



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Gestión administrativa y la colocación de líneas de créditos de una empresa de servicios en una institución educativa, Arequipa 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Paredes Suclla, Wilson Arturo (orcid.org/0000-0002-0838-0568)

ASESORAS:

Dra. Robladillo Bravo, Liz Maribel (orcid.org/0000-0002-8613-1882)

Mg. Ortiz Guillen, Mirtha Patricia (orcid.org/0000-0003-0298-5301)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA -PERÚ

2023

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a mi
compañera de vida, hijos,
padres, hermanos y familia
por ser mi motivación y
fuerza.

Gracias por todo.

Wilson

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme vida y fortaleza para continuar con mis objetivos.

A mi compañera de vida, hijos, padres, hermanos, familia, compañeros de trabajo y amigos por su apoyo y comprensión.

A mi asesora y la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, por la oportunidad de continuar con mis estudios y de esa manera mejorar profesionalmente.

Wilson



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS -
MBA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROBLADILLO BRAVO LIZ MARIBEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y la colocación de líneas de créditos de una empresa de servicios en una institución educativa, Arequipa 2023", cuyo autor es PAREDES SUCLLA WILSON ARTURO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, 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.

LIMA, 23 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROBLADILLO BRAVO LIZ MARIBEL DNI: 09217078 ORCID: 0000-0002-8613-1882	Firmado electrónicamente por: LROBLADILLOB el 07-08-2023 07:16:09

Código documento Trilce: TRI - 0611616





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS -
MBA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PAREDES SUCLLA WILSON ARTURO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión administrativa y la colocación de líneas de créditos de una empresa de servicios en una institución educativa, Arequipa 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
WILSON ARTURO PAREDES SUCLLA DNI: 29612632 ORCID: 0000-0002-0838-0568	Firmado electrónicamente por: WPAREDESSU73 el 23-07-2023 14:22:21

Código documento Trilce: TRI - 0611618

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	iv
Declaratoria de originalidad del autor.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
II. METODOLOGÍA.....	26
3.1 Tipo y diseño de investigación	26
3.2 Variables y operacionalización	26
3.3 Población y muestra:.....	27
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	28
3.5 Procedimientos:.....	29
3.6 Métodos de análisis de datos	29
3.7 Aspectos éticos	30
IV. RESULTADOS	32
V. DISCUSIÓN	42
VI. CONCLUSIONES.....	49
VII. RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS.....	52
ANEXOS.....	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Juicio de expertos	28
Tabla 2	Estadísticas de fiabilidad de gestión administrativa	29
Tabla 3	Estadísticas de fiabilidad de colocación de líneas de créditos	29
Tabla 4	Tabla de frecuencia de la variable 1: Gestión Administrativa y sus dimensiones	32
Tabla 5	Tabla de frecuencia de la variable 2: Colocación de líneas de créditos y sus dimensiones	33
Tabla 6	Tabla cruzada gestión administrativa - colocación de líneas de Créditos	34
Tabla 7	Tabla cruzada gestión administrativa - créditos de consumo	35
Tabla 8	Tabla cruzada gestión administrativa – Información	36
Tabla 9	Tabla cruzada gestión administrativa – etapas	37
Tabla 10	Correlaciones: Hipótesis general	38
Tabla 11	Correlaciones: hipótesis específica 1	39
Tabla 12	Correlaciones: hipótesis específica 2	40
Tabla 13	Correlaciones: hipótesis específica 3	41

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló con el objetivo general de determinar la relación entre las variables de gestión administrativa y la colocación de líneas de créditos de una empresa de servicios en una institución educativa, Arequipa 2023. El estudio es del tipo básico, con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, corte correlacional transversal, para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta, con dos cuestionarios como instrumentos, validados por el juicio de expertos, se consideró una muestra de 76 trabajadores de una institución educativa, aplicándose un censo. Los resultados evidenciaron la correlación positiva entre las variables de estudio de ($\rho=0.586$ y un $p=.001$). Se concluye que existe una relación directa entre las variables.

Palabras clave: Gestión, créditos, convenios y rentabilidad.

ABSTRACT

The present investigation was developed with the general objective of determining the relationship between the administrative management variables and the placement of credit lines of a service company in an educational institution, Arequipa 2023. The study is of the basic type, with a quantitative approach, of a non-experimental design, cross-sectional correlational cut, for data collection the survey was used as a technique, with two questionnaires as instruments, validated by expert judgment, a sample of 76 workers from an educational institution was considered, applying a census. The results evidenced the positive correlation between the study variables ($\rho=0.586$ and $p=.001$). It is concluded that there is a direct relationship between the variables.

Keywords: Management, credits, agreements and profitability.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto internacional la gestión administrativa ha tenido un rol preponderante en el sector financiero, tal es así que han sido decisivos en el desarrollo económico de Colombia, donde los créditos representaban un 29% del PIB a mediados de los años 90, llegando a un 49% del PIB al 2020, y considerados agentes promotores de creación de empresas y fortaleciendo a su vez la capacidad emprendedora de Colombia, siendo positivos los logros significativos en materia de captación y fidelización de nuevos clientes: pasando de menos de dos de cada diez colombianos con prestaciones a casi nueve de cada diez al 2020 gracias a las gestiones y estrategias aplicadas, minimizando las opciones de colocación de créditos a empresas no financieras dedicadas a este servicio (Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, 2021).

En el Perú, existen los SUB CAFAEs, que son entidades de régimen privado que están distribuidos a nivel nacional, tienen como clientes cautivos a los trabajadores del sector educación, sean docentes y administrativos tanto nombrados y contratados de cada una de sus respectivas regiones, mediante la modalidad de descuento de la plantilla de remuneraciones, los que no pueden ser considerados aportes, ya que son de libre elección; con lo cual vienen cumpliendo con los objetivos por los cuales fueron creados, cabe mencionar que los servicios que se ofrecen al sector educativo, se dan por gestiones administrativas para colocar créditos directos e indirectos, siendo los convenios con entidades bancarias y otros, en el que participa como intermediario, todos ellos canalizados a través de líneas de créditos distribuidas en sus respectivas unidades de negocio (SUBCAFAE SE Chiclayo Lambayeque, 2020).

En ese sentido, el Banco Continental fundado en Lima en 1951, se ha transformado en un organismo financiero de referencia en el Perú, gracias a sus índices, resultados financieros y a su reputación, lo que lo expone, como una entidad fiable y sólida para todos los peruanos. En junio de 2019 implemento su estrategia de marca única en todo el mundo, pasó de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Continental a llamarse BBVA Perú; cabe mencionar que fue la primera institución financiera del país que apostó por los créditos por vía descuento por planilla, firmando convenios en el año 1995 con el SUBCAFAE SE local, siendo intermediario y aval (Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, 2023).

Para tal fin, igualmente el Interbank desde su fundación en 1987 estableció operaciones con el nombre de Banco Internacional del Perú, en el año 1996 decidió cambiar de nombre y ejecutar estrategias financieras, aplicando una gestión novedosa de practicar banca en el país, siendo su meta primordial de transformar cada agencia en la que el cliente al ingresar sienta que ingreso a un banco fuera de lo común, fiable y sólido, presentando su nuevo producto o línea de prestaciones vía convenio con instituciones; Interbank en la actualidad se ha convertido en una destacada institución del rubro finanzas del país con más de 2 millones de clientes (Banco Interbank del Perú, 2019).

Los SUB CAFAEs, son empresas de servicios que realizan gestión administrativa en las diferentes regiones, ejecutando distintas acciones en beneficio de los trabajadores del ministerio educativo, con el fin de mantenerlos informados de los apoyos sociales y facilitar la gestión de prestaciones de sus líneas de créditos y por convenio con intereses preferenciales, pretendiendo así de esta manera mitigar las necesidades económicas (SUBCAFAE SE Chiclayo Lambayeque, 2020).

En el caso de la región Arequipa, es una empresa de servicios y de gestión administrativa para la colocación de créditos a nivel sector educativo, que mantiene firmados convenios con diferentes entidades bancarias los cuales prestan sumas de dinero a corto y mediano plazo con un interés preferencial, a la actualidad de TEA de hasta del 11.5%, siendo mejorada desde la firma del primer convenio realizado en el año 1995; es necesario mencionar que fue el pionero a nivel nacional en el otorgamiento de prestaciones vía convenio con entidades bancarias siendo el intermediario para la modalidad de descuento por planilla, concretando convenios en orden cronológico con el banco continental, banco Interbank, banco comercio, caja Arequipa, caja sur, caja Metropolitana de Lima, Banco Financiero y Pichincha (SUBCAFAE SE Arequipa, 2023).

Dentro del contexto local, como es de conocimiento público, desde el inicio de sus operaciones ha ejecutado gestiones administrativas, con el objetivo de mejorar sus servicios que ofrecen al sector educativo, una de estas gestiones es la firma convenios con entidades financieras, lo que con el trascurso del tiempo se han incrementado agresivamente la captación de clientes siendo beneficioso para la entidad bancaria pero no conveniente para la empresa, a razón de que estos tienen

sus propias líneas de créditos canalizadas a través de sus unidades de negocio los cuales están presentando un descenso alarmante en sus colocaciones, ya que los clientes que presentan deuda con convenio banco reducen su capacidad de pago, limitando el poder acceder a los créditos de consumo y prestaciones directas, propias de la institución.

Como el texto anterior lo indica, la principal problemática que difiere de la firma de convenio con entidades financieras es que, conlleva a una aguda y profunda situación en la que la colocación de nuevos créditos en el sector educativo es cada vez más difícil, esto debido a que la mayoría de los docentes y administrativos mantienen créditos con montos muy elevados con las entidades financieras, que van desde el 40% o 50% de sus remuneraciones, que limitan que puedan hacer uso de otros servicios, por no tener capacidad ya que solo está permitido el 50% de descuento en planilla.

Dentro de otras gestiones que realiza la empresa de servicios, son los procedimientos de actualización de las tablas de información de clientes y ejecución de descuentos en las planillas de remuneraciones en las Ugel(s), que son elementales para una eficiente recuperación de la prestación otorgada; cuando las unidades de gestión ejecutoras no cumplen con enviar sus bases de datos de los trabajadores de su jurisdicción, necesario para la actualización de la data de los clientes en el sistema computarizado, conlleva a que no se ejecute el descuento programado del mes, lo que obstaculiza a cumplir con los objetivos y fines planteados para el periodo. Se precisa que cuando la prestación e interés retornan de manera efectiva a la empresa, esto da lugar a la colocación de nuevas prestaciones, nuevas inversiones y mayor rentabilidad.

El Problema general fue ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la colocación de líneas de créditos de una empresa de servicios en una institución educativa, Arequipa 2023? Se planteo los problemas específicos, PE1: ¿Cuál es relación entre la gestión administrativa con los créditos de consumo de una empresa de servicios, 2023?; PE2: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa con la información de las prestaciones de una empresa de servicios, 2023?, y PE3: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa con las etapas de las prestaciones de una empresa de servicios, 2023?

En toda investigación es necesaria una justificación, en ella se explicará el motivo por la cual se ha iniciado este trabajo, ya que toda investigación tiene una razón por la cual se tiene que realizarse Hernández y Mendoza (2018).

La investigación tuvo como justificación teórica pretender comentar sobre la gestión administrativa ejercida en la empresa de servicios descrita, específicamente los convenios con entidades bancarias, actualización de bases de datos, ejecución de descuentos y otros, por medio de la opinión de los clientes de una institución educativa sobre las gestiones administrativas y la colocación de líneas de créditos de la empresa de prestación de servicios SUBCAFAE local, pretendiendo generar reflexión para aplicar una adecuada gestión.

Cabe mencionar que, la justificación práctica se dio en el ámbito social, pretendiéndose establecer y demostrar que la variable gestión administrativa se relaciona con la colocación de prestaciones de la empresa de servicios. Se justifica nuestra investigación en que, dado los hechos se pueden presentar a futuro el riesgo de la no permanencia en estas empresas de sus líneas de créditos propias como lo son: autoservicio, préstamo fácil, préstamo de emergencia y servicios funerarios; por otro lado, estas líneas de créditos directas rinden una utilidad, la cual se direccionan a cubrir los gastos en el cumplimiento de objetivos de ayuda e impulso para los integrantes del ámbito educativo para lo cual fueron creados. La justificación metodológica se asentó en un enfoque cuantitativo, y se aplicó técnicas y herramientas de indagación para la recabar de datos por medio de las encuestas.

El objetivo general del estudio, fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la colocación de líneas de créditos de una empresa de servicios en una institución educativa, Arequipa 2023. Así mismo, los objetivos específicos fueron: OE1: Determinar la relación entre la gestión administrativa con los créditos de consumo de una empresa de servicios, 2023; OE2: Determinar la relación entre la gestión administrativa con la información de las prestaciones de una empresa de servicios, 2023; y el OE3: Determinar la relación entre la gestión administrativa con las etapas de las prestaciones de una empresa de servicios, 2023.

Así mismo, dentro del trabajo se expuso la hipótesis General: Existe la relación entre la gestión administrativa y la colocación de líneas de créditos de una empresa de servicios en una institución educativa, Arequipa 2023; y las hipótesis específicas son: HE1: Existe relación entre la gestión administrativa con los créditos

de consumo de una empresa de servicios, 2023; HE2: Existe relación entre la gestión administrativa con la información de las prestaciones de una empresa de servicios, 2023; y HE3: Existe relación entre la gestión administrativa con las etapas de las prestaciones de una empresa de servicios, 2023.

II. MARCO TEORICO

Las investigaciones contractuales consideradas para en el trabajo, son internacionales como nacionales, los mismos que presentaron aportes importantes y necesarios para el desarrollo del trabajo.

Según, Caluña (2022), en su estudio desarrollado de la agencia de ahorro y crédito de nombre Pujili de Latacunga Ecuador, tuvo el objetivo general precisar los factores que fueron determinantes en la colocación de prestaciones enmarcados en los años 2018-2021; plantearon una metodología cualitativa, diseño no experimental, descriptivo; presento una población muestra de 596 prestaciones otorgadas al primer semestre del 2021. Concluyo, precisando que la parte financiera del Ecuador está conformada por entidades privadas dedicadas a la colocación de prestaciones, haciendo mención a factores relacionados con la colocación; planteo las estrategias de inclusión de tarjetas de cargo y préstamos para elevar las colocaciones, así también, el trato exclusivo a sus socios para fidelizarlos y prevenir su desvinculación.

Por otro lado, Valerio (2022), realizo una investigación sobre el trámite de la deuda y propuestas de estrategias de colocación de prestaciones a medio plazo, la mejora del costo y el peligro de las obligaciones del gobierno de Costa Rica de los periodos 2022 al 2027, aplico una investigación cuantitativa, descriptiva, correlacional y analítica, utilizo la muestra de los datos de los periodos 2001-2021 publicados por el BC de Costa y MH, por medio de este trabajo se mapeo los puntos vulnerables en las prestaciones, deduciendo que hacienda tendrá que replantear los plazos y tasas establecidas, considerando la coyuntura macroeconómica menos favorable para la entidad prestante y sus cuentas por cobrar; concluyeron que mediante simulaciones, se logró medir que con la colocación de prestaciones a plazo medio con relación al peligro, se logra optimizar las métricas y minimizar riesgos.

Por otra parte, Bustamante (2021), en su trabajo de investigación de una unidad educativa particular de Latacunga, planteo estudiar el vínculo entre el trabajo administrativo y el clima organizacional, el autor aplico una metodología cuantitativa, descriptiva, correlacional, transversal, no experimental; consideró la población y muestreo censal al total de trabajadores de la entidad que suman 88, a quienes practicó un cuestionario de escala Likert. La investigación concluyo

definiendo que la dirección administrativa es primordial dentro de la organización, precisando que, para que el recurso humano cumpla su trabajo eficaz y eficientemente, tendrán que establecerse capacidades emocionales favorables.

Por su lado, Carrillo (2021), en el trabajo que desarrollo sobre las compañías de transporte escolar de Santa Elena, presento la finalidad estudiar la gestión y su repercusión en el nivel del servicio de transporte, aplicando el investigador un enfoque cuantitativo, analítico, correlacional, básico; consideró la población a 14 compañías de transporte escolar y aplico un censo. Determinando que las empresas de transporte al no presentar un modelo de gestión administrativa sólido no están preparadas para las amenazas externas futuras, a todo esto, acompaña el no contar con formas que fortalezcan el desempeño de la entidad y la condición del servicio.

Mientras que, Camino (2020), desarrollo un trabajo sobre la forma de gestión administrativa para la entidad financiera de una facultad de la institución superior central del Ecuador, siendo su objetivo general la optimización de su desempeño integral; el investigador presento en su trabajo una metodología cuantitativa, descriptiva, la población muestra que presento fue de 6 trabajadores del área de finanzas, utilizando como instrumento las encuestas. Concluyo su investigación identificando las falencias, y con los resultados obtenidos preparó un diagnóstico situacional, que facilito la elaboración de propuestas de especialistas que dan garantía de funcionabilidad.

Por su parte, Paredes (2020), en su investigación del vínculo del trabajo administrativo con la condición del servicio de las entidades educativas superiores no privadas de Ambato - Ecuador, planteo el objetivo general demostrar el predominio del trabajo administrativo con la eficiencia del servicio de la casa de estudios; presento un enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional; detallo una población muestra a 265 docentes y 375 estudiantes, aplicándose una encuesta siendo el tipo de muestreo probabilístico; concluyó detallando que mientras se desarrolle una gestión administrativa de calidad, se establecerá relación directa con la calidad y efectivo servicio ofrecido.

Entre tanto, Cáceres (2019), desarrollo un trabajo sobre los indicadores de administración y su predominio en las resoluciones tomadas de una área de negocio de prestaciones de una entidad de ahorro y crédito Indígena SAC de

Ambato, presento el fin general señalar el vínculo de los medidores de administración en el trabajo de control y ejecución de decisiones; aplicó un método cuantitativo, analítico, correlacional; encuestó a una población de 37 trabajadores de la unidad de créditos de la entidad, así como los resultados financieros de los años 2016 y 2017; concluyó el estudio precisando la importancia de implementar un molde de control y vigilancia de la gestión financiera, para la ejercer las decisiones y control efectivo.

Por otro lado, Rodríguez (2019), en su estudio analizó la administración de las prestaciones dadas a los académicos de la Universidad de La Guajira, presentando un método cuantitativo, aplicada, descriptiva y transversal, no experimental, su población - muestra abarcó 365 estudiantes y colaboradores de las áreas de gestión de créditos y recuperación, recabó información a través de encuestas tipo cuestionario, después del proceso estadístico realizó estudios y debatió los resultados obtenidos; concluyó con que la gestión de recuperación de las prestaciones otorgadas, es imperfecto cuando utilizan métodos de una cobranza blanda y no constante, recomendando ejecutar seguimiento de forma más continua en la gestión de recuperación.

Entre tanto, Soto (2019), en su investigación, hizo referencia al trabajo administrativo y el control del presupuesto de las gobernaciones independientes ediles de Ambato – Ecuador, utilizó el método cuantitativo, descriptivo, correlacional; aplicaron una encuesta a 40 entre jefes y colaboradores de la administración de la dirección de transporte; concluyó su trabajo evidenciando que en la dirección, según los resultados existe la ausencia de una idónea gestión administrativa para el control de recursos, que obstaculiza que las actividades de adquisición se realicen.

Por su lado, Hameed et al. (2018)), desarrollaron su estudio con el fin investigar el vínculo entre el capital intelectual, desenvolvimiento y los procedimientos organizacionales en bancos no públicos en Erbil, los investigadores usaron un cuestionario para una muestra de 144 individuos escogidos aleatoriamente; los resultados del análisis empírico demostraron la presencia de una relación importante y buena entre el recurso humano intelectual y los bancos privados seleccionados en Erbil; se empleó la escala de Likert, el Rho de Pearson para hallar la correlación de las variantes; aplicaron una investigación cuantitativa,

correlacional, transversal. Concluyo precisando, que el activo intangible tendrá una relación directa con el desempeño y el procedimiento organizacional, le sigue el capital relacional como dimensión del capital intelectual con el rendimiento y procedimiento organizacional.

Mientras que, Sánchez (2022), en su trabajo presento la finalidad general, señalar el vínculo de la gestión administrativa y el nivel de atención de municipalidad del distrito de San Juan de Cutervo, estableció en su estudio un método cuantitativo, corte transversal no experimental; presento la población muestra de 100 pobladores, aplico para reunir información la encuesta y un cuestionario como herramienta. Concluyo su investigación precisando que hay una relación moderada de $r=0.467$ resultante del Rho de Spearman.

Ahora, Moura (2022), realizo un estudio sobre las actividades del SUBCAFAE SE de Iquitos 2022, presento el objetivo general la elaboración de propuestas para mejorar el proceso de colocación de servicio en las unidades de prestación y bazar en la entidad estudiada; estableció una metodología cuantitativa, descriptivo, corte transversal, no experimental; presento una población de 22 colaboradores de las unidades donde empleó un cuestionario Likert. El estudio diagnóstico 14 causas de técnicas aplicadas que causaban la baja aprobación, diseñó una forma de trabajo proyectado a evidenciar óptimos resultados de dirección y procedimientos; los productos determinaron que el rendimiento y funcionalidad de los actuales procesos del Subcafae de Iquitos están a bajo nivel, por lo que recomiendan la aplicación de las propuestas lo que ayudara al no incremento de valores deficientes.

Por otro lado, Polanco (2022), en su trabajo realizado sobre CAFAE del SE en el 2021, presento el fin señalar el vínculo de la gestión administrativa y el sentimiento de bienestar de los clientes de la organización del sector educativo, para ello planteo un método cuantitativo, correlacional, descriptivo, no experimental de corte transversal; estableció la población y muestra probabilística de 175 clientes de la ugel 03 de Breña, utilizando la herramienta del cuestionario de escala Likert y el juicio de 2 expertos, así como el alfa de Cronbach para su validez. Concluyo su trabajo indicando que los resultados presentaron correlación alta de en la gestión y satisfacción.

Por su parte, Sánchez (2022), en su trabajo realizado sobre la gestión administrativa y el desenvolvimiento de una universidad de Tacna, presento la

finalidad general señalar el vínculo de la gestión administrativa y desenvolvimiento de los trabajadores de una institución educativa; aplico una investigación con una metodología cuantitativa, básica, transversal y no experimental; menciono la población y muestra a 208 trabajadores de la universidad, aplico un cuestionario Likert; concluyo indicando que los productos obtenidos muestran una correlación no negativa de la gestión administrativa con el desenvolvimiento laboral del 0.95 resultante reportado por el coeficiente Rho de Pearson.

Por otro lado, Sotelo (2022), en su trabajo de investigación sobre administración de creación tecnológica y su vínculo para la concesión de prestaciones en la empresa de servicios CAFAE-SE, presento la finalidad señalar el vínculo de la gestión de creación tecnológica y colocación de prestaciones en la entidad privada estudiada; el investigador planteo un método cuantitativo, no experimental, aplicada, descriptivo, correlacional, corte transversal; investigó en base a una muestra de 40 trabajadores que cumplen función de otorgamiento de créditos, recabando datos a través de la herramienta cuestionario, los cuales con anticipación fueron sometidos a medición por expertos que evaluaron su efectividad, comprobando su fiabilidad con el alfa de Cronbach; el investigador concluyo con que existe vínculo directo entre la gestión de innovación tecnológica y la adjudicación de prestaciones.

En tanto, Zevallos (2022), en su investigación desarrollada sobre las cajas municipales de Chupaca, estableció el objetivo primordial el de hallar la relación de las variantes de gestión de riesgo de las prestaciones y el grado de morosidad de estas entidades financieras de la localidad; utilizando para ello un enfoque cuantitativa, básica, correlacional, no experimental, con un inductivo y deducible; presento la población a 8 cajas municipales, siendo solo 4 válidas para la muestra final a las que se les planteo una encuesta y cuestionario; el investigador concluyo su investigación, determinando el resultado final que existe un vínculo lineal de la gestión de riesgo y las prestaciones con el grado de retrasó en las cajas ediles de Chupaca correspondiente al año 2020.

Similarmente, Rumaja (2020), en su investigación desarrollada sobre el Subcafae SE de Cusco, presento el objetivo general, como se vincula el control Interno con el procedimiento de colocación de prestaciones de la entidad privada del periodo 2019, utilizo un método cuantitativo, no experimental, transversal,

descriptiva correlacional y una población de 36 colaboradores; aplico la técnica de la encuesta con un muestreo no probabilístico por conveniencia, utilizando el programa SPSS Versión 25; concluyo su investigación precisando que, la supervisión interna tiene predominancia en la colocación, la que está compuesta por las etapas de evaluación, aprobación y desembolso de prestaciones en el Subcafae Cusco del período 2019, terminando con confirmar la correlación lineal entre las variables.

Mientras que, Baldeon (2019), en su trabajo basado en un enfoque cuantitativo, descriptivo, explicativo, experimental de tipo preexperimental, presento el objetivo la investigación sobre la auditoría de finanzas y la repercusión en la dirección administrativa de una entidad financiera de reserva y prestaciones de Huancayo; aplico la encuesta para reunir datos utilizando un cuestionario, el que fue aplicado en 40 trabajadores que laboran en 9 cooperativas de Huancayo. Los resultados de la encuesta y proceso, establecieron que la auditoría financiera es determinante de manera positiva en la gestión administrativa de la organización. El investigador concluyo precisando que el estudio de auditoria financiera debe ser considerada como una herramienta imprescindible para la validación de los estados financieros de la entidad, la cual fortalecerá la gestión administrativa de las entidades y concretando los objetivos del desarrollo de la institución financiera.

Por otro lado, Huytalla (2019), en su estudio presento el objetivo de investigar la centralización de entidades financieras con relación con las tasas de interés de entorno bancario en el Perú en los años del 2012-2017; aplico un enfoque cuantitativo, longitudinal, no experimental, correlacional, descriptivo; el investigador considero a 10 entidades financieras supervisadas por SBS como población, utilizando fichas bibliográficas y documentales; la investigación concluyo con el resultado de que se evidencia relación directa de los gastos de operación, morosidad, inversiones y liquidez con respecto al margen de las tasas de interés aplicadas, de igual manera las tasas de interés evidencia relación con la centralización de las entidades financieras.

Mientras que, Saavedra (2019), desarrollo se estudió en el área de administración de una universidad nacional en el periodo 2018, enfocándose el objetivo resolver el vínculo de la gestión de administración y el nivel de servicio del área administrativa; el estudiador aplico una metodológica cuantitativa, diseño no

experimental, nivel correlacional, descriptivo, transversal. Presento una población de 33 colaboradores de la oficina descrita, aplicándose una técnica censal utilizando el instrumento el cuestionario de escala Likert; concluyo su investigación determinando la presencia de significativa relación de las variantes planteadas, respaldando su estudio en el examen estadístico de la Rho de Spearman aplicado que evidencia una asociación considerable entre ambas.

Ahora, Mendoza (2018), en su tesis de doctorado desarrollada en las empresas medianas de la ciudad de Manta Ecuador, presento el objetivo general investigar el dominio de la dirección administrativa en la creación de medianas organizaciones; aplico una metodología cuantitativa, con diseño no experimental, transversal, correlacional causal; presento la población y muestra a 48 entidades comerciales medianas, aplicando dos cuestionarios a empresarios y colaboradores a través de encuestas, el nivel de vínculo de las variables se calculó aplicando Spearman (Rho), con lo que concluyo su estudio evidenciando la presencia de relación predominante de la gestión administrativa en la creación de empresas comerciales medianas.

En lo referente a la variable 1: Gestión administrativa, según Toscano et al. (2019), el proceso administrativo consiste en el flujo constante e interrelación de acciones de planificación, organización, dirección y control creadas para lograr un fin común; los procesos de gestión son los instrumentos que utiliza un organismo para el desarrollo de sus fines y satisfacer necesidades sociales favorables; se presentan mayores probabilidades que una organización logre sus objetivos cuando la plana superior de la organización realiza una óptima función por medio de una gestión buena y eficiente.

En cuanto a las teorías, que respaldan la variable gestión administrativa, la clásica de Fayol (1916 en Yuquilema, 2018), remarca que una organización para lograr sus objetivos, debe desarrollar las funciones administrativas de: plantear con anticipación el plan a desarrollar a futuro, organizar la estructura material y social, dirigir a los que van a desarrollar el trabajo, coordinar que cada trabajo se desarrolle colectivamente y controlar verificando que los que ejecuten estos trabajos cumplan las reglas y responsabilidades establecidas. Ahora, Taylor (1920 en Yuquilema, 2018), en su teoría científica menciona que la administración, es donde se aprende y se propone maximizar la eficiencia de la organización, menciona el propósito

básico utilizar herramientas y formas de trabajo orientados a obtener el mayor provecho del recurso humano y el ahorro de la materia prima.

Mientras que, González et al. (2020), refiere que la gestión administrativa se encuentra a cargo de los ejecutivos de las organizaciones, y son los encomendados de monitorear las operaciones, garantizando que los recursos sean manejados de manera precisa y que la comunicación sea fluida y efectiva. La organización que pretende ser competitiva sólida y sostenible, tendrá que considerar como requisito inicial un sistema de gestión, así también la integración y motivación del recurso humano, Muhammad et al. (2020).

Ahora, Trashlieva (2018), indica que son los procedimientos utilizados en las administraciones requeridas para el mejor funcionamiento de la organización, esencialmente cualquier acto que involucre el manejo de información que apoya a una organización a través de un proceso administrativo; estos en sí, son un conjunto de reglas en las se apoyan las formas idóneas de ejecutar o administrar un negocio. Las fases de gestión administrativa tienen que ser utilizadas como una forma sistemática de alcanzar los objetivos, estos procedimientos definen la eficiencia, estabilidad y la rendición de cuentas.

En resumen, es el conjunto de etapas sucesivas practicadas en la administración que reúnen cualidades, por medio de las cuales, el total de actividades que practican en una organización mantienen un orden sistematizado, considerando las necesidades actuales y medios para optimizarla.

En cuanto a la variable 1, sus dimensiones son: Planificación, organización, dirección y control.

Para la primera dimensión de planificación: según, Toscano et al. (2019), la planificación es importante e imprescindible en una organización, en ella se determina el camino a seguir y el fin que se quiere obtener, la no aplicación de esta parte de la gestión administrativa expondrá a riesgos y perdida de recursos a la empresa. Por su parte, Nava et al. (2020), define que la planificación estratégica cumple la función de ser el instrumento que se utiliza para anticipar y administrar cambios en el desarrollo de una organización, por lo cual se puede afirmar que es un instrumento de administración que permite a los gerentes de las organizaciones hacer frente a los negocios porvenir a través del desarrollo de nuevas disposiciones y procedimientos, que son importantes para que la organización desarrolle

capacidades para dar cara a los cambios y desafíos que se puedan avecinar.

Por otro lado, Villalón (2018), considera que la planeación estratégica es un grupo de procedimientos, avances y ejecución de métodos, relacionando los fines y metas de la organización con las necesidades y oportunidades. Por su parte Díaz et al. (2020), indica que cuando se aplica un planeamiento estratégico sus resultados ayudan a la generación de colaboradores íntegros, desarrolla la calidad de los servicios y funcionalidad organizacional, superación y capacitación de sus colaboradores, incrementa la creatividad y gestión.

En resumen, en la planeación se pregunta que vamos hacer y porque, a partir de la planeación emergen los objetivos, la misión, la visión y a partir de allí se comienza a estructurar las demás fases del proceso administrativo.

Según, Santamaria y López (2019), el beneficio es la ganancia que logran los organismos económicos privados, los cuales realizan una determinada actividad económica que son necesarias para los clientes, se determina a través de la conexión del valor de los bienes o servicios y costo de los componentes o factores utilizados para su producción.

Ahora, Yuquilema et al. (2018), precisa la importancia del ejecución del estudio situacional de la organización puesto que a través de ello se origina la vinculación de la organización con su entorno o competencia, también se le denomina análisis FODA; cuando la organización determina en su interior factores positivos, estos se denominan fortalezas y cuando son negativas son debilidades, y cuando en su entorno se identifican agentes favorables y desfavorables, se les llama respectivamente oportunidades y amenazas. El estudio situacional es un procedimiento que permite el análisis de los obstáculos, defectos, ocasiones y peligros, para conceptualizarlos, ordenarlos, desglosarlos, priorizarlos y ponderarlos, posibilitando así actuar eficazmente con juicios inmejorables para la organización.

Ahora García et al. (2019), nos dice que los indicadores de gestión representan una medida del estado de un proceso en un tiempo determinado, y pueden informar sobre la situación de la organización, que es la manifestación cuantitativa del ejercicio de una organización o unidades de negocio, señalando las falencias sobre la cual se aplicaran medidas de prevención y corrección. Mediante un diagnóstico situacional se pueden identificar las destrezas en las finanzas e

inversión enfocada en su progreso organizacional Chávez et al. (2018).

El riesgo en el sector financiero, se conceptúa como la incertidumbre a los resultados futuros, la alternativa de que se presente un resultado negativo, la parte no esperada del rendimiento o de invertir en un activo, todo aquello que las organizaciones no anticipan Morales y Morales (2014). Existen muchos conceptos con referencia al riesgo que tiene el otorgamiento de créditos, siendo la aceptable que es probabilidad que el prestatario no cumpla con el pago de su obligación acordada en la fecha pactada Leal et al. (2018).

En una empresa, la ejecución del plan establecido se da cuando un grupo de personas con un esquema establecido que, en grupo y según lo establecido, cumplen una serie de fines planeados en común Carbajal (2010 en Camino,2020).

Para la segunda dimensión de organización: Toscano et al. (2019), es la técnica de organizar, implantando y clasificando los trabajos para luego agruparlos por tareas comunes, teniendo en cuenta los recursos y fines organizacionales.

Ahora, Garbino y Pungitore (2020), la organización está integrada por un grupo de personas con una o más funciones determinadas con un objetivo, que sirven para el logro de sus fines generales y así poder proyectarse a futuro, los elementos que componen una organización son los procesos, la estructura y coordinación.

La organización es una unión colectiva coordinada de modo consciente que se compone de dos o más individuos, lo que se agrupan para lograr un objetivo en común, siendo los gerentes de las organizaciones quienes son los responsables de la supervisión de los diferentes trabajos de los colaboradores y así lograr los resultados determinados; según el autor los gerentes son los que controlan e inspeccionan las labores de otros, son los encargados de lograr el fin, ejecutan acciones a través de otros individuos, toman determinaciones, asignan medios, dirigen las acciones, definen cuáles serán las metas y los medios para alcanzarlas, cumpliendo roles interpersonales, informativos y decisorios Robbins (2013).

En resumen, en la organización se establece como lo vamos hacer, en el sentido en que, define los tipos de trabajos que se necesita llevarse a cabo, una vez mapeados los trabajos, estos se organizan y se agrupan para lograr el objetivo común.

Según, Toscano et al. (2019), el puesto es el que está ocupado por un

colaborador que cumple con el perfil establecido compatible con las características del mismo, en el cual se han implantado tareas específicas que se deben cumplir con profesionalismo. En una organización el puesto de trabajo es en donde se marca y establece tareas, compromisos, obligaciones y situaciones laborales Perdiguero (2022).

Mientras que, ESAN (2019), considera la definición del puesto, que es un proceso importante para fijar adecuadamente las responsabilidades, para definir adecuadamente las tareas y responsabilidades de un puesto específico en la organización, además del tipo de colaborador a requerir, es imprescindible un estudio técnico del puesto. Un diagnóstico adecuado del puesto de trabajo proporciona muchos beneficios para los colaboradores y gerentes, porque los primeros podrán conocer y entender mejor sus responsabilidades, obligaciones y utilizar el análisis como modelo para su autodesarrollo, mientras que los gerentes tienen una mejor comprensión de las labores en las áreas de trabajo de la organización, reclutando y evaluando a sus subordinados de manera más objetiva y positiva.

Con referencia a la cadena de autoridad y comunicación, Toscano et al. (2019), dice que en los organigramas se detallan las relaciones formales o líneas de autoridad en una organización para la toma de resoluciones, por lo común muestran las posiciones y puestos de los gerentes y colaboradores en la estructura organizacional. Además de ser fuentes oficiales de asesoramiento, los organigramas sirven para: indicar distinción entre cargos, nivel jerárquico, líneas jerárquicas y de responsabilidades, los canales oficiales de comunicación, las características del área de trabajo y los jefes de cada grupo de trabajo.

Según, Toscano et al. (2019), la comunicación es el protocolo de compartir datos, el cual cumple una función elemental en la distribución formal de una organización, en ella se definen las formas y las vías a utilizar para que la información fluya adecuadamente en una estructura formal y funcional; por lo tanto, es compatible porque permite generar formatos y direcciones destinadas a la información, por medio de la comunicación se puede personificar la jerarquía. La autoridad y la comunicación a menudo se encuentran solo en el proceso de gestión, pero se debe enfatizar que ambos aspectos también deben considerarse en el proceso organizacional. Duarte (2022), en su artículo menciona que la cultura china

percibe que en el universo ningún ser vivo puede vivir aislado, por lo que la comunicación es el medio por el cual las personas integran una red de correspondencias en el tiempo y el espacio que esta activamente en expansión.

Los funcionarios deben garantizar el buen camino de la organización para la obtención de sus fines, las nuevas tendencias como del empowerment (delegar el poder) y dar respaldo a los colaboradores, han incentivado que varias organizaciones den mayor independencia a sus colaboradores a través de capacitaciones, que amplie esa independencia de enmendar sus fallas, y pretendan siempre el mejor desempeño y competencia Daft (2004 en Saavedra, 2019).

Mientras que, Werther y Davis (2008 en Sánchez, 2022), la capacitación continua, se enmarca en potencializar las competencias y mejorar el rendimiento de los colaboradores, quienes al estar capacitados podrán tener opciones a retribuciones y compensaciones.

En resumen, los organigramas son sistemas organizativos que representan objetivamente la estructura interna de las instituciones: niveles jerárquicos, líneas de autoridad, responsabilidades, comunicación y otros, según sea la naturaleza de la organización.

Para la tercera dimensión de dirección: Según Toscano et al. (2019), es la que implica una variedad de roles desempeñados por los gerentes, enmarcados en la ejecución de actividades o acciones administrativas siendo responsable de: dirigir y ejecutar planes de la organización, motivación, conducción del trabajo de los subordinados, comunicación y supervisión.

Según, Cano (2017), el progreso de una organización comienza con la acción de planificar y organizar, pero los engranajes que complementan su actividad se forman guiando a través de una dirección, esta es exactamente la que está a cargo de efectuar los planes y programas que encaminan la conclusión de la misión de la empresa; la revisión de las teorías que rodean esta función se concentra en alinear el factor humano para conseguir los fines de la organización a través de la motivación, interrelación, determinaciones, ascenso, promoción y estilos de liderazgos. Los gerentes deben usar y practicar destrezas personales a través de la creatividad, innovación y toma de decisiones proactivas para administrar y que lleven a la conclusión de la misión y objetivos trazados.

La ejecución de actividades implica la implementación de las tareas y

acciones planificadas, la asignación de recursos necesarios para su realización, la coordinación, supervisión del equipo de trabajo, la medición del progreso y calidad del trabajo realizado SBS (2019).

Según, Toscano et al. (2019), la orientación hacia el cumplimiento de fines de una organización, para que estos se concreten, es necesario que los objetivos prevalezcan, sobre todo. Ahora, Polanco (2022), el objetivo de establecer orientación y dirección a los colaboradores de una empresa, es mostrar hacia dónde se dirige y lo importante que es para la organización lograrlo.

En resumen, en la dirección las preguntas constantes son: ¿Quién lo va a hacer? y ¿Como hacer que se ejecute?, en ella es imprescindible mapear como lograr que todo aquello que se planeó se concrete, ósea como hacer que funcione, y se puede llevar a cabo a través del liderazgo, motivación, comunicación y todo aquello que sirva para concretar los fines de la organización.

Para la cuarta dimensión de control: Según, Toscano et al. (2019), consiste en vigilar a todos los niveles de la organización, utilizando mecanismos para estimar la labor de la planeación, organización y dirección, se aplica en todas las acciones y en los colaboradores que ejecutan planes en todas sus fases; ayuda a los ejecutivos a medir resultados, establecer medidas correctivas, detectar desviaciones, limitar acciones y brindar datos para la toma de decisiones.

Mientras que, Bueno (2018), el control forma parte del proceso de administración que abarca la fase dinámica, desde el instante que se establecen objetivos y metas en la etapa de planificación, es imprescindible pensar en cómo se va implementar un mecanismo que permita un seguimiento óptimo de las diversas acciones de un organismo empresarial. La importancia del control se basa en que, aun teniendo lo mejores planes, recursos y los colaboradores motivados, no existe garantía de que se ejecuten los objetivos y metas, en cuanto no se establezca un sistema de control, que permita medir si se está cumpliendo con lo planeado o no. El control es el responsable de identificar como se está haciendo, ve si alguna de las fases del proceso está fallando o está impidiendo a que las metas se concluyan.

Ahora para, Toscano et al. (2019), la supervisión implica monitorear y dirigir a los subordinados para que cumplan sus responsabilidades de manera efectiva utilizando la autoridad y el esfuerzo mutuo para realizar las actividades

correctamente. En la supervisión directa los gerentes y colaboradores deben comunicarse constantemente para lograr las metas, coordinar los planes de ejecución y proporcionar el apoyo a quienes lo necesiten.

Del mismo modo Toscano et al. (2019), el control de desempeño implica el seguimiento de todos los niveles a través de un mecanismo para evaluar lo que se está haciendo en la planificación, organización y dirección diseñados. Es una parte sin lugar a duda importante de la administración, porque nos permite establecer si contamos con la estructura, las personas y la gestión adecuada, pudiendo comprobar el estado de la organización y establecer su óptimo proceder. Según, Mendoza et al. (2018), el control interno se entiende que es un instrumento para que la dirección de toda organización garantice y asegure el cumplimiento de las metas del organismo, y dentro de sus capacidades está el de reportar el desenvolvimiento laboral de sus colaboradores.

La aplicación del proceso administrativo en las organizaciones comprende el desempeño de los colaboradores que se adapten al entorno, políticas, gestión y condiciones laborales impuestas, la organización debe cuidar este desempeño de manera permanente e intentar orientarlo a través de un proceso metodológico, donde la organización lo considere al recurso humano, miembros de un grupo que buscan el logro de la misión y metas Al-bdareen (2020).

En resumen, el control se orienta hacia el mejor desempeño, es decir que se necesita controlar el desempeño de la organización, mientras que el desempeño en si es el resultado final acumulado de las actividades y procesos laborales.

En lo referente a la variable 2: Colocación de líneas de créditos, Según, García et al. (2020), el objetivo de una organización dedicada a la colocación de créditos, es pretender mejorar la calidad de vida de sus clientes y obtener beneficio económico, para lo cual plantea que en este proceso de prestaciones es necesario cumplir con las siguientes etapas: promoción, solicitud, evaluación, desembolso y seguimiento; el cumplir con las fases establecidas en un proceso de prestación se garantizara el óptimo funcionamiento en la concesión y recuperación.

Según, Ayala (2005 en Sotelo, 2022), en su teoría manifestó que, el crédito en su descripción básica, es cuando el prestatario obtiene algo del prestamista, lo cual está predispuesto a la confianza que el prestamista pueda tener mediante la

obligación de pago por parte del prestatario, lo cual desde una instancia legal obliga al prestatario a cumplir con su obligación adquirida.

Mientras, que Von Mises (1912), en su teoría del dinero y el crédito, señaló que el dinero no es el producto de una nación, considerando que es la creación del mercado, tratando de superar las restricciones y problemas del intercambio comercial entre una o más personas; se enfocó al estudio del origen, cualidad y la valía del dinero, y su impacto en la decisión monetaria de un país.

En resumen, la colocación de créditos se da cuando una entidad prestamista otorga a sus clientes una cierta cantidad de dinero, con el compromiso y obligación de que el cliente pague gradualmente la prestación con sus respectivos intereses en forma de cuotas hasta su total cancelación.

En cuanto a las dimensiones de la variable 2 estas son: Crédito de consumo, Información y etapas.

Para la primera dimensión de créditos de consumo: Según, García et al. (2020), son los préstamos concedidos a personas naturales para financiar gastos no relacionados con actividades productivas, como la compra de bienes y servicios de consumo, mediante el pago de cuotas periódicas

Ahora, Pierre (2020), menciona la diferencia de los créditos al consumo y lo comerciales, refiriendo que el primero está vinculado con las posibilidades que cuenta el remunerado no relacionados con actividades productivas, y el siguiente relacionado con las ganancias por la práctica de la producción y comercio. Para Morales y Morales (2014), los créditos para el consumo son los destinados a las personas que lo necesitan para adquirir bienes o servicios, de igual manera se puede clasificar de acuerdo con el campo específico de su aplicación en: créditos de consumo de pago inmediato y duraderos como un crédito hipotecario. El crédito de consumo forma parte y se considera elemento importante dentro de la cartera de prestaciones de un país Asqui (2021).

Según SBS (2019), menciona que un crédito es una maniobra financiera a través de la cual un organismo (como un banco o una cooperativa de crédito), presta un monto de dinero a una persona o empresa, a cambio de que esta última se comprometa a devolver la cantidad prestada en un plazo determinado, con intereses y otras condiciones establecidas en un contrato. Los créditos al consumo, se caracterizan por que se confieren a personas que no cuentan con un historial

crediticio, y es la puerta para acceder al sistema financiero, son requeridos para subvencionar la compra de diferentes bienes y productos. La calidad del servicio de banca electrónica tiene el objetivo el tratar de satisfacer las exigencias y forma de vida de los usuarios enfocado en el ahorro de costes, comisiones, esperas, desplazamiento para tramites, haciendo frente a la modernidad e innovación Hammoud et al. (2018).

En resumen, los créditos de consumo se les considera como una excelente alternativa para cubrir un sin fin de necesidades, algunos créditos de consumo que funcionan en nuestro entorno son los créditos rotativos, por libranza o de descuento por planilla, por compra de cartera.

Los plazos corto y largo son considerados como impulsores importantes para la economía de una nación, pues estos generan trabajo aumento del ahorro y promueve la captación de divisas, a su vez estimula los retos entre organizaciones motivando el traslado de nuevas tecnologías e impulsa de las exportaciones Varela y Lázaro (2016). Según, Heath y Acosta (2019), en un corto plazo el gobierno afronta la urgencia constante de financiar la economía, lo que producirá la necesidad de recursos; el mediano plazo el aumento del impulso monetario se ve reflejado en un suba de precios conocido en economía como inflación fenómeno que reduce el valor del dinero; mientras que el largo plazo el impulso monetario del gobierno no tiene un impacto continuo en la actividad económica, pero sí un impacto en los precios, con la coherente pérdida del valor de adquisición.

Por otro lado, Bresani et al. (2018), el plazo es el intermedio de tiempo entre el inicio del período inicial y el último, el cual expresa el número total de años o número total de cuotas, considerado como el lapso efectivo para la el pago de la obligación contraída.

En resumen, los autores destacan que la importancia de los plazos de interés, es el valor del préstamo o la ganancia de la inversión, y cómo pueden afectar la estabilidad financiera y las resoluciones de inversión y ahorro. Además, la forma temporal de los tipos de interés puede proporcionar información sobre las expectativas del mercado.

Las tasas de interés, nacen de las operaciones de prestaciones de dinero entre entidades financieras y los clientes, a quienes se les otorgan cantidades de dinero a cambio de que se devuelva la suma inicial prestada más otra cantidad de

dinero como ganancia Rosales (2020). Ahora, Según Bresani et al. (2018), la tasa de interés simple es el resultado de un capital inicial en un lapso de tiempo, al cual no se le suma para producir los intereses del siguiente período, mientras que la tasa de interés compuesta, se genera en un tiempo y se capitaliza, eso quiere decir que se suma al capital inicial lo obtenido y forman un nuevo capital para la futura unidad de tiempo y sucesivamente dentro del tiempo quedado con la entidad financiera o prestataria.

Cecchetti y Schoenholtz (2019), afirman que las tasas de interés, son una herramienta importante que los bancos centrales utilizan para llegar a sus metas de política monetaria, como controlar la inflación o estimular la economía.

En resumen, los autores coinciden en que las tasas de interés, son un importante determinante en el costo del crédito y pueden tener un impacto significativo en la economía en general. Además, los bancos centrales utilizan las tasas de interés para alcanzar sus objetivos de política monetaria.

La rentabilidad, es un indicador financiero del cual el análisis de sus resultados dependerá las correctas decisiones que tomen las organizaciones, de esta manera permite analizar los beneficios de conservar la política de inversión o renovarla Aguirre et al. (2020). La rentabilidad, es el producto de la actividad administrativa en una organización para su dirección eficiente, muestran la influencia de la liquidez, administración de los activos, los resultados de las operaciones reflejados en las utilidades Morales y Morales (2014).

La empresa dedicada a la prestación de dinero, debe desplegar fuentes apropiadas de información, este aspecto es importante para una exitosa administración de colocación y recuperación de la empresa Beláunde (2016 en Rumaja, 2020).

Para la segunda dimensión de información: Según, García et al. (2020), es importante y necesaria para una empresa de servicios, se emplea para promocionar e informar a los clientes sobre los productos que ofrece, requisitos, procedimientos, y sobre todo, es elemental e imprescindible para un buen análisis y evaluación.

Según Ariza y Ariza (2015), el departamento de atención al cliente tiene entre sus objetivos principales el de obtener y gestionar información, con el fin de atender y solucionar las solicitudes, sugerencias y observaciones de los clientes; en las organizaciones tener disponible la información cuando se necesite y donde se

necesite, convirtiéndose en una herramienta imprescindible para ser competitivo y eficiente. Para Bancoldex (2021), los canales de atención al cliente son las vías y lapsos que usan los clientes financieros para obtener los servicios e información de una organización. Los canales de atención más utilizados que se considera es el presencial, vía telefónica, por correspondencia y virtual. Los canales son los que utilizan las organizaciones de servicios y los consumidores para asesorarse, informarse y acceder a servicios, información, orientación o asistencia relacionada con los productos y servicios.

Mientras que, Murillo (2018), menciona que la competencia de respuesta y la optimización en los tiempos de respuesta, minimiza los riesgos o daños motivo por el cual es necesario fortalecerlas, el colaborador debe estar preparado para proporcionar al cliente información con respuestas rápidas y efectivas sobre los productos, quejas y reclamos, procurando que el cliente no espere y se impacienta, los colaboradores deben tener la debida preparación e información para brindar una asesoría con eficiencia y eficacia.

Ahora Cecchetti y Schoenholtz (2019), afirman que la información necesaria para tramitar préstamos puede variar según el tipo de préstamo y el prestamista. Sin embargo, destacan que los prestamistas suelen requerir información sobre el propósito del préstamo, la cantidad solicitada, el plazo y la suficiencia de pago del solicitante. La información es importante para dar a conocer a través de la publicidad las características sus productos, los precios de venta y otras ventajas competitivas que lo hace diferentes de los demás Ferrel et al. (2016)

En resumen, los autores coinciden en que los prestamistas suelen requerir información detallada y verificable sobre la situación financiera del solicitante para evaluar adecuadamente el riesgo. Además, la información necesaria puede variar según el tipo de préstamo y el prestamista, y puede incluir documentación que respalde los ingresos, activos y pasivos, así como información sobre el historial laboral y educativo y las obligaciones financieras actuales.

Para la tercera dimensión de etapas: Según, García et al. (2020), en la colocación de la prestación es necesario cumplir con la promoción, solicitud, evaluación, desembolso y seguimiento; el cumplir con las etapas establecidas en un proceso de prestación garantiza el óptimo funcionamiento de una organización.

La recepción y presentación del expediente de créditos, es la etapa en que se recibe y verifica la conformidad de la documentación requerida del cliente, en algunos casos es necesario un aval con capacidad de pago y que respalde la prestación, frecuentemente el cliente tiene que exponer su motivo de la prestación en su pedido de préstamo y llenar los formatos requeridos por las entidad prestamista, donde se detallan datos generales, línea de crédito, el monto solicitado, rango de ingresos, garantías y aval que respaldan su solicitud García et al. (2020).

Ahora, Hou et al. (2019), considera que, para desarrollar un sistema sólido para la evaluación de créditos, deben de recolectarse datos y almacenarse la información en sistemas para consultas futuras. Mientras que, Okpala et al. (2019), expresa que, para la evaluación sobre el riesgo de crédito, considera que la recuperación de la deuda y el cobro de la obligación reflejarán un impacto bueno y considerado en la estabilidad de la organización, para lo cual deberán de considerar en la evaluación de los clientes sus ingresos, capacidad de pago, historial crediticio y de morosidad.

Según, García et al. (2020), en la etapa de evaluación y resolución se contrasta la confiabilidad de la información que el cliente adjunto en su expediente de préstamo, la cual será estudiada por el encargado de verificar y evaluar que la información es real y no fraudulenta, llegando a ejecutarse visitas al cliente e inspección de las garantías propuestas si fuera necesario para respaldo del crédito. Mientras que, Álvarez y Apaza (2019), menciona que cuando se realiza una buena evaluación se evita el incremento del nivel de riesgo y morosidad, por lo que incide en que los evaluadores realicen su trabajo con mayor cuidado considerando la honorabilidad, solvencia moral y económica. El retraso de la cartera de prestaciones de consumo, se conceptúa como la medida del riesgo de que una prestación no retorne a la entidad prestamista Asqui (2021).

Mientras que, Bernal et al. (2021), menciona que una investigación tiene la meta principal de elaborar, analizar y establecer una guía de procedimientos de prestaciones y recuperaciones para una entidad de servicios, concluyendo que debe entenderse que la guía es muy importante para la organización, porque puede brindar un óptimo proceso de evaluación de clientes y así reducir paulatinamente la cartera morosa.

El desembolso, es la etapa del proceso de colocación de créditos que comienza cuando el funcionario encargado autoriza la entrega de la prestación solicitada por el cliente, firmando para ello la conformidad para la entrega de dinero, esta fase se da después de un tiempo cronológico establecido por la organización financiera y haber cumplido con las etapas de información, recepción de expediente y evaluación del producto, concluyendo cuando el cliente recibe la prestación, reconoce la deuda y la responsabilidad a la que está sujeto, para que luego firmar la recepción y esta sea agregado a su expediente García et al. (2020).

II. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Según, Gallardo (2017), el enfoque cuantitativo, es aquel que se enmarca en la recolección y estudio de información cuantificable de las variables investigadas, esta metodología estudia el vínculo entre las variables. La investigación es el desarrollo de formular preguntas y contestarlas por medio de la recolección de información, el método cuantitativo busca la explicación, dirigido a datos medibles, se usa objetivos explicativos, análisis estadístico, enfocada a los resultados y la relación entre las variables Cárdenas (2018).

La tipología aplicada fue básica, la cual encaja con la investigación desarrollada ya que, es una investigación que se caracteriza por el análisis y posterior discusión a un nivel teórico, no considerando su aplicación práctica Hernández et al. (2006 en Zevallos, 2022)

Según, Cárdenas (2018), el nivel correlacional se enfoca en identificar la relación existente entre las distintas variables, para representar el grado de relación entre ellos.

Según, Hernández y Mendoza (2018), en el diseño no experimental no se manipulan las variables independientes, para mirar la incidencia con variables externas. Siendo transversal, el cual recoge datos en un solo tiempo y solo una vez, basado en la recolección de información en un momento específico, para posteriormente explicarlas en la investigación, estas tienen alcances exploratorios, descriptivos y correlaciones Arias et al. (2022).

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión Administrativa

Definición conceptual: De acuerdo a Toscano et al. (2019), el proceso administrativo consiste en el flujo constante e interrelación de acciones de planear, organizar, dirigir y controlar, creadas a lograr el fin común; los procesos de gestión son las herramientas que aplica una organización para concretar sus metas y satisfacer necesidades sociales favorables; se presentan mayores probabilidades que una organización logre sus objetivos, cuando la plana superior de la organización realiza una óptima función por medio de una gestión buena y eficiente.

Definición operacional: La gestión administrativa, fue calculada con la

aplicación de un cuestionario que consto de 15 preguntas, el mismo que se desarrolló para medir las 4 dimensiones: planificación, organización, dirección y control; teniendo en cuenta la escala de Likert ordinal.

Indicadores:

Para dimensión planificación: a) Beneficio, b) Análisis situacional, c) Riesgo y d) Ejecución del plan.

Para dimensión organización: a) Establecimiento de los puestos, b) Líneas de autoridad y comunicación, y c) Planes de capacitación y formación.

Para dimensión dirección: a) Ejecución de actividades, y b) Tareas de orientación.

Para dimensión Control: a) Tareas de supervisión, y b) Control de desempeño.

Variable 2: Colocación de líneas de créditos.

Definición conceptual:

Mientras que para García et al. (2020), el objetivo de una organización dedicada a la colocación de créditos, es pretender acrecentar la calidad de vida de sus clientes y obtener beneficio económico, para lo cual plantea que en este proceso de prestaciones es necesario cumplir con las siguientes etapas: promoción, solicitud, evaluación, desembolso y seguimiento; el cumplir con las fases establecidas en un proceso de prestación se garantizara el óptimo funcionamiento en la concesión y recuperación.

Definición operacional: La variable de colocación de líneas de créditos fue medida con la aplicación del cuestionario, que consto de 15 preguntas, el mismo que se desarrolló para medir las 3 dimensiones: créditos de consumo, información, etapas; teniendo en cuenta la escala de Likert ordinal.

Indicadores:

Para dimensión créditos de consumo: a) Tipo de crédito, b) Plazos de pago, c) Tasa de interés y d) Rentabilidad.

Para dimensión información: a) De los servicios, b) De los procesos y c) De los canales de atención.

Para dimensión etapas: a) Atención, b) Recepción, c) Evaluación y d) Desembolso

3.3 Población y muestra:

Arispe et al. (2020), lo considera como un grupo de casos que tienen distintas especificaciones comunes y se encuentran en un tiempo específico, para efectos

de nuestra investigación, estuvo compuesta por el total de la población constituida por 76 trabajadores docentes y administrativos de la I.E. educativa Manuel Muñoz Najar de Arequipa de jurisdicción de la unidad ejecutora Arequipa Norte; al ser considerado el integro de la población la muestra fue censal.

En un trabajo de investigación no siempre se considera una parte de la muestra, a veces optan por el censo que es donde se considera el universo o la población total Hernández-Sampieri et al. (2014).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Se utilizó como técnica, la encuesta para reunir información, para lo cual se elaboró un cuestionario, que se aplicó a todos los trabajadores que representan la población, este consistió en desarrollar un número de preguntas reunidas en un cuestionario Likert, que fue el instrumento.

La encuesta, se da a través de una aplicación de cuestionario que es el instrumento, el cual se aplicó a un grupo representativo del mundo que estamos estudiando Baena (2017).

Según Rensis Likert, el cuestionario Likert, es una técnica de medición que nos facilita obtener información sobre la actitud o percepción de los participantes respecto a un tema determinado Morales et al. (2016).

Validez

En cuanto a la validez de la herramienta que se ha utilizado para recabar información, esta fue validada por el juicio de tres expertos en esta materia, los que sumaron recomendaciones con su amplio estudio y cognición en el tema; además que en la selección de los expertos se consideró la pertinencia y pericia para la evaluación de los ítems Juárez y Tobón (2018).

Tabla 1

Juicio de expertos

Experto	Grado/Nombres y Apellidos	DNI	Porcentaje
1	Mg. Antony Vladimir Chahuara Ccari	46397782	100%
2	Mg. Martha Elena Huanca Apaza	29575860	100%
3	Mg. Roxana Hualla Huapaya	29424001	100%
TOTAL			100%

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento fue el criterio principal para establecer la excelencia de la investigación. Asimismo, para este trabajo la métrica fue determinada por Alfa de Cronbach. Es un método que ayuda para el cálculo de la confiabilidad de los resultados y es una herramienta útil en una investigación Sijtsma y Pfadt (2021).

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad de gestión administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	15

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad de colocación de líneas de créditos

Alfa de Cronbach	N de elementos
,820	15

3.5 Procedimientos:

Técnicas que realiza un experto para descubrir los resultados de una investigación Baena (2017).

La data que se recolecto a través de la técnica de la encuesta, que fue aplicada de forma personal y presencial a los trabajadores del centro educativo Manuel Muñoz Najjar de la jurisdicción de la unidad ejecutora Arequipa Norte, luego se: a) Clasifico según las definiciones de sus variables. b) Análizo utilizando instrumentos e información recolectada en la investigación. c) Se tabulo y verifico la información.

En la etapa de procesamiento, se organizó la información obtenida de la población censada, la misma que se resumió numéricamente y gráfico utilizando un ordenador.

3.6 Métodos de análisis de datos

El análisis de información, se cumplió por medio de métodos estadísticos

descriptivos e inferenciales, de acuerdo con el enfoque cuantitativo.

La estadística descriptiva, tiene el objetivo del estudio de un todo un grupo de datos, de los cuales se obtienen conclusiones reales Salazar y Del Castillo (2018). Rama de la estadística que plantea aportes favorables, de cómo abreviar de modo sencillos los datos de una investigación en cuadros de datos, siendo su objetivo presentar información puntual de los resultados Varela y Lázaro (2016).

La inferencial, es la parte de la estadística que trabaja con muestras, a partir de las cuales tiene por objeto inferir datos relevantes de una población absoluta, consiste en conseguir información de los parámetros Gutiérrez y Vladimirovna (2016).

La información se utilizó en los a programas informáticos: hoja de cálculo Excel y SPSS.

3.7 Aspectos éticos

El trabajo fue desarrollado en base a las directrices determinadas por la universidad Cesar Vallejo, respetando la información recopilada en la bibliografía, del mismo modo se acepta la reserva de los colaboradores y la información que proporcionaron.

El trabajo de investigación presento una base ética respetando la dignidad humana:

La beneficencia, se concentra en el propósito del bienestar de las personas que fueron incorporados en el trabajo investigado, esto quiero decir, proceder en su beneficio y evitar cualquier forma de perjuicio de forma directa o indirecta, física o psicológica Ames y Merino (2019). Es el principio moral y ético de practicar el bien y ayuda hacia el prójimo en sus necesidades Borges et al. (2021).

Ames y Merino (2019), la no maleficencia, implica la reducción de posibles peligros o efectos negativos que el trabajo de investigación pudiera afectar a los participantes, lo que supone que el investigador debe estar constantemente reflexionando de lo que hace no resulte perjudicial de algún modo para las personas involucradas en la investigación. Borges et al. (2021), hace mención que implica el respeto por la integridad del ser humano y el de no hacer daño.

Mientras que la autonomía de una persona, es la facultad de decidir acerca de sus proyectos y proceder, es tomar decisiones por nosotros con referencia a nuestros recursos más valorados como lo es el cuerpo y la mente Koepselly Ruiz

de Chávez (2015). Es la obligación de respetar las aptitudes, cualidades y opciones personales de cada individuo en lo que refiere a sus decisiones Borges et al. (2021).

Es importante que los que realizan una investigación científica tengan el compromiso de no solo a adquirir conocimientos a través del trabajo investigativo, sino deben de comprometer a su vez la parte emocional y operativa, con el fin de ejecutar un trabajo verosímil y honesto Flores y Neyra (2022). La investigación debe responder a una exigencia donde se indagará la verdad a través de la epistemología, donde el investigador deberá presentar una base ética que garantice que lo que se está investigando sea por el bien de la humanidad Del Castillo y Rodríguez (2018).

En el trabajo de investigación realizado se consideró valores éticos científicos, pretendiendo que la investigación fuera atractiva, precisa, realista, ética; a su vez presento ética en la método del estudio e investigación, donde la veracidad, la privacidad y confidencialidad fueron predominantes, de la misma manera se acento la ética en los resultados, llegando a confirmar la hipótesis sin alterarla, considerando siempre estuvo presente la ética en el manejo de los resultados, citas y referencias del estudio, se evitó la falsía y para terminar se tuvo ética en la difusión Hasan et al. (2021).

IV. RESULTADOS

Presentación de los resultados

De acuerdo a los resultados del trabajo de investigación, el estadístico muestra lo siguiente:

4.1 Análisis descriptivo

Tabla 4

Tabla de frecuencia de la variable 1: Gestión Administrativa y sus dimensiones

		Gestión administrativa				
		Planificación	Organización	Dirección	Control	
Válido	Bajo	38.2	44.7	39.5	42.1	39.4
	Medio	34.2	31.6	28.9	25.0	30.3
	Alto	27.6	23.7	31.6	32.9	30.3
	Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Según la tabla 4, se detalla:

Con referencia a la variable gestión administrativa, resulto que un 38% lo considera bajo, mientras que el 34.2% lo considera medio y un 27.6% lo considera nivel alto. A lo que se precisa que, la mayor parte encuestados estiman que la gestión administrativa en la empresa de servicios tiene un bajo nivel.

Con referencia a la dimensión planificación, resulto que un 44.7% lo considera bajo, mientras que el 31.6% lo considera medio y un 23.7% lo considera nivel alto. A lo que se precisa que, la mayor parte de encuestados estiman que la planificación en la empresa de servicios tiene un bajo nivel.

Con referencia a la dimensión organización, se obtuvo que un 39.5% lo considera bajo, mientras que el 28.9% lo considera medio y un 31.6% lo considera nivel alto. A lo que se precisa que, la mayor parte de encuestados estiman que la organización en la empresa de servicios tiene un nivel bajo.

Con referencia a la dimensión dirección, obtiene que un 42.1% lo considera bajo, mientras que el 25.0% lo considera medio y un 32.9% lo considera nivel alto. A lo que se precisa que, la mayor parte de encuestados estiman que la dirección en la empresa de servicios tiene un nivel bajo.

Con referencia a la dimensión control, obtiene que un 39.4% lo considera bajo, mientras que el 30.3% lo considera medio y un 30.3% lo considera nivel alto.

A lo que se precisa que, la mayor parte de encuestados estiman que el control en la empresa de servicios tiene un nivel bajo.

Tabla 5

Tabla de frecuencia de la variable 2: Colocación de líneas de créditos y sus dimensiones

		Colocación de líneas de créditos	Créditos de consumo	Información	Etapas
Válido	Bajo	43.4	35.5	43.4	36.8
	Medio	25.0	42.1	26.3	48.7
	Alto	31.6	22.4	30.3	14.5
	Total	100.0	100.0	100.0	100.0

Según la tabla 5, se detalla:

Con referencia a la variable colocación de líneas de créditos, se obtuvo que el 43.4% lo considera bajo, mientras que el 25.0% lo considera medio y un 31.6% lo considera nivel alto. A lo que se precisa que, la mayor parte de encuestados estiman que la colocación de líneas de créditos en la empresa de servicios tiene nivel bajo.

Con referencia a la dimensión créditos de consumo, se obtuvo que el 35.5% lo considera bajo, mientras que el 42.1% lo considera medio y un 22.4% lo considera nivel alto. A lo que se precisa que, la mayor parte de encuestados estiman que los créditos de consumo en la empresa de servicios tienen nivel medio.

Con referencia a la dimensión información, se obtuvo que el 43.4% lo considera bajo, mientras que el 26.3% lo considera medio y un 30.3% lo considera nivel alto. A lo que se precisa que, la mayor parte de encuestados estiman que la información en la empresa de servicios tiene nivel bajo.

Con referencia a la dimensión etapas, se obtuvo que el 36.8% lo considera bajo, mientras que el 48.7% lo considera medio y un 14.5% lo considera nivel alto. A lo que se precisa que, la mayor parte de encuestados estiman que las etapas en la empresa de servicios tienen nivel medio.

Análisis descriptivo del objetivo general

“Determinar la relación de la gestión administrativa y la colocación de líneas de créditos”

Tabla 6

Tabla cruzada gestión administrativa - colocación de líneas de créditos

		Colocación de líneas de créditos			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Gestión administrativa	Bajo	17	11	1	29
		9.9	10.7	8.4	29.0
		22.4%	14.5%	1.3%	38.2%
	Medio	9	9	8	26
		8.9	9.6	7.5	26.0
		11.8%	11.8%	10.5%	34.2%
	Alto	0	8	13	21
		7.2	7.7	6.1	21.0
		0.0%	10.5%	17.1%	27.6%
Total	26	28	22	76	
	26.0	28.0	22.0	76.0	
	34.2%	36.8%	28.9%	100.0%	

Análisis: De la tabla 6, se observa que la gestión administrativa es baja en 38.2%, mientras la colocación de líneas de créditos en el nivel bajo es 22.4%, en el regular es 14.5% y en el alto 1.3%. Asimismo, cuando la gestión administrativa es regular en 34.2% en tanto la colocación de líneas de créditos en el nivel bajo es 11.8%, en el regular 11.8% y en el alto 10.5%. También, cuando la gestión administrativa es 27.6% en el nivel alto, la colocación de líneas de créditos en el nivel regular es 10.52% y en el alto 17.1%. En conclusión: Cualquiera que sea el valor de la gestión administrativa al 100%, la colocación de líneas de créditos es bajo en un 34.2%, es regular en 36.8%, y alto 28.9%.

Análisis descriptivo del objetivo específico 1:

“Determinar la relación de la gestión administrativa y los créditos de consumo”

Tabla 7

Tabla cruzada gestión administrativa - créditos de consumo

		Créditos de consumo			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Gestión administrativa	Bajo	16	13	0	29
		10.3	12.2	6.5	29.0
		21.1%	17.1%	0.0%	38.2%
	Medio	11	10	5	26
		9.2	10.9	5.8	26.0
		14.5%	13.2%	6.6%	34.2%
	Alto	0	9	12	21
		7.5	8.8	4.7	21.0
		0.0%	11.8%	15.8%	27.6%
Total	27	32	17	76	
	27.0	32.0	17.0	76.0	
	35.5%	42.1%	22.4%	100.0%	

Análisis: De la tabla 7, se observa que la gestión administrativa es baja en 38.2%, mientras en los créditos de consumo en el nivel bajo es 21.1%, en el regular es 17.1%. Asimismo, cuando la gestión administrativa es regular en 34.2% en tanto en los créditos de consumo en el nivel bajo es 14.5%, en el regular 13.2% y en el alto 6.6%. También, cuando la gestión administrativa es 27.6% en el nivel alto, los créditos de consumo en el nivel regular es 11.8% y en el alto 15.8%. En conclusión: Cualquiera que sea el valor de la gestión administrativa al 100%, los créditos de consumo son bajo en un 35.5%, es regular en 42.1%, y alto 22.4%.

Análisis descriptivo del objetivo específico 2:

“Determinar la relación de la gestión administrativa y la información”

Tabla 8

Tabla cruzada gestión administrativa - Información

		Información			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Gestión administrativa	Bajo	17	9	3	29
		12.6	7.6	8.8	29.0
		22.4%	11.8%	3.9%	38.2%
	Medio	12	7	7	26
		11.3	6.8	7.9	26.0
		15.8%	9.2%	9.2%	34.2%
	Alto	4	4	13	21
		9.1	5.5	6.4	21.0
		5.3%	5.3%	17.1%	27.6%
Total	33	20	23	76	
	33.0	20.0	23.0	76.0	
	43.4%	26.3%	30.3%	100.0%	

Análisis: De la tabla 8, se observa que la gestión administrativa es baja en 38.2%, mientras que la información en el nivel bajo es 22.4%, en el regular es 11.8% y en la alto 3.9%. Asimismo, cuando la gestión administrativa es regular en 34.2% la información en el nivel bajo es 15.8%, en el regular 9.2% y en el alto 9.2%. También, cuando la gestión administrativa es alta en 27.6%, la información en el nivel bajo es 5.3%, en el regular de 5.3% la y en el alto 17.1%. En conclusión: Cualquiera que sea el valor de la gestión administrativa al 100%, la información es bajo en un 43.4%, es regular en 26.3%, y alto 30.3%.

Análisis descriptivo del objetivo específico 3:

“Establecer la relación de la gestión administrativa y las etapas”

Tabla 9

Tabla cruzada gestión administrativa – etapas

		Etapas			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Gestión administrativa	Bajo	14	11	4	29
		10.7	14.1	4.2	29.0
		18.4%	14.5%	5.3%	38.2%
	Medio	10	15	1	26
		9.6	12.7	3.8	26.0
		13.2%	19.7%	1.3%	34.2%
	Alto	4	11	6	21
		7.7	10.2	3.0	21.0
		5.3%	14.5%	7.9%	27.6%
Total	28	37	11	76	
	28.0	37.0	11.0	76.0	
	36.8%	48.7%	14.5%	100.0%	

Análisis: De la tabla 9, se observa que la gestión administrativa es baja en 38.2%, mientras que las etapas en el nivel bajo es 18.4%, en el regular es 14.5% y en el alto 5.3%. Asimismo, cuando la gestión administrativa es regular en 34.2% las etapas en el nivel bajo es 13.2%, en el regular 19.7% y en el alto 1.3%. También, cuando la gestión administrativa es alta en 27.6%, las etapas en el nivel bajo es 5.3%, en el regular de 14.5% la y en el alto 7.9%. En conclusión: Cualquiera que sea el valor de la gestión administrativa al 100%, las etapas son bajo en un 36.8%, es regular en 48.7%, y alto 14.5%.

4.2 Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general

Ho: No hay relación entre la gestión administrativa y la colocación de líneas de créditos de una empresa de servicios.

H1: Existe relación entre la gestión administrativa y la colocación de líneas de créditos de una empresa de servicios.

Tabla 10

Correlaciones: Hipótesis general

			Gestión administrativa	Colocación de líneas de créditos
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	.586**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	76	76
	Colocación de líneas de créditos	Coeficiente de correlación	.586**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	76	76

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

De la tabla 10, la correlación resultante al emplear el Rho de Spearman fue de 0.586, expone una correlación positiva moderada de la gestión administrativa y la colocación de líneas de créditos de una empresa de servicios, esta correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral. Por otro lado, el nivel de significancia bilateral resultante fue de 0.001; dejando de lado la hipótesis nula (H0) y admitiendo la hipótesis alterna (H1); precisando que, hay relación de la gestión administrativa con la colocación de líneas de créditos de la empresa de servicios.

Prueba de la primera hipótesis específica

Ho: No hay relación entre la gestión administrativa y los créditos de consumo de una empresa de servicios.

H1: Existe relación entre la gestión administrativa y los créditos de consumo de una empresa de servicios.

Tabla 11

Correlaciones: hipótesis específica 1

			Gestión administrativa	Créditos de consumo
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	.573**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	76	76
	Créditos de consumo	Coeficiente de correlación	.573**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	76	76

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

De la tabla 11, la correlación resultante al emplear el Rho de Spearman fue de 0.573, expone una correlación positiva moderada de la gestión administrativa y los créditos de consumo de una empresa de servicios, esta correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral. Por otro lado, el nivel de significancia bilateral resultante fue de 0.001; por lo que se dejó de lado la hipótesis nula (H0) y se admitió la hipótesis alterna (H1); precisando que, hay relación de la gestión administrativa con los créditos de consumo de la empresa de servicios.

Prueba de la segunda hipótesis específica

Ho: No hay relación entre la gestión administrativa y la información de una empresa de servicios.

H1: Existe relación entre la gestión administrativa y la información de una empresa de servicios.

Tabla 12

Correlaciones: hipótesis específica 2

		Gestión administrativa		Información
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	.410**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	76	76
	Información	Coeficiente de correlación	.410**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	76	76

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

De la tabla 12, la correlación obtenida al emplear el Rho de Spearman fue de 0.410, expone una correlación positiva moderada de la gestión administrativa y la información de una empresa de servicios, dicha correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral. Por otro lado, el nivel de significancia bilateral obtenido fue de 0.001; dejando de lado la hipótesis nula (H0) y admitiendo la hipótesis alterna (H1); precisando que, hay relación de la gestión administrativa con la información de la empresa de servicios.

Prueba de la tercera hipótesis específica

Ho: No hay relación entre la gestión administrativa y las etapas de una empresa de servicios.

H1: Existe relación entre la gestión administrativa y las etapas de una empresa de servicios.

Tabla 13

Correlaciones: hipótesis específica 3

		Gestión administrativa		Etapas	
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	.243*	
		Sig. (bilateral)	.	.034	
		N	76	76	
	Etapas	Coeficiente de correlación	.243*	1.000	
		Sig. (bilateral)	.034	.	
		N	76	76	

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

De la tabla 13, la correlación obtenida al emplear el Rho de Spearman fue de 0.243, expone una correlación positiva baja de la gestión administrativa y las etapas de una empresa de servicios, dicha correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral. Por otro lado, el nivel de significancia bilateral obtenido fue de 0.034; dejando de lado la hipótesis nula (H0) y admitiendo la hipótesis alterna (H1); precisando que, hay relación de la gestión administrativa y las etapas de una empresa de servicios.

V. DISCUSION

El objeto medular de la investigación, es señalar la conexión de la gestión administrativa y la colocación de líneas de créditos de una empresa de servicios en una institución educativa, Arequipa 2023, para lo cual se empleó un cuestionario para cada variable, administrado a 76 trabajadores de la institución educativa Manuel Muñoz Najjar.

En lo referente al objetivo general: Existe una relación entre la gestión administrativa y la colocación de líneas de créditos de una empresa de servicios, en una institución educativa, Arequipa 2023, conforme a los resultados extraídos del Rho de Spearman se confirma una correlación positiva moderada con un 0.586 de las variantes de gestión administrativa y la colocación de líneas de créditos, se da lugar a la hipótesis alterna y se deja de lado la nula.

Queda establecido la importancia e influencia de las gestiones administrativas aplicadas por la empresa de servicios, siendo las más relevantes: la gestión de firma de convenios con entidades bancarias, la cual con su captación agresiva minimiza la liquidez de la planilla de los clientes del sector segmentado y determinante en la colocación de líneas de créditos propias de la empresa de servicios; por otro lado la gestión de la actualización de tablas de datos de clientes y ejecución de descuentos en las planillas de remuneraciones en las Ugel(s), son elementales para una eficiente recuperación de la prestación y la inyección de nuevos empréstitos; ambas gestiones se relacionan directa, positiva y negativa en la colocación de líneas de créditos propias de la empresa de servicios.

De la misma manera, Sotelo (2022), nos precisó que la gestión de innovación tecnológica y otorgamiento de créditos, según el resultante dado por el coeficiente Pearson confirma un 0.674 de correlación entre las variables, acepto la hipótesis alterna y concluyo precisando que hay una relación positiva e indicando que, mientras más efectivo sea el grado de gestión de innovación tecnológica, aumentara el grado de concesiones de créditos. En ese sentido, se afirma que ambos autores tienen resultados similares, pero usaron diferentes estadísticas.

Mientras que, Toscano et al. (2019), hace mención que la gestión administrativa es la interrelación constante de actividades de planear, organizar, dirigir y controlar, para lograr el objetivo común; simplificando como el conjunto de etapas sucesivas desarrolladas en una administración que reúnen características

similares, a través de las cuales el total de actividades que practican siguen un orden sistemático.

Asimismo, Paredes (2020), en su estudio de investigación que refiere a la gestión administrativa y la clase de servicio, utilizó el Rho de Spearman, el cual confirmó una correlación de 0.898 positiva alta, admitiendo la hipótesis alternativa y rechazando la nula; manifestando que, mientras más eficiente sea la gestión administrativa mejorará el nivel del servicio, los que presentaran fiabilidad, capacidad de respuesta, tangibilidad y empatía. Ambos autores aplicaron el mismo estadístico en el SPSS V29 y acogieron la hipótesis alterna.

Mientras que, González et al. (2020), refiere que la gestión administrativa se encarga a los ejecutivos de las organizaciones, los que son encomendados y responsables de observar las operaciones, garantizando que los recursos sean manejados de manera precisa y que la fluidez y efectiva de la comunicación

En el mismo sentido, el autor Saavedra (2019), en su estudio enfocado en señalar la relación de la gestión administrativa y el nivel de servicio, tuvo un resultante de correlación de 0.721 y una significación de 0.001, utilizó el Rho de Spearman, determinando dejar de lado la probabilidad nula y acoger la alterna, resaltando la presencia de asociación considerable de las variables. Por lo expuesto se afirma que los autores utilizaron el mismo estadístico con resultados similares de correlación positiva moderada.

Mientras que, Mendoza (2018), en su trabajo sobre la gestión administrativa y la creación de empresas medias dedicadas al comercio en el Ecuador, aplicó el Chi-Cuadrado mediante el programa estadístico IBM SPSS STADISC 24 que le ofreció como resultados una significancia bilateral de 0,000 con un valor de confiabilidad de 0.99, dejando de lado la probabilidad nula y admitiendo la alterna, refiriendo que la gestión administrativa es determinante en la creación de medianas empresas dedicadas al comercio del Manta – Ecuador. En tal sentido se observa la semejanza entre la investigación descrita y la realizada por el autor, ambas obtuvieron el mismo resultado, pero usaron diferentes estadísticas.

Por otro lado, Zevallos (2022), en su investigación realizada sobre la gestión de riesgo y la mora, obtuvo los resultados de $Rho=0.822$ y la significancia de $p=0.00$ proporcionado por el Rho de Spearman, dejando de lado la probabilidad nula y se reconoce la alterna. Mencionando en su conclusión que el nivel de correlación es

determinante, directo y alto entre las variables de las cajas de ahorro ediles de Chupaca, destacando la relevancia del sistema de control en los procesos y validación de datos para una óptima toma de decisiones. Es importante destacar que, en ambas investigaciones los resultados se han obtenido a través de estadísticos no paramétricos similares.

Mientras que, Bustamante (2021), en su trabajo que contiene las variantes gestión administrativa y clima organizacional, obtuvo el resultado de $Rho= 0.858$ y la significancia bilateral de $p=0.00$, lo que significa que ambas tienen muy buena correlación, dejando de lado la probabilidad nula y admitiendo la alterna; refiriendo que, cuando se trabaja una buena gestión administrativa, se podrá tener como resultado un buen clima organizacional en el centro educativo S.J. de la Salle. En tal sentido ambos autores presentan semejanza en los resultados obtenidos y resaltan la importancia de la gestión administrativa dentro de una organización.

Ahora, Soto (2019), en su trabajo aplico la estadística de Pearson, con el resultando de 0.737 , evidenciando la presencia de una correlación positiva considerable, admitiendo la probabilidad alterna y dejando de lado la nula; lo que significa que la gestión administrativa es determinante considerablemente en el control del presupuesto, en la dirección de tráfico y traslado de la municipalidad de Ambato. Por lo expuesto, es importante notar la similitud de los resultantes de la aplicación del SPSS y su correlación entre las variables, no coincidiendo en el uso del método estadístico.

Por otro lado, Sánchez (2022), en su trabajo ejecutado sobre la universidad nacional J.B. Grohmann, menciona la presencia de una correlación positiva muy elevada entre gestión administrativa y desempeño laboral, según los resultados emitidos por coeficiente de Rho de Spearman de $R=0,952$ y una significación bilateral de $p=0.00$ producto de encuestar a 208 trabajadores. Sugiriendo delinear un programa de gestión administrativa con visión de mejorar el ejercicio laboral, puesto que sea demostrado que, si se una variable aumenta, esta afectara la otra. En tal sentido ambas investigaciones se han logrado los resultados a través de estadísticos no paramétricos, aplicando ambos autores el Rho de Spearman.

Mientras que, Polanco (2022), en su trabajo desarrollado sobre la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios del CAFAE sector educativo, aplico el Rho de Spearman que dio una $rho= 0.984$ resultante de la muestra de 175 clientes

de una ugel de Breña, precisando la existencia de una relación elevadamente significativa de las variantes, admitiendo la hipótesis alterna y dejando de lado la nula. Por lo expuesto se manifiesta que los autores coincidieron en la utilización del estadístico y en el resultado positivo.

Del mismo modo, Sanchez (2022), en su trabajo que contiene las variantes gestión administrativa y en nivel de atención de un municipio Limeño, obtuvo el resultado de $Rho = 0.467$ y la significancia bilateral de $p = 0.01$ de la encuesta de 100 usuarios ediles, deduciendo que ambas tienen una positiva moderada correlación, rechazando la nula y admitiendo la alterna. Por lo expuesto, ambos autores presentan semejanza en el resultado positivo determinado por el Rho de Spearman, resaltan la magnitud de la gestión administrativa dentro del organismo privado o público.

En cuanto al objetivo específico 1: Existe una relación entre la gestión administrativa y los créditos de consumo de una empresa de servicios 2023, según lo respalda el resultante extraído mediante el Rho de Spearman, confirma la correlación positiva moderada con un $Rho = 0.573$, con un valor de significancia de 0.01 de la gestión administrativa y los créditos de consumo de la empresa de servicios estudiada 2023. Se ha considerado que la gestión de firma de convenio con bancos se relaciona e impacta directamente en los créditos de consumo de la empresa de servicios, describiendo que los bancos ofrecen montos que van de 5000 hasta 100,000 soles, tasas de intereses preferenciales que llegan al 11.5% tea, plazos de hasta los 72 meses y seguro desgravamen; mientras que la empresa de servicios ofrece montos que no exceden los 20,000 soles, tasas de intereses que van del 1.5% al 2.5% mensual, plazos hasta 48 meses y no seguro de desgravamen; siendo estos factores determinantes en la decisión y preferencia de los clientes.

Mientras, que para Morales y Morales (2014), los créditos para el consumo, son los destinados para uso personal, designado a adquirir bienes o servicios, los cuales, forman parte y se considera como elemento importante dentro de la cartera de prestaciones de un territorio Asqui (2021). Se tiene presente que los créditos de consumo en la empresa de servicios estudiada, es el producto principal que se ofrece al segmento educativo, el que se consolidara con una buena gestión administrativa.

Asimismo, Huaytalla (2019), en su hipótesis general obtuvo el resultado del valor $p < 0.05$, confirmando la presencia de correlación directa e inversa significativa de la concentración y aciertos bancarios con el límite de las tasas de Interés, el cual fue determinado por Pearson con un resultante de 0.985 de correlación, dejando de lado probabilidad nula y admitiendo la alterna, con lo que se demostró que las razones bancarias de gastos, liquidez, inversiones y morosidad están en relación directa, con respecto a las tasas de interés bancario insertado en el Perú en los periodos 2012-2017. En tal sentido se menciona que ambos investigadores han logrado obtener sus resultados a través de prácticas estadísticas no paramétricos, no coincidiendo el método estadístico.

Mientras que, Rumaja (2020), según su trabajo realizado en un sub comité que administra el fondo de asistencia y estímulo de los trabajadores de educación del Cusco, quien utilizó para determinar sus objetivos la prueba del Chi cuadrado y Tau-B de Kendall para calcular el grado de correlación de las variantes en una muestra de 36, resultando un valor $p=0$ siendo el nivel de correlación positivo alto de 0.702 del control interno y el desarrollo de colocación de prestaciones de consumo, admitiendo la hipótesis alterna del investigador. En ese sentido, se afirma que ambos autores tienen resultados similares, pero usaron diferentes estadísticas.

En cuanto al objetivo específico 2: Existe relación entre la gestión administrativa con la información de las prestaciones de una empresa de servicios 2023, conforme al resultante extraído del método estadístico Rho de Spearman, se confirma la correlación positiva moderada con un 0.410 y con el valor de significancia de 0.01 entre la gestión administrativa y la información de las prestaciones de una empresa de servicios 2023, se dejó de lado la probabilidad nula y admitió la hipótesis alterna. Por lo cual, se señala que los convenios aplican gestiones y estrategias de marketing a gran escala, que a través de las cuales informan al segmento educativo los detalles de su producto y por consiguiente captan más clientes, mientras que la empresa de servicios su gestión en el tema de la información y marketing es inferior.

Mientras que, Zevallos (2022), en su investigación realizada sobre la gestión de riesgo crediticio y el nivel de la información, obtuvo un resultante de $Rho=0.676$ y la significancia de $p=0.00$ proporcionado por el Rho de Spearman admitiendo la probabilidad alterna y dejando de lado la nula, mencionando en su conclusión un

grado de correlación positiva moderada entre las cajas ediles presentes de Chupaca, precisando que la información que se ofrece al cliente debe ser clara y precisa, oportuna y útil con la finalidad de prevenir posibles incumplimientos de pago. Por lo expuesto, se precisa que ambas investigaciones presentan similitud en sus resultados y correlación de las gestiones con la información, coincidiendo en el método estadístico aplicado.

Por otro lado, Murillo (2018), nos menciona que la competencia y la optimización en los tiempos de respuesta minimiza los riesgos o daños, motivo por el cual es necesario fortalecerlas, el colaborador debe estar preparado para proporcionar al cliente información con respuestas rápidas y efectivas sobre los productos, quejas y reclamos, procurando que el cliente no espere y se impaciente; en este sentido es imperante que la empresa plantee una gestión enfocada a la efectiva información, de ello dependerá la aceptación y rechazo de los clientes.

En cuanto al objetivo específico 3: Existe una relación entre la gestión administrativa con las etapas de las prestaciones de una empresa de servicios 2023, conforme a los resultantes extraídos del método del coeficiente Rho de Spearman, este confirma correlación baja con un 0.243 y con una significancia de 0.034 de la gestión administrativa y las etapas, admitiendo la probabilidad alterna y dejando de lado la hipótesis nula. Por lo expuesto, se manifestó que el resultado expuesto se da a razón, de que los tiempos varían en las etapas de la colocación de créditos de la empresa de servicios, según sea la línea de crédito, mientras que los convenios lo hacen a corto plazo y de forma regular, lo que es de satisfacción y preferencia del cliente.

Ahora García et al. (2020), nos comparte su aporte refiriendo que en la evaluación y resolución se contrasta la confiabilidad de la información que el cliente adjuntó en su expediente de préstamo, la cual será estudiada por el encargado de verificar y evaluar que la información es real y no fraudulenta; en este sentido las etapas de la colocación de prestaciones la evaluación depende de la información para su resolución.

Por otro lado Rumaja (2020) en su trabajo ejecutado en el sub comité que administra el fondo de asistencia y estímulo de los trabajadores de educación del Cusco, para la determinación de sus probabilidades específicas aplico la prueba Chi cuadrado y Tau-B de Kendall, para la medición del grado de correlación de las

variantes con una muestra de 36, resultando un valor $p=0$ siendo el grado de correlación entre las variantes positiva elevada de 0.639 entre las variantes control interno y etapa de evaluación de créditos a un 95% de confianza, mientras en las variantes control interno y parte de aprobación resultaron con un grado de correlación positivo alto con un valor de 0.698 un valor $p=0$ al 95% de confianza, ahora en las variantes de control interno y desembolso del créditos, resulto un nivel de correlación alto con un valor de 0.698 un valor $p=0$ al 95% de confianza.

De esta manera podemos decir que, ambos autores presentan correlación entre sus variantes de gestión y las etapas de (evaluación, aprobación y desembolso). En tal sentido los autores obtuvieron resultados similares que demuestran correlación, no coincidiendo en la estadística.

VI. CONCLUSIONES

- Primera:** Existe relación entre la gestión administrativa y la colocación de líneas de créditos de una empresa de servicios en una institución educativa, Arequipa 2023, por consiguiente, conforme a los resultados obtenidos en las encuestas y método de correlación de Rho de Spearman, confirma la correlación positiva moderada de $R=0.586$ y con el valor de significancia de $P<0.05$, admitiendo la hipótesis alterna.
- Segunda:** Existe relación entre la gestión administrativa y los créditos de consumo de una empresa de servicios, Arequipa 2023, por consiguiente, de acuerdo a lo obtenido gracias a las encuestas y el método del Rho de Spearman, confirma la correlación positiva moderada de $R=0.573$ y con el valor de significancia de $P<0.05$, admitiendo la hipótesis alterna.
- Tercera:** Existe relación entre la gestión administrativa y la información de los créditos de una empresa de servicios, Arequipa 2023, por consiguiente, de acuerdo a lo obtenido gracias a las encuestas y el método del Rho de Spearman confirma la correlación positiva moderada de $R=0.410$ y con el valor de significancia de $P<0.05$, admitiendo la hipótesis alterna.
- Cuarta:** Existe relación entre la gestión administrativa y las etapas de los créditos de consumo de una empresa de servicios, Arequipa 2023, por consiguiente, de acuerdo a lo obtenido gracias a las encuestas y por el método del Rho de Spearman, confirma la correlación baja de $R=0.243$ y con el valor de significancia de $P<0.05$, admitiendo la hipótesis alterna.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Se sugiere a la plana directiva y administrativa mejorar sus prácticas de gestión administrativa, relacionados con planificar, organizar, dirigir y controlar de forma eficaz y precisa, con el objetivo de alcanzar las metas comunes de la empresa, buscando la solidez y rentabilidad, lo cual promoverá el progreso de la gestión administrativa y de los servicios, así mismo deben considerar que el recurso humano a cargo de la atención al cliente debe estar altamente capacitado para brindar servicios confiables, con capacidad de respuesta, tangibles y empáticos, teniendo el único interés el de acrecentar la satisfacción del cliente y potencialmente la colocación de nuevas líneas de crédito.

Segundo: Se recomienda a la plana directiva y administrativa de la empresa de servicios, elaborar un plan de marketing, direccionado a la captación de nuevos clientes, aplicando estrategias como incentivos adicionales al crédito, descuentos o bonos en otras líneas de la empresa; a su vez implantar un sistema de control y validación de datos para una adecuada colocación de créditos de consumo.

Tercera: Se sugiere a la plana directiva y administrativa de la empresa de servicios, la ejecución de capacitaciones del recurso humano y la inserción de las TICs, que permitirá la trasmisión de información a las clientes y la captación de nuevos; disponer de un procedimiento de control interno que admita validar y verificar la información relacionada con los créditos, esto ayudará a reducir posibles riesgos y a tomar decisiones más acertadas en la colocación de líneas de créditos. Teniendo en consideración que la relación entre cliente y empresa están estrechamente ligadas, la persona en funciones tiene que estar obligatoriamente disponible para proporcionar información a los clientes, a fin que estos perciban que son elementales para la empresa y que pueden contar con su atención.

Cuarta: Se recomienda plana directiva y administrativa de la empresa de servicios, fortalecer la gestión de innovación tecnológica, teniendo en cuenta la evidente correlación positiva de la gestión y los procesos, lo que implica adoptar nuevas tecnologías, herramientas que puedan agilizar y mejorar

los procesos de otorgamiento de créditos, lo que aumentara la colocación; a su vez implementar un sistema de control y validación del banco de información de clientes para una adecuada resolución en la fase de evaluación de la colocación de créditos.

REFERENCIAS

- Aguirre, C., Barona, C., Davila, G. (2020). La rentabilidad como herramienta para la toma de decisiones: análisis empírico en una empresa industrial. Escuela Profesional de Contabilidad, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión, Pag. 51. Recuperado de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1396
- Al-bdareen, R. (2020). The Impact of the Administrative Empowerment on the Employees Performance Management Process. International Journal of Asian Social Science, 10(4), 193-206. Recuperado de <https://archive.aessweb.com/index.php/5007/article/view/3179/5020>
- Álvarez, W., Apaza, E. (2019). Riesgo de crédito y morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Qorilazo. Recuperado de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1255
- Ames, P., Merino, F. (2019) Reflexiones y lineamientos para una investigación ética en ciencias sociales. Recuperado de <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/181066>
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., Vásquez, M. (2022). Metodología de Investigación. Recuperado de http://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3109/1/2022_Metodologia_de_la_investigacion_El_metodo_%20ARIAS.pdf
- Arispe, C., Yangali, Y., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L., Arellano, C. (2020). La investigación científica. Primera edición. Recuperado de <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4310>
- Ariza, F., Ariza J. (2015). Información y atención al cliente. Comercio marketing. Recuperado de <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448196813.pdf>
- Asqui, M. (2021). Análisis del crédito de consumo en instituciones financieras para establecer programas educativos financieros a usuarios. FIPCAEC (Edición 25) Vol. 6, No 2. Recuperado de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/394/703>
- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación, Tercera edición ebook: 2017. Recuperado de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abu_so/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf

- Baldeon, M. (2019). Auditoria financiera y su incidencia en la gestión administrativa de las cooperativas de ahorro y crédito de Huancayo, 2017. [Tesis de maestría, universidad San Martín de Porras - Perú]. Recuperado de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5335/baldeon_pmj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Banco Interbank del Perú (2019), Recuperado de <https://interbank.pe/nosotros>
- Bancoldex (2021). Protocolo de atención al consumidor financiero - documento bancoldex. Recuperado de https://www.bancoldex.com/sites/default/files/protocolo_de_atencion_al_consumidor_financiero.pdf
- BBVA (2021). 25 años comprometidos con la transformación económica y social de Colombia. Recuperado de <https://www.bbva.com/wp-content/uploads/2021/12/TACO-LIBRO-BBVA-dic-29.pdf>
- BBVA (2023). Banco Bilbao Vizcaya Argentaria del Perú. Recuperado de <https://www.bbva.com/es/bbva-continental-una-historia-que-camina-de-la-mano-con-el-pais-2/>
- Bernal, P., Segura, L., Oblitas, R., (2021). Diseñar un manual de procedimientos de créditos y cobranzas para reducir la morosidad en la empresa darcell servicios integrados S.R.L. en la ciudad de Jaén en el periodo 2020. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México. Recuperado de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1095>
- Borges, T., García, Y., Leyva, Y., Pérez, M. (2021). Conocimientos sobre la aplicación de los principios de la Bioética en Licenciados en Enfermería. Edumecentro articulo original. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742021000300237
- Bresani, C., Burns, A., Escalante, P., Medroa, G. (2018) Matemática financiera: teoría y ejercicios. Recuperado de <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/5910/Matematica%20financiera.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bueno, R. (2018). Elementos Básicos de administración, primera edición pág. 150-160. Recuperado de https://dgep.uas.edu.mx/librosdigitales/6to_SEMESTRE/elementos_basicos_de_administracion.pdf

- Bustamante, M. (2021). Relación entre la gestión administrativa y el clima organizacional de la unidad educativa particular San José "La Salle" Latacunga, 2021. [Tesis de maestría, universidad Internacional de Ecuador]. Recuperado de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4540/1/T-UIDE-1385.pdf>
- Cáceres, C. (2019). Indicadores de gestión financiera y su incidencia en la toma de decisiones del área de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Indígena SAC. Ltda., de la ciudad de Ambato. [Tesis de maestría, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. Repositorio institucional de la Universidad Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Recuperado de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/11267>
- Caluña, N. (2022). Factores que inciden en la colocación de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, agencia Pujili periodo 2018-2021, 2022. [Tesis de maestría, universidad Técnica de Cotopaxi Latacunga - Ecuador]. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18282/1/T3206e.pdf>
- Camino, S. (2020). Modelo de Gestión Administrativa para el Departamento Financiero de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador. (Tesis de grado de maestría, Universidad Tecnológica Israel, Quito - Ecuador). Recuperado de <https://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/2597/1/UISRAEL-EC-MASTER-ADMP-378.242-2020-036.pdf>
- Cano, C (2017). La administración y el proceso administrativo, Pag. 73. Recuperado de <https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>
- Cárdenas, J. (2018). Investigación cuantitativa. Programa de Posgrado en Desarrollo Sostenible y Desigualdades Sociales en la Región Andina. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/337826972_Investigacion_cuantitativa
- Carrillo, R. (2021). Gestión empresarial y su incidencia en la calidad de servicio de las compañías de transporte escolar en la provincia de Santa Elena, año 2019. (Tesis de grado de maestría, Universidad estatal península de Santa Elena). Recuperado de <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/6602>
- Cecchetti, S., Schoenholtz, K. (2019). Improving U.S. Monetary Policy Communications include a number of current FOMC members. May. Recuperado de https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKewjBsMTgrJ7_AhWSu5UCHfUzBwgQFnoECAsQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.chicagofed.org%2F~%2Fmedia%2Fothers%2Fevents%2F2019%2Fmonetary-

policy-conference%2Fcommunications-cecchetti-schoenholtz-pdf.pdf&usg=AOvVaw2XxDHyTT3z6a6aJvCPbwKg

Chávez, G. J., Maza Iñiguez, J. V., y Chávez Acosta, H. (2018). Diagnóstico situacional para el mejoramiento de habilidades financieras y de inversión en pequeños territorios del Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(4), 285-290. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000400285

Del Castillo, D., Rodríguez T. (2018). La ética de la investigación científica y su inclusión en las ciencias de la salud. Policlínico “Mártires 8 de Abril”, Quemado de Güines, Villa Clara - Cuba. Recuperado de <https://revactamedicacentro.sld.cu/index.php/amc/article/view/880/1157#:~:tex>

Díaz, M., Alarcón, R. y Saborido, J. (2020). Potencial humano, innovación y desarrollo en la planificación estratégica de la educación superior cubana 2012 – 2020. *Revista Cubana de Educación Superior*, 39(3). Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v39n3/0257-4314-rces-39-03-e1.pdf>

Duarte, M. (2022). La cultura china según el concepto de comunicación. Universidad de Sun Yat-sen (China), artículo original. Recuperado de <https://revistas.uandina.edu.pe/index.php/integracion/article/view/618/252>

ESAN (2019). Conexión esan como hacer un correcto análisis de puesto. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-hacer-un-correcto-analisis-de-puesto>

Ferrell, O. C., Hirt, G. A., & Ferrell, L. (2016). *Business Foundations A Changing World*. Tenth edition Published McGraw-Hill Education. Recuperado de <https://pcc.palau.edu/wp-content/uploads/2013/07/BU110-Business-Foundation-A-Changing-World.pdf>

Flores, J., Neyra, Lidia. (2022). Valores e integridad académica en los procesos de investigación científica. Artículo de reflexión Pag [129-143]. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/pdf/rfer/v24n24/v24n24_a08.pdf

Gallardo, E. (2017). Metodología de la investigación. Recuperado de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf

Garbino, A., Pungitore, J. (2020). El concepto de organización, revisitando la obra de algunos autores clásicos. *Revista Dialnet*. Recuperado de

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7559109>

- García, J., Cazallo, Ana., Barragán, C., Mercado, M. Olarte, L., Meza, V. (2019). Indicadores de Eficacia y Eficiencia en la gestión de procura de materiales en empresas del sector construcción del Departamento del Atlántico, Colombia. *Revista espacios*. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a19v40n22/19402216.html>
- García, W., Valenzuela, B., Gámez, L. Castillo, B. (2020) Gestión de Crédito del Programa de crédito impulsado por el ForoMiraflor en el Área de Miraflor Moropotente del municipio de Estelí, revista Científica de FAREM-Estelí. Recuperado de <https://www.lamjol.info/index.php/FAREM/article/view/10611/12316>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de Gestión de Administrativa para el desarrollo empresarial del hotel barros in Quevedo. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032
- Gutiérrez, E., Vladimirovna, O. (2016). Estadística diferencial 1 para ingenierías y ciencias. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=3hYhDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Guti%C3%A9rrez+\(2016\).+estadistica+inferencia&ots=nlsj29Ylwc&sig=QuHYtOtOrgZur4nJ4Z5XYbbsRWE#v=onepage&q=Guti%C3%A9rrez%20\(2016\).%20estadistica%20inferencia&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=3hYhDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Guti%C3%A9rrez+(2016).+estadistica+inferencia&ots=nlsj29Ylwc&sig=QuHYtOtOrgZur4nJ4Z5XYbbsRWE#v=onepage&q=Guti%C3%A9rrez%20(2016).%20estadistica%20inferencia&f=false)
- Hameed, A. A., & Anwar, K. (2018). Analyzing the Relationship between Intellectual Capital and Organizational Performance: A Study of Selected Private Banks in Kurdistan. En *International Journal of Social Sciences & Educational Studies* (Vol. 4, Número 4, pp. 39-52). Recuperado de <https://ijsses.tiu.edu.iq/wp-content/uploads/2018/02/Analyzing-the-Relationship-between>
- Hammoud, J., Bizri, R. M., & El Baba, I. (2018). The Impact of E-Banking Service Quality on Customer Satisfaction: Evidence From the Lebanese Banking Sector. *SAGE Open*, 8(3). Recuperado de <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/2158244018790633>
- Hasan, N., Rana, R. U., Chowdhury, S., Dola, A. J., & Rony, M. K. K. (2021). Ethical Considerations In Research. *Journal of Nursing Research, Patient Safety and Practise*, 1(1). Recuperado de <http://journal.hmjournals.com/index.php/JNRPSP/article/view/93/1903>

- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, M. del P. (2014). Metodología de la investigación (6ta ed.). México D.F.: Mcgraw Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V. Recuperado de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Hernández- Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGraw-Hill Education Naquira. Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Heath, J., Acosta, J. (2019). Reflexiones y perspectivas a 25 años de la autonomía del Banco de México. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/601/60171801003/html/>
- Hou, Y., Ma, X., Mei, G., Wang, N., & Xu, W. (2019). Erratum: A trial of student self-sponsored peer-to-peer lending based on credit evaluation using big data analysis (Computational Intelligence and Neuroscience (2019) 2019 (9898251) DOI: 10.1155/2019/9898251). *Computational Intelligence and Neuroscience*, 2019. Recuperado de <https://www.hindawi.com/journals/cin/2019/9898251/>
- Huaytalla, J. (2019). Relación entre los márgenes de tasas de interés y la concentración bancaria en el Perú: 2012-2017 [Tesis de maestría, universidad nacional del Callao]. Recuperado de <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/4412>
- Juárez, L., Tobón, S. (2018). Análisis de los elementos implícitos en la validación de contenido de un instrumento de investigación. *Revista Espacios*, 39 (53). <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.html#dos>
- Koepsell, D., Ruiz de Chávez, M. (2015). Ética de la Investigación, Integridad Científica. Recuperado de https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2015/10/Etica_de_la_Investigacion_e_Integridad_Cientificarustica-D.pdf
- Leal, A., Aranguiz, M., Gallegos, J. (2018). Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 26(1), 181-207. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/909/90953767010/html/>
- Mendoza, A. (2018). La gestión administrativa y su incidencia en la innovación de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta – Ecuador. [Tesis de Doctorado, universidad nacional de San Marcos - Perú]. Recuperado de

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7762/Mendoza_ba.pdf?sequence=3&isAllowed=y

- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. Obtenido de Revista Científica Dominio de las Ciencias, 206-240. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>
- Monserate, G. (2022) Innovación tecnológica y los créditos en una cooperativa de ahorro y crédito, Quevedo 2022. [Tesis de Maestría, universidad Cesar Vallejo - Perú]. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100687/Monserate_RGS%20-%20SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Morales, J., Morales, A. (2014). Créditos y cobranzas, economía digital, primera edición ebook México. Recuperado de https://books.google.com.pe/books/about/Cr%C3%A9dito_y_Cobranza.html?id=gtXhBAAQBAJ&redir_esc=y
- Morales, N., Sequeira, T., Prendas, T., Zuñiga, K. (2016). Escala Likert una herramienta económica, Admón. y Gestión en Recursos Humanos. Universidad Técnica Nacional. Alajuela - Costa Rica. Recuperado de https://www.academia.edu/30246173/ESCALA_DE_LIKERT_UNA_HERRAMIENTA_A_ECON%C3%93MICA_Contentido
- Moura, G., Vílchez, R. (2022). Propuesta de mejora del proceso de generación de préstamos en Crédito y Bazar del Sub CAFAE SE Iquitos, 2022. [Tesis de maestría, universidad Tarapacá - Perú]. Recuperado de https://repositorio.epneumann.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12892/470/TRABAJO_DE_INV_MTI_MOURA_VILCHEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Muhammad, I., Robert, S., & Qingyu, Z. (2020). Prioritizing and overcoming barriers to integrated management system (IMS) implementation using AHP and GTOPSIS. Journal of Cleaner Production, 254. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.120121>
- Murillo, L. (2018) Fundamentos de Servicio al Cliente, Fundación Universitaria del Área Andina. 2018. Recuperado de <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/3523/93%20FUNDAMENTOS%20DE%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Nava, R., Pirela, X., Alvarado, Y. (2020). Componentes fundamentales de la planificación estratégica. Impacto científico revista arbitrada venezolana del núcleo luz-costa oriental del lago Universidad del Zulia. Recupera de file:///C:/Users/wparedes/Downloads/32864-Texto%20del%20art%C3%ADculo-54048-1-10-20200705.pdf
- Okpala, K. E., Osanebi, C., Ademola, I. (2019). The impact of credit management strategies on liquidity and profitability. Journal of Behavioural studies, Vol 1., Issue 1, pp1-16. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/333867498_The_Impact_of_Credit_Management_Strategies_on_Liquidity_and_Profitability
- Paredes, V. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas. [Tesis de maestría - Universidad Técnica de Ambato, Ambato - Ecuador]. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31522>
- Perdiguero, M. (2022). Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos, segunda edición. Recuperado de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=UPWbEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT7&dq=recursos+humanos+-+puesto+de+trabajo&ots=871y7fHIqT&sig=YX6ZA4VK2t5JJ2fLqLLi8fAQJw#v=onepage&q&f=false>
- Pierre, M. (2020). El crédito al consumo: sus determinantes estructurales y su lugar en la gestión estatal de la fuerza de trabajo, El trimestre económico, vol. LXXXVII(3), núm. 347, 2020, Julio-Septiembre, pp. 703-730 Fondo de Cultura Económica. Recuperado de <https://www.eltrimestreeconomico.com.mx/index.php/te/article/view/999/1199>
- Polanco, E.K. (2022). Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el Cafae Sector Educación, 2021. [Tesis de maestría universidad privada del Norte]. Recuperado de https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31375/Polanco%20Rodriguez%2C%20Evelyn%20Katherine_PDF_TOTAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S. (2013). Comportamiento Organizacional – decima quinta edición. Recuperado de https://www.pucesa.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/2_Comportamiento_Organizacional_13_edicion.pdf

- Rodríguez, M. (2019). Análisis de la gestión de créditos otorgados a los estudiantes de la universidad de la Guajira. [Tesis de maestría, universidad de Guajira Colombia]. Recuperado de <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/383/-MARIA%20EUGENIA%20RODRIGUEZ%20RIVERA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rosales, E. (2020). Tasas de Interés Bancario para Micro y Pequeñas Empresas, (MYPES) Perú, 2015 – 2018. Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/18937/15879>
- Rumaja, J. (2020). Control Interno y el Proceso de Otorgamiento de Créditos en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, Período 2019. [Tesis de maestría, universidad andina del Cusco – Perú]. Recuperado de https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/5359/Jill_Tesis_maestro_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Saavedra, J. (2019). La gestión administrativa institucional y la calidad del servicio de la oficina de administración de la universidad nacional Federico Villarreal, 2018. [Tesis de maestría, universidad peruana de Las Américas - Perú]. Recuperado de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/773/TESIS%20MAESTRIA%20SAAVEDRA%20LOPEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salazar, C., Del Castillo, S. (2018). Fundamentos básicos de estadística, primera edición. Recuperado de https://www.academia.edu/40595228/Fundamentos_B%C3%A1sicos_de_Estad%C3%ADstica_Libro
- Sánchez, A. (2022). Gestión administrativa y su relación con el desempeño laboral en la universidad nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna – 2020. [Tesis de maestría, universidad nacional Jorge Basadre Grohmann Tacna – Perú]. Recuperado de http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4474/377_2022_sanchez_santos_ad_espg_maestria_en_gerencia_publica.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, D. (2022). Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios de la municipalidad distrital san juan de Cutervo. [Tesis de maestría, universidad San Martín de Porres de Perú]. Recuperado de

<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/10351>

- Santamaria, E., López, S. (2019). Beneficio social de la actividad turística en Ecuador. Revista Venezolana de Gerencia. Recuperado de redalyc.org/journal/290/29059356007/29059356007.pdf
- SBS (2019). Créditos de consumo puerta de entrada al sistema financiero, boletín semanal. Recuperado de <https://www.sbs.gob.pe/boletin/detalleboletin/idbulletin/61?title=Cr%C3%A9ditos>
- Sijtsma, K., & Pfadt, J. M. (2021). Part II: On the Use, the Misuse, and the Very Limited Usefulness of Cronbach's Alpha: Discussing Lower Bounds and Correlated Errors. Psychometrika, 86(4), 843-860. Recuperado de <https://link.springer.com/article/10.1007/s11336-021-09789-8>
- Sotelo, J. (2022) Gestión de innovación tecnológica y otorgamiento de créditos en un CAFAE de Lima, 2021. [Tesis de maestría, universidad Cesar Vallejo Perú]. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87672/Sotelo_MJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Soto, M. (2019). La gestión administrativa y el control presupuestario de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, Ambato – Ecuador, 2019). [Tesis de maestría, universidad técnica el Ampato]. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30032/1/044%20GMC.pdf>
- SUB-CAFAE SE Arequipa (2023). Recuperado de <https://subcafae-edu.com.pe/>
- SUB-CAFAE SE Chiclayo Lambayeque (2020). Recuperado de <https://subcafaesechiclayolambayeque.com.pe/>
- Toscano, H., Viteri, P., Estupinan, D., Cuenca, J. (2019). Guía de administración general. Pag 39, 53,55, 63,73. Primera edición. Recuperado de <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/476/3/GUIA%20DE%20ADMINISTRACION---para-Estudiantes.pdf>
- Trashlieva, V., Radeva, T., Trashlieva, M. S., & Radeva, T. (2018). Administrative process modeling: an introduction in administrative services and procedures Power Systems Modelling and Optimization View project Management and Administration View. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/323880758_Administrative_process_modeling_an_introduction_in_administrative_services_and_procedures

- Valerio, M. (2022). Gestión de la deuda: propuesta de una estrategia de colocación de mediano plazo de optimización de costo – riesgo para la deuda del gobierno central de Costa Rica 2022-2027. [Tesis de maestría, universidad nacional de Costa Rica]. Recuperado de <https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/24455/TFG%20Marco%20Valerio%20Berrocal%2c%20Gestion%20de%20deuda.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Varela, R., Lázaro, R. (2016). Inversión extranjera directa y tasa de interés en México: un análisis dinámico. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/859/85944887005.pdf>
- Villalón, E. (2018). Planeación estratégica en la escuela. *Revista Vinculando*. Recuperado de <https://vinculando.org/educacion/planeacion-estrategica-en-la-escuela.html>
- Yuquilema, M., Ilvis, J, Quishpi, V. (2018). Plan estratégico institucional para el mejoramiento administrativo, técnico y pedagógico de las unidades educativas. Recuperado de <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/219/1/PLAN%20ESTRATEGICO%20EDUCACION%20INTERCULTURAL%20BILINGUEB.pdf>
- Zevallos, J. (2022). Gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en las cajas municipales de la provincia de Chupaca - 2020. [Tesis de maestría, universidad Continental - Perú]. Recuperado de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11733/2/IV_PG_MBA_TE_Zevallos_Toribio_2022.pdf

ANEXOS

Anexo1:

A. Matriz de consistencia

Gestión administrativa y la colocación de líneas de créditos de una empresa de servicios en una institución educativa, Arequipa 2023							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y la colocación de líneas de créditos de una empresa de servicios en una institución educativa, Arequipa 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y los créditos de consumo de una empresa de servicios, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y la información de las prestaciones de una empresa de servicios, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y las etapas de las prestaciones de una empresa de servicios, 2023?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre gestión administrativa y la colocación de líneas de una empresa de servicios en una institución educativa, Arequipa 2023.</p> <p>Objetivos específicos Establecer la relación entre gestión administrativa y los créditos de una empresa de servicios, 2023. Establecer la relación entre gestión administrativa y la información de las prestaciones de una empresa de servicios, 2023. Establecer la relación entre gestión administrativa y las etapas de las prestaciones de una empresa de servicios, 2023.</p>	<p>Hipótesis General Existe la relación entre gestión administrativa y la colocación de líneas de créditos de una empresa de servicios en una institución educativa, Arequipa 2023.</p> <p>Hipótesis específicas Existe la relación entre gestión administrativa y los créditos de consumo de una empresa de servicios. Existe la relación entre gestión administrativa y la información de las de una empresa de servicios. Existe la relación entre gestión administrativa y las etapas de las prestaciones de una empresa de servicios</p>	Variable 1: Gestión administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
			Planificación	- Beneficio. - Análisis situacional - Riesgo - Ejecución del plan	Del 1 al 5	siempre=5	Alto 57 - 75
			Organización	- Establecimiento de los puestos - Líneas de autoridad y comunicación - Planes de capacitación y formación	Del 6 - 10	casi siempre=4 a veces=4	Medio 36 - 56
			Dirección	- Ejecución de actividades - Tareas de orientación	Del 11 al 12	casi nunca=2	Bajo
			Control	- Tareas de supervisión - Control de desempeño	Del 13 al 15	nunca=1	15 - 35
			Variable 2: Colocación de las líneas de créditos				
			Créditos de consumo	- Tipos de crédito - Plazos de pago - Taza de interés - Rentabilidad	Del 1 al 5	siempre=5 casi siempre=4	Alto 57 - 75 Medio
			Información	- De los servicios - De los procesos - De los canales atención	Del 6 - 10	a veces=4 casi nunca=2	36 - 56 Bajo
			Etapas	- Atención - Recepción - Evaluación - Desembolso	Del 11 - 15	nunca=1	15 - 35
Tipo de diseño de investigación		Población y muestra	Instrumentos		Método de análisis		
<p>Enfoque: Cuantitativo. Tipo: Explicativa. Nivel: Correlacional. Diseño: No Experimental. Corte: Transversal.</p>		<p>Población: Trabajadores nombrados y contratados de una institución educativa de Arequipa (76 trabajadores). Muestra: Censal</p>	<p>Variable 1: Gestión administrativa Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Variable 2: Colocación de líneas de créditos Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>		<p>Análisis: descriptivo inferencial</p>		

Anexo 2:

B. Matriz de operacionalización de variables

Variable 1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición y valores	Nivel y rango
Gestión administrativa	Toscano et al. (2019), la gestión administrativa consiste en un flujo constante e interrelación de acciones de planificación, organización, dirección y control, creadas a lograr el objetivo común, los procesos de gestión son las herramientas que utiliza una organización para lograr sus metas y satisfacer necesidades sociales favorables.	La variable de gestión administrativa se operacionalizará mediante un cuestionario que consta de 15 preguntas, la misma que serán medidas por 3 dimensiones teniendo en cuenta la escala de Likert ordinal.	D1: Planificación	- Beneficio. - Analizar de la situación - Riesgo - Ejecución del plan	Del 1 al 5	siempre =5	Alto 57 - 75
			D2: Organización	- Establecimiento de los puestos - Líneas de autoridad y comunicación - Planes de capacitación y formación	Del 6 al 10	casi siempre=4	Medio 36 - 56
			D3: Dirección	- Ejecución de actividades - Tareas de orientación	Del 11 al 12	a veces=4	Bajo
			D4: Control	- Tareas de supervisión - Control de desempeño	Del 13 al 15	nunca=1	15 - 35

Nota: Teoría de (Toscano et al., 2019), adaptado por (Paredes, 2023)

Variable 2	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición y valores	Nivel y rango
Colocación de líneas de créditos	García et al. (2020) el objetivo de una organización dedicada a la colocación de créditos es pretender apoyar a mejorar la calidad de vida de sus clientes y obtener beneficio económico, para lo cual plantea que en este proceso de prestaciones es necesario cumplir con las siguientes etapas: promoción, solicitud, evaluación, desembolso y seguimiento; el cumplir con las fases establecidas en un proceso de prestación se garantizara el óptimo funcionamiento en la concesión y recuperación.	La variable de colocación de líneas de créditos se operacionalizará mediante un cuestionario que consta de 15 preguntas, la misma que serán medidas por 3 dimensiones teniendo en cuenta la escala de Likert ordinal	D1: Créditos de consumo D2: Información D3: Etapas	- Tipos de crédito - Plazos de pago - Rentabilidad - Información de los servicios - Información de los procesos - Información de los canales atención - Atención - Recepción - Evaluación - Desembolso	Del 1 al 5 Del 6 al 10 Del 11 al 15	siempre =5 casi siempre=4 a veces=4 casi nunca=2 nunca=1	Alto 57 - 75 Medio 36 - 56 Bajo 15 - 35

Nota: Teoría de (García et al., 2020), adaptado por (Paredes, 2023)

Anexo 3:

Señora: Antony Vladimir Chahuara Ccari

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría en administración y negocios (MBA) de la Universidad César Vallejo, en la sede Los Olivos, promoción 2023, aula I, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión administrativa y la colocación de líneas de créditos de una empresa de servicios en una institución educativa, Arequipa 2023; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Wilson Arturo Paredes Suclla

29612632

Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Antony Vladimir Chahuara Ccari
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Clínicas, Instituciones Educativas, Universidad
Institución donde labora:	Universidad Nacional de la Amazonia
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario Likert
Autor (a):	Wilson Arturo Paredes Suclla
Objetivo:	Validar el cuestionario
Administración:	76 trabajadores docentes y administrativos
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	I.E. Manuel Muñoz Najar
Dimensiones:	Variable independiente: planificación, organización, dirección y control Variable dependiente: créditos de consumo, información y etapas
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach
Escala:	Cuestionario
Niveles o rango:	Alto, medio y bajo
Cantidad de ítems:	30
Tiempo de aplicación:	10 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario acerca de las dimensiones de la Gestión Administrativa elaborado por Wilson Arturo Paredes Suclla en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores y califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
-----------	--------------	-----------

<p>CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p>COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p>RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión Administrativa

Definición de la variable:

La gestión administrativa, consiste en un flujo constante e interrelación de acciones de planificación, organización, dirección y control, creadas a lograr el objetivo común, los procesos de gestión son las herramientas que utiliza una organización para lograr sus metas y satisfacer necesidades sociales favorables Toscano et al. (2019).

Dimensión 1: Planificación

Definición de la dimensión:

Según, Toscano et al. (2019), la planificación es importante e imprescindible en una organización, en ella se determina el camino a seguir y el fin que se quiere obtener, la no aplicación de esta parte de la gestión administrativa expondrá a riesgos y pérdida de recursos a la empresa.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Beneficio	1. Frecuentemente existe beneficios con la gestión administrativa que realiza los SUBCAFAE(S) – SE	4	4	4	
	2. Considera que existen ventajas y desventajas de los convenios que tiene los SUBCAFAE(S) – SE con otras instituciones	4	4	4	
Análisis situacional	3. Frecuentemente cuando realiza una prestación analiza la situación económica y régimen de los SUBCAFAE(S) – SE	4	4	4	
Riesgo	4. Considera que existe algún riesgo en la prestación de servicios que brinda SUBCAFAE(S)-SE	4	4	4	
Ejecución del plan	5. Generalmente los SUBCAFAE(S) - SE presenta una correcta ejecución de plan en la prestación de servicios	4	4	4	

Dimensión 2: Organización

Definición de la dimensión:

Según, Toscano et al. (2019), es la técnica de organizar, implantando y clasificando los trabajos para luego agruparlos por tareas comunes, teniendo en cuenta los recursos y fines organizacionales.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Establecimiento de los puestos	6. Considera que los SUBCAFAE(S) - SE presentan adecuados establecimientos de puestos	4	4	4	
	7. Generalmente las unidades de negocio de los SUBCAFAE(S) - SE se encargan a personal idóneo	4	4	4	
Líneas de autoridad y comunicación	8. Considera que los SUBCAFAE (S) - SE cumple con las líneas de autoridad y comunicación	4	4	4	
Planes de capacitación y formación	9. Considera que los procesos de los planes de capacitación y formación son efectivos en los SUBCAFAE(S) - SE	4	4	4	
	10. Considera que existe una mejora en la calidad de productos y/o servicios en los SUBCAFAE(S) - SE	4	4	4	

Dimensión 3: Dirección

Definición de la dimensión:

Según, Toscano et al. (2019), la dirección implica una variedad de roles desempeñados por los gerentes, enmarcados en la ejecución de actividades o acciones administrativas siendo responsable de: dirigir y ejecutar planes de la organización, motivación, conducción del trabajo de los subordinados, comunicación y supervisión.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ejecución de actividades establecidas	11. Considera que los SUBCAFAE(S) - SE realizan una buena ejecución de sus	4	4	4	

	actividades establecidas				
Tareas de orientación	12. Considera que se cumple con las tareas brindadas en la orientación y supervisión al personal de los SUBCAFAE(S) - SE	4	4	4	

Dimensión 4: Control

Definición de la dimensión:

Según, Toscano et al. (2019), el control consiste en vigilar todos los niveles de la organización, utilizando mecanismos para estimar la labor de la planeación, organización y dirección, se aplica en todas las acciones y en los colaboradores que ejecutan planes en todas sus fases; ayuda a los ejecutivos a medir resultados, establecer medidas correctivas, detectar desviaciones, limitar acciones y proporcionar información para toma de decisiones.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tareas de supervisión	13. Frecuentemente la administración realiza un seguimiento en el desempeño de los colaboradores de los SUBCAFAE(S) – SE	4	4	4	
Control de desempeño	14. Frecuentemente la administración realiza las medidas correctivas por incumplimiento de funciones de los colaboradores de los SUBCAFAE(S) - SE	4	4	4	
	15. Generalmente el cliente que no cumplan con el pago de su obligación es reportado a Infocorp	4	4	4	



Mg. Antony Vladimir Chahuara Ccari
DNI: 46397782
Especialidad Administración de Negocios

Instrumento que mide la variable 02: Colocación de créditos

Definición de la variable:

Para, García et al. (2020), el objetivo de una organización dedicada a la colocación de créditos es pretender apoyar al nivel de vida de sus clientes y obtener beneficio económico, para lo cual plantea que en este proceso de prestaciones es necesario cumplir con las siguientes etapas: promoción, solicitud, evaluación, desembolso y seguimiento; el cumplir con las fases establecidas en un proceso de prestación se garantizara el óptimo funcionamiento en la concesión y recuperación.

Dimensión 1: Créditos de consumo

Definición de la dimensión:

Según, García et al. (2020), son los préstamos concedidos a personas naturales para financiar gastos no relacionados con actividades productivas, como la compra de bienes y servicios de consumo, mediante el pago de cuotas periódicas.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tipos de crédito	16. Frecuentemente los clientes encuentran en los SUBCAFAE(S) - SE los tipos de crédito que requieren	4	4	4	
Plazos de pago	17. Generalmente existe riesgo en los plazos de pago que puedan afectar a la rentabilidad de SUBCAFAE(S)-SE	4	4	4	
Rentabilidad	18. Considera que es posible lograr una rentabilidad sostenible a largo plazo sin importar los impactos sociales en SUBCAFAE(S)-SE	4	4	4	
Tasa de interés	19. Generalmente cree que existe una tasa de interés justa y razonable para los clientes de los SUBCAFAE(S) - SE	4	4	4	
	20. Frecuentemente los intereses aplicados en los	4	4	4	

	SUBCAFAE(S) - SE están de acuerdo al mercado				
--	--	--	--	--	--

Dimensión 2: Información

Definición de la dimensión:

Según, García et al. (2020), es importante y necesaria para una empresa de servicios, se emplea para promocionar e informar a los clientes sobre los productos que ofrece, requisitos, procedimientos, y sobre todo, es elemental e imprescindible para un buen análisis y evaluación.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
De los servicios	21. Considera que los SUBCAFAE(S) -SE brinda una correcta información de los servicios para la colocación de los créditos	4	4	4	
	22. Considera que clientes conocen si las líneas de crédito de los SUBCAFAE(S) - SE tienen desgravamen	4	4	4	
De los procesos	23. Frecuentemente los clientes de SUBCAFAE(S)-SE reciben la información adecuada de los procesos en la colocación de créditos	4	4	4	
De los canales de atención.	24. Frecuentemente los clientes de SUBCAFAE(S)-SE reciben información adecuada de los canales de atención en la colocación de créditos	4	4	4	
	25. Considera que los clientes reciben información sobre promociones y ofertas de los SUBCAFAE(S) - SE en instituciones afines como las Ugel(s)	4	4	4	

Dimensión 3: Etapas

Definición de la dimensión:

Según, García et al. (2020), en la colocación de la prestación es necesario cumplir con las siguientes etapas: promoción, solicitud, evaluación, desembolso y seguimiento; el cumplir con las etapas establecidas en un proceso de prestación garantizara el óptimo funcionamiento de una organización.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención	26. Generalmente los SUBCAFAE(S)-SE cumple con el tiempo estimado para atención de las solicitudes en la colocación de créditos	4	4	4	
Recepción	27. Considera que los SUBCAFAE(S) - SE cumplen con los tiempos de recepción de documentación para la colocación de créditos	4	4	4	
Evaluación	28. Frecuentemente los SUBCAFAE(S) - SE cumplen con tiempos estimados para la evaluación de la colocación de créditos	4	4	4	
Desembolso	29. Considera que los SUBCAFAE(S) - SE cumplen con el tiempo estimado para el desembolso de sus préstamos	4	4	4	
	30. Frecuentemente los convenios que tienen los SUBCAFAE(S) - SE cumplen con sus desembolsos en el tiempo establecido	4	4	4	



Mg. Antony Vladimir Chahuara Ccari
DNI: 46397782
Especialidad Administración de Negocios

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTO NRO. 2

Señora: Martha Elena Huanca Apaza

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría en administración y negocios (MBA) de la Universidad César Vallejo, en la sede Los Olivos, promoción 2023, aula I, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión administrativa y la colocación de líneas de créditos de una empresa de servicios en una institución educativa, Arequipa 2023; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Wilson Arturo Paredes Suclla

29612632

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Martha Elena Huanca Apaza
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Nivel secundario
Institución donde labora:	I.E. Arequipa
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario Likert
Autor (a):	Wilson Arturo Paredes Suclla
Objetivo:	Validar el cuestionario
Administración:	76 trabajadores docentes y administrativos
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	I.E. Manuel Muñoz Najar
Dimensiones:	Variable independiente: planificación, organización, dirección y control Variable dependiente: créditos de consumo, información y etapas
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach
Escala:	Cuestionario
Niveles o rango:	Alto, medio y bajo
Cantidad de ítems:	30
Tiempo de aplicación:	10 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario acerca de las dimensiones de la Gestión Administrativa elaborado por Wilson Arturo Paredes Suclla en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores y califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<p>CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p>COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p>RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión Administrativa

Definición de la variable:

La gestión administrativa, consiste en un flujo constante e interrelación de acciones de planificación, organización, dirección y control, creadas a lograr el objetivo común, los procesos de gestión son las herramientas que utiliza una organización para lograr sus metas y satisfacer necesidades sociales favorables Toscano et al. (2019).

Dimensión 1: Planificación

Definición de la dimensión:

Según, Toscano et al. (2019), la planificación es importante e imprescindible en una organización, en ella se determina el camino a seguir y el fin que se quiere obtener, la no aplicación de esta parte de la gestión administrativa expondrá a riesgos y pérdida de recursos a la empresa.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Beneficio	1. Frecuentemente existe beneficios con la gestión administrativa que realiza los SUBCAFAE(S) – SE	4	4	4	
	2. Considera que existen ventajas y desventajas de los convenios que tiene los SUBCAFAE(S) – SE con otras instituciones	4	4	4	
Análisis situacional	3. Frecuentemente cuando realiza una prestación analiza la situación económica y régimen de los SUBCAFAE(S) – SE	4	4	4	
Riesgo	4. Considera que existe algún riesgo en la prestación de servicios que brinda SUBCAFAE(S)-SE	4	4	4	
Ejecución del plan	5. Generalmente los SUBCAFAE(S) - SE presenta una correcta ejecución de plan en la prestación de servicios	4	4	4	

Dimensión 2: Organización

Definición de la dimensión:

Según, Toscano et al. (2019), es la técnica de organizar, implantando y clasificando los trabajos para luego agruparlos por tareas comunes, teniendo en cuenta los recursos y fines organizacionales.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Establecimiento de los puestos	6. Considera que los SUBCAFAE(S) - SE presentan adecuados establecimientos de puestos	4	4	4	
	7. Generalmente las unidades de negocio de los SUBCAFAE(S) - SE se encargan a personal idóneo	4	4	4	
Líneas de autoridad y comunicación	8. Considera que los SUBCAFAE (S) - SE cumple con las líneas de autoridad y comunicación	4	4	4	
Planes de capacitación y formación	9. Considera que los procesos de los planes de capacitación y formación son efectivos en los SUBCAFAE(S) - SE	4	4	4	
	10. Considera que existe una mejora en la calidad de productos y/o servicios en los SUBCAFAE(S) - SE	4	4	4	

Dimensión 3: Dirección

Definición de la dimensión:

Según, Toscano et al. (2019), la dirección implica una variedad de roles desempeñados por los gerentes, enmarcados en la ejecución de actividades o acciones administrativas siendo responsable de: dirigir y ejecutar planes de la organización, motivación, conducción del trabajo de los subordinados, comunicación y supervisión.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ejecución de actividades establecidas	11. Considera que los SUBCAFAE(S) - SE realizan una buena ejecución de sus	4	4	4	

	actividades establecidas				
Tareas de orientación	12. Considera que se cumple con las tareas brindadas en la orientación y supervisión al personal de los SUBCAFAE(S) - SE	4	4	4	

Dimensión 4: Control

Definición de la dimensión:

Según, Toscano et al. (2019), el control consiste en vigilar todos los niveles de la organización, utilizando mecanismos para estimar la labor de la planeación, organización y dirección, se aplica en todas las acciones y en los colaboradores que ejecutan planes en todas sus fases; ayuda a los ejecutivos a medir resultados, establecer medidas correctivas, detectar desviaciones, limitar acciones y proporcionar información para toma de decisiones.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tareas de supervisión	13. Frecuentemente la administración realiza un seguimiento en el desempeño de los colaboradores de los SUBCAFAE(S) – SE	4	4	4	
Control de desempeño	14. Frecuentemente la administración realiza las medidas correctivas por incumplimiento de funciones de los colaboradores de los SUBCAFAE(S) - SE	4	4	4	
	15. Generalmente el cliente que no cumplan con el pago de su obligación es reportado a Infocorp	4	4	4	



Mg. Martha Elena Huanca Apaza

DNI 29575860

Instrumento que mide la variable 02: Colocación de créditos

Definición de la variable:

Para, García et al. (2020), el objetivo de una organización dedicada a la colocación de créditos es pretender apoyar al nivel de vida de sus clientes y obtener beneficio económico, para lo cual plantea que en este proceso de prestaciones es necesario cumplir con las siguientes etapas: promoción, solicitud, evaluación, desembolso y seguimiento; el cumplir con las fases establecidas en un proceso de prestación se garantizara el óptimo funcionamiento en la concesión y recuperación.

Dimensión 1: Créditos de consumo

Definición de la dimensión:

Según, García et al. (2020), son los préstamos concedidos a personas naturales para financiar gastos no relacionados con actividades productivas, como la compra de bienes y servicios de consumo, mediante el pago de cuotas periódicas.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tipos de crédito	16. Frecuentemente los clientes encuentran en los SUBCAFAE(S) - SE los tipos de crédito que requieren	4	4	4	
Plazos de pago	17. Generalmente existe riesgo en los plazos de pago que puedan afectar a la rentabilidad de SUBCAFAE(S)-SE	4	4	4	
Rentabilidad	18. Considera que es posible lograr una rentabilidad sostenible a largo plazo sin importar los impactos sociales en SUBCAFAE(S)-SE	4	4	4	
Tasa de interés	19. Generalmente cree que existe una tasa de interés justa y razonable para los clientes de los SUBCAFAE(S) - SE	4	4	4	
	20. Frecuentemente los intereses aplicados en los	4	4	4	

	SUBCAFAE(S) - SE están de acuerdo al mercado				
--	--	--	--	--	--

Dimensión 2: Información

Definición de la dimensión:

Según, García et al. (2020), es importante y necesaria para una empresa de servicios, se emplea para promocionar e informar a los clientes sobre los productos que ofrece, requisitos, procedimientos, y sobre todo, es elemental e imprescindible para un buen análisis y evaluación.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
De los servicios	21. Considera que los SUBCAFAE(S) -SE brinda una correcta información de los servicios para la colocación de los créditos	4	4	4	
	22. Considera que clientes conocen si las líneas de crédito de los SUBCAFAE(S) - SE tienen desgravamen	4	4	4	
De los procesos	23. Frecuentemente los clientes de SUBCAFAE(S)-SE reciben la información adecuada de los procesos en la colocación de créditos	4	4	4	
De los canales de atención.	24. Frecuentemente los clientes de SUBCAFAE(S)-SE reciben información adecuada de los canales de atención en la colocación de créditos	4	4	4	
	25. Considera que los clientes reciben información sobre promociones y ofertas de los SUBCAFAE(S) - SE en instituciones afines como las Ugel(s)	4	4	4	

Dimensión 3: Etapas

Definición de la dimensión:

Según, García et al. (2020), en la colocación de la prestación es necesario cumplir con las siguientes etapas: promoción, solicitud, evaluación, desembolso y seguimiento; el cumplir con las etapas establecidas en un proceso de prestación garantizara el óptimo funcionamiento de una organización.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención	26. Generalmente los SUBCAFAE(S)-SE cumple con el tiempo estimado para atención de las solicitudes en la colocación de créditos	4	4	4	
Recepción	27. Considera que los SUBCAFAE(S) - SE cumplen con los tiempos de recepción de documentación para la colocación de créditos	4	4	4	
Evaluación	28. Frecuentemente los SUBCAFAE(S) - SE cumplen con tiempos estimados para la evaluación de la colocación de créditos	4	4	4	
Desembolso	29. Considera que los SUBCAFAE(S) - SE cumplen con el tiempo estimado para el desembolso de sus préstamos	4	4	4	
	30. Frecuentemente los convenios que tienen los SUBCAFAE(S) - SE cumplen con sus desembolsos en el tiempo establecido	4	4	4	



Mg. Martha Elena Huanca Apaza

DNI 29575860

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTO NRO. 3

Señora: Roxana Hualla Huapaya

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría en administración y negocios (MBA) de la Universidad César Vallejo, en la sede Los Olivos, promoción 2023, aula I, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión administrativa y la colocación de líneas de créditos de una empresa de servicios en una institución educativa, Arequipa 2023; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Wilson Arturo Paredes Suclla

29612632

Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Roxana Hualla Huayapa
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Nivel secundario
Institución donde labora:	I.E. Arequipa
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario Likert
Autor (a):	Wilson Arturo Paredes Suclla
Objetivo:	Validar el cuestionario
Administración:	76 trabajadores docentes y administrativos
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	I.E. Manuel Muñoz Najar
Dimensiones:	Variable independiente: planificación, organización, dirección y control Variable dependiente: créditos de consumo, información y etapas
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach
Escala:	Cuestionario
Niveles o rango:	Alto, medio y bajo
Cantidad de ítems:	30
Tiempo de aplicación:	10 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario acerca de las dimensiones de la Gestión Administrativa elaborado por Wilson Arturo Paredes Suclla en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores y califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<p>CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p>COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p>RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión Administrativa

Definición de la variable:

La gestión administrativa, consiste en un flujo constante e interrelación de acciones de planificación, organización, dirección y control, creadas a lograr el objetivo común, los procesos de gestión son las herramientas que utiliza una organización para lograr sus metas y satisfacer necesidades sociales favorables Toscano et al. (2019).

Dimensión 1: Planificación

Definición de la dimensión:

Según, Toscano et al. (2019), la planificación es importante e imprescindible en una organización, en ella se determina el camino a seguir y el fin que se quiere obtener, la no aplicación de esta parte de la gestión administrativa expondrá a riesgos y pérdida de recursos a la empresa.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Beneficio	1. Frecuentemente existe beneficios con la gestión administrativa que realiza los SUBCAFAE(S) – SE	4	4	4	
	2. Considera que existen ventajas y desventajas de los convenios que tiene los SUBCAFAE(S) – SE con otras instituciones	4	4	4	
Análisis situacional	3. Frecuentemente cuando realiza una prestación analiza la situación económica y régimen de los SUBCAFAE(S) – SE	4	4	4	
Riesgo	4. Considera que existe algún riesgo en la prestación de servicios que brinda SUBCAFAE(S)-SE	4	4	4	
Ejecución del plan	5. Generalmente los SUBCAFAE(S) - SE presenta una correcta ejecución de plan en la prestación de servicios	4	4	4	

Dimensión 2: Organización

Definición de la dimensión:

Según, Toscano et al. (2019), es la técnica de organizar, implantando y clasificando los trabajos para luego agruparlos por tareas comunes, teniendo en cuenta los recursos y fines organizacionales.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Establecimiento de los puestos	6. Considera que los SUBCAFAE(S) - SE presentan adecuados establecimientos de puestos	4	4	4	
	7. Generalmente las unidades de negocio de los SUBCAFAE(S) - SE se encargan a personal idóneo	4	4	4	
Líneas de autoridad y comunicación	8. Considera que los SUBCAFAE (S) - SE cumple con las líneas de autoridad y comunicación	4	4	4	
Planes de capacitación y formación	9. Considera que los procesos de los planes de capacitación y formación son efectivos en los SUBCAFAE(S) - SE	4	4	4	
	10. Considera que existe una mejora en la calidad de productos y/o servicios en los SUBCAFAE(S) - SE	4	4	4	

Dimensión 3: Dirección

Definición de la dimensión:

Según, Toscano et al. (2019), la dirección implica una variedad de roles desempeñados por los gerentes, enmarcados en la ejecución de actividades o acciones administrativas siendo responsable de: dirigir y ejecutar planes de la organización, motivación, conducción del trabajo de los subordinados, comunicación y supervisión.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ejecución de actividades establecidas	11. Considera que los SUBCAFAE(S) - SE realizan una buena ejecución de sus	4	4	4	

	actividades establecidas				
Tareas de orientación	12. Considera que se cumple con las tareas brindadas en la orientación y supervisión al personal de los SUBCAFAE(S) - SE	4	4	4	

Dimensión 4: Control

Definición de la dimensión:

Según, Toscano et al. (2019), el control consiste en vigilar todos los niveles de la organización, utilizando mecanismos para estimar la labor de la planeación, organización y dirección, se aplica en todas las acciones y en los colaboradores que ejecutan planes en todas sus fases; ayuda a los ejecutivos a medir resultados, establecer medidas correctivas, detectar desviaciones, limitar acciones y proporcionar información para toma de decisiones.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tareas de supervisión	13. Frecuentemente la administración realiza un seguimiento en el desempeño de los colaboradores de los SUBCAFAE(S) – SE	4	4	4	
Control de desempeño	14. Frecuentemente la administración realiza las medidas correctivas por incumplimiento de funciones de los colaboradores de los SUBCAFAE(S) - SE	4	4	4	
	15. Generalmente el cliente que no cumplan con el pago de su obligación es reportado a Infocorp	4	4	4	



Mg. Roxana Hualla Huayapa

DNI 29424001

Instrumento que mide la variable 02: Colocación de créditos

Definición de la variable:

Para, García et al. (2020), el objetivo de una organización dedicada a la colocación de créditos es pretender apoyar al nivel de vida de sus clientes y obtener beneficio económico, para lo cual plantea que en este proceso de prestaciones es necesario cumplir con las siguientes etapas: promoción, solicitud, evaluación, desembolso y seguimiento; el cumplir con las fases establecidas en un proceso de prestación se garantizara el óptimo funcionamiento en la concesión y recuperación.

Dimensión 1: Créditos de consumo

Definición de la dimensión:

Según, García et al. (2020), son los préstamos concedidos a personas naturales para financiar gastos no relacionados con actividades productivas, como la compra de bienes y servicios de consumo, mediante el pago de cuotas periódicas.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tipos de crédito	16. Frecuentemente los clientes encuentran en los SUBCAFAE(S) - SE los tipos de crédito que requieren	4	4	4	
Plazos de pago	17. Generalmente existe riesgo en los plazos de pago que puedan afectar a la rentabilidad de SUBCAFAE(S)-SE	4	4	4	
Rentabilidad	18. Considera que es posible lograr una rentabilidad sostenible a largo plazo sin importar los impactos sociales en SUBCAFAE(S)-SE	4	4	4	
Tasa de interés	19. Generalmente cree que existe una tasa de interés justa y razonable para los clientes de los SUBCAFAE(S) - SE	4	4	4	
	20. Frecuentemente los intereses aplicados en los	4	4	4	

	SUBCAFAE(S) - SE están de acuerdo al mercado				
--	--	--	--	--	--

Dimensión 2: Información

Definición de la dimensión:

Según, García et al. (2020), es importante y necesaria para una empresa de servicios, se emplea para promocionar e informar a los clientes sobre los productos que ofrece, requisitos, procedimientos, y sobre todo, es elemental e imprescindible para un buen análisis y evaluación.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
De los servicios	21. Considera que los SUBCAFAE(S) -SE brinda una correcta información de los servicios para la colocación de los créditos	4	4	4	
	22. Considera que clientes conocen si las líneas de crédito de los SUBCAFAE(S) - SE tienen desgravamen	4	4	4	
De los procesos	23. Frecuentemente los clientes de SUBCAFAE(S)-SE reciben la información adecuada de los procesos en la colocación de créditos	4	4	4	
De los canales de atención.	24. Frecuentemente los clientes de SUBCAFAE(S)-SE reciben información adecuada de los canales de atención en la colocación de créditos	4	4	4	
	25. Considera que los clientes reciben información sobre promociones y ofertas de los SUBCAFAE(S) - SE en instituciones afines como las Ugel(s)	4	4	4	

Dimensión 3: Etapas

Definición de la dimensión:

Según, García et al. (2020), en la colocación de la prestación es necesario cumplir con las siguientes etapas: promoción, solicitud, evaluación, desembolso y seguimiento; el cumplir con las etapas establecidas en un proceso de prestación garantizara el óptimo funcionamiento de una organización.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención	26. Generalmente los SUBCAFAE(S)-SE cumple con el tiempo estimado para atención de las solicitudes en la colocación de créditos	4	4	4	
Recepción	27. Considera que los SUBCAFAE(S) - SE cumplen con los tiempos de recepción de documentación para la colocación de créditos	4	4	4	
Evaluación	28. Frecuentemente los SUBCAFAE(S) - SE cumplen con tiempos estimados para la evaluación de la colocación de créditos	4	4	4	
Desembolso	29. Considera que los SUBCAFAE(S) - SE cumplen con el tiempo estimado para el desembolso de sus préstamos	4	4	4	
	30. Frecuentemente los convenios que tienen los SUBCAFAE(S) - SE cumplen con sus desembolsos en el tiempo establecido	4	4	4	

Mg. Roxana Hualla Huayapa

DNI 29424001

Anexo 4:

Título de la investigación : **Gestión administrativa y la colocación de líneas de créditos de una empresa de servicios en una institución educativa, Arequipa 2023**

Investigador : **Wilson Arturo Paredes Suclla**

PREGUNTAS

Por favor, exprese con sinceridad marcando con "X" en una sola casilla de las siguientes alternativas:

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

VARIABLE 1: GESTION ADMINISTRATIVA

N°	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
	Dimensión 1. Planificación					
1	Frecuentemente existe beneficios con la gestión administrativa que realiza los SUBCAFAE(S) - SE					
2	Considera que existen ventajas y desventajas de los convenios que tiene los SUBCAFAE(S) - SE con otras instituciones					
3	Frecuentemente cuando realiza una prestación analiza la situación económica y régimen de los SUBCAFAE(S) - SE					
4	Considera que existe algún riesgo en la prestación de servicios que brinda SUBCAFAE(S) - SE					
5	Generalmente los SUBCAFAE(S) - SE presenta una correcta ejecución de plan en la prestación de servicios					
	Dimensión 2. Organización					
6	Considera que los SUBCAFAE(S) - SE presentan adecuados establecimientos de puestos					
7	Generalmente las unidades de negocio de los SUBCAFAE(S) - SE se encargan a personal idóneo					
8	Considera que los SUBCAFAE (S) - SE cumple con las líneas de autoridad y comunicación					
9	Considera que los procesos de los planes de capacitación y formación son efectivos en los SUBCAFAE(S) – SE					
10	Considera que existe una mejora en la calidad de productos y/o servicios en los SUBCAFAE(S) - SE					
	Dimensión 3. Dirección					
11	Considera que los SUBCAFAE(S) - SE realizan una buena ejecución de sus actividades establecidas					

12	Considera que se cumple con las tareas brindadas en la orientación y supervisión al personal de los SUBCAFAE(S) – SE					
Dimensión 4. Control						
13	Frecuentemente la administración realiza un seguimiento en el desempeño de los colaboradores de los SUBCAFAE(S) – SE					
14	Frecuentemente la administración realiza las medidas correctivas por incumplimiento de funciones de los colaboradores de los SUBCAFAE(S) - SE					
15	Generalmente el cliente que no cumplan con el pago de su obligación es reportado a Infocorp					

VARIABLE 2: COLOCACIÓN DE LINEAS DE CRÉDITOS

N°	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
Dimensión 1. Créditos de consumo.						
16	Frecuentemente los clientes encuentran en los SUBCAFAE(S) – SE los tipos de crédito que requieren					
17	Generalmente existe riesgo en los plazos de pago que puedan afectar a la rentabilidad de SUBCAFAE(S)-SE					
18	Considera que es posible lograr una rentabilidad sostenible a largo plazo sin importar los impactos sociales en SUBCAFAE(S) - SE					
19	Generalmente cree que existe una tasa de interés justa y razonable para los clientes de los SUBCAFAE(S) - SE					
20	Frecuentemente los intereses aplicados en los SUBCAFAE(S) - SE están de acuerdo al mercado					
Dimensión 2. Información.						
21	Considera que los SUBCAFAE - SE brinda una correcta información de los servicios para la colocación de los créditos					
22	Considera que clientes conocen si las líneas de crédito de los SUBCAFAE(S) - SE tienen desgravamen					
23	Frecuentemente los clientes de SUBCAFAE(S) - SE reciben la información adecuada de los procesos en la colocación de créditos					
24	Frecuentemente los clientes de SUBCAFAE(S) - SE reciben información adecuada de los canales de atención en la colocación de créditos					
25	Considera que los clientes reciben información sobre promociones y ofertas de los SUBCAFAE(S) - SE en instituciones afines como las Ugel(s)					
Dimensión 3. Etapas.						

26	Generalmente los SUBCAFAE(S) - SE cumple con el tiempo estimado para atención de las solicitudes en la colocación de créditos					
27	Considera que los SUBCAFAE(S) - SE cumplen con los tiempos de recepción de documentación para la colocación de créditos					
28	Frecuentemente los SUBCAFAE(S) - SE cumplen con tiempos estimados para la evaluación de la colocación de créditos					
29	Considera que los SUBCAFAE(S) - SE cumplen con el tiempo estimado para el desembolso de sus préstamos					
30	Frecuentemente los convenios que tienen los SUBCAFAE(S) - SE cumplen con sus desembolsos en el tiempo establecido					

Anexo 5:

Prueba piloto – Alfa de Cronbach

Variable 1: Gestión administrativa

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Frecuentemente existe beneficios con la gestión administrativa que realiza los SUBCAFAE(S) - SE	43,70	71,589	,827	,933
Considera que existen ventajas y desventajas de los convenios que tiene los SUBCAFAE(S) - SE con otras instituciones	43,90	75,147	,739	,935
Frecuentemente cuando realiza una prestación analiza la situación económica y régimen de los SUBCAFAE(S) - SE	44,40	76,884	,789	,934

Considera que existe algún riesgo en la prestación de servicios que brinda SUBCAFAE(S) - SE	45,70	86,747	,127	,948
Generalmente los SUBCAFAE(S) - SE presenta una correcta ejecución de plan en la prestación de servicios	44,10	75,147	,836	,933
Considera que los SUBCAFAE(S) - SE presentan adecuados establecimientos de puestos	43,65	78,555	,629	,938
Generalmente las unidades de negocio de los SUBCAFAE(S) - SE se encargan a personal idóneo	45,85	84,029	,423	,942
Considera que los SUBCAFAE (S) - SE cumple con las líneas de autoridad y comunicación	44,05	78,261	,739	,936
Considera que los procesos de los planes de capacitación y formación son efectivos en los SUBCAFAE(S) – SE	44,05	75,313	,891	,931
Considera que existe una mejora en la calidad de productos y/o servicios en los SUBCAFAE(S) - SE	43,60	71,832	,891	,931
Considera que los SUBCAFAE(S) - SE realizan una buena ejecución de sus actividades establecidas.	43,85	79,397	,765	,936
Considera que se cumple con las tareas brindadas en la orientación y supervisión al personal de los SUBCAFAE(S) – SE	44,25	79,776	,731	,936

Frecuentemente la administración realiza un seguimiento en el desempeño de los colaboradores de los SUBCAFAE(S) – SE	44,35	76,345	,883	,932
Frecuentemente la administración realiza las medidas correctivas por incumplimiento de funciones de los colaboradores de los SUBCAFAE(S) – SE	44,95	81,524	,553	,940
Generalmente el cliente que no cumplan con el pago de su obligación es reportado a Infocorp.	45,30	74,537	,641	,940

Variable 2: Colocación de líneas de crédito

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,820	15

Estadísticas de total de elemento

Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido

Frecuentemente los clientes encuentran en los SUBCAFAE(S) - SE los tipos de crédito que requieren	32,75	26,724	,505	,807
Generalmente existe riesgo en los plazos de pago que puedan afectar a la rentabilidad de SUBCAFAE(S) - SE	34,05	24,576	,785	,777
Considera que es posible lograr una rentabilidad sostenible a largo plazo sin importar los impactos sociales en SUBCAFAE(S) - SE	35,10	33,674	-,020	,831
Generalmente cree que existe una tasa de interés justa y razonable para los clientes de los SUBCAFAE(S) - SE	34,20	32,274	,172	,824
Frecuentemente los intereses aplicados en los SUBCAFAE(S) - SE están de acuerdo al mercado	34,20	32,379	,156	,825
Considera que los SUBCAFAE - SE brinda una correcta información de los servicios para la colocación de los créditos	33,80	27,221	,777	,785
Considera que clientes conocen si las líneas de crédito de los SUBCAFAE(S) - SE tienen desgravamen	35,05	27,418	,608	,795
Frecuentemente los clientes de SUBCAFAE(S) - SE reciben la información adecuada de los procesos en la colocación de créditos	33,90	29,042	,635	,797

Frecuentemente los clientes de SUBCAFAE(S) - SE reciben información adecuada de los canales de atención en la colocación de créditos	33,85	30,766	,392	,812
Considera que los clientes reciben información sobre promociones y ofertas de los SUBCAFAE(S) - SE en instituciones afines como las Ugel(s)	35,00	33,368	,016	,832
Generalmente los SUBCAFAE(S) - SE cumple con el tiempo estimado para atención de las solicitudes en la colocación de créditos	34,00	30,737	,524	,807
Considera que los SUBCAFAE(S) – SE cumplen con los tiempos de recepción de documentación para la colocación de créditos	34,00	31,789	,324	,816
Frecuentemente los SUBCAFAE(S) - SE cumplen con tiempos estimados para la evaluación de la colocación de créditos	34,00	30,316	,488	,807
Considera que los SUBCAFAE(S) - SE cumplen con el tiempo estimado para el desembolso de sus préstamos	34,25	30,513	,446	,809
Frecuentemente los convenios que tienen los SUBCAFAE(S) - SE cumplen con sus desembolsos en el tiempo establecido	34,95	26,787	,600	,796

Matriz de datos

De la variable 1: Gestión administrativa.

	V2	D1	D2	D3	D4	Gestión administrativa														
						Planificación					Organización					Dirección		Control		
						P-1	P-2	P-3	P-4	P-5	P-6	P-7	P-8	P-9	P-10	P-11	P-12	P-13	P-14	P-15
E-1	59	20	20	7	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
E-2	42	15	13	6	8	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	
E-3	45	14	18	5	8	4	3	3	2	2	4	4	4	3	3	2	3	3	2	
E-4	48	17	16	5	10	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	
E-5	52	19	17	7	9	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	
E-6	59	20	19	8	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
E-7	40	13	15	6	6	2	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2	2	
E-8	58	18	20	8	12	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E-9	51	18	15	8	10	4	4	4	4	2	2	4	3	3	3	4	4	4	3	
E-10	45	14	16	6	9	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
E-11	50	16	18	7	9	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	
E-12	56	19	19	7	11	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
E-13	53	16	18	7	12	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	
E-14	42	16	13	5	8	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	
E-15	53	15	19	7	12	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
E-16	40	15	13	5	7	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	
E-17	48	18	16	6	8	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	
E-18	51	17	18	8	8	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	
E-19	58	18	21	8	11	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	
E-20	57	19	22	7	9	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	3	2	
E-21	47	15	19	6	7	3	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	
E-22	47	17	17	6	7	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	
E-23	51	16	18	8	9	4	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	
E-24	49	16	16	8	9	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	
E-25	44	14	18	6	6	3	4	2	3	2	5	3	4	3	3	3	3	2	1	
E-26	46	15	16	6	9	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
E-27	51	17	18	7	9	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
E-28	41	14	14	6	7	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	
E-29	53	18	19	7	9	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	
E-30	55	17	19	8	11	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
E-31	48	16	17	7	8	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	
E-32	38	12	16	5	5	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	1	
E-33	50	17	18	7	8	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	
E-34	46	15	18	7	6	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	2	1	
E-35	56	19	20	8	9	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	2	
E-36	61	19	22	8	12	4	4	4	2	5	5	3	4	5	5	4	4	4	5	
E-37	52	18	18	8	8	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	
E-38	57	19	22	7	9	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	
E-39	47	15	19	6	7	3	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	
E-40	47	17	17	6	7	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	
E-41	51	16	18	8	9	4	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	
E-42	54	19	18	8	9	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	
E-43	58	19	20	7	12	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
E-44	40	13	15	6	6	2	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2	2	
E-45	58	18	20	8	12	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E-46	53	18	17	8	10	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	
E-47	44	14	15	6	9	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
E-48	59	20	20	7	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
E-49	43	15	13	6	9	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
E-50	45	14	18	5	8	4	3	3	2	2	4	4	4	3	3	2	3	3	2	
E-51	49	17	16	6	10	4	3	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	4	3	
E-52	54	19	18	8	9	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	
E-53	60	19	21	8	12	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
E-54	39	13	14	6	6	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	
E-55	53	15	19	7	12	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
E-56	40	15	13	5	7	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	
E-57	48	18	16	6	8	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	
E-58	51	17	18	8	8	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	

E-59	58	18	21	8	11	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4
E-60	57	19	22	7	9	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	3	2	4
E-61	47	15	19	6	7	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	2	2	
E-62	47	17	17	6	7	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	
E-63	51	16	18	8	9	4	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	
E-64	50	17	16	8	9	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	
E-65	44	14	18	6	6	3	4	2	3	2	5	3	4	3	3	3	3	2	1	
E-66	45	14	18	5	8	4	3	3	2	2	4	4	4	3	3	2	3	3	2	
E-67	47	17	15	5	10	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3	3	3	
E-68	53	19	17	8	9	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	
E-69	57	19	21	8	9	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	
E-70	39	13	14	6	6	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	
E-71	56	19	19	7	11	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
E-72	53	16	18	7	12	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	
E-73	45	14	18	5	8	4	3	3	2	2	4	4	4	3	3	2	3	3	2	
E-74	46	17	14	5	10	4	3	3	3	4	3	3	4	2	2	2	3	3	4	
E-75	54	19	18	8	9	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	
E-76	52	17	18	8	9	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	

De la variable 2: Colocación de líneas de crédito.

	V2	D1	D2	D3	Colocación de líneas de créditos														
					Créditos de consumos					Información					Etapas				
					P-1	P-2	P-3	P-4	P-5	P-6	P-7	P-8	P-9	P-10	P-11	P-12	P-13	P-14	P-15
E-1	58	13	20	25	3	3	2	3	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
E-2	46	11	15	20	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
E-3	39	11	13	15	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
E-4	47	10	18	19	2	2	2	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
E-5	58	20	19	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
E-6	60	20	20	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E-7	45	15	15	15	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	2
E-8	58	20	19	19	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
E-9	47	11	17	19	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3
E-10	47	10	17	20	2	2	2	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
E-11	51	16	17	18	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4
E-12	57	19	18	20	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
E-13	49	12	19	18	3	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
E-14	49	10	18	21	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4
E-15	39	10	15	14	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
E-16	39	10	14	15	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
E-17	41	14	12	15	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
E-18	37	13	11	13	4	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2
E-19	41	14	13	14	4	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2
E-20	45	15	16	14	5	4	2	2	2	4	3	3	4	2	3	3	3	2	3
E-21	39	13	13	13	4	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2
E-22	36	14	10	12	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2
E-23	41	15	12	14	4	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2
E-24	39	14	13	12	4	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2
E-25	40	13	13	14	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2
E-26	34	10	10	14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
E-27	37	12	11	14	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3
E-28	34	10	12	12	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3
E-29	35	12	12	11	4	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3
E-30	44	15	15	14	5	4	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
E-31	42	12	15	15	3	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3
E-32	42	15	13	14	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2
E-33	39	14	11	14	4	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3
E-34	38	12	13	13	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3
E-35	42	13	13	16	4	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3
E-36	42	16	11	15	4	4	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
E-37	49	18	16	15	5	5	2	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	3	4
E-38	48	15	17	16	5	4	2	2	2	4	4	3	4	2	3	3	3	3	4
E-39	39	13	13	13	4	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3
E-40	39	15	10	14	4	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3

E-41	41	15	12	14	4	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2
E-42	58	20	19	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
E-43	56	20	19	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
E-44	43	15	14	14	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
E-45	59	20	19	20	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
E-46	48	11	17	20	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
E-47	47	10	17	20	2	2	2	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
E-48	57	13	20	24	3	3	2	3	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
E-49	45	11	15	19	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
E-50	39	11	13	15	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
E-51	47	10	18	19	2	2	2	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
E-52	58	20	19	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
E-53	60	20	20	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E-54	43	15	13	15	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
E-55	40	10	15	15	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E-56	38	10	14	14	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
E-57	41	14	12	15	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
E-58	38	13	11	14	4	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2
E-59	41	14	13	14	4	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2
E-60	48	15	17	16	5	4	2	2	2	4	3	4	4	2	3	3	3	4	3
E-61	40	13	13	14	4	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	4	2
E-62	38	15	10	13	4	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3
E-63	41	15	12	14	4	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2
E-64	41	14	12	15	4	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3
E-65	40	13	13	14	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2
E-66	39	11	13	15	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
E-67	47	10	18	19	2	2	2	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
E-68	57	20	19	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
E-69	59	20	20	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
E-70	44	15	14	15	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
E-71	56	19	18	19	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
E-72	50	12	19	19	3	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
E-73	39	11	13	15	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
E-74	47	10	18	19	2	2	2	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
E-75	58	20	19	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
E-76	58	20	19	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4

Rangos de coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach

Escala de Alfa de Cronbach

Rango	Criterio
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,40 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Iberoamericana (2021) Estadística