



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN**  
**GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión administrativa y calidad de servicio de préstamos

de Agrobanco, Tarapoto – 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Gonzales Tuesta, Oswaldo ([orcid.org/0000-0001-5885-7603](https://orcid.org/0000-0001-5885-7603))

**ASESOR:**

Dr. Saavedra Sandoval, Renán ([orcid.org/0000-0002-3018-9460](https://orcid.org/0000-0002-3018-9460))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TARAPOTO – PERÚ**

2023

## **Dedicatoria**

A la memoria de mi padre e hijo Jake Gonzales y Romario Gonzales, que me guían desde el cielo.

A mi madre Edmira, que es mi atención y mi actualidad a su inquebrantable amor.

A mi esposa Sarita por su sostén en los momentos más difíciles.

Para mis hijas Samantha, Julieta, Paris, por ser el motor y fuerza para lograr todos mis objetivos.

**Oswaldo**

## **Agradecimiento**

A la oficina de Agrobanco Tarapoto por permitir el estudio de la investigación y al Dr. Renan Saavedra Sandoval por las clases casi personalizadas y por el apoyo incondicional para poder terminar y sustentar el trabajo de investigación.

**El autor**

## Índice de contenidos

<b>Carátula</b> .....	<b>i</b>
<b>Dedicatoria</b> .....	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento</b> .....	<b>iii</b>
<b>Índice de contenidos</b> .....	<b>iv</b>
<b>Índice de figuras</b> .....	<b>vi</b>
<b>Resumen</b> .....	<b>vii</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>viii</b>
<b>I INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>II MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>6</b>
<b>III METODOLOGÍA</b> .....	<b>16</b>
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2 Variables y operacionalización .....	17
3.3 Población, muestra y muestreo .....	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	18
Técnicas .....	18
3.5 Procedimientos .....	20
3.6 Método de análisis de datos .....	20
3.7 Aspectos éticos.....	20
<b>IV RESULTADOS</b> .....	<b>22</b>
<b>V DISCUSIÓN</b> .....	<b>26</b>
<b>VI CONCLUSIONES</b> .....	<b>30</b>
<b>VII RECOMENDACIONES</b> .....	<b>31</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>32</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>39</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	Nivel de la gestión administrativa.....	22
<b>Tabla 2</b>	Nivel de la calidad de servicio.....	22
<b>Tabla 3</b>	Prueba de normalidad.....	23
<b>Tabla 4</b>	Relación entre las dimensiones .....	24
<b>Tabla 5</b>	Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios.....	25

## Índice de figuras

Figura1 .....Diagrama de dispersión**25**

## Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la relación entre las variables: gestión administrativa y calidad de servicio. El estudio fue de tipo básica de diseño correlación no experimental, cuya población fue 160 clientes y la muestra conformada por 113. Resultados: el estado de la gestión administrativa es alta 69% y la calidad de servicio es alto en un 53%. La relación entre las dimensiones gestión administrativa y la variable calidad de servicio fue: dimensión Organización no existe relación significativa tiene un valor  $R=-0,017$ ) sig. =0,858>0.5. Dirección si existe relación positiva baja  $R=0,266$ ;  $p=0,004<0.01$ . Dimensión Planificación si existe relación negativa baja  $R=-0,193$ ;  $p=0,040<0.05$ . Dimensión Control no existe relación  $p=0,932>0.05$ . Conclusión: No existe relación entre la variable Gestión Administrativa y Calidad de Servicio, según el Rho de Spearman fue= -0.001 con una Sig. bilateral de 0,993 > 0,05. Se acepta la hipótesis nula.

**Palabras clave:** Gestión, planificación, organización, crédito

## **Abstract**

The present study had as a general objective to determine the relationship between the variables: administrative management and quality of service. The study was of a basic type of non-experimental correlation design, whose population was 160 clients and the sample made up of 113. Results: the state of administrative management is high 69% and the quality of service is high by 53%. The relationship between the administrative management dimensions and the quality of service variable was: Organization dimension, there is no significant relationship, it has a value  $R=-0.017$ ) sig.  $=0.858>0.5$ . Direction if there is a low positive relationship  $R=0.266$ ;  $p=0.004<0.01$ . Planning Dimension if there is a low negative relationship  $R=-0.193$ ;  $p=0.040<0.05$ . Control Dimension there is no relationship  $p=0.932>0.05$ . Conclusion: There is no relationship between the Administrative Management and Service Quality variable, according to Spearman's Rho it was  $= -0.001$  with a bilateral Sig. of  $0.993 > 0.05$ . The null hypothesis is accepted.

**Keyword:** Management, planning, organization, credit

## I INTRODUCCIÓN

El tema de la gestión administrativa en el mundo actual sigue cobrando vital importancia, dado a que aún en países desarrollados, no se ha alcanzado niveles de administración de calidad. Actualmente en el mundo existe la necesidad de que las empresas mantengan una adecuada organización en las áreas administrativa y financiera; por ello las empresas deben contar con organizaciones planas que permita mejorar el desempeño para personal tanto a nivel estructural, operativo y funcional, para que el personal refleje en el resultado económico, la creación de políticas y procesos que implementen la gestión de los recursos financieros y administrativos, la distribución adecuada. Espinoza (2019). “La gestión financiera y administrativa estable son elementos importantes en todas las organizaciones que inciden en la actividad empresarial”. Bombón (2021), aquello conlleva a la globalización, hoy en día a que se originen nuevas necesidades que obliga renovar los conocimientos en la administración moderna empresarial, debido al constante cambio en el mundo moderno. Existen muchas ventajas que la globalización genera, uno de ellos es que no existe barrera en los mercados y esto crea nuevas perspectivas locales.

Asimismo, los trabajos en las diferentes organizaciones que prestan servicios financieros tienen una importancia dentro de la población actual moderna. Estos servicios son trabajosos al tener que adoptar aspectos tangibles (depósitos, retiros, pagos y la amabilidad de atención en ventanilla) e intangibles (tener mucha seguridad, esperar una respuesta pronta y lo más importante saber la responsabilidad de los funcionarios). En la actualidad todo está en constante cambio debido a la globalización el cual ha llevado a las organizaciones financieras a ser más competitivas, incrementar en tecnología e innovación; también tener estrategias de diferenciación para que el cliente reciba un mejor trato se fidelice y se retire muy satisfecho. No es posible crear nuevos productos y/o servicios debido a desafíos y cambios estructurales por la gran cantidad de competidores separados, que afecta a los consumidores debido a la diferenciación en la tecnología que son superadas por la competencia. Las organizaciones financieras deben tener como inicio de salida, el agrado de los consumidores mediante estrategias de calidad sin

olvidar que los bancos lo único que pueden y saben es vender servicios, de esta manera el único elemento diferenciador es la calidad. Gray & Harvey, (1997).

De otra parte, en Latinoamérica y el Caribe, información e investigaciones de la Misión Financiera para Latinoamérica, concluyeron que el sistema financiero tiene problemas de segmentación, salvo a grandes empresas en el sector productivo y manufacturero (Titelman et al., 2018), como pequeñas y medianas empresas y personas muy por debajo del nivel de ingresos actual, con evidentes consecuencias negativas en forma de desigualdad y pobreza, la distribución de las organizaciones financieras tienden a someterse a la banca actual que es más ágil con mucha tecnología; Esto significa que los préstamos son generalmente de corto plazo y no satisfacen las necesidades financieras de los solicitantes de proyectos de inversión. Además, el mercado de préstamos de los bancos está segmentado y los préstamos se otorgan principalmente a empresas más grandes. Los perdedores son las medianas y pequeñas empresas, porque no tienen suficiente dinero, y por su pequeño tamaño, la mayoría de ellas no son compensadas por el sistema.

Asimismo, en Perú el sector agrícola ha sido y seguirá siendo el motor fuerte para impulsar la economía peruana y para ello los agentes económicos tienen que estar en un entorno más competitivo para generar liquidez. Aquí entran a figurar las empresas del sistema financiero para dar movimiento a las transacciones de tipo comercial y de servicio los cuales tienen que estar ofertados para la satisfacción de los consumidores con la más alta calidad. También podemos sostener e indicar que las instituciones intermediarias financieras son en realidad el ingenio y el talento de la economía de cada nación teniendo políticas monetarias con las cuales cuentan los gobiernos iniciando una mayor eficiencia en las rentabilidades del capital. En la investigación se analizará a los diferentes tipos de clientes que tienen acceso a los créditos agrícolas los cuales son beneficiados con el fondo agro Perú, este tiene el financiamiento agrícola y pecuario(ganadero) direccionado solo para agricultores asociados, con una tasa efectiva anual del 3.5% que es una ayuda sustancial a todos los agricultores de nuestra región.

De igual manera, los ingresos de créditos en el sistema bancario fueron en alza desde el cuarto trimestre del año 2021, Banco central de reserva del Perú, (2022), de la mano con la reacción financiera. Este incremento se da a pesar del incremento de las amortizaciones de créditos otorgados mediante el programa reactiva. Este incremento de los créditos en mercados se observa, tanto en la pequeñas y microempresas como en las grandes empresas. El aumento por los créditos de las medianas y pequeñas empresas se inició a la llegada de la campaña de fin de año, observando lo mismo en las grandes empresas corporativas. Analizando los diferentes sectores el apalancamiento fue en el sector manufactura, comercio y servicios públicos (agua, energía eléctrica y gas). El incremento de créditos en las empresas fue de 16.6%, excluyendo las liquidaciones realizadas por los beneficiarios del programa reactiva Perú, en comparación con lo observado del 5.8% en el mes de marzo, observando una tendencia a baja.

Asimismo, el 33% de los créditos otorgados por el programa reactiva Perú está siendo amortizadas, según (Reporte de estabilidad financiera BCRP, 2022) siendo muy extensivos estas cancelaciones, tanto por el tamaño de las empresas como por el sector económico y esto tiene que ver con la capacidad de pago y los famosos flujos de caja de las empresas participantes (Banco central de reserva del Perú, 2022). Los créditos personales vienen registrando incrementos en las tasas de crecimientos desde el cuarto trimestre del año 2021, en el décimo mes del año 2022 el Banco Central de Reserva decidió incrementar la tasa de interés de referencia en 25 puntos básicos de 6.75% a 7.0 por ciento de acuerdo a los ajustes de la política monetaria, esto conlleva a que los bancos incrementen sus tasas efectivas mensuales y anuales (Banco Central de Reserva del Perú como indicador de gestión, 2022). De acuerdo a los indicadores del mercado de trabajo y del gasto privado hubo posición para impulsar la autorización de nuevos préstamos personales, lo cual llevó a que se incremente el mayor flujo de castigos de carteras, esto afianza a tener una cartera limpia de estos tipos de créditos.

Por otra parte, según Reporte San Martín síntesis de actividad económica, (2021), en enero del año 2021, los créditos en la región San Martín marcaron

un saldo de S/ 3 120 millones y un incremento de 9,5 por ciento interanual. La banca múltiple representó el 64,1 por ciento de los créditos, registrando un incremento de 14,5 por ciento. Las instituciones no bancarias participaron del 28,5% de las colocaciones y expandieron sus saldos en 3,9%, destacando el crecimiento de las cajas municipales (8,4 %); mientras que, edpymes (-4,0 %), empresas financieras (-6,4 %) y cajas rurales (-6,8 %) registraron diferencias negativas. Mediante formas de créditos, se acentúa el incremento del tipo de empresas (18,9 por ciento), por el programa Reactiva Perú, mientras que, del tipo consumo (-3,3 por ciento) e hipotecario (-3,4 por ciento) registraron contracciones. La ratio crédito/depositos pasó de 2,39 en enero del año anterior a 1,68 en enero de 2021, es decir, disminuyó en 0,70 puntos porcentuales, lo que significa que el crecimiento de los créditos fue menor que el registrado en los depósitos, según (Banco Central de Reserva del Perú, 2020)

De igual forma, en los párrafos anteriores acotando de acuerdo a la realidad descrita, la investigación se plantea como un **problema general** en el ámbito mundial, también nacional, asimismo en lo regional y por último en el ámbito local: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios de préstamos en Agro Banco, Tarapoto -2022?; así como **problemas específicos**. ¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa en Agrobanco, Tarapoto -2022? ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicios de préstamos en Agrobanco, Tarapoto -2022? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicios de préstamos en Agrobanco, Tarapoto -2022?

Por lo demás, el informe es **útil** porque brinda información real sobre la gestión administrativa y la calidad del servicio, la cual se utiliza para tomar buenas decisiones y realizar sugerencias de mejora para alcanzar las metas planteadas. De igual manera, tiene un **valor teórico** porque la investigación contribuirá hacia otras áreas del discernimiento teniendo una importancia trascendental porque nuestros resultados podrán ser aplicables a otras investigaciones. Asimismo, en cuanto a las **implicancias prácticas** porque planteará la solución a los problemas encontrados en la investigación. De

igual forma es **relevante socialmente** porque teniendo como mejora la condición del servicio brindado en la oficina de Agrobanco Tarapoto se contará con más cartera de clientes y esto generará más rentabilidad al banco corrigiendo y subiendo el índice de desarrollo de vida de los clientes. Finalmente, la investigación tendrá **utilidad metodológica** porque ayudará a crear nuevos instrumentos y técnicas para la atención a los clientes de la oficina de Agrobanco Tarapoto, para lograr los gustos de los usuarios.

En base a esto también se estableció el **objetivo general** de la investigación: Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicios de préstamos de Agrobanco, Tarapoto -2022. El estudio también fijó **objetivos específicos**: Identificar el nivel de la gestión administrativa en Agrobanco, Tarapoto -2022; Identificar el nivel de la calidad de servicios de préstamos en Agrobanco, Tarapoto -2022. Definir la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicios de préstamos en Agrobanco, Tarapoto -2022

Finalmente, la investigación tuvo como **hipótesis general**: ¿Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios de préstamos de Agrobanco, Tarapoto -2022?; también como hipótesis Específicas: ¿El nivel de la gestión administrativa en Agrobanco, Tarapoto -2022, es alto?; ¿El nivel de la calidad de servicios de préstamos en Agrobanco, Tarapoto -2022, es alto?; Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de los servicios de préstamos en Agrobanco, Tarapoto -2022

## II MARCO TEÓRICO

La investigación se basa en varios estudios internacionales, nacionales y regionales realizados por diversos investigadores que mencionamos; con relación a la Gestión Administrativa: según Gonzales et al., (2022), se utiliza investigación cualitativa y cuantitativa, observación en estudios de campo, encuestas y entrevistas. Investigación al final ¿Sientes el problema de cómo mejorar el desarrollo comercial de Hotel Barros? El objetivo general es desarrollar un modelo de gestión administrativa para el Hotel Barros de Quevedo con palabras clave Gestión administrativa, proceso administrativo, toma de decisiones. De donde se llegó a la conclusión: Los métodos de gestión del Hotel Barros carecen de claridad técnica y científica, lo que limita la gestión administrativa de la organización y por ende el logro de las metas de la organización. De igual forma se valora un desconocimiento significativo de los procesos de gestión administrativa y falta de estructura en la estructura general de la organización.

De igual manera mencionamos a, Quijije (2021), la investigación floreció de tipo descriptiva porque busca establecer la situación actual de las operadoras turísticas del cantón puerto López, enmarco un objetivo general que tuvo que analizarse la gestión en todo su dimensión administrativa y su acontecimiento en la aplicación de estrategias de marketing en las operadoras turísticas del cantón Puerto López en el periodo 2019-2021. Asimismo, tuvo como palabras claves: Gestión administrativa, Estrategias de Marketing, Eficiencia, Operadoras turísticas. Llegando a la conclusión: La gestión administrativa en las operadoras turísticas del cantón puerto López, están afectadas por los problemas que enfrentan tanto externo como interno y debido a la crisis generada por la pandemia, en las cuales no prevalece una administración adecuada con respecto a la dirección, control, planificación, organización. Por ende, el diagnóstico de esta variable influye mucho para poder resolver las ineficiencias que se tienen.

De igual forma, según Nunura Lucia (2022), el cual tuvo como objetivo determinar la relación entre el municipio y la calidad de los servicios de Ferreñafe en el año 2021. Se concluyó que los resultados obtenidos muestran

que el 36.7 por ciento de los empleados tienen una gestión administrativa deficiente o regular, por lo que se concluye que no están satisfechos con la administración actual y el 53,3% de la segunda variable está en el nivel habitual de calidad del servicio.

En el ámbito nacional, la investigación desarrollada por Córdova et al., (2022), el análisis fue transversal y no experimental, La entrevista estuvo para más de 209.822 trabajadores en municipios peruanos, de los cuales se muestrearon para obtener una muestra de 384 trabajadores. La técnica utilizada para reunir datos y diagnosticar la variable gestión administrativa estuvo dada por la encuesta, y la herramienta fue con preguntas con preguntas cerradas, cuyas respuestas fueron calificadas en una escala Likert. Conclusión: se estudió el nivel de la gestión administrativa que realiza el socio comunitario del alcalde con todas las dimensiones: planificación, organización, control de la fuerza de trabajo, y control; con el efecto general que el mayor porcentaje de empleados manifiestan estar de acuerdo en que es un buen manejo administrativo, lo que destaca el nivel de revisión que se practica en la institución, mientras que el número habitual de asociados está en desacuerdo. indiferencia especialmente en la dimensión organizaciones.

De igual forma, según Mijael et al., (2020), el estudio fue del tipo línea base, correlación, porque su propósito es encontrar la conexión de las variables de investigación: consultor de Gestión escolar (A) y calidad de los servicios educativos (B); también se determina la relación de cada dimensión de ambas variables. Conclusión: Según la opinión de la mayoría de los profesores de primero a quinto año de la institución educativa de Illathupa de Huánuco, existe una directa relación entre el liderazgo escolar del director y la calidad de los servicios administrativos con el coeficiente Rho de Spearman de ,792 indicando que la correlación positiva es muy alta.

De igual manera, por Juan (2018), el estudio fue descriptivo, correlacional, encargado de encontrar explicaciones examinando las relaciones entre variables en escenarios naturales. El diseño transversal no experimental en este tipo de investigaciones es una de las principales especificaciones, donde se estudia una muestra representativa de las mismas en un momento

determinado; tenemos que la población y la muestra son 33 empleados del local Administrativa de la casa de estudio. Conclusión; entre la calidad del servicio y la gestión institucional, hay una correlación significativa, en el desarrollo y aplicación de métodos estadísticos (prueba estadística Rho Spearman), tienen una correspondencia significativa en las variables de investigación con un coeficiente de correlación de 0,721 y significancia bilateral. es decir 0.001 menos que error establecido del margen, con estos resultados podemos decir que se acepta  $H_a$  y rechazar la nula.

De igual forma a; Cárdenas (2022), El estudio fue un diseño de corte transversal correlacional, no experimental, de línea de base. La audiencia estuvo dada por 600 becarios y la muestra de 23 favorecidos, la técnica fue un cuestionario, cuyas palabras claves fueron Calidad, organización, gestión, becarios. Conclusión: el alcance de la gestión administrativa reveló supremacía "media" según el 50%, predominio "alto" de la satisfacción del servicio según el 6,6%. De igual manera entre las dimensiones de gestión administrativa y la calidad del servicio existe relación, se muestra que la planificación tuvo valor ( $\rho=,106$ ;  $p=,106$ ), la dimensión organización ( $\rho=,140$ ;  $p=,032$ ), la dimensión dirección ( $\rho=,119$ ;  $p=,070$ ) y la dimensión control ( $\rho = 0,094$ ;  $p = ,153$ ). No existe relación para la calidad del servicio y gestión administrativa y con valor de Spearman = 0.118 y p-valor =0.071( $p > 0.05$ ).

Del mismo modo, se puede decir que en la actualidad la gestión moderna administrativa es una actividad para crear una sociedad económicamente estable tras mejorar los estándares sociales y una administración pública mucho más eficiente. Según Briones (2017), la gestión administrativa tiene un carácter ubicuo porque práctica constantemente actividades orientadas a objetivos siguiendo la gestión clásica del proceso actual administrativo: donde tenemos la planificación, la organización, el dirigir y de controlar. En esta gestión, la nueva innovación de empresas juega un papel importante porque se piensa que va mejorar el modelo del emprendimiento; Por otro lado, tenemos, que tenemos que realizar cambios organizativos, productivos o

nuevas técnicas para la oferta de la empresa para aumentar la eficiencia y lograr una buena posición o crear un nicho de mercado completamente nuevo que no tenga competencias. De manera similar, Coulter, (2014), ¿En las organizaciones qué tan común es la necesidad de liderazgo? Podemos mencionar enfáticamente que carecemos de liderazgo en asociaciones de toda forma tipo y tamaño, en muchos niveles de la organización, en diferentes partes del mundo.

Seguidamente, presentamos las diferentes bases teóricas que simbolizan a la variable de la Gestión administrativa. En todas las actividades comerciales, los gerentes deben tener presente muy en claro que la dimensión de planificación, la dimensión de la organización, la dimensión de dirección y la dimensión de control son muy importantes, pero esto no significa que la gestión sea tratada de igual forma en todas las situaciones, Coulter (2014) y también Amador (2013) argumentan que significa desarrollar el proceso de gestión en función de las funciones importantes que contiene: planificación y distribución de la organización de la empresa y definir los cargos que integran la organización, así como la dirección e inspección de cada actividad..

Igualmente, Huerta (2017), sostiene que la actual administración es un conjunto de procesos que combinan las funciones de planificación, organización, dirección y el control, los cuales enfocan al logro de objetivos a través del capital humano, técnicos y equipos técnicos. Por otro lado, el autor Mendoza (2017) en su libro Procedimientos Lógicos para la Organización y Gestión Institucional se refiere a la gestión como un proceso dinámico, variable en el tiempo y sujeto a cambios cambiantes. dependiendo de la situación.

Haciendo referencia a varios autores citados sobre el tema de la gestión administrativa, entendemos que son un conjunto de actividades relacionadas con un período durante el cual las actividades dentro de una organización pueden variar. Esencialmente, la dirección ejecutiva se enfoca en comprender qué decidir o hacer, cómo realizar una actividad en la organización y obtener resultados de la actividad realizada en la organización, lo que requiere la participación activa de los participantes internos.

De igual forma, daremos a conocer las definiciones de las diferentes dimensiones de la variable en estudio, según Coulter, (2014), define a las dimensiones de la administración de la siguiente manera 1) Organización, cuánta autonomía se debe dar a los trabajadores, si las tareas deben ser ejecutadas por personas o grupos, y en qué medida los jefes de jurisdicción se comunican entre sí. 2) en cuanto a la dirección los gerentes están interesados en incrementar el agrado laboral de los trabajadores, cuáles son los estilos de liderazgo apropiados y si todos los desacuerdos, incluso los constructivos, deben eliminarse 3) La planificación viene hacer el nivel de riesgo para incluir los procedimientos, si estos procedimientos deben ser eliminados para ser preparados por individuos o grupos, y el nivel de análisis ambiental que se debe hacer. 4) Control, Comprobar si se introducen medidas de control externo o si se permite a los trabajadores gestionar sus convenientes actividades, asimismo qué juicios se deben enfatizar al evaluar el ejercicio de los trabajadores y cuáles son los efectos si se excede el presupuesto en un área determinada.

Por lo tanto, los investigadores, Koontz & Wehrich (1999) precisan la primera dimensión de la organización como personalización, simbolización, conjunto de acciones necesarias para lograr metas, asignando trabajo a un gerente con total mando, representación, combinación y estructura organizacional. La definición de organización es un concepto pluralista, para algunos contiene las tareas de todos los participantes. Lo identifica con la sistematización general de relaciones sociales y culturales. Para muchos gerentes, pero para otros, el término organización significa una organización formal de ocupaciones o posiciones.

De igual manera, como segunda dimensión, Fayol (1972), define a la dirección dentro de la administración, como el proceso administrativo que tiene las siguientes funciones: Planificar las actividades que realiza la institución de acuerdo con los fines de uso y la naturaleza del trabajo. Organizar, gestionar e integrar en la instalación los distintos elementos a su cargo. La dirección es una función del proceso de gestión mediante el cual se logra la implementación efectiva de lo que se planifique o planee.

Asimismo, como tercera dimensión Quiroa, (2020), define la planificación como un instrumento para las empresas para desarrollar un sistema de procesos para implementar planes para lograr objetivos concretos. La planificación es muy significativa en la determinación de las decisiones empresariales, especialmente en cuanto a la forma en que opera y el camino que toma para proyectarnos a las metas formuladas y establecidas. Por otro lado, la planificación, según Arvey (2020), Es un proceso de gestión para desarrollar teniendo en cuenta la orientación de estrategia organizando las metas, los recursos y medios de una organización con sus cambiantes oportunidades de mercado. La tarea de la planificación es: orientar a la empresa en la búsqueda de oportunidades económicas atractivas para ella (y la sociedad), es decir, coordinar sus recursos y conocimientos, ofrecer un potencial de crecimiento y rentabilidad atractivo, definir la misión de la empresa, definir sus objetivos, formular su desarrollo. estrategia y asegurarse de que permanezca bien estructurada en su mezcla de producto/mercado.

Asimismo, como cuarta dimensión Robbins (1996), define al control como la función de gestión mediante evaluando el desempeño. Porque (Robbins, 1996, p. 65), se define al control como “el proceso de regular las operaciones para afirmar que se lleven a cabo según lo previsto y para arreglar alguna desviación significativa”.

De igual forma lo que precisa con respecto a las diferentes teorías de la calidad de servicio, para Rojas et al. (2020), revelaron que los elementos de calidad de servicio ofrecen a las empresas oportunidades para ver procesos de servicio al cliente, porque se basan en las expectativas y necesidades del cliente, además, pueden ser utilizados para garantizar la activación de procesos necesarios en las empresas logísticas para lograr confiabilidad. Un proceso consistente para el cliente que asegura suficientes habilidades y personal integrado, y conoce todas las funciones relacionadas con los objetivos. Asimismo, Sarmiento & Vinueza (2020), acotaron que la evaluación interna y externa permanente debe realizarse mediante medios técnicos especiales; los cuales pueden ser utilizados para analizar crítica y reflexivamente los resultados y plantear evidentemente planes de acción

apropiados para reformar las particularidades de algunos servicios prometidos por la empresa.

Por otra parte, para Cervantes et al., (2020), una organización que obtiene evidencia directa de sus clientes puede identificar oportunidades para mejorar sus servicios y también puede tomar decisiones entre dos grupos de trabajo (vendedores y representantes de atención al cliente) que están en contacto directo. También encuentra que cualquier otra empresa proveedora de servicios puede usar dispositivos de medición para evaluar las percepciones de sus clientes. En cambio, para Rodríguez et al., (2019), la calidad se correlaciona con los procesos de evaluación, ya sea que se revise adecuadamente a través de los procesos de evaluación o mediante el empoderamiento y la participación de los usuarios dentro o fuera de la organización.

Con respecto a otras dimensiones de las variables de calidad del servicio, los estudios han demostrado que la dimensión 1, según Flores (2012); la empatía es un recordatorio de que las personas están hechas de la misma materia: la materia humana, la fibra emocional, el deseo de vivir, amar y ser. Si una empresa realmente quiere tener éxito y crecer, debe tener un equipo optimista y cohesionado de colegas que se sientan respetados y valorados por hacer lo mejor que pueden por la empresa. En un contexto donde una persona valora a los demás, se la considera empática, es decir, valora lo que se dice, lo que hace y cómo se sienten los demás. Escuchan atentamente y tratan de comprender a la otra persona. Además, se comunican abierta y honestamente, mostrando un deseo genuino de conectarse y un fuerte entendimiento entre ellos. Asimismo, según el informe Businessolver, (2017), la empatía tiene en la productividad un directo impacto, por otro lado, la honestidad y la responsabilidad de los empleados. "La alta complejidad y las innovaciones del mundo laboral crean diferentes situaciones que requieren habilidades multifacéticas, altos conocimientos, rapidez de respuesta y adaptabilidad. A través de los equipos, pueden desarrollar todas estas funciones, según Kozlowski (2006). Esto significa que cuanto más crece y se desarrolla la empresa, mayor es la demanda del cliente, debido a los gustos y

preferencias cambiantes del mercado, lo que hace que una organización desarrolle y cree estrategias distintivas para diferenciarse de sus competidores.

Asimismo, como segunda dimensión Hernández et al., (2017), aportan sobre la seguridad manifestando que acá, El cliente trae sus problemas a la empresa con la confianza de que serán resueltos de la mejor manera posible. La seguridad requiere confiabilidad, honestidad e integridad. Es probable que esta dimensión sea más importante para los servicios en los que los clientes se enfrentan a un alto riesgo o carecen de confianza en su capacidad para evaluar los resultados, como por ejemplo los servicios financieros, seguros, de corretaje, farmacéuticos y legales. Además, algunas organizaciones deben tratar de generar confianza y lealtad entre los contactos clave y los clientes individuales en función de sus operaciones, Allen (2010). Este pensamiento se refleja en el concepto de un banquero privado, lo que significa que usted coordina todos los servicios financieros. Uno de los riesgos asociados a hacer negocios con este tipo de relación personal es que el cliente sigue a la persona del servicio cuando deja el negocio, Zeithaml & Bitner (2002). Vemos que, en las primeras etapas de la construcción de una relación con un cliente, existen algunos filtros que el cliente puede usar para evaluar la dimensión de seguridad. En este caso, la evidencia física como títulos de trabajo, premios, reconocimiento institucional, premios y certificaciones especiales pueden convencer a los nuevos clientes para unirse a un proveedor de servicios profesionales en particular.

Por otra parte, como tercera dimensión Zeithaml et al., (2009), Definen responsabilidades según la sensibilidad de los miembros de la organización a la hora de trabajar con clientes o usuarios. Es la capacidad de ayudar a los clientes. Pregunte al servicio de atención al cliente en respuesta a sus requerimientos, ya sea una pregunta, queja, problema o pedido de servicio. Para las instituciones financieras, la sensibilidad a las actitudes de los clientes es fundamental para decidir quién participa o quiere participar en el programa de seguridad ofrecido. Desde la misma perspectiva, Cantú (2011) identificó esta dimensión como una forma de ayudar a los clientes y brindar un servicio

rápido. El autor habla de responsabilidad y enfatiza el deseo de cooperar con los clientes y garantizar un servicio oportuno. El estudio también afirma que esta dimensión enfatiza la atención y rapidez en el manejo de las solicitudes, consultas, quejas y problemas de los clientes. La espera de ayuda, la respuesta a una duda o la atención de un problema es responsabilidad del cliente. También aprenderá sobre el concepto de flexibilidad y la capacidad de adaptar los servicios a sus necesidades. El estudio también establece que Grande (2005) se refiere a la voluntad y disposición de parte los empleados que ayudan a los clientes y brindarles un servicio rápido, oportuno y satisfactorio. En este sentido, los usuarios son más exigentes y esperan ser atendidos sin esperas. Para los clientes, esto se manifiesta tanto en el tiempo que espera la respuesta a su solicitud como en la flexibilidad y capacidad de ajustar y personalizar el servicio de acuerdo a sus necesidades.

En este sentido, los investigadores se dieron cuenta de que comunicarse con los clientes en respuesta a sus necesidades es la clave del éxito a largo plazo. Esta dimensión es la voluntad y el deseo de ayudar a los usuarios a brindarle servicios oportunos. Muchas veces, los clientes experimentan una falta de actitud de servicio por parte del personal, lo que significa que no se dan cuenta de que el asistente quiere escuchar y resolver su problema o crisis de la mejor manera posible, o que el miembro del personal llega a tiempo. Esta es una de las dimensiones más criticadas, la capacidad de vincular la posible integración en la organización. Un problema es muy difícil de resolver solo, por lo que el trabajo en equipo mejora el tiempo de ejecución de actividades y procesos al tomar modelos sistemáticos y receptivos que entregan los resultados esperados. Por lo tanto, la respuesta oportuna a las necesidades del cliente es la clave del éxito a largo plazo de la organización y garantiza en gran medida la lealtad de la organización.

Asimismo, Zeithaml et al. (2009) como cuarta dimensión, la confiabilidad como la capacidad de realizar de manera confiable y precisa el servicio prometido. Esto significa proporcionar servicios desde cero. Todos los elementos se incluyen aquí para que los clientes puedan percibir la pericia y la experiencia de la organización. También, según Zeithaml & Bitner (2002), se refiere a la

capacidad de prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable, es decir, el servicio se presta desde el principio y la empresa cumple su palabra. Debe hacer referencia a la precisión de la facturación, es decir, el servicio se presta en el tiempo especificado en el plan de servicio. Esta dimensión es una de las más importantes entre los usuarios, por lo que es uno de los factores determinantes en su percepción de la calidad del servicio. Cabe destacar que la confianza es el aspecto más importante del servicio que los clientes consideran, y cumplir las promesas es uno de los dos factores más importantes para que los clientes vuelvan a comprar. (Allen, 2010)

Para el investigador, los clientes recuerdan las malas entregas y el servicio poco confiable, pero los gerentes a veces no entienden el impacto comercial de un servicio deficiente. Un buen proveedor de servicios tiene más éxito y la calidad se basa en mantener la reputación y satisfacer los deseos de los clientes. Gutiérrez (2010) cree que la confiabilidad generalmente significa cumplir con las promesas de la empresa, la entrega, el servicio, la resolución de problemas y el precio. Los clientes quieren hacer negocios con organizaciones que cumplan sus promesas, especialmente aquellas relacionadas con las funciones de servicio centrales.

### III METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

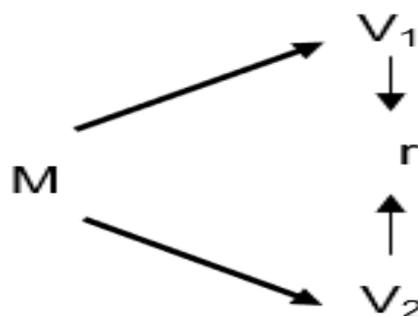
##### Tipo de investigación

La investigación será de tipo básica ya que parte de un marco teórico y se sustenta dentro del marco teórico., Esto es lo que ayuda a obtener nuevos conocimientos y aumentarlos a través de la revisión bibliográfica de estudios de investigación anteriores, sin considerar su aplicación como lo principal, sino que la producción de nuevos conocimientos es el objeto de interés. Por lo tanto, la investigación científica ha realizado revisiones a las diferentes bibliografías que aportaron al tema en estudio para que el autor saque su discusión, conclusión y recomendaciones para fines de exploración.

##### Diseño de investigación

El estudio fue tipo correlación no experimental, "al realizar sin la manipulación intencional de variables".(HERNANDEZ, pág. 58), estos modelos pueden describir la relación entre dos o más variables en un momento específico. En la presente investigación se tomó el siguiente esquema:

En la presente investigación se tomó el siguiente esquema:



Dónde:

M: muestra

V1: gestión administrativa

V2: calidad de servicio

r: relación entre variables

### **3.2 Variables y operacionalización**

Variable 1: Gestión administrativa

Variable 2: Calidad del servicio

Nota: la operacionalización de las variables se muestra en el anexo.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

“Es un conjunto de elementos cuyas características son objeto de análisis y al que se aplican las conclusiones del estudio”. (Arias, 2006). Una población es un conjunto del fenómeno que se experimenta, donde los componentes de población tienen una algo en común que se estudia y a partir de la cual se crea el material de investigación. (Sampieri et al., 2006)

La población estuvo conformada por 160 clientes pequeños productores agrícolas que acuden a la empresa en un espacio específico.

**Criterios de Inclusión:** Se incluyó a todas las personas que ya son clientes en la oficina de Agrobanco en la ciudad de Tarapoto.

**Criterios de Exclusión:** En el trabajo de indagación se excluyó a todos los clientes que están retrasados en sus pagos y a los que tienen deudas provisionadas por que forman parte de carteras en recuperación y con provisiones de parte el banco.

#### **Muestra**

Es básicamente un subconjunto de la urbe. Es un subconjunto de componentes que corresponden a un grupo definido por sus particularidades, denominado población (Sampieri, citado en Balestrini 2001 pág. 141). Asimismo, Hernández, Fernández y Baptista (2006),

una muestra es esencialmente un subconjunto de una población principal, es decir, pertenece a un grupo definido por sus propias características (Balestrini, 2002)

La muestra para el presente estudio de investigación estuvo compuesta por 113 personas que ya son clientes en la Agencia Agrobanco Tarapoto.

### **Muestreo**

Se realizará en base a un muestreo probabilístico, donde se conocerá la probabilidad de cada elemento para integrar la muestra. Según Arias (2006), fue aleatorio porque cada elemento de la población tenía una cierta probabilidad de resultar elegidos. De tal manera que la muestra fue de 113 clientes que ya son clientes en la agencia Agrobanco Tarapoto.

### **Unidad de análisis**

Estará constituida por un cliente de la oficina de Agrobanco de la ciudad de Tarapoto.

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnicas**

La técnica utilizada en el proyecto de investigación fue la encuesta Según Tamayo & Tamayo (2008), una encuesta es aquella que da respuesta a problemas en términos descriptivos, como variables, luego de recolectar información sistemática de acuerdo a un modelo preestablecido que asegura la exactitud de la información obtenida.

### **Instrumentos de recolección de datos**

En la investigación el instrumento utilizado para recopilar los datos fue el cuestionario, el cuestionario es tal vez el más utilizado para la recolección de datos, este consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir según Hernández S. (1997). El cuestionario evaluó a la variable gestión administrativa con 4 dimensiones, organización (preguntas del 1-4), dirección (preguntas del 5-8), planificación (preguntas del 9-12) y el control (preguntas del

13-16), asimismo, contará con una escala de medición ordinal de tipo Likert: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2), nunca (1).

Asimismo, el instrumento preciso a utilizar, que recopiló la información sobre la Calidad de servicio con 4 dimensiones, empatía (preguntas del 1-4), seguridad (preguntas del 5-8), capacidad de respuesta (preguntas del 9-12) y la fiabilidad (preguntas del 13-16), asimismo, contará con una escala de medición ordinal de tipo Likert: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2), nunca (1).

### **Validez**

La validación de los instrumentos se llevará a cabo a través del juicio de tres expertos en la materia, para tal efecto se selecciona a un grupo de expertos, con grado de Doctor o Magíster (metodólogo), con la finalidad de conocer muy bien el tema de nuestra investigación, para que nuestros instrumentos tengan la solidez y la consistencia con la finalidad de tener la aceptación para su aplicación.

### **Confiabilidad**

Para conocer el grado de confiabilidad de los cuestionarios utilizados se hará uso del estadístico Alfa de Cronbach el cual dictamina que para que un instrumento sea concebido como válido debe alcanzar un valor superior a 0.7.(Hernández et al., 2014)

La confiabilidad del instrumento de la variable Gestión administrativa y Calidad de servicio, se calculó a través del análisis de 16 ítems del test a través del Alfa de Cronbach. En ese sentido para la variable de la Gestión administrativa se obtuvo como resultado 0,792 y para la variable de Calidad servicio se tuvo resultado 0,777; dichos resultados al ser superior a 0,75, evidencian que si son confiables y aptos para su aplicación.

### **3.5 Procedimientos**

En esta etapa de las variables de investigación se realizó un diagnóstico general: gestión administrativa y calidad del servicio. Allí se utilizaron equipos de recolección de datos, que estuvo encaminado a los clientes de la oficina de Agrobanco – Tarapoto, en donde se observó las diferentes respuestas al cuestionario entregado a cada cliente, identificando las principales debilidades con el propósito de poder absolver cualquier duda presentado durante la realización del trabajo en campo. Las cifras obtenidas de las encuestas fueron analizadas de acuerdo al programa de estadística Spss y alfa de Cronbach, para luego realizar las objeciones pertinentes de los resultados obtenidos asumiendo los objetivos a través de las tablas de frecuencia y figuras y finalmente se detalló con las conclusiones y demás sugerencias.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Hernández & Mendoza (2018) es una influencia del contexto de la realidad, no de la actividad misma, para deconstruir los resultados que considera en su investigación. Los datos descriptivos se examinaron utilizando el programa SPSS.26, que se utilizó para evaluar la confiabilidad, luego se usaron pruebas estadísticas para examinar las hipótesis y compilar los resultados.

Sánchez et al., (2018) muestra que las estadísticas inferenciales son paramétricas, que las cantidades son razones, proporciones e intervalos, no paramétricas cuando se desarrollan a nivel ordinal o nominal; misma que la analizada por Spss.

### **3.7 Aspectos éticos**

El análisis del trabajo de investigación se realizó con el sostén del marco del acatamiento de los elementos éticos nacionales e internacionales para avalar la aptitud moral del trabajo realizado, aplicando el principio de justicia distributiva al informar a todos los clientes encuestados cual es el objetivo de la investigación, brindando igual consideración y respeto a todas las personas involucradas. Se aplicó el principio hipocrático que son los de beneficencia y no

maleficencia, se buscó no perjudicar a ningún involucrado, asimismo, se contó con la aprobación positiva de todos los encuestados. De igual forma, como lo afirma la Universidad César Vallejo (2017), se reverenciaron los principios de integridad (se consideró la autoría de otros investigadores). Todo ello fundamentado en la presentación de los trabajos respetando las normas APA; así como la confidencialidad de la identidad de los informantes.

## IV RESULTADOS

### 4.1 Nivel de la gestión administrativa de préstamos de Agrobanco, Tarapoto-2022

**Tabla 1**

*Nivel de la gestión administrativa*

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16-37	20	18%
Medio	38-59	15	13%
Alto	60-80	78	69%
<b>Total</b>		<b>113</b>	<b>100%</b>

*Fuente: cuestionario aplicado a los clientes de la oficina de Agrobanco-Tarapoto*

#### **Análisis**

Se ve los resultados del nivel de gestión administrativa según 113 clientes de Agrobanco, Tarapoto – 2022, en la tabla 1, quienes indican que es bajo en un 18%, el nivel de la gestión administrativa, asimismo indican que el 13% es medio y bueno en un 69%. Los datos porcentuales obtenidos se deben a que en la dimensión organización, los clientes conocen el proceso de selección y capacitación a los trabajadores de la entidad, de igual manera, en la dirección porque los clientes evidencian que existe una adecuada intercomunicación con el asesor de créditos y el administrador de la agencia, asimismo, en la planificación los clientes sostiene que el asesor de créditos planifica toda sus visitas de campo a los predios agrícola y por último en el control el agricultor sostiene que, Agrobanco tiene una política de créditos para los desembolsos

### 4.2 Nivel de la calidad de servicio de préstamos de Agrobanco, Tarapoto-2022

**Tabla 2**

*Nivel de la calidad de servicio*

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16-37	28	25%
Medio	38-59	25	22%
Alto	60-80	60	53%

Total	113	100%
-------	-----	------

*Fuente: cuestionario aplicado a los clientes de la oficina de Agrobanco-Tarapoto*

### **Análisis**

Se ve el nivel de la calidad de servicio que brinda la oficina de Agrobanco, Tarapoto – 2022, donde se encuestó a 113 clientes de la entidad, quienes indicaron que el nivel es bajo en un 25%, medio en un 22% y alto en un 53%. Los resultados porcentuales muestran que en la dimensión empatía los clientes sostienen que durante sus visitas a las instalaciones del banco fueron atendidos con amabilidad y mucho respeto, así mismo en la seguridad los agricultores manifestaron que creen que el personal y la administración les inspiran confianza, como también en la capacidad de respuesta los encuestados sostienen que los créditos tramitados fueron respondidos en el tiempo establecido y finalmente en la fiabilidad los agricultores manifestaron que cuando acudieron a la oficina del banco fueron atendidos dentro del horario conveniente.

#### **4.3 Relación entre las dimensiones de la variable gestión administrativa y calidad de servicio**

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión Administrativa	,201	113	,000
Calidad de servicio	,231	113	,000

*Nota: Los datos fueron extraídos del programa estadístico spss.*

Podemos ver la prueba de normalidad realizada al trabajo de investigación en donde se tiene como resultado que el criterio de decisión es: Si  $p < 0,05$  rechazamos la  $H_0$  y acepto la  $H_a$  y Si  $p \geq 0,05$  aceptamos la  $H_0$  y rechazamos la  $H_a$ , entonces tenemos como decisión y conclusión como  $p = 0 < 0.05$  entonces rechazamos la  $H_0$  y acepto la  $H_a$ , es decir los datos no tienen una distribución normal, por lo tanto, aplicaremos estadística no paramétrica

**Tabla 4***Relación entre las dimensiones*

			Organización	Dirección	Planificación	Control	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,284**	,746**	,567**	-,017
		Sig. (bilateral)	.	,002	,000	,000	,858
		N	113	113	113	113	113
	Dirección	Coeficiente de correlación	,284**	1,000	,233*	,221*	,266**
		Sig. (bilateral)	,002	.	,013	,019	,004
		N	113	113	113	113	113
	Planificación	Coeficiente de correlación	,746**	,233*	1,000	,675**	-,193*
		Sig. (bilateral)	,000	,013	.	,000	,040
		N	113	113	113	113	113
	Control	Coeficiente de correlación	,567**	,221*	,675**	1,000	,008
		Sig. (bilateral)	,000	,019	,000	.	,932
		N	113	113	113	113	113
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	-,017	,266**	-,193*	,008	1,000
		Sig. (bilateral)	,858	,004	,040	,932	.
		N	113	113	113	113	113

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

\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Análisis**

La relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad del servicio, es mostrada en la tabla 4, es claro que la dimensión organizacional no tiene una relación significativa, tiene un valor.  $R = -,017$  (negativa muy baja);  $p = 0,858 > 0,5$ ; asimismo, la dimensión Dirección si existe relación positiva baja  $R = ,266$ ;  $p = ,004 < 0,01$ , asimismo, la dimensión Planificación si existe relación negativa baja  $R = -,193$ ;  $p = ,040 < 0,05$ ; asimismo, en la dimensión Control no existe relación  $p = ,932 > 0,05$ .

#### 4.4 Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios

**Tabla 5**

*Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios*

		Gestión Administrativa	Calidad de Servicio
Gestión Administrativa	Rho de Spearman	1	-,001
	Sig. (bilateral)		,993
	N	113	113
Calidad de servicios	Rho de Spearman	-,001	1
	Sig. (bilateral)	,993	
	N	113	113

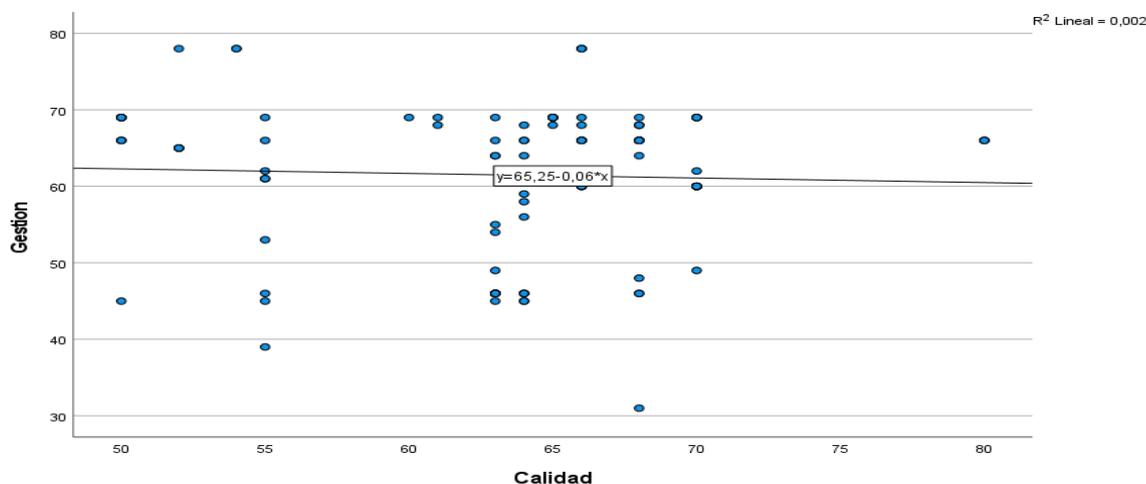
*Fuente: Sistema estadístico SPSS*

#### Interpretación

Se muestra en los resultados, que no existe relación entre la variable Gestión Administrativa y Calidad de Servicio, según el Rho de Spearman fue= -0.001 con una Sig. bilateral de 0,993 > 0,05. Se acepta la hipótesis nula

#### Figura 1

*Diagrama de dispersión*



#### Interpretación

Se observa el diagrama de dispersión de las variables, donde la gestión administrativa no influye en un 98% en la calidad de servicios de préstamos de Agrobanco, Tarapoto, 2022; el 2% restante se debe a otros motivos o influencias sobre la variable indicada.

## **V DISCUSIÓN**

Respecto a nuestro primer objetivo específico estudiado en el desarrollo de la exploración, se conoció el nivel de la gestión administrativa para los préstamos de Agrobanco, Tarapoto -2022, es bajo en un 18%, medio en un 13% y bueno en un 69%. Los datos porcentuales obtenidos se deben a que en la dimensión organización, los clientes conocen el proceso de selección y capacitación a los trabajadores de la entidad, de igual manera, en la dirección porque los clientes piensan que hay una apropiada comunicación con el asesor de créditos y el administrador de la agencia, asimismo, en la planificación los clientes sostiene que el asesor de créditos planifica toda sus visitas de campo a los predios agrícola y por último en el control el agricultor sostiene que, Agrobanco tiene una política de créditos para los desembolsos

Respecto a nuestro segundo objetivo específico estudiado en la investigación, se conoció el nivel de la calidad de servicio para los préstamos de Agrobanco, Tarapoto -2022, donde se encuestó a 113 agricultores clientes del banco, quienes indicaron que el nivel es bajo en un 25%, medio en un 22% y alto en un 53%. Los resultados porcentuales muestran que en la dimensión empatía los clientes sostienen que durante sus visitas a las instalaciones del banco fueron atendidos con amabilidad y mucho respeto, así mismo en la seguridad los agricultores manifestaron que creen que el personal y la administración les inspiran confianza, como también en la capacidad de respuesta los encuestados sostienen que los créditos tramitados fueron respondidos en el tiempo establecido y finalmente en la fiabilidad los agricultores manifestaron que cuando acudieron a la oficina del banco fueron atendidos dentro del horario conveniente.

Estos resultados también tienen similitud con los de Quijije (2021), la investigación floreció de tipo descriptiva porque busca establecer la situación actual de las operadoras turísticas del cantón puerto López, enmarco un objetivo general que tuvo que analizarse la gestión en todo su dimensión administrativa y su acontecimiento en la aplicación de estrategias de marketing en las operadoras turísticas del cantón Puerto López en el periodo 2019-2021. Asimismo, tuvo como palabras claves: Gestión administrativa,

Estrategias de Marketing, Eficiencia, Operadoras turísticas. Llegando a la conclusión: La gestión administrativa en las operadoras turísticas del cantón puerto López, están afectadas por los problemas que enfrentan tanto externo como interno y debido a la crisis generada por la pandemia, en las cuales no prevalece una administración adecuada con respecto a la dirección, control, planificación, organización. Por ende, el diagnóstico de esta variable influye mucho para poder resolver las ineficiencias que se tienen.

Asimismo, los resultados de esta investigación guardan coherencia con la investigación de Nunura Lucia (2022), el cual tuvo como objetivo determinar la relación entre el municipio y la calidad de los servicios de Ferreñafe en el año 2021. Se concluyó que los resultados obtenidos muestran que el 36.7 por ciento de los empleados tienen una gestión administrativa deficiente o regular, por lo que se concluye que no están satisfechos con la administración actual y el 53,3% de la segunda variable está en el nivel habitual de calidad del servicio.

Asimismo, nos ha permitido contrastar las relaciones que existe entre las dimensiones de la variable Gestión administrativa y la calidad del servicio. donde es claro que la dimensión organización tiene valor ( $R=-,017$ ;  $p=,858$ ) por lo tanto, no existe relación significativa; asimismo, la dimensión Dirección ( $R=,266$ ;  $p=,004$ ), en donde existe relación positiva baja, así como la dimensión Planificación ( $R=-,193$ ;  $p=,040$ ), acá se observó que si existe relación negativa baja; así como una medida de control ( $R = ,008$ ;  $p = ,932$ ), no existe relación; por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, lo que sugiere que existe una relación significativa entre el tamaño de la Gestión administrativa y la calidad del servicio.

Finalizado el proyecto de investigación se expondrá un resultado el cual se comparará con otros enfoques teóricos relacionados con trabajos científicos. Entonces el objetivo general del estudio es determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio de préstamos de Agrobanco, Tarapoto - 2022, la recolección de datos a 113 clientes pertenecientes a la cartera de créditos de la oficina de Agrobanco muestran como resultado de la aplicación de estadística descriptiva del nivel de la gestión administrativa, la

cual se muestra en primer lugar el nivel bajo (18%), seguido del nivel medio (13%), terminando con el nivel alto (69%), dichos resultado muestran que los clientes encuentran mucha satisfacción con la gestión administrativa brindada por el banco hacia los agricultores prestatarios, señalan que la entidad financiera cuenta con una estructura organizacional adecuada, encuentran que el proceso de selección de personal es adecuado, también encuentran que existe una adecuada comunicación entre el cliente, el asesor y el administrador del sistema., de igual manera manifiestan que el asesor planifica sus visitas de campo y que el banco utiliza mecanismos de control al momento de los desembolsos de créditos.

También muestran como resultado de la aplicación de estadística descriptiva del nivel de la calidad de servicio, la cual se muestra en primer lugar el nivel bajo (25%), seguido del nivel medio (22%), terminando con el nivel alto (53%), dichos resultado muestran que los clientes encuentran mucha satisfacción con la calidad de servicio brindada por el banco hacia los agricultores prestatarios, señalan que la entidad financiera cuenta con mucha empatía, seguridad, capacidad de respuesta y fiabilidad hacia los clientes,.

Los resultados mostrados tienen una relación con los hallazgos realizados por (Córdoba et al., 2021), los cuales dan por conclusiones finales: que el estudio de investigación tuvo algunas limitaciones, por ejemplo: la aplicación del cuestionario en la práctica debido a la presencia del virus causado por el Covid-19. El aporte de este estudio es que se conocieron las debilidades y fortalezas de la gestión administrativa de los municipios peruanos, lo que requirió de algunas recomendaciones institucionales que afectaron la producción municipal y el desempeño del personal. De igual forma, Milagros & Fernando (2021) se pronuncian sobre la falta de calidad del servicio en la consulta externa de los dos hospitales estudiados. Al analizar los detalles de los datos obtenidos, se reveló una diferencia en el segundo hospital estudiado, que puede explicarse por las inversiones en infraestructura y capacitación que se realizan todos los años en este centro de salud. Se recomienda extender este estudio a hospitales privados para comparar ambos tipos de servicios.

Una vez realizado el estudio del objetivo general, que fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de préstamos de Agrobanco, Tarapoto-2022, en donde la prueba estadística nos dice que no existe correlación significativa entre las variables en mención: gestión administrativa y calidad de servicios. En la investigación se dedujo que los clientes están plenamente identificados con ambas variables, no son ajenos a estos, esto llevo a que la investigación sea más fácil y placentera. Finalmente, el estudio de los objetivos específicos nos dio mayor alcance para identificar el nivel de la gestión administrativa en la oficina de Agrobanco, Tarapoto-2022 en donde se obtuvo como resultado que no existe relación entre la organización y calidad de servicios, ya que la significancia bilateral es  $0,858 > 0,05$ ; por lo tanto, no se realiza interpretación alguna al coeficiente de correlación. Asimismo, si existe relación entre la dimensión 2 dirección y la variable 2 calidad de servicio, con un nivel de correlación positivo débil (0,004). Por otro lado, también se obtuvo que, si existe relación entre la dimensión 3 planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicio, con una correlación muy débil (0,040) y por último se obtuvo que no existe correlación entre la dimensión 4 control de la gestión administrativa y la calidad de servicio, por lo tanto, no se realiza interpretación alguna.

## VI CONCLUSIONES

- 6.1** No existe relación entre la variable Gestión Administrativa y Calidad de Servicio, según el Rho de Spearman fue= -0.001 con una Sig. bilateral de 0,993 > 0,05. Se acepta la hipótesis nula.
- 6.2** El nivel de Gestión administrativa es bajo en un 18% porque así lo manifiestan los agricultores encuestados, clientes de Agrobanco-Tarapoto, de igual manera es medio en un 13% porque al momento de ser encuestados 113 agricultores revelaron sus respuestas y por último se obtuvo que la gestión administrativa es bueno en un 69% porque así lo dicen los encuestados, esto quiere decir que la gestión administrativa está muy marcada en la oficina de Agrobanco-Tarapoto, de acuerdo como se observa a los resultados.
- 6.3** El nivel de la calidad de servicio es bajo en un 25% así lo manifiestan los 113 agricultores encuestados, asimismo un 22% de los 113 agricultores encuestados están en un nivel medio de acuerdo con las encuestas realizadas y por último un 53% de las 113 personas encuestadas manifiestan que están en un nivel alto, esto significa que un poco menos de la mitad de encuestados sostienen que la calidad de servicio es satisfactoria.
- 6.4** La relación entre las dimensiones de la Gestión administrativa y la variables calidad de servicio de préstamos de Agrobanco fueron: , se evidencia que la dimensión Organización no existe relación significativa tiene un valor  $R=-0,017$  (negativa muy baja);  $p=0,858>0.5$ ; asimismo, la dimensión Dirección si existe relación positiva baja  $R=0,266$ ;  $p=0,004<0.01$ , asimismo, la dimensión Planificación si existe relación negativa baja  $R=-0,193$ ;  $p=0,040<0.05$ ; asimismo, la dimensión Control no existe relación  $p=0,932>0.05$ .

## **VII RECOMENDACIONES**

- 7.1** Al administrador de la agencia Agrobanco Tarapoto que se implemente acciones para poder sobrellevar la gestión realizada por los trabajadores del banco para que la calidad de servicio brindado a los agricultores sea más eficiente y beneficie desde el inicio de la solicitud de crédito hasta el pago del mismo.
- 7.2** Al administrador de la agencia Agrobanco Tarapoto, continuar con los resultados del nivel de gestión administrativa y proyectar a un nivel más alto para los agricultores sean los más beneficiados.
- 7.3** Al administrador y demás trabajadores del banco seguir trabajando con el mismo énfasis para elevar más el nivel de calidad de servicio brindado a los agricultores de esta forma los clientes terminen satisfechos con la atención brindada.
- 7.4** Al administrador de la agencia Agrobanco, que se brinde capacitación sobre temas de organización y calidad de servicio, seguir afianzando en temas de planificación, dirección y control, para que los únicos beneficiados sean los agricultores de la región San Martín.

## REFERENCIAS

- Abror, A., Patrisia, D., Engriani, Y., Evanita, S., Yasri, Y., & Dastgir, S. (2020). Service quality, religiosity, customer satisfaction, customer engagement and Islamic bank's customer loyalty. *Journal of Islamic Marketing*, 11(6), 1691–1705. <https://doi.org/10.1108/JIMA-03-2019-0044/FULL/XML>
- Aldholay, A.F., Isaac, O.W., Abdullah, Z.M., Abdulsalam, R.N., & Al-Shibami, A.H. (2018). An extension of Delone and McLean IS success model with selfefficacy: Online learning usage in Yemen. *International Journal of Information and Learning Technology*, 35(4), 285–304. <https://doi.org/10.1108/IJILT-11-2017-0116>
- Al Karim, R. (2020). Influence of service quality on customer satisfaction and customer loyalty in the private banking sector of Bangladesh: A PLS approach. *Journal of Marketing and Information Systems*, 2(2), 8–17. <https://doi.org/10.31580/jmis.v1i3.1049>
- Arévalo, M., Cambal, J., & Araque, V. (2020). Gestión de la calidad en empresas de servicios: evaluación de la empresa Inmobiliaria Crea en la provincia de Pastaza. *REVISTA INVESTIGACION OPERACIONAL*, 41(3), 425–431. <https://rev-invope.pantheonsorbonne.fr/sites/default/files/inline-files/41320-11.pdf>
- Armada, E.A., Martínez, F.M., Segarra, E.R., & Díaz, A.G. (2016). La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución. *Sport TK - Revista EuroAmericana de Ciencias del Deporte*, 119–122. <https://doi.org/10.6018/254121>
- Armijo, F., Hurtado, H. y Andrade, G. (2022). *Administrative management in small and medium-sized companies in the commercial sector in the city of Santo Domingo*. Universidad y sociedad. <https://www.scopus.com/citation/output.uri?origin=recordpage&view=&src=s&eid=2-s2.0-85130191481&outputType=exportPdf>
- Boada, A.V., Barbosa, A.M., & Cobo, E. A. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista investigación en salud universidad de*

- Boyacá, 6(1), 55–71. <https://doi.org/10.24267/23897325.408>
- Bollet, R.F., Da Silva, G.C., Chenet, M.E., & Chávez, A.E. (2020). Calidad del servicio y satisfacción de los clientes del terminal portuario logística peruana del oriente, Pucallpa, Perú. *Revistas de la Universidad Privada de Pucallpa*, 5(1), 4. <https://doi.org/10.37292/riccva.v5i1.170>
- Burgos, S.V., & Morocho, T.C. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 5(1), 22-39. <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Cevallos, R.P. (2021) Valoración de la calidad del servicio: Un paso más cerca a la objetividad. *Revista San Gregorio*, 28(14), 15-34. <http://dx.doi.org/10.36097/rsan.v0i28.709>
- Charris, R.M., & Pinedo, O.J. (2019). Nivel de satisfacción del usuario de los servicios que se prestan en la consulta externa en la IPS Universitaria Paso B Juan Mina. Barranquilla, 2013. *Biociencias*, 10(1), 27–35. <https://doi.org/10.18041/2390-0512/bioc.1.2821>
- Coronel, J., Basantes, R., y Vinueza, A. (2019). A study of the quality of service in seafood restaurants. (artículo científico). *Universidad Nacional de Chimborazo–Ecuador*. <http://www.revistaespacios.com/a19v40n07/19400709.html>
- Cuetos, R., Geraldo, L., y Trro, P. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. (artículo científico). *Universidad Nacional Mayor de San Marcos–Perú*. <https://www.redalyc.org/journal/816/81664593010/81664593010.pdf>
- Crispín, J., Torero, N., & Martel, C. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los bancos privados. *Desafios*, 11(2). <https://doi.org/10.37711/DESAFIOS.2020.11.2.212>
- Dalhousie, J.D. (2022) User experience evaluation of e-report application using cognitive walkthrough (cw), heuristic evaluation (he) and user experience questionnaire (ueq). *The Electrochemical Society*. 29(2), 1-9. doi:10.1088/1742-6596/1516/1/012024

- Doria, P.A., López, B.L., Bonilla, F.M., & Parra, C.G. (2019). Metodología para la implementación de la gestión de riesgo en un sistema de gestión de calidad. *55 SIGNOS - Investigación en sistemas de gestión*, 12(1), 123-135. <https://doi.org/10.15332/24631140.5424>
- Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J. y Ocaña, A. (2018), Satisfaction of the users and the quality of care provided in the operational units of primary health care. (Artículo Científico). *Universidad Estatal de Milagro, Ecuador*. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- Fajar, A., Wijaya, B., Surachman, S., & Mugiono, M. (2020). The effect of service quality, perceived value and mediating effect of brand image on brand trust. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 22(1), 45–56. <https://doi.org/10.9744/JMK.22.1.45-56>
- Gracia, G.E., Vidal, S.N., & Martínez, T.V. (2017). La calidad de servicio desde el punto de vista de las personas con discapacidad intelectual: relaciones con su satisfacción y bienestar. *Siglo Cero Revista española sobre discapacidad intelectual*, 48(3), 41–53. <https://doi.org/10.14201/scero20174834153>
- Ge, Y., Yuan, Q., Wang, Y., & Park, K. (2021). The Structural Relationship among Perceived Service Quality, Perceived Value, and Customer Satisfaction-Focused on Starbucks Reserve Coffee Shops in Shanghai, China. *Sustainability*, 13(15), 1– 19. <https://doi.org/10.3390/SU13158633>
- Guerrero, M., Parra, R., & Arce, M. (2018). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *INNOVA Research Journal*, 3(8), 140– 146. <https://doi.org/10.33890/INNOVA.V3.N8.2018.879>
- Grundgeiger, T.W., Hurtienne J.M., Happel, O.F. (2021) Why and How to Approach User Experience in Safety-Critical Domains: The Example of Health Care. *Human Factors*. 63(5), 821-832. doi:10.1177/0018720819887575
- Guadalupe, R.F., Suárez, G.J., Guerrero, G.E., & Yanca, C.A. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro. *Ciencia Digital*, 3(3), 162-177. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Lachner, F.R., Fincke, F.G., & Butz, A.N. (2017). UX Metrics: Deriving Country Specific Usage Patterns of a Website Plug-In from Web Analytics. *Lecture Notes in Computer Science*, 5(7), 142–159. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-67687-6\\_11](https://doi.org/10.1007/978-3-319-67687-6_11)
- Lizarbe, J.M., & Aguilar, M.C. (2020). Metodología aplicada a la mejora de procesos utilizando herramientas de innovación. *Ingeniería Industrial*, (039), 165-186. <https://doi.org/10.26439/ing.ind2020.n039.4920>.
- Loli, P.A., Del Carpio, G.J., Cuba B.E., Vergara, V.A., Morales, S.P., Flores D.M. & Lamas, L.P. (2020). La satisfacción y la calidad de servicio en Organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. *Revista de investigación en Psicología*, 16(1), 171–190. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v16i1.3926>.
- Madariaga, L.T., Nussbaum, M.Y., Marañón, F.R., Alarcón, C.R. & Naranjo, M.A. (2019) User experience of government documents: A framework for informing design decisions. *Government Information Quarterly*. 36(2), 179-195. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.12.005>.
- Malpartida, J.N., Tarmeño, L.M., & Olmos, D.F. (2021). Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud. *Alpha Centauri*, 2(1), 43–51. <https://doi.org/10.47422/ac.v2i1.28>
- Mejías, A., Godoy, E., & Piña, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Revista Científica Compendium*, 21(40). <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/1656>
- Millones, M.M. (2020) Metodología de gestión basada en Lean Construction y PMBOK: para mejorar la productividad en proyectos de construcción. *Veritas*, 21(2), p. 39-44, oct. 2020. <https://doi.org/10.35286/veritas.v21i2.276>
- Min, T.P. (2020). Factors Influencing Intention to Reuse Mobile Banking Services

- for the Private Banking Sector in Myanmar Mobile Financial Services in Myanmar View project Factors Influencing Intention to Reuse Mobile Banking Services for the Private Banking Sector in Mya. *Asean Journal of Management & Innovation*. 5(4), 45-51. <https://doi.org/10.14456/ajmi.2020.5>
- Monroy, M. A. (2021). Calidad de servicio en restaurantes de Todos Santos, México por concepto de género. *Revista Universidad y Empresa*, 23(40). <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.8229>
- Moreno, E. (2020). Calidad del servicio de internet y satisfacción del cliente. *Industrial Data*, 22(2), 105–116. <https://doi.org/10.15381/idata.v22i2.17392>
- Natalia, B.S., & Pradipta, I.A. (2019). Analysis User Acceptance of Wonderful Indonesia Application Using Technology Acceptance Model, case study: Indonesian Ministry of Tourism. *International Conference on Information Management and Technology*, 2(8), 234–238. <https://doi.org/10.1109/ICIMTech.2019.8843785>
- Nugraha, D. Y., & Sudirman, I. D. (2019). Does the Quality of Indonesian Tourism Website Influence Foreign Tourist Decision to Visit Indonesia. *International Journal of recent technology and Engineering*, 8(4), 5719–5724. <https://doi.org/10.35940/ijrte.d8468.118419>
- Okunola, O.M. & Rowley, J.F. (2019) User experience of e-government: the Nigeria Immigration Service. *Library Hi Tech*. 37(3), 355-373. <https://doi.org/10.1108/LHT-09-2018-0138>
- Otto, A. S., Szymanski, D. M., & Varadarajan, R. (2019). Customer satisfaction and firm performance: insights from over a quarter century of empirical research. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 48(3), 543–564. <https://doi.org/10.1007/S11747-019-00657-7>
- Palomino, F., Paz, F., & Moquillaza, A. (2021). Web Analytics for User Experience: A Systematic Literature Review. Held as Part of the 23rd HCI International Conference. 2(45), 312-326. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-78221-4\\_21](https://doi.org/10.1007/978-3-030-78221-4_21)
- Prasilowati, S., Suyanto, S., Safitri, J., & Wardani, M. (2021). The impact of service quality on customer satisfaction: The role of price. *The Journal of Asian*

Finance, Economics and Business, 8(1), 451–455.  
<https://doi.org/10.13106/JAFEB.2021.VOL8.NO1.451>

Rojas-Martínez, C., Niebles-Nuñez, W., Pacheco-Ruíz, C., & Hernández-Palma, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 31(4), 221–232. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>

Salazar, S.C. & Johao, H.P., Benavides, B.J., Delgado, Y.A., & Pantoja, L.G. (2020). Metodología 5S, alternativa viable en la mejora de procesos de la industria alimentaria. *TAYACAJA*, 3(2). <https://doi.org/10.46908/rict.v3i2.116>

Sánchez, F.S. (2021). Implementación de ITIL versión 3 en las organizaciones: Razones del éxito y fracaso. *Revista científica de sistemas e informática*, 1(2), 54-67. <https://doi.org/10.51252/rcsi.v1i2.191>

Terán, N. T., Gonzáles, J.F., Ramirez, R.F., & Palomino, G. P. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184-1197. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.320](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320)

Velarde, C.W., Medina, D.F., De La Cruz, A.D., & Apaza, E.E. (2020). Calidad del servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho, durante el año 2016. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 4(1), 43 - 60. <https://doi.org/10.17162/riva.v4i1.1272>

Vergjú Canto J. (2022). Satisfacción de calidad de servicio en los estudiantes de las Facultades de Ingeniería de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Una mirada a través del modelo SERVQUAL. *Búsqueda*, 8(1), e536. <https://doi.org/10.21892/01239813.536>

Villanueva, S., Carrera, O., & Guerrero, M. (2018). El liderazgo y su relación con la satisfacción de los clientes: un enfoque teórico. *INNOVA Research Journal*, 3(11), 29–34. <https://doi.org/10.33890/INNOVA.V3.N11.2018.934>

Yunus, U.F., Anindito, E.Y., & Maryani, B.M. (2018). Usability testing of indonesia tourism promotion website. *Journal of Physics. Conference Series*, 978(1),

120-127. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/978/1/012007>

Zárraga, L., Molina, V., & Corona, E. (2018). La satisfacción de la cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *Revista de Estudios en Contaduría*, 7(18), 46–55. <https://recai.uaemex.mx/article/view/9268/8377>

Zavaleta, M. (2021). Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Entidad de gobierno a nivel local distrital de Huarmaca [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68552>

# **ANEXOS**

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

ARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>V 1</b>  Gestión administrativa	la <b>gestión administrativa</b> implica el desarrollo del proceso <b>administrativo</b> , desde las funciones esenciales <b>que</b> involucra: planificar y organizar la estructura organizacional, así como definir cargos <b>que</b> conforman la empresa, además la dirección y control de cada actividad. (Según Amador 2003)	La gestión administrativa se medirá, de acuerdo a las dimensiones organización, dirección, planificación y control. (Según Amador 2003)	D1: Organización  D2: Dirección  D3: Planificación  D4: Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Configuración organizacional</li> <li>• Distribución de los recursos humanos</li> <li>• Preparación del personal.</li> <li>• Coordinación</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Motivación propia</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Supervisión</li> <li>• Planificación de trabajo</li> <li>• Guiar.</li> <li>• Proyección de tasas de interés</li> <li>• Promoción de créditos</li> <li>• Política de crédito</li> <li>• Verificación</li> <li>• Optimizar</li> <li>• Corregir</li> </ul>	Escala Ordinal
<b>V 2</b>  Calidad De Servicios	La calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Berry et al, 1993).	La calidad de servicios se medirá, de acuerdo a las dimensiones empatía, seguridad, capacidad de respuesta y la fiabilidad y eficacia. (Berry et al, 1993).	D1: Empatía  D2: Seguridad  D3: Capacidad de respuesta  D4: Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad y respeto</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Sugerencia</li> <li>• Interés en las necesidades</li> <li>• Personal competente</li> <li>• Confianza</li> <li>• Confianza en el personal</li> <li>• Reserva</li> <li>• Tiempo establecido</li> <li>• Solución de inquietudes</li> <li>• Atención oportuna y adecuada</li> <li>• Tiempo de consulta</li> <li>• Requisitos</li> <li>• Respuesta</li> <li>• Ofrecimiento</li> <li>• Horario</li> </ul>	Escala Ordinal

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>Título:</b> Gestión administrativa y calidad de servicio de préstamos de Agrobanco, Tarapoto - 2022																
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>Técnicas e Instrumentos</b>													
<p><b>Problema General:</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios de préstamos en Agrobanco, Tarapoto -2022?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> ¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa en Agrobanco, Tarapoto -2022? ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicios de préstamos en Agrobanco, Tarapoto -2022? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicios de préstamos en Agrobanco, Tarapoto -2022?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicios de préstamos de Agrobanco, Tarapoto -2022</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> Identificar el nivel de la gestión administrativa en Agrobanco, Tarapoto -2022 Identificar el nivel de la calidad de servicios de préstamos en Agrobanco, Tarapoto -2022 Definir la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicios de préstamos en Agrobanco, Tarapoto -2022</p>	<p><b>Hipótesis General</b> ¿Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios de préstamos de Agrobanco, Tarapoto -2022?</p> <p><b>Hipótesis Específicos</b> ¿El nivel de la gestión administrativa en Agrobanco, Tarapoto -2022, es alto? ¿El nivel de la calidad de servicios de préstamos en Agrobanco, Tarapoto -2022, es alto? ¿Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicios de préstamos de Agrobanco, Tarapoto -2022?</p>	<p>Técnica Encuesta</p>													
<b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>Variables y Dimensiones</b>														
<p>El estudio de investigación es de tipo básica, de diseño no experimental, cuantitativa, descriptiva, correlacional. Esquema:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M --&gt; V1     M --&gt; V2     M --&gt; r     V1 --&gt; r     V2 --&gt; r             </pre> </div> <p>Dónde: M: Muestra O1: Gestión Administrativa O2: Eficiencia de los desembolsos r: relación o asociación entre variables</p>	<p><b>Población:</b> La población de estudio de la investigación estuvo conformada por 160 clientes de Agrobanco, Tarapoto - 2022.</p> <p><b>Muestra:</b> la muestra de estudio estuvo conformada por 113 clientes de Agrobanco, Tarapoto - 2022</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variable</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gestión administrativa</td> <td>Organización</td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> </tr> <tr> <td>Planificación</td> </tr> <tr> <td>Control</td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Calidad de servicios</td> <td>Empatía.</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td>Fiabilidad</td> </tr> </tbody> </table>		Variable	Dimensiones	Gestión administrativa	Organización	Dirección	Planificación	Control	Calidad de servicios	Empatía.	Seguridad	Capacidad de respuesta	Fiabilidad	<p>Instrumentos 2 cuestionarios</p>
Variable	Dimensiones															
Gestión administrativa	Organización															
	Dirección															
	Planificación															
	Control															
Calidad de servicios	Empatía.															
	Seguridad															
	Capacidad de respuesta															
	Fiabilidad															

## Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario aplicado a clientes de Agrobanco, Tarapoto

#### Gestión Administrativa

#### Cuestionario 1

fecha ...../...../.....

**Instrucciones:** estimado(a) cliente usted tiene en la mano un cuestionario de preguntas que se realiza para el desarrollo de una investigación científica y necesitamos que responda con total sinceridad las siguientes preguntas, marcando con una X en cualquier de las alternativas del 1 al 5.

ESCALA DE MEDICIÓN				
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

Dimensiones	Indicadores	N°	Cuestionario	1	2	3	4	5
Organización	Configuración organizacional	1	¿Considera usted que Agrobanco cuenta con estructura organizacional adecuada?					
	Distribución de los recursos humanos	2	¿considera usted que existe un adecuado proceso de selección de trabajadores en Agrobanco?					
	Preparación del personal	3	¿considera usted que existe capacitación para los trabajadores en Agrobanco?					
	Coordinación	4	¿considera usted que existe coordinación entre los trabajadores y los clientes en Agrobanco?					
Dirección	Liderazgo	5	¿considera usted que existe un liderazgo del administrador en Agrobanco?					
	Motivación propia	6	¿considera usted que existe motivación hacia su persona de parte el asesor de créditos de Agrobanco?					
	Comunicación	7	¿considera usted que existe una adecuada comunicación entre el cliente el asesor y el administrador de la agencia de Agrobanco?					
	Supervisión	8	¿usted sabe si el asesor de créditos está siendo supervisado en su trabajo en Agrobanco?					
Planificación	Planificación de trabajo	9	¿considera usted que el asesor de créditos planifica sus visitas de campo a los predios agrícolas?					
	Guiar	10	¿considera usted que el asesor de créditos guía el trámite documentario para el acceso al crédito?					

	Proyección de tasas de interés	11	¿considera usted que Agrobanco le menciona con anterioridad al desembolso la tasa efectiva anual?					
	Promoción	12	¿considera usted que Agrobanco tiene un plan de promoción de créditos hacia los clientes?					
Control	Política de créditos	13	¿sabe usted si Agrobanco tiene una política de crédito para los desembolsos?					
	Verificación	14	¿conoce usted si Agrobanco tiene un asistente técnico para la verificación de la siembra?					
	Sanciones	15	¿conoce usted si Agrobanco tiene sanciones para un cliente que no cancela su deuda?					
	Control de calidad	16	¿considera usted si Agrobanco utiliza mecanismos de control al momento de los desembolsos de créditos?					

Fuente: Elaboración propia

## Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario aplicado a clientes de Agrobanco, Tarapoto

#### Calidad de servicio

#### Cuestionario 2

fecha ...../...../.....

**Instrucciones:** estimado(a) cliente usted tiene en la mano un cuestionario de preguntas que se realiza para el desarrollo de una investigación científica y necesitamos que responda con total sinceridad las siguientes preguntas, marcando con una X en cualquier de las alternativas del 1 al 5.

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

Dimensiones	Indicadores	N°	Cuestionario	1	2	3	4	5
Empatía	Amabilidad y respeto	1	¿durante su visita a las instalaciones del banco fue atendido con amabilidad y respeto?					
	Comunicación	2	¿durante su visita a las instalaciones del banco los trabajadores, emplearon un lenguaje claro al comunicarse con usted?					
	Sugerencia	3	¿durante su visita a las instalaciones del banco los trabajadores, le indicaron a usted sobre el libro de reclamaciones?					
	Interés en las necesidades	4	¿durante su visita a las instalaciones del banco los trabajadores, mostraron interés a sus necesidades durante la atención?					
Seguridad	Personal competente	5	¿considera usted que el personal del banco es suficientemente competente en su trabajo?					
	Confianza	6	¿cree usted que el personal y la administración le inspiran confianza?					
	Confianza en el personal	7	¿considera usted que el personal del banco inspira confianza al momento de brindar la atención?					
	Reserva	8	¿considera usted que el personal del banco respeta la reserva de confidencialidad de su información?					
Capacidad de respuesta	Tiempo establecido	9	¿los créditos tramitados por usted fueron respondidos en el tiempo establecido?					
	Solución de inquietudes	10	¿considera usted que el asesor de créditos guía el trámite					

			documentario para el acceso al crédito?					
	Atención oportuna y adecuada	11	¿considera usted que el asesor de créditos para solucionar su problema le atiende de forma personalizada?					
	Tiempo de consulta	12	¿considera usted que el tiempo de su consulta sobre un crédito agrícola fue respondido adecuadamente para satisfacer su necesidad?					
Fiabilidad	Requisitos	13	¿considera usted que los requisitos para los procedimientos y tramites de un crédito son claros?					
	Respuesta	14	¿considera usted que la respuesta a su solicitud del crédito fue rápida?					
	Ofrecimiento	15	¿considera usted que el tiempo ofrecido en resolver su solicitud de crédito fue verdad?					
	Horario	16	¿Cuándo acudió a la oficina del banco usted fue atendido (a) dentro del horario conveniente?					

Fuente: Elaboración propia

## Validación de los instrumentos de investigación

Variable	Nº	Experto o especialista	Promedio de validez	opinión del experto
Gestión administrativa	1	Metodólogo	4.6	Aplicable
	2	Especialista	4.9	Aplicable
	3	Especialista	4.7	Aplicable
Calidad de servicio	1	Metodólogo	4.6	Aplicable
	2	Especialista	4.9	Aplicable
	3	Especialista	4.5	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

## Confiabilidad de los instrumentos de investigación

### Análisis de confiabilidad de la variable: Gestión administrativa

*Análisis de confiabilidad: gestión administrativa*

Resumen de procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válido	113	100.0
	Excluido	0	0.0
	Total	113	100.0

Nota: Elaboración propia

Alfa de Cronbach Gestión administrativa

Estadística de fiabilidad	
Alfa de cronbach	Nº de elementos
0,792	16

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

En la tabla 3 se observa que el coeficiente de alfa de Cronbach, fue analizado para la variable Gestión administrativa, arrojando un valor mayor a 0,7 lo cual significa que el instrumento de estudio es de muy buena confiabilidad.

*Alfa de Cronbach Calidad de servicio*

<b>Estadística de fiabilidad</b>	
Alfa de cronbach	N° de elementos
0,777	16

*Nota: Elaboración propia*

**Interpretación**

En la tabla 5 se observa que el coeficiente de alfa de Cronbach, fue analizado para la variable Calidad de servicio, arrojando un valor mayor a 0,7 lo cual significa que el instrumento de estudio es de muy buena confiabilidad.

## BASE DE DATOS

	V1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA																				
	ORGANIZACIÓN					DIRECCIÓN					PLANIFICACIÓN					CONTROL					TOTAL
	P1	P2	P3	P4	ST	P5	P6	P7	P8	ST	P9	P10	P11	P12	ST	P13	P14	P15	P16	T	
1	5	3	4	4	16	4	4	4	3	15	5	5	5	4	19	3	5	5	5	18	68
2	3	3	4	4	14	4	4	4	3	15	5	5	5	4	19	3	5	5	5	18	66
3	5	3	4	4	16	4	4	4	3	15	5	5	5	4	19	3	5	5	5	18	68
4	5	3	4	4	16	4	4	4	3	15	5	5	5	4	19	3	5	5	5	18	68
5	5	3	4	4	16	4	4	4	3	15	5	5	5	4	19	3	5	5	5	18	68
6	5	1	1	1	8	1	1	1	1	4	4	1	5	1	11	1	5	1	1	8	31
7	2	3	3	3	11	3	3	3	4	13	2	5	1	4	12	5	5	1	1	12	48
8	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	4	2	5	1	12	4	5	1	1	11	46
9	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	4	2	5	1	12	4	5	1	1	11	46
10	3	3	4	4	14	4	4	4	1	13	5	5	5	4	19	3	5	5	5	18	64
11	3	3	4	4	14	4	4	4	1	13	5	5	5	4	19	3	5	5	5	18	64
12	3	3	4	4	14	4	4	4	1	13	5	5	5	4	19	3	5	5	5	18	64
13	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	3	4	3	5	15	1	4	5	1	11	49
14	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	4	2	5	1	12	4	5	1	1	11	46
15	3	3	4	4	14	4	4	4	1	13	5	5	5	4	19	3	5	5	5	18	64
16	1	3	3	1	8	1	1	3	3	8	5	5	5	3	18	5	5	5	5	20	54
17	1	3	3	3	10	1	1	1	4	7	4	5	5	5	19	4	5	5	5	19	55
18	5	4	5	5	19	3	5	3	1	12	5	5	5	5	20	5	3	5	5	18	69
19	5	4	5	5	19	3	5	3	1	12	5	5	5	5	20	5	3	5	5	18	69

20	5	4	5	5	19	3	5	3	1	12	5	5	5	5	20	5	3	5	5	18	69
21	5	4	5	5	19	3	5	3	1	12	5	5	5	5	20	5	3	5	5	18	69
22	1	1	1	3	6	1	3	3	5	12	5	5	5	1	16	1	5	4	5	15	49
23	3	1	3	3	10	5	3	3	3	14	5	5	5	3	18	4	5	5	3	17	59
24	3	3	3	3	12	3	4	4	4	15	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	66
25	1	1	3	3	8	3	1	4	3	11	5	4	5	4	18	4	5	5	5	19	56
26	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	5	5	5	4	19	5	5	5	4	19	58
27	4	1	5	5	15	5	4	4	3	16	5	4	5	3	17	3	5	5	5	18	66
28	5	3	5	3	16	5	3	1	5	14	5	5	5	5	20	5	3	5	5	18	68
29	5	3	5	3	16	5	3	1	5	14	5	5	5	5	20	5	3	5	5	18	68
30	5	3	5	3	16	5	3	1	5	14	5	5	5	5	20	5	3	5	5	18	68
31	5	4	5	3	17	5	3	1	5	14	5	5	5	5	20	5	3	5	5	18	69
32	5	4	5	3	17	5	3	1	5	14	5	5	5	5	20	5	3	5	5	18	69
33	5	4	5	3	17	5	3	1	5	14	5	5	5	5	20	5	3	5	5	18	69
34	5	4	5	3	17	5	3	1	5	14	5	5	5	5	20	5	3	5	5	18	69
35	5	4	5	3	17	5	3	1	5	14	5	5	5	5	20	5	3	5	5	18	69
36	5	4	5	5	19	3	5	3	1	12	5	5	5	5	20	5	3	5	5	18	69
37	5	4	5	5	19	3	5	3	1	12	5	5	5	5	20	5	3	5	5	18	69
38	5	4	5	5	19	3	5	3	1	12	5	5	5	5	20	5	3	5	5	18	69
39	5	5	1	4	15	4	3	3	4	14	2	4	4	4	14	4	4	4	5	17	60
40	5	3	5	1	14	1	3	1	1	6	1	4	5	1	11	1	5	5	3	14	45
41	5	3	5	1	14	1	3	1	1	6	1	4	5	1	11	1	5	5	3	14	45
42	4	4	5	5	18	1	1	4	1	7	5	5	5	1	16	1	5	5	1	12	53
43	3	4	5	3	15	1	3	1	5	10	5	5	5	5	20	5	5	1	5	16	61

44	3	4	5	3	15	1	3	1	5	10	5	5	5	5	20	5	5	1	5	16	61
45	3	3	5	3	14	3	1	3	5	12	5	5	5	5	20	5	5	1	5	16	62
46	3	3	5	3	14	3	1	3	5	12	5	5	5	5	20	5	5	1	5	16	62
47	5	3	5	3	16	5	3	1	5	14	5	5	5	5	20	5	5	1	4	15	65
48	5	3	5	3	16	5	3	1	5	14	5	5	5	5	20	5	5	1	4	15	65
49	5	3	5	3	16	5	3	1	5	14	5	5	5	5	20	5	5	1	4	15	65
50	5	5	3	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	78
51	5	3	3	3	14	1	5	3	3	12	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	65
52	5	5	3	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	78
53	5	5	3	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	78
54	5	5	3	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	78
55	5	5	3	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	78
56	5	5	3	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	78
57	1	1	1	1	4	1	3	1	1	6	5	1	4	4	14	4	5	5	1	15	39
58	1	1	1	2	5	1	4	4	4	13	5	4	5	1	15	1	5	5	1	12	45
59	3	4	4	4	15	4	5	5	2	16	5	5	5	4	19	3	3	5	5	16	66
60	1	1	1	2	5	1	2	2	5	10	5	5	5	1	16	1	5	4	5	15	46
61	3	4	4	4	15	4	5	5	2	16	5	5	5	4	19	3	3	5	5	16	66
62	3	4	4	4	15	4	5	5	2	16	5	5	5	4	19	3	3	5	5	16	66
63	3	4	4	4	15	4	5	5	2	16	5	5	5	4	19	3	3	5	5	16	66
64	3	4	4	4	15	4	5	5	2	16	5	5	5	4	19	3	3	5	5	16	66
65	3	4	4	4	15	4	5	5	2	16	5	5	5	4	19	3	3	5	5	16	66
66	3	4	4	4	15	4	5	5	2	16	5	5	5	4	19	3	3	5	5	16	66
67	3	4	4	4	15	4	5	5	2	16	5	5	5	4	19	3	3	5	5	16	66

68	3	4	4	4	15	4	5	5	2	16	5	5	5	4	19	3	3	5	5	16	66
69	3	4	4	4	15	4	5	5	2	16	5	5	5	4	19	3	3	5	5	16	66
70	5	5	1	4	15	4	3	3	4	14	2	4	4	4	14	4	4	4	5	17	60
71	5	5	1	4	15	4	3	3	4	14	2	4	4	4	14	4	4	4	5	17	60
72	5	5	1	4	15	4	3	3	4	14	2	4	4	4	14	4	4	4	5	17	60
73	5	5	1	4	15	4	3	3	4	14	2	4	4	4	14	4	4	4	5	17	60
74	5	5	1	4	15	4	3	3	4	14	2	4	4	4	14	4	4	4	5	17	60
75	5	5	1	4	15	4	3	3	4	14	2	4	4	4	14	4	4	4	5	17	60
76	5	5	1	4	15	4	3	3	4	14	2	4	4	4	14	4	4	4	5	17	60
77	5	5	1	4	15	4	3	3	4	14	2	4	4	4	14	4	4	4	5	17	60
78	5	5	1	4	15	4	3	3	4	14	2	4	4	4	14	4	4	4	5	17	60
79	5	5	1	4	15	4	3	3	4	14	2	4	4	4	14	4	4	4	5	17	60
80	5	5	1	4	15	4	3	3	4	14	2	4	4	4	14	4	4	4	5	17	60
81	5	4	5	5	19	3	5	3	1	12	5	5	5	5	20	5	3	5	5	18	69
82	5	4	5	5	19	3	5	3	1	12	5	5	5	5	20	5	3	5	5	18	69
83	5	4	5	5	19	3	5	3	1	12	5	5	5	5	20	5	3	5	5	18	69
84	5	4	5	5	19	3	5	3	1	12	5	5	5	5	20	5	3	5	5	18	69
85	5	4	5	5	19	3	5	3	1	12	5	5	5	5	20	5	3	5	5	18	69
86	5	4	5	5	19	3	5	3	1	12	5	5	5	5	20	5	3	5	5	18	69
87	5	4	5	5	19	3	5	3	1	12	5	5	5	5	20	5	3	5	5	18	69
88	5	4	5	5	19	3	5	3	1	12	5	5	5	5	20	5	3	5	5	18	69
89	5	4	5	5	19	3	5	3	1	12	5	5	5	5	20	5	3	5	5	18	69
90	5	4	5	5	19	3	5	3	1	12	5	5	5	5	20	5	3	5	5	18	69
91	3	4	4	4	15	4	5	5	2	16	5	5	5	4	19	3	3	5	5	16	66

92	3	4	4	4	15	4	5	5	2	16	5	5	5	4	19	3	3	5	5	16	66
93	3	4	4	4	15	4	5	5	2	16	5	5	5	4	19	3	3	5	5	16	66
94	3	4	4	4	15	4	5	5	2	16	5	5	5	4	19	3	3	5	5	16	66
95	3	4	4	4	15	4	5	5	2	16	5	5	5	4	19	3	3	5	5	16	66
96	3	4	4	4	15	4	5	5	2	16	5	5	5	4	19	3	3	5	5	16	66
97	3	4	4	4	15	4	5	5	2	16	5	5	5	4	19	3	3	5	5	16	66
98	3	4	4	4	15	4	5	5	2	16	5	5	5	4	19	3	3	5	5	16	66
99	3	4	4	4	15	4	5	5	2	16	5	5	5	4	19	3	3	5	5	16	66
100	3	4	4	4	15	4	5	5	2	16	5	5	5	4	19	3	3	5	5	16	66
101	3	4	4	4	15	4	5	5	2	16	5	5	5	4	19	3	3	5	5	16	66
102	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	4	2	5	1	12	4	5	1	1	11	46
103	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	4	2	5	1	12	4	5	1	1	11	46
104	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	4	2	5	1	12	4	5	1	1	11	46
105	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	4	2	5	1	12	4	5	1	1	11	46
106	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	4	2	5	1	12	4	5	1	1	11	46
107	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	4	2	5	1	12	4	5	1	1	11	46
108	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	4	2	5	1	12	4	5	1	1	11	46
109	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	4	2	5	1	12	4	5	1	1	11	46
110	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	4	2	5	1	12	4	5	1	1	11	46
111	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	4	2	5	1	12	4	5	1	1	11	46
112	5	3	5	1	14	1	3	1	1	6	1	4	5	1	11	1	5	5	3	14	45
113	5	3	5	1	14	1	3	1	1	6	1	4	5	1	11	1	5	5	3	14	45

V2: CALIDAD DE SERVICIO																					
	EMPATIA					SEGURIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA					FIABILIDAD					TOTAL
	P1	P2	P3	P4	ST	P5	P6	P7	P8	ST	P9	P10	P11	P12	ST	P13	P14	P15	P16		
1	5	5	1	3	14	3	5	5	5	18	3	5	5	5	18	5	3	3	5	16	66
2	5	5	1	3	14	3	5	5	5	18	5	3	5	5	18	5	5	3	5	18	68
3	5	5	1	3	14	3	5	5	5	18	5	3	5	5	18	5	5	3	5	18	68
4	5	5	1	3	14	3	5	5	5	18	5	3	5	5	18	5	5	3	5	18	68
5	5	5	1	3	14	3	5	5	5	18	5	3	5	5	18	5	5	3	5	18	68
6	5	5	1	3	14	3	5	5	5	18	5	3	5	5	18	5	5	3	5	18	68
7	5	5	1	3	14	3	5	5	5	18	5	3	5	5	18	5	5	3	5	18	68
8	5	5	1	3	14	3	5	5	5	18	5	3	5	5	18	5	5	3	5	18	68
9	5	5	1	3	14	3	5	5	5	18	5	3	5	5	18	5	5	3	5	18	68
10	5	5	1	3	14	3	5	5	5	18	5	3	5	5	18	5	5	3	5	18	68
11	5	5	1	5	16	3	5	5	5	18	3	5	3	3	14	5	3	3	5	16	64
12	5	5	1	5	16	3	5	5	5	18	3	5	3	3	14	5	3	3	4	15	63
13	5	5	1	5	16	3	5	5	5	18	3	5	3	3	14	5	3	3	4	15	63
14	5	5	1	5	16	3	5	5	5	18	3	5	3	3	14	5	3	3	4	15	63
15	5	5	1	5	16	3	5	5	5	18	3	5	3	3	14	5	3	3	4	15	63
16	5	5	1	5	16	3	5	5	5	18	3	5	3	3	14	5	3	3	4	15	63

17	5	5	1	5	16	3	5	5	5	18	3	5	3	3	14	5	3	3	4	15	63
18	5	5	1	5	16	3	5	5	3	16	5	3	3	5	16	3	3	3	4	13	61
19	5	5	1	2	13	2	5	5	5	17	5	3	5	5	18	5	5	3	4	17	65
20	5	5	1	5	16	3	5	5	5	18	3	5	4	4	16	5	3	3	5	16	66
21	5	5	1	3	14	3	5	5	5	18	5	3	5	5	18	5	5	3	5	18	68
22	5	5	1	4	15	4	5	5	5	19	5	3	5	5	18	5	5	3	5	18	70
23	5	5	1	5	16	3	5	5	5	18	3	5	3	3	14	5	3	3	5	16	64
24	5	5	1	5	16	3	5	5	5	18	3	5	3	3	14	5	3	3	5	16	64
25	5	5	1	5	16	3	5	5	5	18	3	5	3	3	14	5	3	3	5	16	64
26	5	5	1	5	16	3	5	5	5	18	3	5	3	3	14	5	3	3	5	16	64
27	5	5	1	5	16	3	5	5	5	18	3	5	3	3	14	5	3	3	5	16	64
28	5	5	1	5	16	3	5	5	5	18	3	5	3	3	14	5	3	3	5	16	64
29	5	5	1	2	13	2	5	5	5	17	5	3	5	5	18	5	5	3	4	17	65
30	5	5	1	5	16	3	5	5	3	16	5	3	3	5	16	3	3	3	4	13	61
31	5	5	1	5	16	3	5	5	5	18	3	5	5	3	16	5	3	3	4	5	55
32	5	5	1	5	16	3	5	5	5	18	3	5	3	3	14	5	3	3	4	15	63
33	5	5	1	5	16	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	5	1	3	5	14	65
34	5	5	1	5	16	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	5	1	3	5	14	65

35	5	5	1	5	16	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	5	1	3	5	14	65
36	5	5	1	5	16	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	5	1	3	5	14	65
37	5	5	1	5	16	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	5	1	3	5	14	65
38	5	5	1	4	15	4	3	3	4	14	2	4	4	4	14	4	4	4	5	17	60
39	5	5	1	3	14	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	70
40	5	4	1	4	14	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	5	4	4	5	18	63
41	5	5	1	5	16	1	1	3	5	10	4	4	3	1	12	5	1	1	5	12	50
42	5	5	1	3	14	3	3	3	5	14	3	3	3	3	12	5	3	3	4	15	55
43	5	5	1	3	14	3	3	3	5	14	3	3	3	3	12	5	3	3	4	15	55
44	5	5	1	3	14	3	3	3	5	14	3	3	3	3	12	5	3	3	4	15	55
45	5	5	1	3	14	3	3	3	5	14	3	3	3	3	12	5	3	3	4	15	55
46	5	3	1	5	14	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18	5	3	5	5	18	70
47	5	3	1	3	12	1	3	3	5	12	3	3	3	3	12	5	3	3	5	16	52
48	5	3	1	3	12	1	3	3	5	12	3	3	3	3	12	5	3	3	5	16	52
49	5	3	1	3	12	1	3	3	5	12	3	3	3	3	12	5	3	3	5	16	52
50	5	3	1	3	12	1	3	3	5	12	3	3	3	3	12	5	3	3	5	16	52
51	5	3	1	3	12	1	3	3	5	12	3	3	3	3	12	5	3	3	5	16	52
52	5	5	1	5	16	5	5	5	5	20	3	5	3	3	14	5	3	3	5	16	66

53	5	5	1	5	16	5	5	5	5	20	3	5	3	3	14	5	3	3	5	16	66
54	5	5	1	5	16	5	5	5	5	20	3	5	3	3	14	5	3	3	5	16	66
55	5	5	1	3	14	3	3	3	3	12	5	3	3	3	14	3	3	3	5	14	54
56	5	5	1	3	14	3	3	3	3	12	5	3	3	3	14	3	3	3	5	14	54
57	5	5	1	3	14	3	3	3	3	12	5	3	3	3	14	3	5	3	4	15	55
58	5	5	1	3	14	3	3	3	3	12	5	3	3	3	14	3	5	3	4	15	55
59	5	5	1	3	14	3	3	3	3	12	5	3	3	3	14	3	5	3	4	15	55
60	5	5	1	3	14	3	3	3	3	12	5	3	3	3	14	3	5	3	4	15	55
61	5	5	1	5	16	5	5	5	5	20	3	5	3	3	14	5	3	3	5	16	66
62	5	5	1	5	16	5	5	5	5	20	3	5	3	3	14	5	3	3	5	16	66
63	5	5	1	5	16	5	5	5	5	20	3	5	3	3	14	5	3	3	5	16	66
64	5	5	1	5	16	5	5	5	5	20	3	5	3	3	14	5	3	3	5	16	66
65	5	5	1	5	16	5	5	5	5	20	3	5	3	3	14	5	3	3	5	16	66
66	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	80
67	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	80
68	5	5	1	5	16	5	5	5	5	20	3	5	3	3	14	5	3	3	5	16	66
69	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	80
70	5	5	1	5	16	5	5	5	5	20	3	5	3	3	14	5	3	3	5	16	66

71	5	5	1	5	16	5	5	5	5	20	3	5	3	3	14	5	3	3	5	16	66
72	5	5	1	5	16	5	5	5	5	20	3	5	3	3	14	5	3	3	5	16	66
73	5	5	1	5	16	5	5	5	5	20	3	5	3	3	14	5	3	3	5	16	66
74	5	5	1	3	14	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	70
75	5	5	1	3	14	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	70
76	5	5	1	3	14	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	70
77	5	5	1	3	14	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	70
78	5	5	1	3	14	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	70
79	5	5	1	3	14	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	70
80	5	5	1	3	14	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	70
81	5	5	1	3	14	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	70
82	5	5	1	3	14	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	70
83	5	5	1	3	14	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	70
84	5	5	1	3	14	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	70
85	5	5	1	5	16	1	1	3	5	10	4	4	3	1	12	5	1	1	5	12	50
86	5	5	1	5	16	1	1	3	5	10	4	4	3	1	12	5	1	1	5	12	50
87	5	5	1	5	16	1	1	3	5	10	4	4	3	1	12	5	1	1	5	12	50
88	5	5	1	5	16	1	1	3	5	10	4	4	3	1	12	5	1	1	5	12	50

89	5	5	1	5	16	1	1	3	5	10	4	4	3	1	12	5	1	1	5	12	50
90	5	5	1	5	16	1	1	3	5	10	4	4	3	1	12	5	1	1	5	12	50
91	5	5	1	5	16	1	1	3	5	10	4	4	3	1	12	5	1	1	5	12	50
92	5	5	1	5	16	1	1	3	5	10	4	4	3	1	12	5	1	1	5	12	50
93	5	5	1	5	16	1	1	3	5	10	4	4	3	1	12	5	1	1	5	12	50
94	5	5	1	3	14	3	5	5	5	18	5	3	5	5	18	5	5	3	5	18	68
95	5	5	1	3	14	3	5	5	5	18	5	3	5	5	18	5	5	3	5	18	68
96	5	5	1	3	14	3	5	5	5	18	5	3	5	5	18	5	5	3	5	18	68
97	5	5	1	3	14	3	5	5	5	18	5	3	5	5	18	5	5	3	5	18	68
98	5	5	1	3	14	3	5	5	5	18	5	3	5	5	18	5	5	3	5	18	68
99	5	5	1	3	14	3	5	5	5	18	5	3	5	5	18	5	5	3	5	18	68
100	5	5	1	3	14	3	5	5	5	18	5	3	5	5	18	5	5	3	5	18	68
101	5	5	1	5	16	3	5	5	5	18	3	5	3	3	14	5	3	3	4	15	63
102	5	5	1	5	16	3	5	5	5	18	3	5	3	3	14	5	3	3	4	15	63
103	5	5	1	5	16	3	5	5	5	18	3	5	3	3	14	5	3	3	4	15	63
104	5	5	1	5	16	3	5	5	5	18	3	5	3	3	14	5	3	3	4	15	63
105	5	5	1	5	16	3	5	5	5	18	3	5	3	3	14	5	3	3	4	15	63
106	5	5	1	5	16	3	5	5	5	18	3	5	3	3	14	5	3	3	4	15	63

107	5	5	1	5	16	3	5	5	5	18	3	5	3	3	14	5	3	3	4	15	63
108	5	5	1	5	16	3	5	5	5	18	3	5	3	3	14	5	3	3	4	15	63
109	5	5	1	5	16	3	5	5	5	18	3	5	3	3	14	5	3	3	5	16	64
110	5	5	1	5	16	3	5	5	5	18	3	5	3	3	14	5	3	3	5	16	64
111	5	5	1	5	16	3	5	5	5	18	3	5	3	3	14	5	3	3	5	16	64
112	5	5	1	5	16	3	5	5	5	18	3	5	3	3	14	5	3	3	5	16	64
113	5	5	1	5	16	3	5	5	5	18	3	5	3	3	14	5	3	3	5	16	64

# VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR LOS EXPERTOS



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Soria Bardales, Norman  
Institución donde labora : Independiente  
Especialidad : Maestría en Gestión Pública y Gobernabilidad  
Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gestión administrativa  
Autor (s) del instrumento (s): Econ. Gonzales Tuesta, Oswaldo

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

NUNCA (1) CASI NUNCA (2) A VECES (3) CASI SIEMPRE (4) SIEMPRE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X		
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable					X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio				X		
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X		
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable					X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X		
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X	
<b>SUB TOTAL</b>						16	30
<b>PUNTAJE TOTAL</b>							46

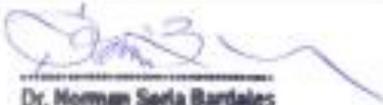
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se Considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6

Tarapoto 19 de octubre de 2022

  
Dr. Norman Soria Bardales  
MAT# 19-214

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**IV. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Dr. Soria Bardales, Norman  
 Institución donde labora : Independiente  
 Especialidad : Maestría en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Calidad de servicio  
 Autor (s) del instrumento (s): Econ. Gonzales Tuesta, Oswaldo

**V. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

NUNCA (1) CASI NUNCA (2) A VECES (3) CASI SIEMPRE (4) SIEMPRE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>SUB TOTAL</b>					16	30
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						46

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

**VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6

Tarapoto 19 de octubre de 2022



**Dr. Norman Soria Bardales**  
**MATR° 19-214**

Sello personal y firma

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Mendoza Jimenez, Hilda Rocio  
 Institución donde labora: Independiente  
 Especialidad: Maestría en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación: Cuestionario de Gestión administrativa  
 Autor (s) del instrumento (s): Esca. Gonzalez Tuesta, Oswaldo

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

NUNCA (1) CASI NUNCA (2) A VECES (3) CASI SIEMPRE (4) SIEMPRE (5)

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

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

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación:

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9

Tarapoto 16 de octubre de 2022

  
  
 Mg. ALDARDO MENDOZA JIMENEZ  
 CP-102315

Sello personal y firma

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: **Mg. Mendoza Jimenez, Hilda Rocío**

Institución donde labora: **Independiente**

Especialidad: **Maestría en Gestión Pública y Gobernabilidad**

Instrumento de evaluación: **Cuestionario de Calidad de servicios**

Autor (s) del instrumento (s): **Econ. Gonzales Tuesta, Oswaldo**

### V. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

NUNCA (1) CASI NUNCA (2) A VECES (3) CASI SIEMPRE (4) SIEMPRE (5)

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

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

### VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación:

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,9

Tampoto 18 de octubre de 2022



Firma personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: **Mg. Guzmán Portilla, Francisco**  
 Institución donde labora: **Independiente**  
 Especialidad: **Maestría en Gestión Pública y Gobernabilidad**  
 Instrumento de evaluación: **Cuestionario de Gestión administrativa**  
 Autor (s) del instrumento (s): **Econ. Gonzales Tuesta, Oswaldo**

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

NUNCA (1) CASI NUNCA (2) A VECES (3) CASI SIEMPRE (4) SIEMPRE (5)

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

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

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto 21 de OCTUBRE de 2022

  
 Francisco Guzmán Portilla  
 ING. AGROINDUSTRIAL  
 CIP 5199

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**IV. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Mg. Guzmán Portilla, Francisco  
 Institución donde labora: Independiente  
 Especialidad: Maestría en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación: Cuestionario de Calidad de servicio  
 Autor (s) del instrumento (s): Econ. Gonzales Tuesta, Oswaldo

**V. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

NUNCA (1) CASI NUNCA (2) A VECES (3) CASI SIEMPRE (4) SIEMPRE (5)

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

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

**VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto 21 de OCTUBRE de 2022

  
 Francisco Guzmán Portilla  
 INGLANCA INDUSTRIAL  
 CP: 43940

Sello personal y firma

# AUTORIZACIÓN DONDE SE EJECUTÓ LA INVESTIGACIÓN



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional."

Tarapoto, 29 de diciembre de 2022

SEÑOR: Werther Exequiel Mas Golac

ADMINISTRADOR AGROBANCO ZONA TARAPOTO DEPARTAMENTO DE SAN MARTIN

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación y publicación del nombre de su organización en los resultados del estudio.

REFERENCIA: Carta s/n, fecha 06/12/2022

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

El presente es para hacer de su conocimiento que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Tarapoto, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se especializan para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis). Además, contar con la autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones.

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: Gonzales Tuesta Oswaldo
- 2) Programa de estudios : MAESTRÍA
- 3) Mención : GESTIÓN PÚBLICA
- 4) Ciclo de estudios : IV ciclo
- 5) Título de la investigación : Gestión administrativa y calidad de servicio de préstamos de Agrobanco, Tarapoto - 2022
- 6) Asesor : Saavedra Sandoval, Renán

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva **autorizar la realización de la investigación** en la institución que usted dirige; así como también, **autorice la publicación de la identidad de la organización a su cargo en los resultados de la investigación**, tal como lo establece el código de ética de investigación de la UCV.

Atentamente,



Dra. Rosa Mabel Contreras Jaldón  
Jefe de la Unidad de Posgrado  
UCV - TARAPOTO

# AUTORIZACION DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR LA IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES



## AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

### Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20504565794
BANCO AGROPECUARIO	
Nombre del Titular o Representante legal:	Ing. Werther Exequiel Mas Golac Administrador de agencia Tarapoto
Nombres y Apellidos	DNI:
Oswaldo Gonzales Tuesta	00949715

### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal Tº del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo <sup>(1)</sup>, autorizo [  ], no autorizo [  ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión administrativa y calidad de servicio de préstamos de Agrobanco, Tarapoto – 2022	
Nombre del Programa Académico: Maestría En Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI: 00949715
Oswaldo Gonzales Tuesta	

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

Lugar y Fecha: Tarapoto 29 de diciembre del 2022

Firma:   
(Titular o Representante legal de la Institución)

<sup>(1)</sup> Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo Artículo 7º, literal Tº Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio. Salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicio de préstamos de Agrobanco, Tarapoto – 2022", cuyo autor es GONZALES TUESTA OSWALDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 07 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN <b>DNI:</b> 00974279 <b>ORCID:</b> 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 06-01-2023 22:21:14

Código documento Trilce: TRI - 0478679