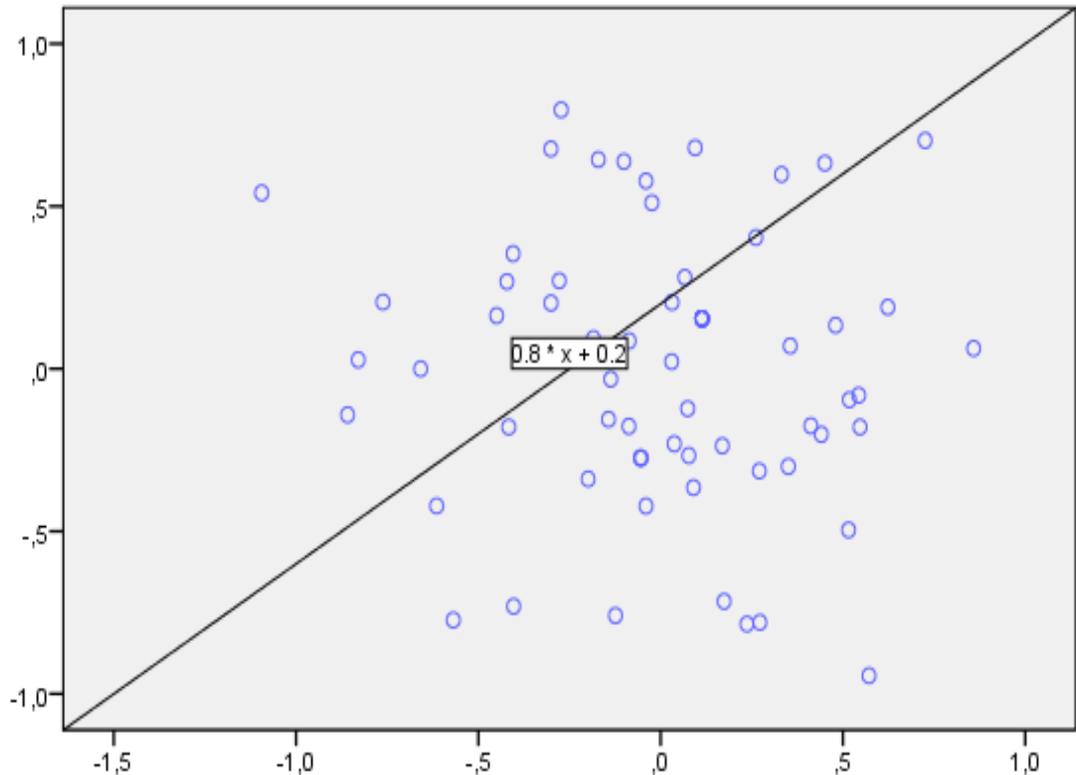
Fuente: Tabla de Resultados N° 04

Interpretación: La tabla y gráfico 04 representa el número y porcentaje de encuestados por escala valorativa sobre la calidad de servicio al socio en su dimensión elementos tangibles en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda. Juanjui 2016; de acuerdo a las encuestas podemos suponer que la mayoría de los socios está conforme con la forma de trato que reciben por parte de los trabajadores, los ambientes lo consideran adecuados y el horario de atención es adecuado pues la mayor concentración de respuesta se obtuvo en la escala valorativa “Bueno” dado que 42 socios encuestados que representan el 61% se encontraron en esa escala; 23 socios encuestados que representan el 33% respondieron en cuanto a la calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles es “Regular”, mientras que 04 encuestados que representan el 6% indicaron que es “Malo”.

A nivel Correlacional

Para determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda. Juanjui 2016, y establecer la relación entre las variables se optó por el modelo lineal con correlación de Pearson; los puntajes obtenidos en ambas encuestas fueron procesadas siguiendo la escala de valoración dadas en los instrumentos de recolección de datos (Resultado por encuesta es la suma de todos los ítems).

Gráfico 05. Gráfico de dispersión entre las variables: Gestión administrativa y la Calidad de servicio.



Fuente: Base de datos, Encuestas elaboradas por el autor. Percepción del encuestado.

Interpretación: Del gráfico de dispersión entre las variables Gestión administrativa y la calidad de servicio, podemos observar que los puntos correlacionados se acercan mucho a la línea, lo que nos hace suponer que el modelo lineal y por consiguiente la correlación de Pearson se ajusta a nuestros datos.

Tabla 05: Resultados de la Correlación de Pearson

Estadísticas de la Regresión	
Coeficiente de correlación	0.83495172
Coeficiente de determinación R ^ 2	0.6971443
R^ ajustado	0.828198

Error típico	4,34799
Observaciones	69

Fuente: Base de datos, SPSS VER. 22

Interpretación: En la tabla 05, presentamos el coeficiente de correlación lineal de Pearson $r = 0.83$, lo que indica que existe una alta correlación positiva entre las variables, podemos concluir y dar respuesta a la hipótesis planteada que: Existe relación significativa positiva entre la Gestión administrativa y la Calidad de servicio al socio. Además si observamos el coeficiente de determinación ($r = 0.697$), nos explica que aproximadamente el 69.70% de la calidad de servicio al socio se da por la Gestión administrativa.

Tabla 06: Análisis de varianza del modelo

	<i>Grados de libertad</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Valor crítico de F</i>
Regresión	2	13405.35283	15305.353	276.777	0.000
Residuos	67	2219.060963	40.983		
Total	69	11924.41379			

Fuente: Base de datos, SPSS VER. 22

Interpretación: Debido que el valor crítico de F (0.00) es menor a la probabilidad de cometer error (0.05), podemos concluir que el modelo lineal se ajusta a nuestros datos, es decir al 95% de confianza, existe relación entre las variables.

IV. DISCUSIÓN

El objetivo principal del presente estudio fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda. Agencia Juanjui; así como, medir e identificar el nivel de aceptación en cuanto a la gestión y la calidad de servicio que se le brinda. En ese sentido, los resultados dan cuenta que el 65% de los encuestados consideran que la Gestión administrativa es Bueno y el 61% de encuestados califica como Bueno la Calidad de Servicio que se le brinda en la Cooperativa; es decir, hay aspectos que están regularmente cumpliéndose por parte de los trabajadores, pero requieren mejorarse sustancialmente. Por otro lado, se realizó la correlación entre dichas variables

de estudio; teniendo como resultado una relación de 0,8349. Ósea, se obtuvo un grado de correlación alta y con dirección positiva.

Entonces, estos resultados confirman la existencia de una relación y concuerdan con los estudios realizados por Morillo, Morillo y Rivas, D. (2010) y su trabajo de investigación titulada “Medición de la Calidad del servicio en las instituciones financieras a través de la escala Servqual” – Venezuela. Su objetivo general de la investigación fue de medir la calidad de los servicios personales prestados en las agencias de las instituciones financieras del municipio Libertador del estado de Mérida, Venezuela, a través de la escala de Servqual; el diseño de investigación se enmarca dentro del enfoque cuantitativo para la adquisición de conocimiento se aplicó el método inductivo deductivo. La muestra fueron 40 agencias pertenecientes a los diferentes subsistemas del sistema financiero venezolano de los cuales fueron seleccionados 384 usuarios. Este trabajo concluye que a pesar de que los niveles globales de calidad del servicio percibido son positivos, la calidad medida por atributo presentó déficit en confiabilidad, seguridad y responsabilidad; todos de elevada importancia para los usuarios. La mayoría de las deficiencias está asociada al tiempo de espera y a la actitud del personal. Igualmente se encontró correlación entre puntuaciones de Servqual asociadas a la confiabilidad y a la responsabilidad agrupadas en factores como tiempo de servicio, interés del empleado por el usuario y la exactitud del servicio, por tal sentido coincidimos con tal investigación la escala de medición Servqual es muy buena para medir la Calidad de servicio en cualquier institución que presta servicios como la nuestra.

Por otro lado Tirado, K. (2014) en su tesis denominada “Gestión Administrativa y La Calidad de servicio al Cliente en el colegio Químico Farmacéutico de La Libertad”; tuvo como objetivo general determinar de qué manera la Gestión Administrativa influye en La Calidad de servicio al Cliente en el colegio Químico Farmacéutico de la Libertad 2016; el tipo de diseño que se utilizó es no experimental transversal e investigación de tipo transversal o transaccional así como los métodos inductivo deductivo estadístico; ha podido concluir a través de las pruebas estadísticas la validez de la hipótesis que

establece que la Gestión Administrativa influye de manera directa en la calidad del servicio al cliente en el Colegio Químico Farmacéutico de la Libertad. Relacionado con nuestro trabajo de investigación hemos podido lograr determinar que la calidad de servicio se ve relacionada por la gestión administrativa en un 69.70%.

V. CONCLUSIONES

5.1. Al determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, se encuentra una correlación lineal de Pearson, cuyo coeficiente de correlación lineal $r = 0.834$, lo que indica que existe una alta correlación positiva entre las variables, podemos concluir y dar respuesta a la hipótesis planteada que: Existe relación significativa positiva entre la Gestión administrativa y la calidad del servicio al socio. Además, si observamos el coeficiente de determinación (0.697), nos

explica que aproximadamente el 69.70% de la calidad de servicio al socio se da por la Gestión administrativa.

- 5.2.** Al Determinar la relación de la Gestión Administrativa en su dimensión planeación y la calidad de servicio al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda Juanjui de acuerdo a las encuestas podemos determinar que la mayor concentración de respuesta se obtuvo en la escala valorativa “Bueno” dado que 45 socios encuestados que representan el 65% se encontraron en esa escala; 23 socios encuestados que representan el 33% respondieron que el nivel de gestión en su dimensión planeación de la gestión administrativa es “Regular”, mientras que 01 encuestados que representan el 2% indicaron que es “Malo”.
- 5.3.** Al Determinar la relación de la Gestión Administrativa en su dimensión control y la calidad de servicio al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda Juanjui , de acuerdo a las encuestas podemos determinar que la mayor concentración de respuesta se obtuvo en la escala valorativa “Bueno” dado que 40 socios encuestados que representan el 58% se encontraron en esa escala; 27 socios encuestados que representan el 39% respondieron que el nivel de gestión en su dimensión control de la gestión administrativa es “Regular”, mientras que 02 encuestados que representan el 3% indicaron que es “Malo”.
- 5.4.** Al Determinar la relación de la Calidad de Servicio en su dimensión Capacidad de respuesta y la atención al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda. Juanjui de acuerdo a las encuestas podemos determinar que la mayor concentración de respuesta se obtuvo en la escala valorativa “Bueno” dado que 36 socios encuestados que representan el 52% se encontraron en esa escala; 32 socios encuestados que representan el 46% respondieron que la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta es “Regular”, mientras que 01 encuestados que representan el 2% indicaron que es “Malo”.

5.5. Al Determinar la relación de la Calidad de servicio al socio en su dimensión elementos tangibles en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda. Juanjui de acuerdo a las encuestas podemos determinar que la mayor concentración de respuesta se obtuvo en la escala valorativa “Bueno” dado que 42 socios encuestados que representan el 61% se encontraron en esa escala; 23 socios encuestados que representan el 33% respondieron en cuanto a la calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles es “Regular”, mientras que 04 encuestados que representan el 6% indicaron que es “Malo”.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1.** A la Jefatura de Desarrollo Cooperativo realizar Cursos de capacitación y actualización a todos los trabajadores en temas relacionados sobre atención personalizada al cliente, calidad de servicio, valores éticos, carisma y empatía, venta de productos intangibles, motivación personal, trabajo en equipo.
- 6.2.** A la Jefatura de Marketing para que elabore su Plan de trabajo Anual, para promocionar con anticipación a través de los diferentes medios de comunicación, las campañas de Ahorro y Créditos en toda la red financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres

Ltda. Asimismo que apliquen estrategias de Marketing para promocionar y posicionar a la Institución en el Mercado Local, Regional y Nacional.

- 6.3. Al Administrador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda. Agencia Juanjui, se recomienda una mejor organización y promoción de las Campañas Médicas y Talleres Productivos que realiza la institución como proyección social a la comunidad.
- 6.4. A la jefatura de Desarrollo Cooperativo, para que organice en toda la red financiera, cursos de capacitación dirigida a los socios, sobre los productos y servicios financieros y sociales que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda.
- 6.5. Al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda; para que flexibilice las Políticas de Crédito, respecto a los niveles de autorización, garantías, metodología de la evaluación, lo cual permitirá una mejor atención y respuesta rápida a las solicitudes de crédito de nuestros socios.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Antuñez.M 1993. (1993). *Claves para las organizaciones de los centros escolares* . Barcelona: ICE Horsoni.

Arellano, D. (2004). *Gestión Estratégica para el sector Público del Pensamiento estratégico al cambio Organizacional*. Mexico: Ed Fondo de Cultura Económica.

Barriga, L. (2004). *La Planificación*. [Consulta: 09 junio 2.004] de <http://www.geocities.com/wallstreet/district/7921/planifation.html>

- Beltran Jaramillo, Jesus Mauricio . (1999). *Indicadores de Gestion Administrativa*. Bogota : 3R Editores .
- Berry, L. Bennet, C. y Brown,. (1989). *Calidad de Servicio*. Madrid: Editorial Diaz.
- Berry, W. D., & Feldman, S. (1985). *Multiple Regression in Practice*. Sage University Paper Series on Quantitative Applications in the Social Sciences, series no. 07-050). Newbury Park, CA: Sage.
- Castro, E. P. (2001). *Administracion Y Direccion De Empresas*. Interamericana Mcgraw-Hill.
- Cassini,R. (2008). definicion de modelo de Gestion . españa
- Civera Satorres, Manuel . (2008). Análisis de la relación de la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido”. Valencia : Edit. Jaune .
- Cordova, D. (2001). *Diccionario Contable*. Mc GraW- Hill.
- Cuenca, D. P. (2011). " Propuesta de un sistema de Control Interno Financiero y Administrativo para el Colegio Nacional Nocturno Catamayo. Loja - Ecuador : Universidad Nacional de Loja
- Chumbes, D. A. (2013). "Diseño de un Modelo de Gestion del conocimiento para las cooperativas de Ahorro y Credito de Lima Metropolitana. Lima : Pontificie Universidad Catolica del Peru
- Chiavenato, I. (1994). *Administración de Recursos Humanos*. México, D.F: 2^{da} Edición. Editorial Mc Graw - Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Administración en los Nuevos Tiempos*. Bogotá, Colombia: Editorial Mc Graw - Hill. Interamericana, S.A
- Davalos, N.C. G. (S.F.). *Diccionario Contable Y Mas*.
- De la Parra. Erick . (2006). *Calidad de servicio*.

- Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua. (s.f.). *Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua*.
- Douglas C. Montgomery. (2004). *Control Estadístico de la Calidad*. Mexico: . 3a Ed. Limusa-Wiley. México
- Fonseca Diaz, Katya Jessica (2015). "La Calidad de Servicio y su Influencia con el Grado de Satisfacción de los usuarios afiliados a una EPS de la Clínica Materno Infantil del Norte S.A Trujillo". Trujillo.
- Garzon Rodriguez, Ana Maria. (2011). *Análisis de los conceptos de Administración, Gestión y Gerencia en enfermería. desde la producción científica de enfermería de América Latina*. Bogota: Eco Ediciones.
- Ginebra, J y Arana, R. (1999). *Dirección de Servicio: la Otra Calidad*. Madrid: Mc Graw Hill.
- Hazler, T. (2007). *Guía del conocimiento de la Administración de Proyectos*. España
- Hernández, S. R. Y Otros. (2003). *Metodología de la Investigación*. México: 3^{da} Edición. Editorial Mc Graw - Hill. Interamericana, S.A
- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario*. (s.f.).
- Montgomery, Douglas C. (2004). *Control estadístico de calidad*. USA: Limusa S.A.
- Morillo Moreno, Milangela del C, . Morillo Moreno, Marysela C y Douglas E. Rivas Olivo. (2010). "Medición de la Calidad del Servicio en las Instituciones Financieras a través de la escala Servqual". Medida Venezuela
- Punjan. G. (1998). *Aplicaciones de Gestión de Información en la Organización del Profesional de la Información y su dominio de las técnicas y Herramientas de gestión*. la Habana.

- Salgueiro Anabitarte, Amado. (2001). *Indicadores de Gestion* . Ediciones Diaz de santos.
- Sevilla Davila, Cluida Elizabeth . (2016). " La Calidad de Servicio y la Satisfacion de los Clientes de Casa verde Gournet en el Aeropuerto Carlos Martinez de Pinillos Distrito de Huanchaco ". Trujillo.
- Stavebhagen, R. (1998). Educacion para el cambio y el compromiso social e internacional. III Simposium Internacional Educacion para el siglo XX, paris
- Stufflebeam, Daniel Antony. (1999). *Evaluacion Sistemica , Guia Teorica y Practica*. España: Paidos Iberica.
- Salguero Anabitarte , Amado . (2001). Control De Gestion . Edit Diaz de Sant
- Suarez, M. (2007). Desempeño Gerencial y calidad de servicio en la atencion del cliente en los centros ambulatorios de salud, Colombia.
- Tirado Vega, Karen Giovana (2014). Gestion Administrativa y la Calidad de Servicio al Cliente en el Colegio Quimico Farmaceutico de la Libertad". Trujillo
- Turpo Chaparro. Josue Edison (2014). *Cultura Organizacional, imagen institucional y calidad de los servicios Educativos Segun la Percepcion de los alumnos, padres, docentes y Publico externo de la Universidad Peruana Union* . lima.
- Willian, M. Arkin. (1991). *Calidad de servicio*. Mexico: Ed. Porrua.
- Zeithaml, L. Parasuraman, A. & Berry, L. . (1991). *A conceptual Model of Service Quality and its implicacions for Future Researh*. USA..

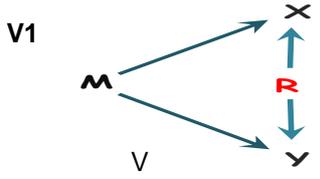
ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

“Influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio al Socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Limitada Juanjui 2016”

Autora: Br. Luz Elena Fasanando Bermudez

TÍTULO	“Influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio al Socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Limitada Juanjui 2016”
DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA	La falta de capacitación, alta rotación del personal, problemas en el sistema de demoras en la realización de trámites, infraestructura un poco pequeña, todo esto conlleva a que el socio tenga que pasar mucho tiempo en espera para ser atendido, no se cumple con los plazos pactados o que no se les brinda la información de manera adecuada, esto también se debe a que los socios muestran poco interés por conocer la terminología y normas con las que cuenta la Cooperativa, creado así confusión al momento de requerir ciertos beneficios, derechos.
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA GENERAL	¿Qué relación tiene la gestión administrativa con la calidad de servicio al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda Juanjui 2016?
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	¿Qué relación tiene la Gestión Administrativa en su dimensión de planeación, con la calidad de servicio al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda. Juanjui? ¿Qué relación tiene la Gestión Administrativa en su dimensión control de la calidad de servicio al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda. Juanjui? ¿Qué relación tiene la calidad de Servicio en su dimensión, Capacidad de respuesta con la atención al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda. Juanjui? ¿Qué relación tiene la calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles, con la atención al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda. Juanjui?
HIPÓTESIS GENERAL	Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Limitada Juanjui 2016.
HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	La Gestión Administrativa en su dimensión planeación se relaciona significativamente con la calidad de servicio al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda. Juanjui. La Gestión Administrativa en su dimensión control se relaciona significativamente con la calidad de servicio al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda Juanjui. La calidad de Servicio se relaciona significativamente en su dimensión Capacidad de respuesta con la atención al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda. Juanjui La Calidad de servicio se relaciona significativamente en su dimensión elementos tangibles en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda Juanjui.
OBJETIVO GENERAL	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda Juanjui 2016.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Determinar la relación entre la Gestión Administrativa en su dimensión planeación y la calidad de servicio al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda Juanjui. Determinar la relación de la Gestión Administrativa en su dimensión control y la calidad de servicio al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda Juanjui. Determinar la relación de la Calidad de Servicio en su dimensión Capacidad de respuesta y la atención al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda. Juanjui. Determinar la relación de la Calidad de servicio al socio en su dimensión elementos tangibles en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda. Juanjui.

<p>DISEÑO ESTUDIO</p> <p>DEL</p>	<p>Descriptivo correlaciona de corte transversal</p> 																								
<p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p>	<p>Población: la población está constituido por 1500 socios Muestra: la muestra seleccionada es de 69 socios.</p>																								
<p>VARIABLES DE ESTUDIO</p>	<p>V1: Gestión Administrativa Definición conceptual. George Terry (2011) explica que la administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeños para determinar y lograr objetivos, manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos. Definición operacional Se aplicara encuestas para medir el grado de percepción que tienen los socios en cuanto los servicios que brinda la cooperativa en las diferentes áreas y jefaturas</p> <table border="1" data-bbox="502 817 1364 1164"> <thead> <tr> <th>Variable 1</th> <th>Dimensio nes</th> <th>Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">V1: Gestión Administrativa</td> <td>Planeación</td> <td>Plan de Trabajo Elaboración de Estrategias</td> </tr> <tr> <td>Organización</td> <td>Organiza actividades Formula Objetivos</td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> <td>Difunde los logros alcanzados</td> </tr> <tr> <td>Control</td> <td>Supervisa Actividades Seguimiento de las metas</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se aplicará una encuesta con la finalidad de recoger información para contrastarla e interpretarla</p> <p>V2: Calidad de Servicio Definición conceptual. Ruiz (2001) la describe como una forma de actitud, relacionada pero no equivalente a la satisfacción, donde el cliente compara sus expectativas con lo que recibe una vez que ha llevado a cabo la transacción. Definición operacional Se aplicara escala de Likert y La escala de medición SERVQUAL para medir el grado de satisfacción que tienen los socios de la Cooperativa de ahorro y Crédito San Martin de Porres Ltda.</p> <table border="1" data-bbox="534 1534 1332 1982"> <thead> <tr> <th>Variable 2</th> <th>Dimensio nes</th> <th>Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">V2 Calidad de servicio</td> <td>Fiabilidad</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> información clara recibir lo que se espera interés en la resolución de problemas cumplimiento de promesas </td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ✓ disposición para atender ✓ prontitud y rapidez ✓ disposición para ayudar </td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ✓ habilidad para inspirar confianza y seguridad ✓ conocimiento para responder ✓ igualdad en la atención </td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ✓ comprensión de las necesidades de los usuarios </td> </tr> </tbody> </table>	Variable 1	Dimensio nes	Indicadores	V1: Gestión Administrativa	Planeación	Plan de Trabajo Elaboración de Estrategias	Organización	Organiza actividades Formula Objetivos	Dirección	Difunde los logros alcanzados	Control	Supervisa Actividades Seguimiento de las metas	Variable 2	Dimensio nes	Indicadores	V2 Calidad de servicio	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> información clara recibir lo que se espera interés en la resolución de problemas cumplimiento de promesas 	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ✓ disposición para atender ✓ prontitud y rapidez ✓ disposición para ayudar 	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ habilidad para inspirar confianza y seguridad ✓ conocimiento para responder ✓ igualdad en la atención 	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ✓ comprensión de las necesidades de los usuarios
Variable 1	Dimensio nes	Indicadores																							
V1: Gestión Administrativa	Planeación	Plan de Trabajo Elaboración de Estrategias																							
	Organización	Organiza actividades Formula Objetivos																							
	Dirección	Difunde los logros alcanzados																							
	Control	Supervisa Actividades Seguimiento de las metas																							
Variable 2	Dimensio nes	Indicadores																							
V2 Calidad de servicio	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> información clara recibir lo que se espera interés en la resolución de problemas cumplimiento de promesas 																							
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ✓ disposición para atender ✓ prontitud y rapidez ✓ disposición para ayudar 																							
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ habilidad para inspirar confianza y seguridad ✓ conocimiento para responder ✓ igualdad en la atención 																							
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ✓ comprensión de las necesidades de los usuarios 																							

			<ul style="list-style-type: none"> ✓ horario conveniente ✓ buen trato con los usuarios ✓ atención individualizada al usuario 	
		Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ✓ apariencia física de las instalaciones ✓ apariencia física de los trabajadores ✓ ubicación y acceso 	
Se aplicará un (a) cuestionario con la finalidad de medir la variable calidad de servicio que le brindan al socio de la cooperativa				
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS			<ul style="list-style-type: none"> • Se utilizara una encuesta para determinar la relación de la Gestión Administrativa y la calidad de Servicio al Socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda – Agencia Juanjuí. • Se utilizara las medidas de tendencia central y dispersión • Se utilizara el método de Pearson para contrastar las hipótesis. 	

Anexo N° 02: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO: Medición de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio

Fecha de recolección de la información:..... N° de Cuestionario:.....

DATOS GENERALES:

Edad: Sexo: F () M () Socio.... ()No Socio ()...

INTRODUCCION:

El presente cuestionario, tiene por finalidad buscar información relacionada a la “Influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio al socio de La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres – Agencia Juanjui 2016”.

INSTRUCCIONES:

A CONTINUACION DEJO EN SUS MANOS ESTE CUESTIONARIO PARA QUE USTED MARQUE CON UN ASPA (X) LA RESPUESTA QUE CREA CORRECTA.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardara confidencialidad.

CUADRO DE EQUIVALENCIAS:

Escala de Conversión		
MALO	1	M
REGULAR	2	R
BUENO	3	B

N°	ITEMS	Escala Valorativa		
		M	R	B
1	GESTION ADMINISTRATIVA Planeación ¿Cómo evalúa usted las estrategias que aplica la Cooperativa San Martín de Porres Ltda. – Agencia Juanjui para captar más socios?			
2	¿Cómo calificaría Ud. las estrategias de marketing (publicidad radial, televisiva) que emplea la Cooperativa San Martín de Porres Ltda. – Agencia Juanjui para promocionar sus campañas de ahorros y créditos?			
3	¿Cómo calificaría usted la política de Capacitaciones que se dan al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda.?			
4	Organización ¿Cómo califica usted la información sobre los servicios financieros que brinda la Cooperativa San Martín de Porres Ag. Juanjui, a través de los trípticos o boletines?			
5	¿Cómo calificaría usted las campañas médicas que realiza la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda. Agencia Juanjui?			
6	¿Cómo calificaría usted el proceso de otorgamiento de créditos que se utiliza en la Cooperativa San Martín de Porres Ltda. – Agencia Juanjui?			
7	Dirección ¿Cómo calificaría usted los cursos de Capacitación que organiza la Comisión de Educación de la Cooperativa San Martín de Porres Ltda. – Agencia Juanjui?			
8	¿Cómo calificaría usted los beneficios del Fondo de Previsión Social (pago por fallecimiento del titular, fallecimiento de beneficiarios etc) que le brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda. – Agencia Juanjui?			
9	¿Cómo calificaría Ud. las campañas de Sorteo “Somos Puntualito” que realiza la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda. – Agencia Juanjui?			
10	Control ¿Cómo evalúa Ud. al proceso de control que se realiza en las diferentes áreas y niveles, al momento de otorgar un Crédito en la Cooperativa San Martín de Porres Ltda. – Agencia Juanjui?			
11	¿Cómo califica Ud. la custodia del dinero y fondos de los socios que se utilizan en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda. – Agencia Juanjui?			

12	¿Cómo calificaría Usted los requisitos que le piden al momento de solicitar Créditos en la Cooperativa San Martin de Porres Ltda. – Agencia Juanjui?			
	CALIDAD DE SERVICIO			
	Fiabilidad			
13	¿Cómo calificaría Ud. la orientación e información que recibió por parte del personal de admisión e informes en la Cooperativa San Martin de Porres Ltda. – Agencia Juanjui?			
14	¿Cómo evalúa Ud. la calidad de servicio que le brindaron en el Área de Operaciones (Recibidor/Pagador) en la Cooperativa San Martin de Porres Ltda. – Agencia Juanjui?			
15	¿Cómo calificaría usted al personal del Área de Créditos al momento que le brindó información sobre los productos crediticios de la Cooperativa San Martin de Porres Ltda. – Agencia Juanjui?			
	Capacidad de Respuesta			
16	¿Cómo evalúa Usted el tiempo de respuesta a la solicitud del pago del fondo de previsión social en la Cooperativa San Martin de Porres Ltda. – Agencia Juanjui?			
17	¿Cómo calificaría Usted el tiempo de respuesta para la atención de una solicitud de crédito en la Cooperativa San Martin de Porres Ltda. – Agencia Juanjui?			
18	¿Cómo evalúa Ud. el tiempo de atención en el Área de Operaciones (Recibidor/Pagador) en la Cooperativa San Martin de Porres Ltda. – Agencia Juanjui?			
	Seguridad			
19	¿Cómo calificaría Ud. las medidas de seguridad que le brinda la Cooperativa San Martin de Porres Ltda. – Agencia Juanjui, al momento de realizar una transacción financiera?			
20	¿Cómo calificaría Ud. respecto a la confianza y seguridad que le brinda el personal que lo atendió en el Área de Operaciones de la Cooperativa San Martin de Porres Ltda. – Agencia Juanjui?			
21	¿Cómo calificaría Ud. las medidas de seguridad y señalización que existen en cada uno de los ambientes de la Cooperativa San Martin de Porres Ltda. – Agencia Juanjui?			
	Empatía			
22	¿Cómo evalúa Ud. sobre la atención personalizada que recibió de los trabajadores en las diferentes áreas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martin de Porres Ltda – Agencia Juanjui?			
23	¿Cómo calificaría Ud. el lenguaje claro y sencillo que utilizó el personal al momento de ser atendido en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martin de Porres Ltda – Agencia Juanjui?			
24	¿Cómo evalúa Ud. la solución y gestión de sus trámites que recibió por parte del personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martin de Porres Ltda – Agencia Juanjui?			
	Aspectos Tangibles			
25	¿Cómo calificaría Ud. la presentación personal, de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martin de Porres Ltda. – Agencia Juanjui?			
26	¿Cómo califica Ud. el acondicionamiento y mobiliario que se utiliza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martin de Porres Ltda – Agencia Juanjui?			
27	¿Cómo evalúa Ud. los horarios de atención que le brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martin de Porres Ltda – Agencia Juanjui?			

Fuente: Elaboración propia.

Valoración por Criterio

Escala de Validación

Escala	Intervalo
Malo	0 – 32
Regular	33 – 48
Bueno	49 – 64

Anexo N° 03: Validación de instrumentos

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado académico	Autores del Instrumento
BALTAZAR PEÑA, Elena Betsabe	Unidad de Gestión Educativa Local - Ugel Mariscal Cáceres Juanjui	MAGISTER EN GESTION PUBLICA	Br. Luz Elena Fasanando Bermudez.
TITULO: " INFLUENCIA DE LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL SOCIO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MARTIN DE PORRES LTDA JUANJUI 2016 "			

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

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

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN : LISTA DE COTEJO

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				X	
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica.				X	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				X	
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos.					X
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
METODOLOGIA	Las estrategias responden al propósito del diagnóstico.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.				X	
Subtotal					24	20
Total		44				

III. OPINION DE APLICACIÓN: Este instrumento está listo para aplicarse dado que muestra coherencia y tiene pertinencia entre la misma.

IV. PROMEDIO DE EVALUACIÓN: 4,4

Juanjui, 03 de Abril del 2017



M^{te}. Elena B. Baltazar Peña
CONTADOR PUBLICO
MAT. 14-750

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado académico	Autores del Instrumento
ISUIZA PEREZ, Alfonso	Universidad Privada Cesar Vallejo	MAGISTER EN GESTION PUBLICA	Br. Luz Elena Fasanando Bermudez
TITULO: "INFLUENCIA DE LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL SOCIO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MARTIN DE PORRES LIMITADA - JUANJUI 2016"			

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

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

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN : LISTA DE COTEJO

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				X	
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica.				X	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				X	
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos.					X
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
METODOLOGIA	Las estrategias responden al propósito del diagnóstico.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.				X	
Subtotal					24	20
Total		44				

III. **OPINION DE APLICACIÓN:** Este instrumento está listo para aplicarse dado que muestra coherencia y tiene pertinencia entre la misma.

IV. **PROMEDIO DE EVALUACIÓN:** 4,4

Juanjui, 03 de abril del 2017



Mg. Alfonso Isuiza Pérez
CPPe N° 2301119950

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado académico	Autores del Instrumento
SÁNCHEZ DÁVILA, Keller	UNSM-T/UCV	MAGISTER	Br. Luz Elena Fasanando Bermudez
TITULO: " INFLUENCIA DE LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL SOCIO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MARTIN DE PORRES LTDA - AGENCIA JUANJUI 2016 "			

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

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

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN : LISTA DE COTEJO

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				X	
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica.				X	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				X	
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos.					X
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
METODOLOGIA	Las estrategias responden al propósito del diagnóstico.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.				X	
Subtotal					24	20
Total		44				

III. OPINION DE APLICACIÓN: Este instrumento está listo para aplicarse dado que muestra coherencia y tiene pertinencia entre la misma.

IV. PROMEDIO DE EVALUACIÓN: 4,4

Juanjui, 03 de Abril del 2017



Mg. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

Anexo N° 04: Análisis de confiabilidad de alfa de Cronbach

		N	%
Casos	Válido	3	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	3	100,0

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

Alfa de Cronbach	N de elementos
,787	10

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.	30,67	34,333	-,345	,808
Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.	30,67	17,333	,996	,627
El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente la variable de la relación del control interno en la gestión logística.	31,33	25,333	,596	,725
Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objet	31,33	32,333	,000	,777
Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.	30,33	22,333	,952	,672
Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de la evidencia inherente de la relación del control interno en la gestión logística.	30,67	24,333	,585	,724
La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.	30,00	39,000	-,971	,846
Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.	32,33	22,333	,952	,672
Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.	31,00	25,000	,327	,780
El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.	30,67	26,333	,956	,712

	ítem 1	ítem2	ítem 3	ítem4	ítem5	ítem6	ítem7	ítem8	ítem9	ítem10	total
experto 1	4	5	3	3	5	5	4	3	3	4	39
experto 2	4	2	2	3	3	3	5	1	2	3	28
experto 3	3	4	4	3	4	3	4	2	5	4	36
VARIANZA	0.333	2.333	1.000	0.000	1.000	1.333	0.333	1.000	2.333	0.333	32.3333333
SUMATORIA DE LOS ITEM			10.000								

RESULTADO UTILIZANDO LA FORMULA DE CRONBACH

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

Anexo N° 05: Autorización para aplicar instrumentos



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Juanjuí, 14 de Marzo del 2017.

CARTA N° 0029-2017- AAJ-CACSMP

Señora:

C.P.C LUZ ELENA FASANANDO BERMUDEZ

Presente.-

Asunto: Respuesta a la CARTA N° 015-2017- BR,LEFB-EPG - UCY

Mediante la presente se comunica a Usted, que en vista de la solicitud, del documento en referencial de fecha 10 de marzo del presente año, esta Administración le autoriza realizar la aplicación de instrumentos de investigación y recojo de información para aplicar en la Tesis de Grado de Magister denominado "Influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres LTDA – Agencia Juanjuí 2016"

Sin otro particular, me suscribo de usted, no sin antes manifestarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,


Cooperativa de Ahorro y Crédito
San Martín de Porres LTDA

C.C. Luz Elena Fasanando Bermudez
ADMINISTRADORA GENERAL

C.c Archivo



Anexo N° 06: Evidencias fotográficas





