

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Calidad de servicio para la agricultura familiar por el Servicio
Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022**

**Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión
Pública**

Autor: Br. Yimy Roger López Céspedes

Tumbes, 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Calidad de servicio para la agricultura familiar por el Servicio
Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido
y forma:**

Dr. Manuel Ernesto Paz López (Presidente)

Dr. Apolinar Risco Zapata (Secretario)

Mg. Guerrero García Galvani (Vocal)

Tumbes, 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Calidad de servicio para la agricultura familiar por el Servicio
Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022**

**Los suscritos declaramos que el proyecto de la tesis es original
en su contenido y forma:**

Bach. Yimy Roger López Céspedes (Autor)

Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández (Asesor)
CÓDIGO ORCID, 0000-0003-3937-2613

Tumbes, 2022

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

Licenciada

Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD

ESCUELA DE POSGRADO

Tumbes – Perú

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Tumbes, siendo las 10.00 horas del 13 de mayo del dos mil veintidós, se reunieron mediante la modalidad virtual por la plataforma ZOOM, los miembros del jurado conformado con la Resolución N° N° 086-2022/UNTUMBES-EPG-D, del 14 de febrero del 2022: DR. CPC MANUEL ERNESTO PAZ LOPEZ (presidente), Dr. el DR. SEVERINO APOLINAR RISCO ZAPATA--(secretario), Mag. GALVANI GUERRERO GARCIA (miembro), para proceder al acto de sustentación y defensa de la tesis titulada: "Calidad de Servicio para la Agricultura Familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA) Tumbes – Perú 2022" presentada por el maestrante Yimy Roger López Céspedes para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

Actuó en la condición de asesor, el Dr. GILMER RUBEN MURGA FERNANDEZ

Concluido el acto de sustentación y defensa, absueltas las preguntas formuladas y efectuadas las correspondientes observaciones, el jurado calificador decidió declarar: APROBADA la tesis, por unanimidad con el calificativo de BUENA en conformidad con lo normado en el artículo 91. del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 11.00 horas, se dio por concluido el indicado acto académico y en expresión de conformidad se procedió a la suscripción de la presente acta.

Tumbes, 13 de Mayo de 2022.


DR. MANUEL ERNESTO PAZ LOPE
DNI N° 02611949
ORCID N° 0000-003-3378-0261
(PRESIDENTE)


DR. SEVERINO APOLINAR RISCO ZAPATA
DNI N° 00219860
ORCID N° 0000-002-2683-4105
(SECRETARIO)


Mag. GALVANI GUERRERO GARCIA
DNI N° 45101586
ORCID N° 0000-0002-3151-806
(MIEMBRO)


DR. GILMER RUBEN MURGA FERNANDEZ
DNI N° 07700664
ORCID N° 0000-003-3937-2613
(ASESOR)

DEDICATORIA

A mis padres, Félix y María por ser parte fundamental en mi crecimiento personal y fundamental.

A mi esposa e hijos por su incondicional amor y perseverancia que me brindan cada día para superarme.

Agradecimiento

A la Universidad Nacional de Tumbes por formar profesional mediante los distintos grados y títulos académicos.

Al Director de SENASA, por permitirme realiza mi investigación y facilitaciones de normatividad y apoyo en la aplicación de los instrumentos.

Al asesor Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández, por su apoyo brindado en la elaboración de mi investigación.

INDICE GENERAL

RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
CAPÍTULO I	13
1. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Problema general	16
1.2. Objetivo general	17
1.2.1. Objetivos específicos:	17
CAPÍTULO II	18
2. ESTADO DEL ARTE.....	18
2.1. Bases teóricas	18
2.2. Antecedentes	25
CAPÍTULO III	32
3. MATERIALES Y MÉTODOS.....	32
3.1. Formulación de hipótesis	32
3.1.1. Hipótesis general	32
3.1.2. Hipótesis específicas:	32
3.2. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis	33
3.3. Población, muestra y muestreo	34
3.4. Operacionalización de la variable e indicadores	36
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
3.6. Procesamiento de datos	39
CAPÍTULO IV	40
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	40
CAPÍTULO I	51
5. CONCLUSIONES	51
CAPÍTULO VI.....	53
6. RECOMENDACIONES.....	53
CAPÍTULO VII.....	54

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	54
CAPÍTULO VIII	58
8. ANEXOS.....	58
Anexo 1. Instrumento	58
Anexo 2. Matriz de consistencia.....	60

ÍNDICE DE CUADROS

	Página
Tabla 1: Población de investigación.	34
Tabla 2: Muestra de investigación.	35
Tabla 3: Operacionalización de variables.	36
Tabla 4: Contrastación de hipótesis específica 1	41
Tabla 5: Contrastación de hipótesis específica 2	42
Tabla 6: Contrastación de hipótesis específica 3	43
Tabla 7: Contrastación de hipótesis específica 4	44
Tabla 8: Contrastación de hipótesis específica 5	45

Índice de Anexos

	Página
Anexo 1: Instrumento	58
Anexo 2: Matriz de consistencia	60
Anexo 3 de originalidad	62

RESUMEN

La presente investigación tuvo por título calidad de servicio para la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022; con un objetivo general que buscó determinar la influencia de la calidad del servicio sobre la agricultura familiar ofrecido por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022; y un problema de investigación enfocado a ¿Cómo es la calidad del servicio y la agricultura familiar ofrecido por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022? Utilizando una metodología de investigación cuantitativa con ventajas cualitativas, nivel descriptivo correlacional y diseño transversal no experimental. (Hernandez et al., 2015) Cuenta con hipótesis de la calidad de servicio influye satisfactoriamente sobre la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022, la cual fue comprobada a través de sistemas estadísticos como SPSS 25.0, mediante la aplicación de instrumentos validados a través del alfa de Cronbach. Se obtuvieron los siguientes resultados se aprecia el cálculo de la correlación entre la variable X (calidad de servicio) y la variable Y (agricultura familiar) sobre los 175 participantes estudiados. El r valor o sig. (bilateral) obtenido que resultó cero (0) se compara con el parámetro de SPSS (1% = 0,01) Al obtener en esa comparación de 0.358 se rechaza la hipótesis nula en el extremo: H0: La calidad de servicio no influye satisfactoriamente sobre la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022. Por tanto, se acepta la hipótesis general en el extremo: Hi: La calidad de servicio influye satisfactoriamente sobre la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022. Se concluye que personal de SENASA ofrece un servicio puntual. Por lo tanto, dicho personal de SENASA siempre está dispuesto a ayudarlo y nunca está demasiado ocupado para atenderle, demostrando un comportamiento del personal de SENASA el cual genera confianza; esto permite que los agricultores sientan un nivel accesible de empatía por parte del personal de SENASA.

Palabras clave: Calidad de servicio, agricultura familia, empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta, elementos tangibles, seguridad

ABSTRACT

This research is entitled Quality of service for family farming by the National Agricultural Health Service (SENASA), Tumbes, Peru, 2022; with a general objective that seeks to analyze the influence of the quality of service in family farming by the National Agricultural Health Service (SENASA), Tumbes, Peru, 2022; and a research problem focused on how the quality of service influences family farming by the National Agricultural Health Service (SENASA), Tumbes, Peru, 2022? Using a quantitative research methodology with qualitative advantages, correlational descriptive level and non-experimental cross-sectional design. (Hernandez et al., 2015) It has a hypothesis that The quality of the research service has a significant impact on family farming by the National Agricultural Health Service (SENASA), Tumbes, Peru, 2022, which will be verified through statistical systems such as SPSS 25.0, through the application of instruments validated through Cronbach's alpha. The following results were obtained, showing the calculation of the correlation between variable X (quality of service) and variable Y (family farming) on the 175 participants studied. The r value or sig. (bilateral) obtained that was zero (0) is compared with the SPSS parameter (1% = 0.01) When obtaining 0.358 in this comparison, the null hypothesis is rejected in the extreme: H0: The quality of service does not influence significantly in family farming by the National Agricultural Health Service (SENASA), Tumbes, Peru, 2022. Therefore, the general hypothesis is accepted at the end: Hi: The quality of service significantly influences family farming by the National Agricultural Health Service. Agrarian Health (SENASA), Tumbes, Peru, 2022. It is concluded that SENASA personnel offer a punctual service. Therefore, said SENASA staff is always willing to help you and is never too busy to assist you, demonstrating a behavior of SENASA staff which generates trust; this allows farmers to feel an accessible level of empathy from SENASA staff.

Keywords: Quality of service, family farming, empathy, reliability, responsiveness, tangible elements, security

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

Hoy en día la agricultura familiar representa más del 80% de las explotaciones agrícolas en América Latina y El Caribe; en México se provee que asciende entre el 27% y 67% del total de la producción alimentaria; ocupa entre el 12% y 67% de la superficie agropecuaria; y genera entre el 57% y 77% del empleo agrícola en la región. Además de su importancia como proveedores de alimentos para las ciudades, generador de empleo agrícola y fuentes de ingreso para los pobres, la agricultura familiar contribuye al desarrollo equilibrado de los territorios y de las comunidades rurales; es por ello que a pesar de que la agricultura familiar brinde muchos aspectos de crecimiento al país, las instituciones públicas no brindan calidad de servicio que permita que los agricultores de hogares puedan disponer de facultades, recursos, financiamiento, capacitaciones y aspectos que brinden características basadas en la disponibilidad de elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta; para que los agricultores puedan generar mayor crecimiento y poder ejecutar cambios que proporcionen una mejora continua. (Senado de México, 2016)

La agricultura familiar cumple un papel clave en la lucha por la erradicación del hambre y la pobreza, en la seguridad alimentaria y la nutrición de la población, así como para mejorar las condiciones de vida, la gestión de los recursos naturales, la protección del medio ambiente y lograr el desarrollo sostenible, en particular en las zonas rurales. Según la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO), la agricultura familiar incluye todas las actividades agrícolas de base familiar y se relaciona con varios ámbitos del desarrollo rural. La agricultura

familiar es una forma de clasificar la producción agrícola, forestal, pesquera, pastoril y acuícola gestionada y operada por una familia y que depende principalmente de la mano de obra familiar, incluyendo tanto a mujeres como a hombres. Tanto en países en desarrollo como en países desarrollados, la agricultura familiar es la forma predominante de agricultura en la producción de alimentos. Para la FAO, a nivel de cada país hay varios factores clave para un desarrollo exitoso de la agricultura familiar, como las condiciones agroecológicas y las características territoriales, el entorno normativo, el acceso a los mercados, el acceso a la tierra y a los recursos naturales, el acceso a la tecnología y a los servicios de extensión, el acceso a la financiación, las condiciones demográficas, económicas y socioculturales, o la disponibilidad de educación especializada, entre otros. (Diario Andina, 2021)

En el Perú la agricultura familiar es muy importante en el sector agropecuario, tanto en la generación de empleo, en el valor de la producción agropecuaria como en el aspecto agropecuario, la participación de la agricultura familiar es destacable. Como es de esperar, cada aspecto nos brinda diversos matices en torno a la participación de la agricultura familiar que vale la pena mencionar. En años anteriores más de 3 millones 756 mil personas estuvieron ocupadas en el sector agropecuario, según información de la ENAHO; el 83% de estos provenían de hogares de agricultura familiar. (Eguren & Pintado, 2015)

En el Perú, en promedio, las explotaciones agrícolas familiares representan el 79,3% ascendiendo a un total de explotaciones agrícolas de 2 213 506 y un número de unidades agrícolas familiares ascendiendo a 1 754 415 según datos del Censo Nacional agropecuario 20219; además, cabe mencionar que el sector agropecuario (ha) con una superficie de 38 742 465 indicando un promedio de explotación de 17,5% y en agricultura familiar (ha) con una superficie de 2 268 752 indicando un promedio de país por explotación de 1,29%; los datos recopilados no dan cuenta de otros elementos adicionales que permitirían realizar una mejor caracterización de la agricultura familiar, como son el acceso a riego, la calidad de los suelos y las estructuras históricas de tenencia de tierras. Estos datos incluyen a agriculturas

familiares dedicados a la agricultura, ganadería, acuicultura; no obstante, no existen cifras certeras en la región que permitan conocer con mayor detalle el peso relativo de cada una de ellas en la agricultura familiar. (Salcedo & Guzmán, 2019)

En Tumbes, se asignó a la agricultura y ganadería de 305 301 de miles de soles para cubrir la brecha respecto a la agricultura familiar; además, la superficie agrícola por tipo de agricultura, según el tamaño de las unidades agropecuarias asciende a 21 024,9 ha; siendo asignado para la provincia de Tumbes 13 210,8 ha, para Contralmirante Villar 917,4 ha; y 6 896,7 ha para Zaramulla. (Instituto Nacional de Estadística, 2017)

En Tumbes, el Servicio Nacional de Sanidad Agraria – SENASA, brinda capacitaciones a los agricultores familiares en función a buenas práctica agrícolas y pecuarias; en la parte agrícolas enfocado al cultivo de plátano y limón; y en pecuarias en porcinos. En SENASA Tumbes, consta de 3 áreas las cuales son sanidad vegetal, sanidad animal y área de inocuidad agroalimentaria; en donde en esta investigación se considera desarrollar con amplitud en el área de inocuidad enfocada a la calidad de servicio (Instituto Nacional de Estadística, 2017) en donde se brindan capacitaciones asistencia técnica. Pero en la aplicación de las dimensionalidad de la variable calidad de servicio, se observa que existen deficiencias las cuales serán posteriormente desarrollas de manera objetiva, basadas en un aspecto importante y fundamental la tecnología, equipos y herramientas todo esto abarca los elementos tangibles que el agricultor de familia necesita, además de la dimensión de seguridad que es considerablemente un criterio que SENASA debe implantar para medidas de protección ante cualquier manipulación de los agroquímicos. Es por ello, que considero realizar la investigación y analizar las dimensiones de la variable calidad de servicio y su implicancia en la agricultura familia en la localidad de Tumbes.

1.1. Problema general

Es por ello que se formuló el siguiente problema de investigación:

¿Cómo es la calidad del servicio y la agricultura familiar ofrecido por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022?

La investigación quedó justificada Por su conveniencia, aportará información Servicio Nacional de Sanidad Agraria - SENASA en función a las variables, y de tal manera poder generar y elaborar planes de acción que involucren la mejora del servicio y por ende lograr satisfacer a los usuarios.

Po su relevancia teórica: se identificará teorías y conceptualizaciones de sus variables a investigar las cuales son calidad de servicio y agricultura familiar; además de sus dimensiones, las cuales serán se descompondrán en indicadores (ver tabla 2) reflejados en la operacionalización de variables.

Por su relevancia práctica: se utilizará dos instrumentos validados internacionalmente para medir las variables: Calidad de servicio a través del SERVQUALING y para la agricultura familiar; instrumentos adaptados a la conceptualización de la población de estudio.

Por su relevancia social: se verificará la trascendencia y precepción que presenten los usuarios en función a la calidad de servicio que se ofrece al Servicio Nacional de Sanidad Agraria.

Por su metodología: presenta tipo cuantitativo con predominancia cualitativa, nivel descriptivo correlacional y diseño de investigación no experimental de corte

transversal, aplicado a una población 320 familias agricultoras y una muestra de 175; de lo cual indica que la investigación cuenta con las directrices de elaboración de tesis.

1.2. Objetivo general

Determinar la influencia de la calidad del servicio sobre la agricultura familiar ofrecido por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022.

1.2.1. Objetivos específicos:

1. Identificar como la empatía influye en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022.
2. Establecer como los elementos tangibles influyen en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022.
3. Conocer la fiabilidad influye en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022.
4. Analizar como la capacidad de respuesta influye en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022.
5. Determinar como la seguridad influye en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022.

CAPÍTULO II

2. ESTADO DEL ARTE

2.1. Bases teóricas

Calidad de servicio

Consiste en el valor que se le agrega al servicio, que en muchas ocasiones es la forma de trato, la comunicación, el comportamiento, las actitudes, entre otras, las cuales provienen de las diversas personas que tratan con el cliente, con el fin de que este quede totalmente satisfecho. (Durán, 2006)

Es la manera en que el cliente percibe el servicio y lo relaciona según sus expectativas y lo que realmente ha obtenido. La misma es responsabilidad de todos; es decir, para que se logre satisfacer verdaderamente los deseos y necesidades, es necesario que toda la organización esté involucrada, desde el nivel estratégico hasta el operativo. (Atencio & Gonzales, 2007)

Es la destreza de una organización o empresa para superar todas las expectativas que tienen los usuarios reales y potenciales, con el propósito de satisfacer sus necesidades. Asimismo, la misma es medida en función a la percepción de hasta donde los usuarios quedan satisfechos con los servicios pactados por la empresa. (Christopher et al., 1994)

Características de la calidad de servicio

La calidad de servicio posee diversas características, entre la más importantes se encuentran las siguientes: destreza; es decir, lo que el cliente espera y lo que en sí recibe; seguridad ya que la clientela debe observar que aquello que se le brinda carezca de dificultades; tangibilidad por lo que el ambiente y los equipos de la institución deben estar en perfectas condiciones, de la misma manera los trabajadores han de estar aseados y presentables en todo momento; empatía, la cual consiste en colocarse en el lugar del consumidor, con la única finalidad de tener conocimiento de lo que éste siente y piensa para de esta manera entenderlo mejor; y por último respuesta, que tiene que ver con la habilidad de dar un servicio cada vez más rápido; puesto que los consumidores con el tiempo se vuelven algo rígidos en este aspecto. (Piattini & García, 2015)

Principios de la calidad de servicio

Las más destacadas empresas u organizaciones que se dedican a brindar servicios llevan una serie de actividades efectivas ya que utilizan los principios básicos y adecuados. Los cuales no se encuentran basados en dinero, reglas o promociones y constituyen el núcleo de la excelencia del servicio. Entre los principios fundamentales se consideran los siguientes: visión completa (la empresa debe tener una amplia visión para lograr alcanzar sus objetivos con éxito), propagación de un hueco específico (por lo general es recomendable que la organización encuentre y se dedique a un solo servicio para mantener en sí su nivel competitivo), apoyo por parte del nivel estratégico (ya que de modo contrario; es decir, sin apoyo y compromiso de la alta dirección no se conseguirá la calidad que se espera), comprensión del negocio (saber lo que en realidad las metas que se van a alcanzar a través de un cliente satisfecho), y por último entender-respetar-observar al cliente (ya que al escucharlos correctamente, permitirán el desarrollo de estrategias efectivas). (Denton, 1991)

Teoría de la calidad de servicio

Fue creada por Joseph Juran y lleva por nombre “la trilogía de Juran”, consiste en tres pasos que el autor considera necesarios para lograr la calidad que se requiere en todas las organizaciones; estos pasos son: planear la calidad (es necesario centrarse en quienes son nuestros usuarios, para lograr desarrollar el bien o servicio correcto que satisfaga la mayor parte de carencias; asimismo, proyectar como se llevará a cabo); controlar la calidad (una vez que se está realizando lo que tenías planeado, lo que procede es la constante supervisión para que tu producto o servicio esté en las excelentes condiciones al momento de brindárselo a la clientela); y el perfeccionamiento de la calidad (después de haber producido, se debe evaluar y establecer medidas para que tu próximo proceso de elaboración sea aún más eficaz). (Larrea, 1991)

Modelo SERVQUALING

El modelo fue creado por los autores Parasuraman, Berry y Zeithaml en el año 1988; es una técnica de indagación que goza del reconocimiento y es bastante utilizado para evaluar la calidad de los servicios tanto en el campo empresarial como en el académico. (Arceniegas y Mejías, 2017; 28)

Dimensiones de la calidad de servicio

Empatía

Es considerada como una capacidad totalmente natural que posee la persona, la misma forma parte de la inteligencia emocional y permite el acercamiento a otros seres humanos con el propósito de ser conscientes de su realidad, emociones, experiencias, etc.; y lograr entenderlos para posteriormente ayudarlos. (García, 2019)

Se entiende como la manifestación de la conducta presente en la sociedad que por lo general nos liga unos a otros, creando así fuertes vínculos tanto de respeto como de solidaridad. Por lo tanto, permite que una persona pueda saber cómo se siente la otra con solo el hecho de entender su situación. (Moya, 2016)

Se entiende como la atención personalizada que la empresa u organización ofrece a sus usuarios, con el fin de que estos se sientan en cómodos y en confianza, ya que la organización al conocer sus requerimientos, les brindará exactamente lo que desean y/o necesitan. (Setó, 2004)

Elementos tangibles

Consisten en la parte visible del servicio brindado; es decir, aquello que se puede observar, como es el caso de las instalaciones, la apariencia del trabajador, el equipo, entre otros. Todo esto influye en la satisfacción del cliente y es necesario que todo lo que este perciba esté en perfectas condiciones para que se lleve consigo una buena impresión e imagen de la organización. (Maqueda & Llaguno, 1995)

Es la apariencia que refleja la empresa, a través de sus materiales, instalaciones físicas, la presencia de los empleados y jefes, etc. Por lo tanto, para que la clientela se sienta cómoda, la empresa u organización debe reflejar algo agradable, de modo que sus equipos tienen que ser de aspecto moderno, sus trabajadores siempre deben estar aseados y presentables, las instalaciones en todo momento deben ser de apariencia atractiva y acogedora; todo esto con el fin de que la persona que solicita el servicio se sienta a gusto en dicho lugar. (Comité de calidad en los servicios, 2005)

Supone aquello que el cliente puede tocar y percibir, pues es en gran medida uno de los puntos que la persona considera necesario para evaluar el nivel de calidad

que posee el servicio que ha recibido. Si el cliente queda satisfecho con que todo lo que ha observado en la organización, desde las instalaciones, los equipos, hasta incluso la apariencia del personal; este comunicará su agradable experiencia a sus amigos y familiares, los cuales podrían convertirse en posibles usuarios y la empresa estaría obteniendo mayor rentabilidad. (Performance Research Associates, 2009)

Fiabilidad

Cumplir con el servicio que se brinda al cliente, pero con ausencia de errores; por lo tanto, implica realizar de forma correcta lo que se promete. Es de gran importancia que toda organización considere la fiabilidad ya que un cliente siempre va a requerir que lo que se le brinde sea exacto y sin fallos. (Varo, 1994)

Consiste en la habilidad para lograr la realización del servicio que se ofrece, de manera exacta y teniendo en cuenta las diversas normas técnicas establecidas en el sector. Por ello, un cliente puede decir que un servicio es fiable, solo cuando recibe lo que le han prometido y sin fallo alguno. (Soriano, 1993)

Contribuyen todos los aspectos que se relacionan con el funcionamiento correcto de los servicios que se prestan a los usuarios o consumidores, considerando los lineamientos ya establecidos, los cuales aseguran el apto desempeño del servicio y esto da lugar a la plena satisfacción del solicitante. (Rivera, 2014)

Capacidad de respuesta

Consiste en el deseo que tiene la organización para atender a sus usuarios o consumidores, brindándoles un servicio de manera oportuna y rápida; es muy interesante e importante que en toda empresa esté presente, ya que los usuarios

valoran mucho el ser atendido de forma correcta y a la brevedad. (Miranda et al., 2007)

Muestra el nivel que tenemos para lograr entrar en acción, respondiendo a las necesidades de los usuarios de forma adecuada. Por lo que en ningún caso el servicio que se entrega lento agrega valor al cliente, sino que lo desanima e incluso en muchos casos este opta por mejores opciones, es por ello que la empresa debe brindar sus servicios de manera rápida para asegurar usuarios y fidelizarlos. (Tigani, 2006)

Es la voluntad y disposición que tienen los jefes, trabajadores, y miembros de toda la organización para brindar a sus consumidores o usuarios un servicio rápido, con el cual queden bastante satisfechos y se lleven una mejor impresión de dicha organización; esto a su vez conlleva a que la empresa obtenga a menudo una mayor cantidad de clientela y alcance la rentabilidad deseada. (Ruiz, 2006)

Seguridad Muestra el grado de conocimiento que tiene una persona a la hora de prestar servicios; de igual forma, tratar a los usuarios con cortesía los hace sentir cómodos en un ambiente agradable y, lo más importante, les hace sentir seguros. (Izaguirre, 2014)

Cubre la capacidad y el nivel de educación del personal de la organización. En la mayoría de los casos, cuando los usuarios tratan con trabajadores agradables y accesibles, también son competentes, se sienten cómodos y tranquilos, especialmente en buenas manos. (Varo, 1994)

Agrupar varias sub dimensiones juntas, como competitividad, nivel educativo y confiabilidad. Es vital que siempre exista en todas las empresas, y es especialmente importante en las empresas que brindan servicios, porque los

usuarios siempre deben sentirse seguros y confiados en la organización que decidan. (González et al., 2014)

Agricultura familiar

Modo de vida y de producción que practican hombres y mujeres de un mismo núcleo familiar en un territorio rural en el que están a cargo de sistemas productivos diversificados, desarrollados dentro de la unidad productora familiar, como son la producción agrícola, pecuaria, de manejo forestal, industria rural, pesquera artesanal, acuícola y apícola, entre otros. La agricultura familiar presenta categorías por sus características socioeconómicas, tecnológicas, ambientales, productivas, sociales y culturales, así como por su ubicación territorial.

La unidad agropecuaria familiar es aquella cuya principal fuente de ingreso proviene de la explotación y conducción de actividades agropecuarias. Trabajan directamente en las labores productivas el titular y su familia, bajo cualquier régimen de tenencia del predio rural, pudiendo contratar trabajadores permanentes o eventuales.

La agricultura familiar presenta lineamientos como la formalización de títulos de los predios que poseen y conducen los productores comprendidos en la agricultura familiar, los que son otorgados por las entidades competentes; la priorización al acceso de los pequeños agricultores o conductores de las unidades agropecuarias familiares a los programas de mejoramiento de capacidades técnicas y uso de tecnología, así como al uso de información para el desarrollo de sus unidades productivas; promover proyectos para el acceso efectivo de las familias dedicadas a la agricultura familiar a los servicios básicos de agua y desagüe, energía eléctrica, salud y educación, para elevar la calidad de vida; impulsar el uso eficiente y racional de los recursos híbridos y mejorar al acceso de los agricultores familiares a programas de infraestructura híbrida y de riego tecnificado, así como de conservación y recuperación de fuentes de agua; gestionar y desarrollar programas

de financiamiento, de asistencia técnica para la producción y transformación, incluyendo modalidades de campesino a campesino y similares, y de asesoría para el desarrollo de planes de negocio y comercialización de los productos de la agricultura familiar; fomentar y estimular la asociatividad y el cooperativismo de los agricultores familiares mediante programas de generación de capacidades en gestión técnica y empresarial; y promover la participación de los agricultores familiares en ferias locales e internacionales, otorgándoles prioridad en las misiones comerciales en las que participa PROMPERU y el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo para promocionar nuestros productos. (Ley de Promoción y Desarrollo de La Agricultura Familiar - Ley N° 30355, 2015)

2.2.Antecedentes

Internacionales

(Cobo et al., 2018) Entender que La calidad de los servicios de salud depende de varios factores relacionados con la percepción de la atención que tiene el paciente, factores ambientales, factores técnicos, tratamiento, etc., debe analizarse desde la perspectiva de los pacientes. El objetivo planteado fue: “Determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios de salud brindados en la consulta externa de proveedores de salud en Boyacá-Colombia en el segundo semestre de 2017”. Método del estudio, es descriptivo, con enfoque cuantitativo y diseño transversal, los datos se obtuvieron en la aplicación del cuestionario SERVQUAL a 143 usuarios. Los resultados señalan que “El promedio general de las cinco dimensiones de expectativas fue de 4.4714, es decir, el 89.428% del rango del porcentaje de satisfacción, lo que significa que los usuarios tienen un rango satisfactorio según sus expectativas”. “El resultado general de las cinco dimensiones de percepciones fue de 4.1309, equivalente a 82.618% del rango del porcentaje de satisfacción, reportando que los usuarios tienen un rango satisfactorio según sus percepciones”. Se concluye que: “Se recomienda que la gestión administrativa de los proveedores de salud formule nuevas estrategias

organizacionales para promover cambios en infraestructura, equipamiento, personal, materiales de comunicación e información, limpieza y comodidad”.

(Villagarcía et al., 2017) Descubrir qué opinan los titulares de derechos sobre la calidad de los servicios médicos que brinda el Instituto Estatal y Municipal de Seguridad Social (ISSEMyM) en México. Materiales y métodos: A través de una investigación descriptiva, considerar aplicar ECALDER a 355 beneficiarios que hayan completado al menos un año de prestaciones asistenciales en 10 centros diferentes del instituto. Los resultados señalan que; “la insatisfacción con la calidad de los servicios es reportada generalmente con puntajes bajos” (Percentil 36.79) Por otra parte, “el análisis correlacional arroja puntajes bastante significativos ($p < 0.00$) lo que indica la interrelación de las percepciones del trato con el personal, elaboración de trámites y confianza en la institución”. Se concluye que: La confianza en los procedimientos y las organizaciones se evalúa mejor, seguida de la interacción con las personas; por lo tanto, la interacción con el personal en cualquier campo afectará las percepciones de los demás, y la confianza en la organización depende del personal y los procedimientos de enfermería.

(Tonato, 2017) la investigación “analiza cómo la interacción cara a cara, entre ciudadanía y burocracia callejera, incide en la percepción que tiene el cliente externo sobre la calidad del servicio que brinda una institución pública”. Para ello, se realizó un estudio de caso en el Centro de Preocupación Universal IESS en el Área Metropolitana de Quito, basado en la siguiente hipótesis: Existe una relación engañosa entre las interacciones específicas y cotidianas entre los ciudadanos de la calle y los servidores públicos que afecta la calidad de los servicios públicos. Para probar esta hipótesis se establecieron tres objetivos específicos, centrados en analizar las interacciones específicas y cotidianas entre la ciudadanía y la burocracia de la calle para determinar cómo afectan la calidad de servicio percibida por los clientes externos. De acuerdo con las metas establecidas, se considera necesario realizar una encuesta descriptiva mixta, utilizando como métodos de encuesta el análisis de la literatura, la observación, la investigación y las entrevistas.

Nacionales

(León, 2020) El objetivo del estudio fue “determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Banco de la Nación en la Provincia Datem del Marañón, 2020”. Se conoce la calidad del servicio y el nivel de satisfacción del usuario, según su tamaño recomendado. El tipo de investigación cuantitativa realizada con métodos descriptivos, relevantes y no experimentales se realizó en una muestra de 352 usuarios. El muestreo es una técnica probabilística y aleatoria simple; en dos cuestionarios de recolección de datos, y verificada por juicio de expertos. Las técnicas utilizadas fueron “el software SPSS 25.0 y el programa Excel”. Para determinar la confiabilidad se usó “el Alfa de Cronbach y se usó el coeficiente de Rho de Spearman”. El resultado obtenido indica que “ambas variables conjuntamente con sus dimensiones tienen una relación positiva muy débil de (0.226). Por tanto, se concluye que, ambas variables se relacionan satisfactoriamente”. Se señala entonces que existe “una correlación positiva muy débil de (0, 226), un nivel de significancia menor al 0,05 ($p < 0,05$)”. De esta forma, se afirma el supuesto general, y su implicación es que, al mejorar la calidad del servicio, la satisfacción del usuario aumentará en sus dimensiones.

(Figuroa, 2019) El objetivo de la presente investigación es “determinar cómo influye la gestión administrativa en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018”. Las variables de gestión administrativa tienen dimensiones como planificación, organización, dirección y control. Las variables de calidad del servicio tienen dimensiones como elementos físicos, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad. Este estudio utiliza métodos cuantitativos, diseños transversales no experimentales y niveles de correlación. La herramienta es adecuada para 40 empleados que trabajan en el área de Chancay. La encuesta constaba de 32 ítems de actitud utilizando la escala Likert. Se puede determinar que la significancia asintótica (0.000) es menor que el nivel de significancia (0.05), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se considera óptima la hipótesis alternativa propuesta por el investigador. Por lo tanto, concluimos que, durante 2018, la gestión administrativa afectó satisfactoriamente la calidad del servicio del gobierno de la

ciudad del distrito de Chancay. De manera similar, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.542, refiriéndose a la escala de Bisquerra, por lo que los resultados de correlación son positivos y bajos.

(Peña, 2018) Se tuvo como objetivo “general determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio desde el punto de vista del usuario de la municipalidad”. La investigación de tipo básico del nivel relevante se realizó en una muestra de 328 usuarios en el distrito de San Marcos, ciudad de Huari bajo un diseño no experimental. Ancash, la tecnología de recolección de información es una encuesta realizada a través de dos herramientas, una para cada variable de investigación. La investigación se basa en Munch (2010) y Vázquez, Rodríguez y Díaz (1996) sobre la calidad de los servicios relacionados con la administración. El procesamiento descriptivo y razonado de los datos nos llevó a concluir que existe una correlación positiva significativa entre la gestión administrativa del distrito de San Marcos en la ciudad de Huari y la calidad del servicio al usuario. Ancash 2016, valor de $p < 0.05$, Rho de Spearman = .805. Las sugerencias dadas ayudarán a crear un clima de confianza y responsabilidad entre los funcionarios municipales para atender mejor a los usuarios de la zona de San Marcos.

(Aroquipa, 2018) El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal: “Determinar la relación de la calidad de atención y satisfacción de los clientes del Banco de la Nación agencia Ayaviri en el año 2016”. Hipotéticamente “se manifiesta que existe relación directa positiva entre la calidad de atención y satisfacción de los clientes del Banco de la Nación agencia Ayaviri 2016”. El estudio es descriptivo-relevante, lo que nos permite "determinar el nivel de significancia de la correlación entre la calidad de la atención en el Banco de la Nación Agencia Ayaviri y la satisfacción del cliente". El tamaño de la muestra se determina mediante la fórmula de muestreo de conveniencia (individuos accesibles), por lo que la muestra está compuesta por 380 clientes mayores de 18 años que llegaron a la entidad en junio, julio y agosto de 2016, respectivamente. Con respecto a la recopilación de datos, utilice cuestionarios para investigar la calidad del servicio y utilice cuestionarios para investigar la satisfacción del cliente. Los resultados mostraron claramente que

la prestación de un servicio deficiente, seguida de una mala comunicación en el servicio al cliente. Los hechos mostraron que el personal de esta agencia pública no mostró profesionalismo, lo que llevó a la insatisfacción del cliente, lo que demostró que una mejor calidad de atención también traería una mejor la satisfacción del cliente.

(Guevara, 2018) En la presente investigación “Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas. Chota 2018” se planteó como objetivo “determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario que asiste a dicho nosocomio”, el estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo y enfoque correlacional transversal, la población estuvo conformada por 5000 usuarios externos afiliados al SIS quedando una muestra de 257, Se utilizó una encuesta y se desarrolló y verificó una herramienta de cuestionario estructurado La confiabilidad del Alfa de Cronbach es de 0.896. Utilizando el test de Pearson no existe relación entre satisfacción y calidad de la atención, resultando $r = 0.340$, por lo que los usuarios que visitan al médico tienen una correlación baja o débil, que se debe a algunos factores de enfermería que tienen defectos en la enfermería. Consulta externa del hospital de investigación. En cuanto a las características de los usuarios participantes, se encuentran entre 20 y 29 años, mayoritariamente mujeres (59,9%), con estudios secundarios (51%), 35,4% estado civil soltero y 75,1% de zona urbana. Satisfacción de usuarios externos 74,7 % estaban insatisfechos y 25,3% estaban satisfechos. La calidad de la atención se encuentra en un nivel normal, 87%, y un nivel pobre, 9.3%. Entre las dimensiones de receptividad, la dimensión con mayor proporción de niveles bajos observados es 26.1%, seguida de seguridad 10.5% enfermería y 10.5% Empatía, que afecta la calidad de la atención.

(Ttito, 2018) El presente estudio se planteó “determinar cuál es el Nivel de satisfacción de los usuarios, desde dimensiones de calidad, en el Centro de salud Huanca sancos, junio 2018”. Fue aplicativa de enfoque descriptivo y de corte transversal. El estudio consistió en personas inscritas en el Centro de Salud Wanka

Sancos, del cual se seleccionó una muestra final de 80 usuarios. La encuesta se utiliza como técnica para obtener datos a través de cuestionarios y guías de observación SERVQUAL, y sus herramientas son probadas y confiables. Los resultados mostraron que los pacientes estaban satisfechos con la atención recibida en el Centro de Salud Wanka Sancos, alcanzando el 58,6%; en la dimensión de calidad. Para la recolección de datos se utilizó una herramienta variable para los niveles de satisfacción de los usuarios. Los datos se combinan a través de explicaciones detalladas de tablas y gráficos de frecuencias, así como su respectivo análisis e interpretación, utilizando paquetes informáticos: Excel 2016, Word 2016, considerando el factor de confiabilidad de 1.96, y estableciendo un nivel de confianza del 95%. Para la selección de sujetos para trabajar con nosotros se utilizó un método de muestreo probabilístico, compuesto por usuarios que recibieron tratamiento en el Centro de Salud Wanka Sancos. Luego de análisis descriptivo y análisis comparativo, se determina que existen diferencias significativas en la satisfacción de los usuarios del centro de salud, y prevalecerá la satisfacción promedio. De acuerdo con la evidencia estadística, se extraen las siguientes conclusiones de que existe una diferencia significativa en la satisfacción de las madres de familia con los servicios obstétricos del centro de salud, y prevalecerá la satisfacción promedio.

(Pacheco, 2018) El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal “determinar la Satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica en el Centro de Salud Aclas Huancan Distrito de Huancan, Provincia de Huancayo, Región Junín, julio 2018”. Es descriptivo, observacional, prospectivo y horizontal; a través de la encuesta se aplica un cuestionario estructurado que contiene 19 preguntas. El total está compuesto por 100 pacientes que visitaron durante julio de 2018. Análisis de probabilidad de la muestra mediante fórmula proporcional, un total de 80 pacientes. La satisfacción se divide en: calidad del servicio, costo, manejo del dolor y visitas médicas. Los resultados se dividen en tres niveles: bueno, regular y malo. En general, la satisfacción del usuario con la calidad de la atención dental es 63% mala, 25% en general y 12% buena; según la calidad del servicio, el 55% son regulares; los malos costos son el 50%; el 60% de las personas expresan severos Manejo del dolor, el 78% de las personas dijeron que ven a un médico con

regularidad. La conclusión es que los usuarios están satisfechos en un 63% con la calidad de la atención bucal en el Centro de Salud "Aclas Huancan".

(Huanca, 2017) La presente investigación tiene como objetivo “determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Servicio de Administración Tributaria de Lima, año 2017”. Esta investigación es descriptiva porque las variables no son manipuladas, utilizan conocimientos preestablecidos, como teorías para medir la calidad del servicio y variables para la satisfacción del usuario. Se tomó una muestra de 150 usuarios que acudieron a la Oficina de Impuestos de Lima, este número es el resultado de una fórmula de muestreo aleatorio simple con un margen de error del 8% y un nivel de confiabilidad del 95%. Los datos se recopilan mediante técnicas de encuesta que utilizan cuestionarios de escala Likert como herramientas. La verificación del instrumento se realiza mediante juicio de expertos y su confiabilidad se calcula mediante el coeficiente Alpha de Cronbach. Finalmente, se establece una correlación positiva directa entre las variables de calidad del servicio y satisfacción del usuario, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.332, esto significa que, a mayor calidad del servicio, mayor satisfacción del usuario.

CAPÍTULO III

3. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Formulación de hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

H_i: La calidad de servicio influye satisfactoriamente sobre la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022.

H_o: La calidad de servicio no influye satisfactoriamente sobre la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022.

3.1.2. Hipótesis específicas:

H₁: La empatía influye satisfactoriamente en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022.

H₀₁: La empatía no influye satisfactoriamente sobre la agricultura familiar ofrecido por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022.

H₂: Los elementos tangibles influyen satisfactoriamente sobre la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022.

H₀₂: Los elementos tangibles no influyen satisfactoriamente sobre la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022.

H₃: La fiabilidad influye satisfactoriamente en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022.

H₀₃: La fiabilidad no influye satisfactoriamente en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022.

H₄: La capacidad de respuesta influye satisfactoriamente en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022.

H₀₄: La capacidad de respuesta no influye satisfactoriamente en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022.

H₅: La seguridad influye satisfactoriamente en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022.

H₀₅: La seguridad no influye satisfactoriamente en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022.

3.2. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis

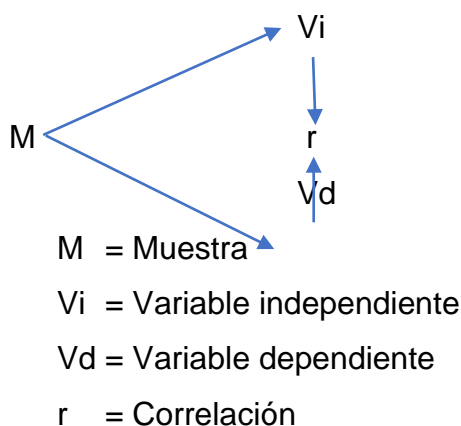
Tipo de estudio

El tipo de investigación es cuantitativo con predominancia cualitativa, ya que se aplicó un cuestionario para cada variable y se cuantificará los datos obtenidos, y se cuantificó mediante la aplicación de observación directa y el análisis de las opiniones de los encuestados; con un nivel descriptivo correlacional, ya que se analizó la influencia de la variable independiente (calidad de servicio y sus dimensiones) sobre la variable dependiente (agricultura familiar). (Hernandez et al., 2015)

Diseño de investigación

El diseño es de no experimental de corte transversal, ya que el instrumento fue aplicado en un solo momento sin alterar los datos. (Hernandez et al., 2015)

Se esquematiza de la siguiente manera:



3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La investigación fue aplicada a una población determinada por las familias agrícolas que participan de las escuelas de campo, las cuales fueron delimitadas por el SENASA Tumbes en el año 2021.

Tabla 1: Población de investigación.

Grupos	Familias agrícolas
G1 – Zarumilla	80
G2 – San Jacinto	80
G3 – Corrales	80
G4 – Pampas de Hospital	80
TOTALES	320

Nota: Servicio Nacional de Sanidad Agraria, 2021.

Muestra

La muestra aplicada a la población fue de manera estratificada siendo un total de 175 agricultores familiares, en donde siendo un fragmento de la totalidad de población.

Tabla 2: Muestra de investigación.

Grupos	Familias agrícolas	Afijación Proporcional	Estimación de proporción	Complemento de la proporción	Producto de Afijación con Proporción	Tamaño de los estratos
	N_i	W_h	P_h	q_h	$W_h P_h q_h$	n_i
G1	80	0.2500	0.5000	0.5000	0.0625	44
G2	80	0.2500	0.5000	0.5000	0.0625	44
G3	80	0.2500	0.5000	0.5000	0.0625	44
G4	80	0.2500	0.5000	0.5000	0.0625	44
TOTALES	320	1.0000	---	---	0.2500	175

$$\sum W_h P_h q_h \quad \text{Muestra } n$$

Tamaño de la muestra:

$$n_0 = \frac{\sum W_h P_h q_h}{V} \quad 384$$

Donde el valor de la Varianza V

$$V = \left(\frac{e}{Z} \right)^2 = 0.0006508$$

e: error estipulado

Z: el valor de la abscisa Z en la distribución normal

e =	0.05	5%
Z =	1.96	95%

Tamaño de muestra óptima

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} = 175$$

Muestreo

Según las características de la muestra, se empleó un muestreo no probabilístico. En donde de manera intencional se consideró aplicar el instrumento a las familias agrícolas.

3.4. Operacionalización de la variable e indicadores

Tabla 3: Operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio	Consiste en el valor que se le agrega al servicio, que en muchas ocasiones es la forma de trato, la comunicación, el comportamiento, las actitudes, entre otras, las cuales provienen de las diversas personas que tratan con el cliente, con el fin de que este quede totalmente satisfecho. (Durán, 2006)	Se aplica el instrumento SERVQUALING (22 interrogantes y 5 opciones de respuesta) para la variable calidad de servicio de acuerdo a sus dimensiones permitiendo determinar sus características respecto al grupo de estudio en cuestión.	Elementos tangibles	Máquinas y equipos Instalaciones físicas Talento humano Materiales informativos	Likert
			Fiabilidad	Disponibilidad Iniciativa Servicio inicial Compromiso Eficiencia	
			Empatía	Información al usuario Puntualidad Asertividad Tolerancia Confiabilidad	
			Capacidad de respuesta	Honestidad Amabilidad Conocimiento de sus funciones Atención personalizada	
			Seguridad	Horarios convenientes Personal activo Preocupación por el usuario Comprensión de las necesidades	

<<Continuación>>

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Agricultura familiar	Modo de vida y de producción que practican hombres y mujeres de un mismo núcleo familiar en un territorio rural en el que están a cargo de sistemas productivos diversificados, desarrollados dentro de la unidad productora familiar, como son la producción agrícola, pecuaria, de manejo forestal, industria rural, pesquera artesanal, acuícola y apícola, entre otros. (Ley de Promoción y Desarrollo de La Agricultura Familiar - Ley N° 30355, 2015)	Se aplica el instrumento para la variable agricultura familiar de acuerdo a sus dimensiones permitiendo determinar sus características respecto al grupo de estudio en cuestión.	Formalización	Titulación de predios Conducción de productores	Likert
			Programas de mejoramiento	Capacidades técnicas Uso de tecnología Uso de información Desarrollo de unidades productivas	
				Acceso efectivo	
			Financiamiento	Planes de negocio Planes de comercialización	
			Asociatividad	Cooperativismo Generación de capacidades	

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La investigación es una forma de intentar investigar cuestiones subjetivas obteniendo esta Información de mucha gente. Por ejemplo, le permite explorar la opinión pública y los valores actuales. Las cuestiones tienen trascendencia científica e importancia en una sociedad democrática (Grasso, 2006) Para ello, el cuestionario debe contener una serie de preguntas o ítems sobre una o más variables a medir. (Gómez, 2006)

La técnica a usar fue:

1. **Encuestas**, que permitió obtener datos sobre preguntas estructuradas y verificadas mediante la aplicación de cuestionarios que determinan datos sobre la calidad y agricultura familiar.

El instrumento fue:

2. Esta encuesta utilizó cuestionarios como herramienta y seleccionó a los usuarios que participaron directamente en el proceso de solicitud de calidad y agricultura familiar como objetos de la encuesta. Se utilizará para obtener datos de los dominios complementarios anteriores en función de la información cruzada de la unidad de análisis.

Se aplicó el cuestionario de la medición de la calidad del servicio proporcionado a usuarios; utilización de la escala "SERVQUALING"; la cual presenta fiabilidad general tiene un Alfa de Cron Bach de 0.935, el cual consta de 22 preguntas y 5 dimensiones (*dimensión elementos tangibles = 4 preguntas; dimensión fiabilidad = 5 preguntas; dimensión empatía = 5 preguntas; dimensión capacidad de respuesta = 4 preguntas; y dimensión seguridad = 4 preguntas*), las cuales tienen 5 opciones de respuesta en escala de Likert (1= muy malo, 2 = malo, 3 = regular, 4 = bueno, 5 = muy bueno). Estas variables fueron re categorizadas mediante baremación por percentiles clasificados en tres

categorías: (a) Alto, entre 83 – 110 puntos; (b) Medio, entre 53 – 82 puntos y (c) Malo, entre 22 – 52. (Cadena et al., 2016)

El cuestionario de evaluación de la agricultura familiar: la cual fue validada a través del juicio de expertos por los docentes: Mg. Galvani Guerrero García, Mg. Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta y el Mg. José Fernando Escobedo Gálvez.

3.6. Procesamiento de datos

Trabajo se basa en su estrategia en una fase general: 1) Encuesta a los usuarios del Servicio Nacional de Sanidad Agraria SENASA – Tumbes (Unidad de análisis). Se trabajará, para ello, a partir de los trabajadores del Servicio Nacional de Sanidad Agraria SENASA – Tumbes que aplica la calidad de servicio. El profesional titular, define la unidad de análisis sobre la que trabajará, (usuarios del Servicio Nacional de Sanidad Agraria SENASA – Tumbes). Una vez que el profesional haya dominado sus conocimientos básicos, realizará discusiones operativas, discutirá los resultados y aprobará la definición del marco teórico de la investigación y la operacionalización de sus variables. La precisión de la unidad de análisis de uso del instrumento (Usuario del Servicio Nacional de Sanidad Agraria SENASA) será determinada por el titular profesional. Los cuestionarios que se encuentran en la encuesta se aplicarán a los usuarios recomendados por propietarios profesionales. El profesional actual es el responsable del seguimiento centralizado del trabajo de aplicación de instrumentos. La información se procesa y analiza estadísticamente a través de archivos de formulario especialmente diseñados para recopilar información. Explicar lo mismo, y luego discutirlo con aportes teóricos previos para sacar conclusiones y recomendaciones. Para este trabajo, preparamos inmediatamente profesionales nominales.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Para el objetivo general

Determinar la influencia de la calidad del servicio sobre la agricultura familiar ofrecido por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022.

Tabla 3: Contrastación de hipótesis general

Estadísticos descriptivos			
	Media	Desviación estándar	N
Calidad de servicio	58,9167	4,10007	175
Agricultura familiar	63,4167	4,69929	175

Correlaciones				
			Calidad de servicio	Agricultura familiar
Calidad de servicio	Correlación	de	1	,358
	Pearson			
	Sig. (bilateral)			,623
	N		175	175
Agricultura familiar	Correlación	de	,158	1
	Pearson			
	Sig. (bilateral)		,623	
	N		175	175

En la Tabla 3 se aprecia el cálculo de la correlación entre la variable X (calidad de servicio) y la variable Y (agricultura familiar) sobre los 175 participantes estudiados.

El r valor o sig. (bilateral) obtenido que resultó cero (0) se compara con el parámetro de SPSS (1% = 0,01) Al obtener en esa comparación de 0.358 se rechaza la hipótesis nula en el extremo: **H₀**: La calidad de servicio no influye satisfactoriamente sobre la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022. Por tanto, se acepta la hipótesis general en el extremo: **H_i**: La calidad de servicio influye satisfactoriamente sobre la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022. Al ser 0.358 el coeficiente de correlación obtenido, la correlación es satisfactoriamente baja. Por tanto, se cumple la **H_i**: La calidad de servicio influye satisfactoriamente sobre la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022.

Para los objetivos específicos

Objetivo específico 1

Identificar como la empatía influye en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022.

Tabla 4: Contrastación de hipótesis específica 1

Hipótesis Específica 1.

Estadísticos descriptivos				
	Media	Desviación estándar	N	
Empatía	58,9167	4,10007	175	
Agricultura familiar	32,3333	4,77367	175	
Correlaciones				
			Empatía	Agricultura familiar
Empatía	Correlación	de	1	,647*
	Pearson			
	Sig. (bilateral)			,023
	N		175	175
Agricultura familiar	Correlación	de	,647*	1
	Pearson			
	Sig. (bilateral)		,023	
	N		175	175

En la Tabla 3 se aprecia el cálculo de la correlación entre la dimensión 1 (empatía) y la variable Y (Agricultura familiar) sobre los 175 participantes estudiados. El r valor o sig. (bilateral) obtenido que resultó cero (0) se compara con el parámetro de SPSS (1% = 0,01) Al obtener en esa comparación de 0.647 se rechaza la hipótesis nula en el extremo: **H₀₁**: La empatía no influye satisfactoriamente sobre la agricultura familiar ofrecido por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022. Por tanto, se acepta la hipótesis general en el extremo: **H₁**: La empatía influye satisfactoriamente en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022. Al ser 0.647 el coeficiente de correlación obtenido, la correlación es satisfactoriamente moderada. Por tanto, se cumple la **H₁**: La empatía influye satisfactoriamente en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022.

Objetivo específico 2

Establecer como los elementos tangibles influyen en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022.

Tabla 5: Contrastación de hipótesis específica 2

Hipótesis Específica 2.

Estadísticos descriptivos				
	Media	Desviación estándar	N	
Elementos tangibles	58,9167	4,10007	175	
Agricultura familiar	26,5833	3,77692	175	
Correlaciones				
			Elementos tangibles	Agricultura familiar
Elementos tangibles	Correlación	de	1	,012
	Pearson			
	Sig. (bilateral)			,400
	N		175	175
Agricultura familiar	Correlación	de	,012	1
	Pearson			
	Sig. (bilateral)		,400	
	N		175	175

En la Tabla 5 se aprecia el cálculo de la correlación entre la dimensión 2 (elementos tangibles) y la variable Y (agricultura familiar) sobre los 175 participantes estudiados. El r valor o sig. (bilateral) obtenido que resultó cero (0) se compara con el parámetro de SPSS (1% = 0,01) Al obtener en esa comparación de 0.012 se rechaza la hipótesis nula en el extremo: **H₀₂**: Los elementos tangibles no influyen satisfactoriamente sobre la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022. Por tanto, se acepta la hipótesis general en el extremo: **H₂**: Los elementos tangibles influyen satisfactoriamente sobre la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022. Al ser 0.012 el coeficiente de correlación obtenido, la correlación es satisfactoriamente baja. Por tanto, se cumple la **H₂**: Los elementos tangibles influyen satisfactoriamente sobre la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022.

Objetivo específico 3

Conocer la fiabilidad influye en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022.

Tabla 6: Contrastación de hipótesis específica 3

Hipótesis Específica 3.

Estadísticos descriptivos			
	Media	Desviación estándar	N
Fiabilidad	63,4167	4,69929	175
Agricultura familiar	32,3333	4,77367	175
Correlaciones			
		Fiabilidad	Agricultura familiar
Fiabilidad	Correlación de Pearson	1	,435
	Sig. (bilateral)		,654
	N	175	175
Agricultura familiar	Correlación de Pearson	,435	1
	Sig. (bilateral)	,654	
	N	175	175

En la Tabla 6 se aprecia el cálculo de la correlación entre la dimensión 3 (fiabilidad) y la variable Y (Agricultura familiar) sobre los 175 participantes estudiados. El r valor o sig. (bilateral) obtenido que resultó cero (0) se compara con el parámetro de SPSS (1% = 0,01) Al obtener en esa comparación de 0.435 se rechaza la hipótesis nula en el extremo: **H₀₃**: La fiabilidad no influye satisfactoriamente en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022. Por tanto, se acepta la hipótesis general en el extremo **H₃**: La fiabilidad influye satisfactoriamente en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022. Al ser 0.435 el coeficiente de correlación obtenido, la correlación es satisfactoriamente baja. Por tanto, se cumple la **H₃**: La fiabilidad influye satisfactoriamente en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022.

Objetivo específico 4

Analizar como la capacidad de respuesta influye en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022.

Tabla 7: Contrastación de hipótesis específica 4

Hipótesis Específica 4.

Estadísticos descriptivos			
	Media	Desviación estándar	N
Capacidad de respuesta	63,4167	4,69929	12
Agricultura familiar	26,5833	3,77692	12
Correlaciones			
		Capacidad de respuesta	Agricultura familiar
Capacidad de respuesta	Correlación de Pearson	1	,411
	Sig. (bilateral)		,974
	N	175	175
Agricultura familiar	Correlación de Pearson	,411	1
	Sig. (bilateral)	,974	
	N	175	175

En la Tabla 7 se aprecia el cálculo de la correlación entre la dimensión 4 (capacidad de respuesta) y la variable Y (Agricultura familiar) sobre los 175 participantes estudiados. El r valor o sig. (bilateral) obtenido que resultó cero (0) se compara con el parámetro de SPSS (1% = 0,01) Al obtener en esa comparación de 0.411 se rechaza la hipótesis nula en el extremo: **H₀₄**: La capacidad de respuesta no influye satisfactoriamente en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022. Por tanto, se acepta la hipótesis general en el extremo: **H₄**: La capacidad de respuesta influye satisfactoriamente en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022. Al ser 0.411 el coeficiente de correlación obtenido, la correlación es satisfactoriamente baja. Por tanto, se cumple la **H₄**: La capacidad de respuesta influye satisfactoriamente en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022.

Objetivo específico 5

Determinar como la seguridad influye en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022.

Tabla 8: Contrastación de hipótesis específica 5

Hipótesis Específica 5.

Estadísticos descriptivos			
	Media	Desviación estándar	N
Seguridad	58,9167	4,10007	175
Agricultura familiar	32,3667	3,00367	175
Correlaciones			
		Seguridad	Agricultura familiar
Seguridad	Correlación de Pearson	1	,543*
	Sig. (bilateral)		,023
	N	175	175
Agricultura familiar	Correlación de Pearson	,543*	1
	Sig. (bilateral)	,023	
	N	175	175

En la Tabla 8 se aprecia el cálculo de la correlación entre la dimensión 5 (seguridad) y la variable Y (Agricultura familiar) sobre los 175 participantes estudiados. El r valor o sig. (bilateral) obtenido que resultó cero (0) se compara con el parámetro de SPSS (1% = 0,01) Al obtener en esa comparación de 0.543 se rechaza la hipótesis nula en el extremo: **H₀**: La seguridad no influye satisfactoriamente en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022. Por tanto, se acepta la hipótesis general en el extremo: **H₅**: La seguridad influye satisfactoriamente en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022. Al ser 0.543 el coeficiente de correlación obtenido, la correlación es satisfactoriamente moderada. Por tanto, se cumple la **H₅**: La seguridad influye satisfactoriamente en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022.

4.2. Discusión

Al obtener en esa comparación de 0.358 se rechaza la hipótesis nula en el extremo: **H₀**: La calidad de servicio no influye satisfactoriamente sobre la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022. Por tanto, se acepta la hipótesis general en el extremo: **H₁**: La calidad de servicio influye satisfactoriamente sobre la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022. Al ser 0.358 el coeficiente de correlación obtenido, la correlación es satisfactoriamente baja. Por tanto, se cumple la **H₁**: La calidad de servicio influye satisfactoriamente sobre la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022. En comparación con (León, 2020) quien concluye que, ambas variables se relacionan significativamente”. Se señala entonces que existe “una correlación positiva muy débil de (0, 226), un nivel de significancia menor al 0,05 ($p < 0,05$)”. De esta forma, se afirma el supuesto general, y su implicación es que, al mejorar la calidad del servicio, la satisfacción del usuario aumentará en sus dimensiones. Por lo tanto se analizó que existe correlación entre las variables de investigación lo cual queda teorizado según el autor (Durán, 2006) quien manifiesta que la calidad de servicio consiste en el valor añadido al servicio, en muchos casos se da en la forma de trato, la comunicación, el comportamiento, las actitudes, entre otras, que provienen de

las diferentes personas que gestionan el cliente, con el objetivo de que el cliente esté totalmente satisfecho. Y la agricultura familiar es la forma de vida y producción practicada en las zonas rurales por hombres y mujeres de un mismo núcleo familiar, quienes se encargan de la producción agrícola, ganadera, manejo forestal, industria rural, pesca artesanal, acuicultura y apicultura, etc., desarrolladas en el seno familiar. unidad de producción.

Al obtener en esa comparación de 0.647 se rechaza la hipótesis nula en el extremo: **H₀₁**: La empatía no influye satisfactoriamente sobre la agricultura familiar ofrecido por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022. Por tanto, se acepta la hipótesis general en el extremo: **H₁**: La empatía influye satisfactoriamente en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022. Al ser 0.647 el coeficiente de correlación obtenido, la correlación es satisfactoriamente moderada. Por tanto, se cumple la **H₁**: La empatía influye satisfactoriamente en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022. Se compara con el autor (Huanca, 2017) quien concluye que existe relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios del Servicio de Administración Tributaria de Lima 2017; hipótesis que es confirmada por la prueba estadística Rho de Spearman, que nos muestra un coeficiente de correlación de 0.324 con un nivel de significación bilateral de 0.000, es decir, si se confirma la hipótesis de que existe relación entre estas dos variables. Esto refleja la poca predisposición de ayudar por parte de los jefes con los usuarios críticos, además el lenguaje usado por los empleados debe ser amigable para su fácil entendimiento. Por lo tanto, se determinó que existe correlación entre la dimensión de empatía y la agricultura familiar. Quedando teorizado según el autor (Moya, 2016) quien manifiesta que la empatía se entiende como la manifestación de la conducta presente en la sociedad que por lo general nos liga unos a otros, creando así fuertes vínculos tanto de respeto como de solidaridad. Por lo tanto, permite que una persona pueda saber cómo se siente la otra con solo el hecho de entender su situación

Al obtener en esa comparación de 0.012 se rechaza la hipótesis nula en el extremo: **H₀₂**: Los elementos tangibles no influyen satisfactoriamente sobre la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú,

2022. Por tanto, se acepta la hipótesis general en el extremo: **H₂**: Los elementos tangibles influyen satisfactoriamente sobre la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022. Al ser 0.012 el coeficiente de correlación obtenido, la correlación es satisfactoriamente baja. Por tanto, se cumple la **H₂**: Los elementos tangibles influyen satisfactoriamente sobre la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022. Se discrepa con el autor Existe relación positiva débil de (0, 481) entre los entre los aspectos tangibles y la disponibilidad en la infraestructura, mobiliarios y equipos el Banco de la Nación de la Provincia Datem del Maraón, 2020. De acuerdo al coeficiente de Rho Spearman con un valor de 0, 481 y un nivel de significancia menor al 0,05. La misma que permite afirmar que al mejorar la disponibilidad en la infraestructura, mobiliarios y equipos orientado a la existencia del ambiente apropiado para brindar el servicio. Quedando teorizado según el autor (Maqueda & Llaguno, 1995) quien manifiesta respecto a los elemento tangibles que consisten en la parte visible del servicio brindado; es decir, aquello que se puede observar, como es el caso de las instalaciones, la apariencia del trabajador, el quipo, entre otros. Esto repercute en la fidelidad del consumidor y es vital que todo lo que vea el cliente esté en condiciones increíbles para que pueda llevarse una impresión y una imagen decente de la asociación.

Al obtener en esa comparación de 0.435 se rechaza la hipótesis nula en el extremo: **H₀₃**: La fiabilidad no influye satisfactoriamente en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022. Por tanto, se acepta la hipótesis general en el extremo **H₃**: La fiabilidad influye satisfactoriamente en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022. Al ser 0.435 el coeficiente de correlación obtenido, la correlación es satisfactoriamente baja. Por tanto, se cumple la **H₃**: La fiabilidad influye satisfactoriamente en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022. Se compara con el autor (León, 2020) quien concluye que Se observa la relación positiva muy débil de (0, 226) entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Tal como muestra el coeficiente de Rho Spearman con un valor de 0, 226 y un nivel de significancia menor al 0,05. En consecuencia, se acepta la hipótesis de la investigación, es decir, la fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción. Por lo tanto, se

afirma que la misma permite la mejora en la calidad de servicio. Quedando teorizado según el autor (Soriano, 1993) quien manifiesta que la fiabilidad consiste en la habilidad para lograr la realización del servicio que se ofrece, de manera exacta y teniendo en cuenta las diversas normas técnicas establecidas en el sector. Por ello, un cliente puede decir que un servicio es fiable, solo cuando recibe lo que le han prometido y sin fallo alguno.

Al obtener en esa comparación de 0.411 se rechaza la hipótesis nula en el extremo: **H₀₄**: La capacidad de respuesta no influye satisfactoriamente en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022. Por tanto, se acepta la hipótesis general en el extremo: **H₄**: La capacidad de respuesta influye satisfactoriamente en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022. Al ser 0.411 el coeficiente de correlación obtenido, la correlación es satisfactoriamente baja. Por tanto, se cumple la **H₄**: La capacidad de respuesta influye satisfactoriamente en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022. Discrepando con el autor (León, 2020) Existe relación negativa muy débil entre la capacidad de respuesta y nivel de otorgamiento del servicio en el Banco de la Nación de la Provincia Datem del Marañón, 2020. Tal como muestra el coeficiente de Rho Spearman con un valor de -0,132 y un nivel de significancia menor al 0,05. La misma que permite afirmar que al mejorar capacidad de respuesta orientado a la disponibilidad de operaciones, asertividad y servicio rápido, generará un efecto contrario en el otorgamiento de servicio relacionado al cumplimiento del servicio esperado, horario de atención y conformidad del servicio. Quedando teorizado según el autor (Miranda et al., 2007) quien manifiesta que la capacidad de respuesta comprende el anhelo de la organización de servir a sus clientes o consumidores, proporcionándoles una ayuda de forma cómoda y breve.; es muy interesante e importante que en toda empresa esté presente, ya que los usuarios valoran mucho el ser atendido de forma correcta y a la brevedad.

Al obtener en esa comparación de 0.543 se rechaza la hipótesis nula en el extremo: **H₀₅**: La seguridad no influye satisfactoriamente en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022. Por tanto, se acepta la hipótesis general en el extremo: **H₅**: La seguridad influye

satisfactoriamente en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022. Al ser 0.543 el coeficiente de correlación obtenido, la correlación es satisfactoriamente moderada. Por tanto, se cumple la **H₅**: La seguridad influye satisfactoriamente en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022. Se compara con el autor (Huanca, 2017) quien concluye que existe relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017; hipótesis que es confirmada por la prueba estadística Rho de Spearman, que nos muestra un coeficiente de correlación de 0.162 con un nivel de significación bilateral de 0.0473, es decir, si se confirma la hipótesis de que existe relación entre estas dos variables. El resultado nos indica que debemos poner más atención en la seguridad, esto implica todo empleado que ingrese a la institución debe pasar por un periodo de capacitación, esto reducirá los errores en los procesos de atención, además de tratar a los administrados con respeto y amabilidad y sobre todo generar confianza. Quedando teorizado según el autor (Izaguirre, 2014) quien manifiesta que la seguridad demuestra el nivel de información que tiene una persona al ofrecer el servicio, del mismo modo, tratar a los clientes con civismo hace que se sientan muy bien en un clima encantador y, sobre todo, hace que tengan una verdadera sensación de seguridad.

CAPÍTULO I

5. CONCLUSIONES

1. Según el objetivo específico 1 se determine que la empatía influye satisfactoriamente moderada en la agricultura familiar, en donde se demuestra que el personal de SENASA le comunica cuándo concluirá la realización del servicio. Además, el personal de SENASA ofrece un servicio puntual. Por lo tanto, dicho personal de SENASA siempre está dispuesto a ayudarle y nunca está demasiado ocupado para atenderle, demostrando un comportamiento del personal de SENASA el cual genera confianza; esto permite que los agricultores sientan un nivel accesible de empatía por parte del personal de SENASA.
2. Según el objetivo específico 2 se determinó que los elementos tangibles influyen satisfactoriamente baja en la agricultura familiar, por ende SENASA no cuenta con máquinas y equipos de apariencia moderno y atractiva, sus instalaciones físicas de SENASA no son visualmente atractivas, además el personal de SENASA (tiene apariencia pulcra) – Uniformes, el personal no se presenta correctamente uniformado y pero que los elementos materiales (folletos, reportes y similares) que SENASA les proporciona son visualmente atractivos; esto permite que los agricultores no apliquen las capacitaciones y asesoramientos proporcionados, quedando solo en teoría más no en la aplicación práctica.
3. Según el objetivo específico 3 se determinó que la fiabilidad influye satisfactoriamente baja en la agricultura familiar, por ende, se afirma que el personal de SENASA promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace, además, cuándo el agricultor tiene un problema, SENASA muestra un sincero interés en solucionarlo, es por ello que, el personal de SENASA realiza bien el servicio la primera vez, el personal de SENASA concluye el servicio en el tiempo prometido.

4. Según el objetivo específico 4 se determinó que la capacidad de respuesta influye satisfactoriamente baja en la agricultura familiar, en donde, los agricultores se sienten seguros en sus trámites con SENASA debido a que el personal de SENASA es siempre amable con usted, a través de que el personal tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.

5. Según el objetivo específico 5 se determinó que la seguridad influye satisfactoriamente moderada en la agricultura familiar, en donde el personal de SENASA tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus agricultores, es por ello que SENASA tiene personal que le ofrece una atención personalizada. El personal de SENASA se preocupa por los mejores intereses de sus agricultores y por último se manifiesta que SENASA comprende las necesidades específicas de sus usuarios.

CAPÍTULO VI

6. RECOMENDACIONES

1. A SENASA TUMBES, elaborar un plan integral en donde se pueda realizar capacitaciones teórico – prácticas a través de la coordinación con la SEDE CENTRAL de SENASA y PRODESA (Programa de Desarrollo Sanidad Agraria e Inocuidad Agroalimentaria), la cual faculte de presupuesto para la adquisición de maquinarias, equipos, herramientas e indumentaria para la aplicación y asesoramiento por parte de los Facilitadores del Área de Inocuidad Agroalimentaria, enfocada a la agricultura familiar; lo cual permitiría mejorar significativamente y eficiente la producción de los productos agrícolas como son en mayor proporcionalidad el plátano, banano y limón.
2. A SENASA TUMBES trabajar articuladamente con las Gobiernos Locales y Gobierno Regional para la ejecución de seguimientos y monitoreos de plagas y enfermedades en los cultivos de la región, enfocados a la agricultura familiar.
3. Continuidad de la organización de las escuelas de campo en el fortalecimiento de la agricultura familiar para contrarrestar las plagas y enfermedades de los cultivos.
4. A los Facilitadores realizar la inducción y/o capacitación previa en el manejo de los equipos, herramientas para la agricultura familiar, y de tal manera poder brindar una capacitación a dichos agricultores en la mejora continua de su producción.

CAPÍTULO VII

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aroquipa, E. (2018). Calidad de atención y satisfacción de los clientes que acuden al Banco de la Nación agencia Ayaviri 2016. In *Universidad Nacional del Altiplano*. Universidad Nacional del Altiplano.
- Atencio, E., & Gonzales, B. (2007). Calidad de servicio en la editorial de la Universidad del Zulia (EDILUZ). *Revista de Ciencias Sociales*, XIII(1), 172–186.
- Cadena, J., Vega, A., Real, I., & Vásquez, J. (2016). Medición de la calidad del servicio proporcionado a clientes por Restaurantes en Sonora, México. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 5(1856–8327), 41–60.
- Christopher, M., Payne, A., & Ballantyne, D. (1994). *Marketing relacional: integrando la calidad, el servicio al cliente y el marketing* (Díaz de Sa).
- Cobo, E., Estepa, K., Herrera, C., & Linares, P. (2018). Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud. *Revista Investigación En Salud Universidad de Boyacá*, 5(2539–2018), 277–294. <https://doi.org/10.24267/23897325.321>
- Comité de calidad en los servicios. (2005). *Cartas de servicio en la empresa: compromisos de calidad con el cliente* (Asociación española para la calidad (ed.); Primera ed).
- Ley de promoción y desarrollo de la agricultura familiar - Ley N° 30355, Pub. L. No. 30355, Diario Oficial El Peruano 565634 (2015).
- Denton, K. (1991). Calidad en el servicio a los clientes. In *Díaz de Santos* (Primera ed).

- Diario Andina. (2021). *Agricultura familiar: conoce su importancia para el Perú y su reconocimiento internacional*. <https://andina.pe/agencia/noticia-agricultura-familiar-conoce-su-importancia-para-peru-y-su-reconocimiento-internacional-861133.aspx>
- Durán, J. (2006). *Certificación y modelos de calidad en hostelería y restauración* (Díaz de Sa).
- Eguren, F., & Pintado, M. (2015). *Contribuciones de la agricultura familiar al sector agropecuario en el Perú*.
- Figuroa, D. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- García, M. (2019). *El arte de la empatía: Aprende del poder de tu sensibilidad* (Editorial Amat (ed.); Primera ed).
- González, C., Menorca, L., Juaneda, E., & Borondo, J. (2014). *La calidad en las organizaciones turísticas* (Paraninfo (ed.); Primera ed).
- Guevara, J. (2018). Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018. In *Universidad César Vallejo*. Universidad César Vallejo.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Batista, P. (2015). *Metodología de la Investigación* (R. Hernandez, C. Fernandez, & M. del pilar Baptista (eds.); 6ta edicio). Interamericana Editores, S.A.
- Huanca, J. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria de Lima-2017*. Universidad César Vallejo.
- Instituto Nacional de Estadística, I. (2017). *Tumbes - Compendio Estadístico*.
- Izaguirre, M. (2014). *Gestión y marketing en servicios turísticos y hoteleros* (Ecoe Ediciones (ed.); Segunda ed).
- Larrea, P. (1991). *Calidad del servicio del Marketing a la estrategia* (Díaz de Sa). Díaz de Santos S.A.

- León, L. (2020). *La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Banco de la Nación, Provincia Datem del Marañón, 2020*.
- Maqueda, J., & Llaguno, J. (1995). *Marketing estratégico para empresas de servicios* (Díaz de Santos (ed.); Primera ed).
- Miranda, F., Chamorro, A., & Rubio, S. (2007). *Introducción a la Gestión de la Calidad* (Delta Publicaciones (ed.)).
- Moya, L. (2016). *La empatía en la empresa* (Plataforma editorial (ed.); Primera ed).
- Pacheco, Y. (2018). Satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica en el centro de salud "Aclas Huancan" distrito de Huancan, provincia de Huancayo, región Junín, julio 2018. In *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Peña, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash*. Universidad César Vallejo.
- Performance Research Associates. (2009). *¡Wow!: Deje al cliente boquiabierto con un servicio fuera de serie* (Grupo Nelson (ed.); Cuarta ed).
- Piattini, M., & García, F. (2015). *Calidad de Sistemas de Información* (Ra-Ma editorial (ed.); Tercera ed).
- Rivera, R. (2014). *Uso de las Teorías Motivacionales de Herzberg y McClelland para la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la institución J.E Construcciones Generales S.A*. Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur.
- Ruiz, S. (2006). *Comportamientos de compra del consumidor* (Esic Editorial (ed.)).
- Salcedo, S., & Guzmán, L. (2019). *Agricultura familiar en América Latina y El Caribe: Recomendaciones de Política*. www.fao.org/publications
- Senado de México. (2016). *¿Qué es la Agricultura Familiar?*
- Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente* (Primera ed).
- Soriano, C. (1993). *Las Tres dimensiones del marketing de servicios: marketing tradicional, marketing interactivo, marketing interno* (Díaz de Santos (ed.)).

- Tigani, D. (2006). *Excelencia en Servicio* (Liderazgo 21 (ed.); Primera ed).
- Tonato, B. (2017). *La calidad del servicio público en el Ecuador: caso Centro de Atención Universal del IESS del distrito meropolitano de Quito, 2014 - 2016*.
- Ttito, G. (2018). *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención del servicio de obstetricia del Centro de Salud Huanca sancos – 2018*. Universidad César Vallejo.
- Varo, J. (1994). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de gestión hospitalaria* (Diaz de Santos (ed.); Tercera ed).
- Villagarcía, E., Delgadillo, L., Argüello, F., González, L., Delgadillo Guzmán, L. G., Argüello Zepeda, F. J., & González Villanueva, L. (2017). Percepción usuaria de la calidad en los servicios de salud del ISSEMyM. *Horizonte Sanitario*, 16(1665–3262), 46–54. <https://doi.org/10.19136/HS.V16I1.1446>

CAPÍTULO VIII

8. ANEXOS

Anexo 1: Instrumento

Cuestionario de Calidad de servicio

El cuestionario de la medición de la calidad del servicio proporcionado a usuarios; utilización de la escala SERVQUALING; la cual presenta fiabilidad general tiene un Alfa de Cron Bach de 0.935, el cual consta de 22 preguntas y 5 dimensiones (*dimensión elementos tangibles = 4 preguntas; dimensión fiabilidad = 5 preguntas; dimensión empatía = 5 preguntas; dimensión capacidad de respuesta = 4 preguntas; y dimensión seguridad = 4 preguntas*), las cuales tienen 5 opciones de respuesta en escala de Likert (1= Totalmente desacuerdo, 2 = Desacuerdo, 3 = Indeciso, 4 = De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo)

Por lo tanto, el cuestionario tiene una naturaleza confidencial y será utilizada únicamente propósitos académicos. Se le solicita cordialmente dar su opinión sobre la veracidad de los siguientes enunciados según su experiencia en esta institución.

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con la calidad de servicio y agricultura familiar en SENASA - Tumbes. Cada una de las proposiciones tienen 5 opciones para responder. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas.

Calidad de servicio						
Dimensión	ITEM	1	2	3	4	5
Elementos tangibles	1. ¿La institución cuenta con máquinas y equipos de apariencia moderna y atractiva?					
	2. ¿Las instalaciones físicas de la institución son visualmente atractivas?					
	3. ¿El personal de la institución tiene apariencia pulcra?					
	4. ¿Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son visualmente atractivos?					
Fiabilidad	5. ¿Cuándo el personal de la institución promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace?					
	6. ¿Cuándo tienes un problema, la institución muestra un sincero interés en solucionártelo?					
	7. ¿El personal de la institución realiza bien el servicio la primera vez?					
	8. ¿El personal de la institución concluye el servicio en el tiempo prometido?					
	9. ¿El personal de la institución insiste en mantener registros exentos de errores?					
Empatía	10. ¿El personal de la institución le comunica cuándo concluirá la realización del servicio?					
	11. ¿El personal de la institución ofrece un servicio puntual?					

Calidad de servicio						
Dimensión	ITEM	1	2	3	4	5
	12. ¿El personal de la institución siempre está dispuesto a ayudarlo?					
	13. ¿El personal de la institución nunca está demasiado ocupado para atenderle?					
	14. ¿El comportamiento del personal de la institución le inspira confianza?					
Capacidad de respuesta	15. ¿Usted se siente seguro en sus trámites con la institución?					
	16. ¿El personal de la institución es siempre amable con usted?					
	17. ¿El personal tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas?					
	18. ¿La institución le da una atención individualizada?					
Seguridad	19. ¿La institución tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios?					
	20. ¿La institución tiene personal que le ofrece una atención personalizada?					
	21. ¿El personal de la institución se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios?					
	22. ¿La institución comprende las necesidades específicas de sus usuarios?					

Anexo 2: Matriz de consistencia

Problema	objetivos	Hipótesis	Variables	Población y Muestra	Características
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo la calidad de servicio influye en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar como la calidad de servicio influye en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar como la empatía influye en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022.</p> <p>Establecer como los elementos tangibles influyen en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hi: La calidad de servicio influye satisfactoriamente en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022.</p> <p>H0: La calidad de servicio no influye satisfactoriamente en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: La empatía influye satisfactoriamente en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022.</p> <p>H01: La empatía no influye satisfactoriamente en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022.</p> <p>H2: Los elementos tangibles influyen satisfactoriamente en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022.</p> <p>H02: Los elementos tangibles no influyen satisfactoriamente en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022.</p>	<p>Variable Independiente:</p> <p>-Calidad de servicio</p> <p>Variable Dependiente:</p> <p>-Agricultura familiar</p>	<p>Población</p> <p>Compuesta por las familias agrícolas que participan de las escuelas de campo del Servicio Nacional de Sanidad Agraria - SENASA.</p> <p>N= 320</p>	<p>Cuantitativo con predominancia cualitativa</p> <p>Descriptivo correlacional</p> <p>No experimental de corte transversal</p>

	<p>Conocer la fiabilidad influye en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022.</p> <p>Analizar como la capacidad de respuesta influye en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022.</p> <p>Determinar como la seguridad influye en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022.</p>	<p>H3: La fiabilidad influye satisfactoriamente en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022.</p> <p>H03: La fiabilidad no influye satisfactoriamente en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022.</p> <p>H4: La capacidad de respuesta influye satisfactoriamente en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022.</p> <p>H04: La capacidad de respuesta no influye satisfactoriamente en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022.</p> <p>H5: La seguridad influye satisfactoriamente en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022.</p> <p>H05: La seguridad no influye satisfactoriamente en la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022.</p>			
--	--	---	--	--	--

Anexo 3 de Originalidad.

Calidad de servicio para la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022

por Yimy Roger López Céspedes

Fecha de entrega: 14-jun-2022 11:46a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1856799314

Nombre del archivo: Yimy_Roger_L_pez_C_spedes_Maestro.docx (2.42M)

Total de palabras: 13664

Total de caracteres: 76516

DR. GILMER RUBÉN MURGA FERNÁNDEZ

CÓDIGO ORCID, 0000-0003-3937-2613

ASESOR

Calidad de servicio para la agricultura familiar por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), Tumbes, Perú, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS


1	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	negociosregionales.blogspot.com Fuente de Internet	1%
3	jhonatandiaz755.wixsite.com Fuente de Internet	1%
4	xicutrick.blogspot.com Fuente de Internet	1%
5	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	emprendedores.tv Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados Trabajo del estudiante	1%
8	repositorioslatinoamericanos.uchile.cl Fuente de Internet	1%

DR. GILMER RUBÉN MURGA FERNÁNDEZ

CÓDIGO ORCID, 0000-0003-3937-2613

ASESOR


9	nanopdf.com Fuente de Internet	1 %
10	www.lareferencia.info Fuente de Internet	1 %
11	journalspress.com Fuente de Internet	<1 %
12	Submitted to Universidad Técnica Nacional de Costa Rica Trabajo del estudiante	<1 %
13	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
14	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	<1 %
15	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %
16	chucalezna.wordpress.com Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.utc.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
18	urbano.org.pe Fuente de Internet	<1 %
19	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	<1 %


DR. GILMER RUBÉN MURGA FERNÁNDEZ
 CÓDIGO ORCID, 0000-0003-3937-2613
 ASESOR

20	revistasdigitales.uniboyaca.edu.co Fuente de Internet	<1 %
21	www.theibfr2.com Fuente de Internet	<1 %
22	vdocuments.mx Fuente de Internet	<1 %
23	www.elperulegal.com Fuente de Internet	<1 %
24	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	<1 %
25	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	socioeco.org Fuente de Internet	<1 %
29	Ruth Cecilia Izquierdo-Ortiz, Darwin Gabriel García-Herrera, Carlos Marcelo Ávila-Mediavilla, Juan Carlos Erazo-Álvarez. "Capacitación continua y desempeño docente: Una realidad invisibilizada" EPISTEME KOINONIA, 2020 Publicación	<1 %


 DR. GILMER RUBÉN MURGA FERNÁNDEZ
 CÓDIGO ORCID, 0000-0003-3937-2613
 ASESOR

30	bibliotecadigital.oducal.com Fuente de Internet	<1 %
31	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
32	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1 %
33	ddd.uab.cat Fuente de Internet	<1 %
34	Prat Forga, Josep M ^a , Universitat Autònoma de Barcelona. Departament de Geografia. "El Turismo industrial como elemento de revalorización del territorio : un análisis desde las relaciones sociales presentes en los destinos : análisis de casos en Cataluña, Escocia y Alsacia", [Barcelona] : Universitat Autònoma de Barcelona,, 2013 Fuente de Internet	<1 %
35	dspace.unach.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
36	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
37	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %


DR. GILMER RUBÉN MURGA FERNÁNDEZ
 CÓDIGO ORCID, 0000-0003-3937-2613
 ASESOR

38	Submitted to Universidad Peruana Austral del Cusco	Trabajo del estudiante	<1 %
39	dialnet.unirioja.es	Fuente de Internet	<1 %
40	pesquisa.bvsalud.org	Fuente de Internet	<1 %
41	repositorio.unc.edu.pe	Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas Activo
 Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 15 words


DR. GILMER RUBÉN MURGA FERNÁNDEZ
 CÓDIGO ORCID, 0000-0003-3937-2613
 ASESOR