



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión administrativa y calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Campos Tapia, Jose Luis (orcid.org/0000-0002-8059-5926)

ASESORA:

Mag. Paredes Vásquez, Karina Lisset (orcid.org/000-0001-8295-3726)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi mamá Antonieta, por sus enseñanzas, amor, aprecio, comprensión y su confianza hacia mi persona en todo el transcurso de mi vida, a nivel personal, profesional y sobre todo por inculcarme principios y valores. Te amo mamá, gracias por ser tan extraordinaria.

Agradecimiento

A Dios por sus bendiciones, cuidar de mí y siempre darme la fortaleza de sobreponerme ante las adversidades.

A mi asesora Mg. Karina Lisset Paredes Vásquez, por su dedicación y paciencia en todo el transcurso de la elaboración de la tesis.

A la dirección ejecutiva del programa AURORA – MIMP, por brindarme la oportunidad de poder elaborar mi trabajo de investigación en la institución en la cual laboro.

Asimismo, agradezco a mis hermanos Kenny y William por su apoyo y estar presente siempre en mis logros más importantes de mi vida.

Índice de contenido

	Pág.
Caratula	
Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Índice de contenido	iii
Índice de tablas	iv
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Variable y operacionalización de variables	21
3.3. Población, muestra y muestreo	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5. Procedimiento	27
3.6. Método de análisis de datos	27
3.7. Aspectos éticos	28
IV. RESULTADOS	29
V. DISCUSIÓN	46
VI. CONCLUSIONES	56
VII. RECOMENDACIONES	58
REFERENCIAS	60
ANEXOS	65

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1	Distribución de Frecuencias y porcentajes de las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021, de la variable Gestión Administrativa 32
Tabla 2	Distribución de Frecuencias y porcentajes de las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021, de la variable Gestión Administrativa en su dimensión de planificación 33
Tabla 3	Distribución de Frecuencias y porcentajes de las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021, de la variable Gestión Administrativa en su dimensión de control 34
Tabla 4	Distribución de Frecuencias y porcentajes de las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021, de la variable Gestión Administrativa en su dimensión de organización 35
Tabla 5	Distribución de Frecuencias y porcentajes de las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021, de la variable Gestión Administrativa en su dimensión de dirección 36
Tabla 6	Distribución de Frecuencias y porcentajes de las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021, de la variable Calidad de Servicio 36
Tabla 7	Distribución de Frecuencias y porcentajes de las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021, de la variable Calidad de Servicio en su dimensión de elementos tangibles 37
Tabla 8	Distribución de Frecuencias y porcentajes de las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021, de la variable Calidad de Servicio en su dimensión de confiabilidad 38
Tabla 9	Distribución de Frecuencias y porcentajes de las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021, de la variable Calidad de Servicio en su dimensión de seguridad 39
Tabla 10	Distribución de Frecuencias y porcentajes de las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021, de la variable Calidad de Servicio en su dimensión de capacidad de respuesta 40

	Distribución de Frecuencias y porcentajes de las usuarias de un	
Tabla 11	Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021, de la variable Calidad de Servicio en su dimensión de empatía	41
Tabla 12	Significancia y correlación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio	43
Tabla 13	Significancia y correlación entre la Gestión Administrativa en su dimensión de planificación y la calidad de servicio	44
Tabla 14	Significancia y correlación entre la Gestión Administrativa en su dimensión de control y la calidad de servicio	45
Tabla 15	Significancia y correlación entre la Gestión Administrativa en su dimensión de organización y la calidad de servicio	46
Tabla 16	Significancia y correlación entre la Gestión Administrativa en su dimensión de dirección y la calidad de servicio	47

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Nivel de la Gestión administrativa	32
Figura 6. Nivel de la calidad de servicio	35

Resumen

El presente estudio de investigación lleva como título Gestión administrativa y la calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021, cuyo objetivo general es determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021. El estudio de investigación fue de tipo básico, el diseño fue correlacional – no experimental, con un corte transversal, la población está conformada por 783 usuarias, quienes fueron atendidas en la institución en el año de estudio, la cual esta mencionada en el título de la investigación, de esta población se obtuvo una muestra representativa de 258 usuarias, a quienes se aplicó los instrumentos diseñados por el autor y validados por el juicio de expertos, el instrumento aplicado fue el cuestionario, instrumentos diseñados una para cada variable de estudio. La relación de ambas variables fue medida mediante la prueba estadística de Rho de Spearman, el coeficiente de correlación fue de 0,810 y con una significancia de 0,000, mediante los resultados podemos concluir que, si existe una relación significativa, de nivel positiva y alta entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021, esto comprende que, mientras exista un nivel positivo en la Gestión administrativa de la institución, obtendremos un mayor nivel positivo en la calidad de servicio que se brinda a las usuarias de la institución.

Palabras Clave: *Gestión administrativa, calidad de servicio y satisfacción de las usuarias.*

Abstrac

The present research study is entitled Administrative management and quality of service in the users of a Women's Emergency Center in the Ica region, 2021, whose general objective is to determine the relationship between administrative management and quality of service in users of a Women's Emergency Center in the Ica region, 2021. The research study was of a basic type, the design was correlational - not experimental, with a cross-section, the population is made up of 783 users, who were treated in the institution in the year of study, which is mentioned in the title of the research, from this population a representative sample of 258 users was obtained, to whom the instruments designed by the author and validated by expert judgment were applied, the instrument applied was the questionnaire, instruments designed one for each study variable. The relationship of both variables was measured using the Spearman's Rho statistical test, the correlation coefficient was 0.810 and with a significance of 0.000, through the results we can conclude that, if there is a significant relationship, positive and high level between the administrative management and the quality of service in the users of a Women's Emergency Center in the Ica region, 2021, this means that, as long as there is a positive level in the administrative management of the institution, we will obtain a higher positive level in the quality of service that is offered to the users of the institution.

Keywords: *Administrative management, service quality and user satisfaction*

I. INTRODUCCIÓN

La importancia de brindar un servicio de calidad es primordial, y esto no solo prima en ciertos países, sino que también alrededor del mundo, un manejo adecuado de la calidad de servicio se puede visualizar en gran manera por parte de las empresas e instituciones privadas, quienes han comprendido cuál es la importancia de brindar una apropiada calidad de servicio, dirigida a sus clientes, a través de ese medio han logrado obtener una gran acogida y generan confianza hacia sus clientes, a su vez generando un incremento en sus ganancias. Es impresionante el gran crecimiento de estas grandes empresas, la cual han conseguido maximizando todos y cada uno de sus recursos con los que cuenta, claramente un modelo a seguir tanto para las instituciones públicas como también en las privadas.

A través de las políticas de estado muchos países han realizado constantes reformas en la gestión pública y a través de las instituciones del estado han tratado de brindar un servicio de calidad a la ciudadanía, lo cual no ha generado mayor impacto en muchos de los países, por lo contrario ha generado zozobra, insatisfacción, reclamos y otras reacciones en la ciudadanía, de esta forma podemos concluir que una adecuada calidad de atención no solo genera un impacto a nivel de las empresas e instituciones privadas, sino que también genera un impacto positivo en las instituciones públicas, de ahí la importancia de crear políticas públicas que generen un impacto social hacia la población, pero la cual no solo tiene que estar impreso en un papel, sino que también se tiene que cumplir y esto no sucederá hasta que las instancias responsables puedan generar conciencia en brindar y optimizar los recursos indispensables a sus colaboradores.

Según Lara (2002) la organización puede optimizar la calidad de servicio; también llega a ser obvio que, si no hay una adecuada responsabilidad en los niveles de calidad, no podemos esperar que mientras se muestre niveles bajos, el personal siga el ejemplo. Latinoamérica no es ajena a esta situación, donde se puede observar que la gran parte de las políticas públicas son ineficientes y no llegan a contrarrestar las innumerables problemáticas sociales que se presentan en la sociedad.

Esto sumado a la inadecuada gestión administrativa por parte de las entidades del estado, quienes no realizan sus tareas y actividades de forma coordinada y no llegan a utilizar de forma óptima los recursos que poseen y esto conlleva a no brindar una idónea calidad de servicio dirigida a la población, quienes no observan ningún cambio en su realidad social y a consecuencia de ello lo manifiestan con su descontento y la pérdida de confianza en sus autoridades, lo cual se puede observar con demasiada frecuencia.

Para Carrillo (2019) Se presenta una insatisfacción referente a la calidad de servicio en una consulta externa, apreciación que fue obtenida de los mismos usuarios de un Centro de Salud Urbano, la cual está ubicada en la ciudad de Villa Hermosa, Tabasco. Es probable que esta insatisfacción sea a consecuencia del tiempo muy extenso que tienen que esperar los usuarios para ser atendidos, sumando al incumplimiento del horario de atención en específico al de consulta externa, a esto sumado la escasez de medicamentos indispensables en la farmacia y al deterioro de las instalaciones de la institución. Se puede observar que existe una mayor satisfacción en los usuarios que fueron atendidos tomando en cuenta las dimensiones de seguridad y empatía, se puede observar que aún se requiere reforzar la atención al usuario tomando en cuenta la capacidad de respuesta, aspectos tangibles y fiabilidad. Este tipo de problemáticas se puede observar con mayor frecuencia en las instituciones públicas.

En el Perú se puede visualizar que gran parte de las entidades públicas no llevan un adecuado manejo de la gestión administrativa, por lo cual no se realiza un manejo óptimo de los recursos con la que cuentan las entidades, lo que genera un servicio de baja calidad hacia los ciudadanos. Pando (2019) realizó un estudio de investigación utilizando las variables de gestión administrativa y calidad de servicio, pudo demostrar la relación que existe entre ambas variables es significativa, el autor sugiere que se debe intensificar los niveles de la gestión administrativa y de esta forma obtener una mejor calidad de servicio. Claro que se tiene que tomar en cuenta que el estudio de investigación fue en una específica realidad problemática y estos resultados podrían variar dependiendo del entorno y realidad de estudio.

En el Centro Emergencia mujer ubicada en la región de Ica se vienen suscitando situaciones similares, lo cual viene afectando el poder brindar una calidad de servicio hacia las usuarias, las causas que estarían ocasionando esta situación sería la deficiente gestión administrativa, el escaso personal de atención, la sobrecarga laboral en los profesionales de atención, la inadecuada infraestructura, insuficiente gestión logística y la centralización, es de suma importancia el poder realizar acciones para contrarrestar esta situación que se visualiza en las institución.

Si este problema no es atendido, acarrea consigo consecuencia como la insatisfacción de las usuarias al momento de ser atendidas, reclamos por parte de las usuarias, que las usuarias no tengan privacidad en su atención, peligro en caso de sismo, esto debido a la inadecuada infraestructura y también el estrés laboral a los profesionales de atención. El Centro de Emergencia es una institución pública que vela por las víctimas de violencia, el acceso la justicia de las mujeres e integrantes del grupo familiar, quienes son víctimas de violencia y toda persona víctima de violencia sexual y que cada año atienden más de 1000 casos, es indispensable usar óptimamente los recursos con los que cuenta y así poder ofrecer una adecuada calidad de servicio a las usuarias atendidas por la institución.

A través del presente trabajo de investigación quiero dar a conocer estas dificultades y que puedan ser tomadas en cuenta para así poder prevenir las consecuencias ya mencionadas y lo más importante poder ofrecer una apropiada calidad de servicio a las usuarias. Por lo antes mencionado, se plasma el siguiente problema general: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021?, y los problemas específicos son los siguientes: ¿Qué relación existe entre la planificación y la calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021?; ¿Qué relación que existe entre el control y la calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021?; ¿Qué relación que existe entre la organización y la calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021?;

¿Qué relación que existe entre la dirección y la calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021?

La hipótesis general es la siguiente: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021, las hipótesis específicas son las siguientes: La planificación se relaciona significativamente con la calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021; El control se relaciona significativamente con la calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021; La organización se relaciona significativamente con la calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021; La dirección se relaciona significativamente con la calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021.

Es de suma importancia el poder contar con una gestión administrativa eficiente y así poder brindar una calidad de servicio a las usuarias, existen muchos trabajos de investigación y autores que hablan sobre este tema, ya sea que estén enfocadas en las instituciones públicas o privadas, pero son pocas las investigaciones desarrolladas que estén dirigidas hacia las usuaria víctimas de violencia contra la mujer y no hay algún estudio de investigación sobre este tema, que se haya desarrollado en la región, específicamente en el distrito de Ica.

A través del presente trabajo de investigación quiero contribuir sobre cuál es la importancia de poder realizar un adecuado manejo de la gestión administrativa, desde cada una de sus dimensiones y así mostrar cuánto impacta en la calidad de servicio que se ofrece a las usuarias atendidas en la institución, de esta forma quiero dejar mi aporte en este tema y pueda quedar como referente para otros profesionales que quieran investigar sobre este tema y llevarlo a su respectiva realidad de estudio, debido a que los resultados podrían variar a consecuencia de desarrollarlo en otro ámbito de estudio.

El estudio de investigación realizada es un diseño descriptivo correlacional, tiene como primera variable a la gestión administrativa y la segunda variable viene a ser la calidad de servicio, es desarrollada con el propósito de prevenir las

consecuencias de ejercer con ineficiencia las variables mencionadas en la institución, la cual también puede ser replicada por otro profesional dentro de otro ámbito institucional, ya que este problema no solo es exclusivo en la institución en la cual laboro.

Todas las usuarias que vienen a ser atendidas a las instalaciones de la institución, son víctimas de alguno tipo de violencia, en alguna de sus modalidades, al existir una ineficiente gestión administrativa y una inadecuada calidad de servicio, esto podría ocasionar que las usuarias no regresen a la institución, la cual brinda un servicio de atención psicológica, después de una evaluación, previa coordinación se deriva a la usuaria al centro de salud para que reciba las terapias psicológicas, para así poder generar su estabilidad emocional y no acarrear secuelas por los hechos de violencia, se brinda la atención por parte del área social, quien realiza una evaluación social, que más haya de realizar su informe social, la cual sirve como medio probatorio para el hecho de violencia denunciado, coordina y gestiona con las instituciones correspondientes en caso la usuaria tenga otra problemática social y por último se ofrece el patrocinio legal gratuito, quien acompaña a la usuaria en todo su procedimiento legal, el no realizar el adecuado uso de los recursos con las que cuenta la institución y no brindar una adecuada atención, ocasionara desconfianza en las usuarias y buscarían atender su caso de forma particular, lo cual les generaría un gasto económico a las usuarias y muchas de ellas no podrían ni costearlo, ya que el gran porcentaje de ellas se encuentran en un situación de pobreza o pobreza extrema.

Con el presente estudio se quiere generar un beneficio a las usuarias atendidas e indirectamente a los profesionales que atienden sus casos, se podrán evitar las consecuencias que acarrear consigo la problemática identificada, y al ser tomadas en consideración contribuirá en generar una calidad de servicio a las usuarias y se originara una sensibilización en los profesionales de atención de los casos y conocerán el impacto positivo de realizar un adecuado uso de los recursos con las que cuenta la institución y que tienen que ser usadas con eficacia y eficiencia, esto no solo en beneficio de las usuarias, sino también a los profesionales que laboran en la institución.

Durante el desarrollo del estudio de investigación se diseñó instrumentos y de esa forma poder medir las variables, no se usaron instrumentos ya aplicados en temas similares al de mi trabajo de investigación, debido a que cada una de las realidades son distintas, con problemáticas diversas y por más que se hayan desarrollado trabajos de investigación similares, no se podría hacer uso de los mismos instrumentos para medir las variables reconocidas, debido a que esto podría brindar una información poco certera o veraz.

El estudio de investigación realizado es un diseño descriptivo correlacional, la cual quedará como referencia y así otros profesionales podrán revisar mi tesis, la cual podría ser ampliada y también a raíz de mi investigación puedan hacer otras investigaciones, ya sea dentro del ámbito donde se desarrolló o también podrían moldearlo a su propio ámbito de estudio.

El objetivo general viene a ser el siguiente: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las usuarias del Centro Emergencia Mujer en Comisaría de Ica, 2021, y los objetivos específicos vienen a ser: Determinar la relación que existe entre la planificación y la calidad de servicio en las usuarias del Centro Emergencia Mujer en Comisaría Ica, 2021; Determinar la relación que existe entre el control y la calidad de servicio en las usuarias del Centro Emergencia Mujer en Comisaría Ica, 2021; Determinar la relación que existe entre la organización y la calidad de servicio en las usuarias del Centro Emergencia Mujer en Comisaría Ica, 2021; Determinar la relación que existe entre la dirección y la calidad de servicio en las usuarias del Centro Emergencia Mujer en Comisaría Ica, 2021.

II MARCO TEÓRICO

Referente a los antecedentes, se da inicio a los de orden internacional como es el de Rojas et al. (2020) realizaron un estudio titulado: Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud, en el país de Colombia, este estudio de investigación muestra como objetivo principal, identificar la gestión administrativa sustentable en referencia de los sistemas integrados de gestión desarrollado en los servicios de salud, se tomó en cuenta 65 instituciones del sector salud, las cuales están ubicadas dentro de la ciudad de Barranquilla, se diseñaron y ejecutaron el instrumento del cuestionario y la guía de entrevista, el diseño utilizado fue el descriptivo no experimental, el resultado del estudio de investigación fue que se puede evidenciar que las instituciones y los funcionarios muestran una disposición adecuada, quienes llegan a ser los responsables de todos los sistemas relacionados a la gestión de calidad.

Según Hidalgo et al. (2019) realizaron un estudio de investigación titulado: Gestión administrativa y su incidencia en la sostenibilidad financiera de la Pymes en el sector manufacturero de Manabí, la cual fue realizado en el país de Ecuador, el estudio de investigación tuvo como objetivo determinar cuál es el nivel de medida en que la Gestión administrativa perjudica en la sostenibilidad económica de las pymes que se hallan en la formalidad, específicamente aquellos pertenecientes al sector manufacturero de la provincia de Manabí, la población fue todas empresas pymes de la provincia, por supuesto que sean parte de la sección manufacturera, de las cuales se optó por tomar una muestra de 123 empresas pymes, el instrumento diseñado y aplicado fue el cuestionario, con un diseño transeccional – correlacional, obteniendo un resultado donde se evidencia que la gestión administrativa no realiza acciones que intervengan en la sostenibilidad económica de las PYMES, específicamente del sector manufacturero, quienes están ubicados en la provincia de Manabí, del país de Ecuador

Para Soto, et al. (2020) quienes realizaron un estudio de investigación titulado: El perfil de gestión del directivo docente de Antioquia y los enfoques de gestión administrativa, en el país de Colombia, este estudio de investigación tuvo como objetivo principal el poder analizar cuál es la relación que existe entre el enfoque de gestión y de las características personales y profesionales de la plana

docente quienes vienen ejerciendo su profesión en las distintas instituciones educativas, en específico de los 117 municipios que no están certificados en Antioquia, de donde se opta por obtener una muestra de 242 directivos docentes pertenecientes a las instituciones educativas de Antioquia, en el país de Colombia, el instrumento diseñado y aplicado fue el cuestionario, con un diseño de investigación descriptivo inferencial, el resultado obtenido fue que existe una tendencia significativa, estadísticamente hablando entre los directivos docentes quienes tienen estudio de posgrado y una experiencia de diez años, a estar ubicados una gestión directiva crítica. Asimismo, aquellos directivos docentes que tienen menor experiencia están inmersos en una gestión de comunidad funcionalista, por lo que se concluye que, a mayor experiencia, genera mayor prevalencia en la gestión crítica.

Para Flavio, et al. (2020) realizaron el estudio de investigación titulado: Gestión administrativa, liderazgo en el Programa Presupuestal 068 sector Salud, en el país de Ecuador, año 2020, este estudio de investigación tuvo como objetivo principal determinar en qué manera la gestión administrativa y el liderazgo inciden en el programa presupuestal 068, la población tomada llegó a ser las unidades operadoras pertenecientes al sector de salud, de donde se obtuvo una muestra de 143 unidades operadoras, el instrumento diseñado y aplicado fue el cuestionario, con un diseño de estudio no experimental y transversal, los resultados que se obtuvieron fueron que tanto la gestión administrativa como el liderazgo vienen transgrediendo al programa presupuestal 068, la cual pertenece a la Unidad ejecutora del sector salud. Por lo que se concluye que no existe un óptimo y eficiente labor por parte de la gestión administrativa, no existe un liderazgo y esto viene afectando sobremanera al programa presupuestal 068.

Según Rojas, et al. (2020) realizaron el estudio de investigación titulado: Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas, en el país de Colombia, este estudio de investigación tuvo como objetivo principal poder analizar a la variable de calidad de servicio como un elemento primordial para que la responsabilidad social sea cumplida en el entorno de las pequeñas y medianas empresas, la población llegó a ser las pymes del sector logístico, de donde se obtuvo una muestra de 50 pymes, el instrumento

desarrollado y aplicado fue el cuestionario, la cual fue con un modelo escala tipo Likert, con un diseño de estudio no experimental transeccional, en los resultados se evidencia la dependencia en un nivel muy bajo de la responsabilidad social en torno a la calidad de servicio brindado por la pymes, aunque sea en un nivel bajo, existe una dependencia entre ambas variables, por cual se tiene que incrementar el nivel de responsabilidad social esto generar que se incremente el nivel de la calidad de servicio.

De igual manera en el orden nacional; Alvarado (2022), en la Tesis que lleva como título, Gestión administrativa y el shop floor management en una planta de producción de medicamentos en la ciudad de Lurín, Lima – del año 2021 del país de Perú, el cual tuvo como objetivo principal poder determinar cuál es la relación que existe entre ambas variables de estudio, para esto se utilizó una metodología de tipo no experimental y descriptivo correlacional, se obtuvo una muestra representativa de 108 colaboradores, haciendo uso del instrumento diseñado y aplicado que fue el cuestionario, se muestra el resultado que fue que si existe una similitud pero de nivel baja, entre las variables de estudio que viene a ser la gestión administrativa y el Shop Floor Management

Según Hinojosa (2022), realizó el estudio de tesis titulado: Gestión Administrativa y competencia profesional en una División de Economía de la Policía Nacional del país de Perú, en el año 2021, donde su objetivo principal fue determinar cuál es la asociación que existe entre sus variables de estudio, la muestra obtenida fue de la 80, quienes llegan a ser colaboradores que pertenecen a la división de economía, se utilizó y aplico una metodología de tipo descriptiva correlacional, se diseñó y aplico dos instrumentos que fueron los cuestionarios, utilizados uno por cada variable de estudio, obteniéndose un resultado donde se visualiza existe una asociación entre la gestión administrativa y la capacidad profesional, esto con un nivel de similitud positiva y favorable, mientras se mantenga una gestión administrativa estructurada adecuadamente, se comprende que es a raíz de una favorable capacidad profesional.

Para Carvallo (2022), realizó un estudio titulado Gestión administrativa y calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad Distrital en la ciudad de José Leonardo Ortiz del país de Perú, donde su objetivo general fue determinar

la relación que existe entre sus dos variables de estudio, la población fueron los trabajadores de la municipalidad y los usuarios atendidos en la municipalidad, de donde se obtuvo una muestra de 25 personas que trabajan en la municipalidad y 25 usuarios, se utilizó un diseño de estudio descriptivo correlacional no experimental, el instrumento diseñado y aplicado fue el cuestionario, el resultado que se obtuvo fue que si existe una relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, eso quiere decir que a un mayor nivel positivo en la gestión administrativa se obtendrá un nivel positivo en la calidad de servicio, esto en beneficio de los usuarios atendidos por la institución.

Además, Reynoso (2022, realizó un estudio titulado: Gestión Administrativa y el cumplimiento de metas del plan de incentivos de los colaboradores administrativos en una Municipalidad del Callao, 2021”, cuyo objetivo principal fue determinar la relación que existe entre sus dos variables de estudio, la primera que fue la gestión administrativa y la segunda variable fue el cumplimiento de metas, La metodología utilizada fue con un enfoque cuantitativo, con un diseño de tipo básica, no experimental con un nivel correlacional, la población fueron los trabajadores administrativos de la municipalidad del Callao, de donde se obtuvo una muestra de 50 colaboradores administrativos, el instrumento diseñado fue el cuestionario, el cual fue validado por un juicio de expertos, se obtiene un resultado donde se evidencia que existe una relación entre significativa, positiva y moderada entre la gestión administrativa y el cumplimiento del plan de incentivos, mientras exista una gestión administrativa positiva se genera un cumplimiento positivo en el cumplimiento del plan de incentivos.

Según Arce (2022), realizó un estudio titulado: Gestión administrativa y calidad de servicio en los beneficiarios del Programa Juntos Unidad Territorial Lima, 2021, El objetivo de estudio principal fue determinar la relación que existe entre sus dos variables de estudio, el estudio realizado fue de tipo básico, el diseño fue de tipo básico con un corte transversal, la población identificada fueron 250 personas, quienes son beneficiarios del programa ubicada en Lima Metropolitana, de donde se obtuvo una muestra de 82 personas, el instrumento diseñado fue el cuestionario, el cual fue validado por un juicio de expertos, en total

fueron diseñados dos instrumentos, una para cada variable. El resultado obtenido fue que, si existe una relación significativa, positiva y alta entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021. Mientras exista una gestión administrativa de nivel positivo, se obtendrá una calidad de servicio positiva, esto en beneficio de los usuarios del programa.

Para Altamirano (2020) cita a Changling, et al. (2020) refieren que la calidad del servicio se considera como el nivel y la dirección de la brecha entre la calificación y los intereses de los usuarios o clientes externos, la calidad del servicio no solo es una diferencia competitiva, sino que también es un factor importante, muy importante para el comercio. De hecho, una mala experiencia no solo afecta la lealtad de los contactos, sino que también puede tener un impacto negativo en el proceso de compra y venta. Este concepto aplica no solo para las instituciones inmersas en el ámbito privado, sino también para las instituciones públicas, quienes a partir de sus respectivos objetivos institucionales ofrecen un servicio a las personas de la ciudadanía, quienes al no hallar una adecuada atención optan por perder la confianza en la institución.

Según Gálviz (2011) la calidad del servicio se refiere a la composición de varios factores relacionados con el servicio y la calidad (asequibilidad, puntualidad, cortesía, rapidez, etc.) que los clientes califican en función de sus requisitos y la satisfacción deseada. Las mejoras se mantienen gracias a la alta participación de los empleados, pero los métodos cognitivos bien diseñados ayudan a mantener y mejorar el proceso. Las personas se convierten en el activo de la empresa y necesitan ser motivadas. Una de las formas más claras es premiar el buen desempeño en el lugar de trabajo. Tanto en el ámbito privado y público es idóneo que se pueda motivar a los trabajadores en atención, ya que en muchas ocasiones llegan a un colapso físico y mental, esto podría darse por la sobrecarga laboral, falta de incentivos a nivel institucional, un inadecuado clima laboral y otros que podrían manifestarse a nivel de la institución, por lo cual es indispensable la preocupación por los trabajadores en atención al cliente o usuario y así también ellos puedan ofrecer una buena calidad de atención.

Además, Prieto (2010) afirma que la calidad de servicio es una responsabilidad que influye en toda la organización, la cual gira en torno a comportamientos, valores y actitudes, y así se repite realizando cambios que beneficien a los clientes, consta de dos términos, y para comprender el significado de ambos términos, es necesario comprender sus definiciones y conocer los diversos conceptos de los autores que se refieren a ellos.

Según Crosby (1987) afirma que calidad significa que las personas pueden realizar mejor las acciones importantes. No es caro, no es un regalo, es gratis, no es caro, de altos a bajos comandos. Todo trabajo que resulte en calidad y no sea entendido correctamente en una primera vez, Tigani (2016) hace mención que a través de la calidad se llega a compensar una carencia, solucionar un inconveniente o crear un valor adherido hacia alguien, se trata de brindar una expectativa que el cliente desea recibir. Al ser una empresa o institución que brinda un servicio determinado, esto genera un compromiso con los usuarios o clientes de ser el caso, quienes esperan recibir un servicio o producto que complazca sus expectativas.

Para Deming (1986) refiere que la calidad es el hecho de las necesidades futuras que los clientes pueden presentar y medir serán, y lo que ofrece la empresa debe cumplir con los requisitos del cliente. Debe saciar las necesidades en los clientes en espera de servicios que necesitamos. Esto significa que la calidad es cada vez más importante en todas las organizaciones. La calidad es mejor que la competencia, a precios competitivos, los productos innovadores y los mercados conscientes de la marca son cada vez más demandados, lo que brinda credibilidad a los productos y servicios producidos. El resultado es una extraordinaria presencia en el mercado.

Según Armador (2010) la calidad es una peculiaridad de un servicio que debe satisfacer las necesidades del usuario, tanto explícitas como implícitas. De esta forma, podemos entender que el concepto de calidad necesita constar de un solo aspecto. Teniendo en cuenta que cada usuario tiene necesidades diferentes, cada consumidor tiene necesidades diferentes. Para hacerlo, necesitamos incluir aspectos de diseño, seguridad, confiabilidad y protección ambiental. El concepto de calidad se entiende como un proceso de fabricación porque la calidad se limita

a cumplir con precisión estos requisitos durante el transcurso de fabricación de un servicio.

Según Ashraf, et al. (2018) menciona que la calidad en el servicio viene a ser aquel cambio que existe desde el servicio y que es esperado por el cliente o usuario, esto también se visualiza por parte de las empresas o entidades del estado al momento de ofrecer sus servicios, el servicio llega ser aquella satisfacción que siente el cliente al final, luego de la actividad, trabajo o beneficio admitido. Por lo cual es indispensable brindar una calidad en el servicio dirigida a los clientes o usuarios, de no ser así esto podría generar una insatisfacción hacia ellos, lo cual generaría una pérdida de clientela y si vamos a un ámbito público la desconfianza por parte del usuario.

Además, Tigani (2016) mencionó que el servicio es aquella acción que se realiza con la finalidad de brindar un beneficio hacia las personas y a la vez generar un atractivo en ella, esto debido a que el servicio como tal es la razón de ser de las empresas, Vargas, et al. (2006) refirió al concepto de servicio como son aquellas actividades que una persona, empresa o institución realiza con la finalidad de generar un proceso que sea confiable y así lograr una necesidad, satisfacción y pretensiones de quien lo necesite, indagando también el poder generar un servicio extra o un valor agregado a través de múltiples interrelaciones, entonces podríamos definir al servicio como un conjunto de acciones que se realiza por parte de las personas, esto con el propósito de poder saciar una necesidad de las demás personas y a su vez crear un lazo de proveedor y consumidor, este último siendo, más utilizado por las empresa e instituciones privadas.

Según Gálviz (2011) la calidad del servicio se refiere a la composición de varios factores relacionados con el servicio y la calidad (asequibilidad, puntualidad, cortesía, rapidez, etc.) que los clientes califican en función de sus requisitos y la satisfacción deseada. Las mejoras se mantienen gracias a la alta participación de los empleados, pero los métodos cognitivos bien diseñados ayudan a mantener y mejorar el proceso. Las personas se convierten en el activo de la empresa y necesitan ser motivadas. Una de las formas más claras es premiar el buen desempeño en el lugar de trabajo.

Además, Prieto (2010) afirma que la calidad de servicio es un compromiso que influye en toda la organización, que gira en torno a comportamientos, valores y actitudes, y así se repite realizando cambios que beneficien a los clientes, consta de dos términos, y para comprender el significado de ambos términos, es necesario comprender sus definiciones y conocer los diversos conceptos de los autores que se refieren a ellos.

Según Mendoza et al. (2018) mencionó que la gestión administrativa es cambiante y consistente debido a que representa labores que tiene una finalidad de alcanzar las metas antes de lo esperado; significa también metas logradas con la cooperación de todo el equipo de la organización, para completar esta definición, Chiavenato (2014) ha definido la gestión administrativa haciendo mención en que es aquella “toda actividad que no solo se enfoca en la organización, sino que vas más allá, esto incluido el controlar, dirigir y planificar” implica tomar decisiones adecuadas y tomar acciones. Existe una amplia gama de circunstancias en las empresas, donde la gestión administrativa puede estar inmersa en todas ellas, esto involucra a una coherencia en los recursos físicos, tecnológicos, financieros y humanos, de esta forma se logra alcanzar los objetivos institucionales

Para Anzola (2002) destacó que la forma en cómo se intenta saciar las pretensiones de los empleados dependientes, esto mediante el trabajo, quíerose decir mediante las dimensiones de control, planificación, organización y gestión, destaca a la gestión administrativa que está inmersa en todo trabajo realizado para las pretensiones de un grupo, Calderón, et al. (2017) refirió que organizar, planificar, coordinar, dirigir o relacionar las actividades de la empresa, por lo cual se tiene que tomar acciones inmediatas y coherentes para lograr los obtener resultados satisfactorios, las cuales son desarrolladas con anterioridad por la organización, esto con bases en programaciones.

Asimismo, Contreras (2006) refiere que la administración es el proceso de planificación, organización, implementación y seguimiento que se utiliza para definir y obtener objetivos a través del uso de personas y recursos, se convierte en una estructura de ese orden en el que personas con diferentes roles, responsabilidades o cargos coexisten e interactúan para lograr. un objetivo

específico. Por ejemplo, una empresa de calzado es una organización formal porque está definida por un administrador central, los cargos y responsabilidades deben estar documentados y conocidos por todos, y al mismo tiempo, en la misma empresa, existen organizaciones informales que crean relaciones y conflictos entre personas, cada persona ocupa un lugar en un grupo social, informal (no está claramente establecido en los documentos).

Para Manrique (2015) menciona que toda organización cuenta con una gestión administrativa, este viene a ser la tipificación de todos aquellos elementos, organizar, dirigir, controlar y planificar, todo esto tomando en cuenta los criterios que regulan los mismos. Pérez (2013) menciona que la gestión administrativa en el ámbito público llega a ser el cimiento de la gestión pública debido que consiente la existencia de valor público, mediante bienes y servicios donde las instituciones llegan a crear, pues una buena ejecución no solo cierra brechas y satisface las necesidades de las personas, asimismo genera satisfacción en el usuario al momento en donde satisfacen sus necesidades.

Según Salazar (2013) confirma que los aspectos administrativos en las agencias estatales están anclados en pilares administrativos como la economía, que incluye la organización, planificación, control y dirección, uno de los primeros modelos concerniente a la calidad de servicio fue el de los autores Parasuraman, Zeithmal y Berry, modelo conocido como SERVQUAL.

Además, Casafranca (2022) cita a Parasuraman, et al. (1998) quienes indican que el objetivo de SERVQUAL es evaluar una calidad de servicio, la cual consta de cinco funciones y conformado por un total de 22 indicadores, las cuales están distribuida en las dimensiones, las dimensiones evaluadas son: La confiabilidad, viene a ser el servicio o producto que se entrega a tiempo o no, capacidad de respuesta, que satisface las necesidades de los usuarios, seguridad, que es la destreza de los empleados para poder responder las inquietudes de los clientes, poner en practica la empatía, que es la habilidad para ponerse en los zapatos del cliente, y para finalizar, el aspecto tangible, que vienen a ser los materiales físicos que proporciona el servicio o producto.

Para Bustamante, et al. (2019) afirmaron que este modelo es ampliamente utilizado en América Latina, validando su significado tanto conceptualmente como en cuanto a sus características, también porque viene a ser más adaptable y flexible dentro de este modelo, lo que permite asociarlo más fácilmente a las distintas situaciones y contextos que se puedan presentar.

Un segundo modelo de la calidad de servicio fue realizado por Eiglier y Langeard el cual es conocido como Servucción.

Según Briceño y Garcia (2008) Afirmaron que el Servucción llega a ser la repartición organizada y ponderada de todos aquellos elementos, tanto humano como lo material, las cuales generan una reciprocidad cliente-empresa y son determinantes para instituir los lazos de relación, esto bajo determinados criterios de calidad del servicio, entre los más importantes elementos de este modelo están: los clientes quienes vienen a ser los consumidores, el soporte físico, la persona de contacto, que es el empleado que atiende al cliente, el servicio que es lo que necesita el cliente y el sistema de organización interna, que son las actividades internas de la empresa.

Según Silva y Solis (2017) mencionaron que la capacidad que poseemos en el siglo XXI se ha incrementado significativamente, y que a pesar de que las empresas tienen sus propios conceptos generales sobre los servicios y productos que son ofrecidos a la clientela, muchas de estas empresas se han adaptado a Servucción, modelo que les permite centrarse en la perspectiva del cliente y así poder ganar su confianza.

Para Anzola (2002) destacó que la forma en cómo se intenta saciar las pretensiones de los empleados dependientes, esto mediante el trabajo, quiérase decir mediante las dimensiones de control, planificación, organización y gestión, destaca a la gestión administrativa que está inmersa en todo trabajo realizado para las pretensiones de un grupo, Calderón, et al. (2017) refirió que organizar, planificar, coordinar, dirigir o relacionar las actividades de la empresa, por lo cual se tiene que tomar acciones inmediatas y coherentes para lograr los obtener resultados satisfactorios, las cuales son desarrolladas con anterioridad por la organización, esto con bases en programaciones.

Para Simancas (2009) Señaló que para Eiglier y Langeard lo que debe ser consistente y organizado viene a ser la correspondencia, que se da entre el elemento físico y humano que existen en la relación empresa-cliente, todo esto es necesario para construir un adecuado servicio de calidad entre los dos.

Según Gronroos – Imagen, también conocido como modelo de Imagen, viene a ser el tercer modelo, se correlaciona la imagen de su organización con la calidad que ofrece, los consumidores se ven afectados por tres aspectos, los dos primeros son los servicios que proporcionan, y el tercero es la imagen que tiene la empresa en el mercado. Aquí, veremos la brecha que existe entre el servicio que espera y el servicio que realmente siente después de usarlo, los resultados positivos ocurren cuando la calidad experimentada por los clientes supera sus expectativas.

Según Casafranca (2022) quien cita a Gronroos (1984) menciona que el modelo de grupo se basa en la interpretación de dos casos, la calidad técnica aportada y la calidad funcional aportada, ambos importantes para el perfil corporativo, estos tres puntos abarcan la experiencia de los clientes y proporcionan una calidad de servicio que cumple con las expectativas.

Referente a la teoría de servicios públicos, Barrera refiere que esta teoría compromete a todos los niveles de gobierno del estado.

Además, Altamirano, et al. (2022) cita Barrera (2014) quien menciona que esta teoría establece que los estados a nivel de gobierno central, Regional y local están obligados a brindar adecuados servicios públicos específicos para saciar la escases y demandas de los usuarios, para ello cuentan con un fondo recaudatorio que apoya la impuesto de dichos servicios en aspectos básicos como educación, salud, transporte, vivienda, energía, agua y alcantarillado, seguridad y otros servicios sociales, por lo cual es necesario adoptar una estrategia que ayude a alcanzar sus objetivos, los mecanismos de aprovechamiento para el uso óptimo de los fondos de los recursos se procuran utilizando modernas herramientas de gestión como los presupuestos públicos.

Según Mendoza et al. (2018) Señaló que la organización administrativa es variable y consistente porque representa tareas para lograr metas más rápido de

lo esperado. También significa las metas que se han logrado en cooperación con todo el equipo de la organización y el departamento administrativo, indicando que cualquier actividad que no se enfoca solo en la organización, sino que va más allá de ella, incluyendo el control, la dirección y la planificación, que es la implementación de las decisiones y acciones correctas. Son muchas las condiciones en las empresas donde la gerencia gerencial puede participar en cada una, lo que significa consistencia en cuanto a los recursos materiales, tecnológicos, humanos, materiales y financieros, de paso, se pueden alcanzar las metas corporativas.

La gestión administrativa se asienta en los fundamentos de Henry Fayol (1916) y su teoría clásica de la administración, especificando las acciones primordiales que debe realizar una organización con la finalidad de lograr la eficiencia y abordar tales cuestiones, revela un enfoque integral y universal, los tejidos anatómicos y estructurales establecen que el episodio de gestión es planificar, controlar, organizar y dirigir.

La teoría de la administración científica de Taylor (1903) se encamina solo en la morfología organizacional y se relaciona con los enfoques organizacionales y las tareas que adoptan y reemplazan la formación de departamentos dentro de una organización. Este es un método empírico de los métodos científicos relacionados con el tiempo y el movimiento.

Esta teoría no admite la abolición del principio de unificación de mando. Taylor, por su parte, apoyó la idea de que su método podría utilizar la actividad humana sin aumentar el desempleo, sino que los trabajadores recibieran una mejor educación y salarios más altos, promoviendo la educación del futuro, por lo que proporciona el conocimiento y las herramientas que necesitan para aplicar. En la empresa en cuestión, el trabajo en equipo también es privilegiado y debidamente estructurado y organizado con roles bien definidos para cada integrante, debe ser, y todos los integrantes juegan un papel fundamental en el logro del desempeño.

Para el presente estudio concerniente a la variable calidad de servicio, se hizo uso las dimensiones sugeridas por el modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry, en el cual se identifican cinco dimensiones, utilizadas para medir

la calidad a través de un cuestionario, las cuales se distribuyen de acuerdo a las dimensiones que se detallan a continuación.

Según Parasuraman, et al. (1991) como primera dimensión del método SERVQUAL tenemos a la fiabilidad, la cual está relacionado con la perspicacia del usuario de que los bienes o servicios se están entregando de manera precisa, segura y eficiente, la segunda dimensión viene a ser la capacidad de respuesta, la cual hace mención a la oportunidad y el tiempo para prestar atención, y el tiempo necesario para proporcionar una retroalimentación efectiva, esto incluye la capacidad de ser precisos y oportunos al momento de brindar la información y también tener el conocimiento y experiencia para brindar la atención adecuada, el modelo SERVQUAL menciona como tercera dimensión la seguridad, que está vinculada a la capacidad de realizar servicios o entregar bienes de manera eficiente. También se refiere a la competencia de los trabajadores encargados de prestar servicios a los usuarios y cómo generan cordialidad en su trabajo, así como amabilidad, cooperación y competencia en el avance de la misión, como cuarta dimensión menciona a la empatía, la cual está relacionada con el sentido de prioridad que se brinda hacia los usuarios, la cual va más allá de la cultura experta, indica la intención de entender las necesidades que presente el usuario, prestando atención a responderlas de la forma más conveniente a su satisfacción, los elementos tangibles vienen a ser la última dimensión, quienes corresponden a las áreas observables de la organización, tenemos al equipamiento, la infraestructura, la señalización, tecnología, iluminación, proximidad, accesibilidad, información del eólica, confort ambiental, etc. Por lo consiguiente este modelo le permite utilizar cada dimensión, esto con el propósito de diagnosticar las debilidades y fortalezas en el desarrollo del valor que ofrece su organización.

A continuación, cito a los autores que hacen mención a las dimensiones de variable gestión administrativa, que fueron tomadas para la obtención del presente estudio de investigación.

Fayol (1916) confirmó que administrar es el acto de organizar, planear, controlar y dirigir, tomando en cuenta que la administración llega ser como un todo, son varios métodos, las dimensiones para la gestión administrativa fueron recabadas de Fayol, las cuales vienen a ser: organización, dirección, control y planificación.

Según Fayol (1916) se refiere como primera dimensión de la gestión administrativa a la Planificación, que viene a ser un refinamiento de futuras observaciones y estrategias de comportamiento en las que una organización debe construir una estructura dual (materiales y humanos) para lograr sus objetivos, en actividades entre empleados individuales de la organización, el plan contribuye a la creación de rumbos, horizonte y ambiente propicio para una gestión institucional informada e innovadora en un ambiente propicio para la especificidad organizacional o colectiva y la movilidad ambiental. Chiavenato (2006), menciona que viene a ser el primer paso para llegar a instituir objetivos y explicar cuales son las estrategias que permitirán alcanzarlos de la forma más conveniente, esto quiere decir, selecciona la mejor opción y define las actividades que te ayudarán a lograr estos objetivos, el plan es lo que quieres hacer, lo que haces, cuándo lo haces, cómo lo haces y en qué orden, este es un paso esencial para cualquier organización y señala el comienzo de la gestión para lograr los resultados esperados.

Menciona a la Organización como la segunda dimensión, la cual establece que es indispensable que las personas estén organizadas, sus funciones tienen que estar definidas, así como sus responsabilidades e instituir procedimientos, la organización consta de una estructura en la que se brindan recursos para la obtención de actividades encaminadas al logro de las metas planificadas, Gonzales, et al., (2020) responsable de construir una organización en toda la organización, dirige cómo distribuir el trabajo y las tareas de manera más eficiente, también es el proceso de establecer el uso sistemático de los recursos del sistema de gestión, este uso sistemático no solo enfatiza el logro de la meta y se enfoca en aclarar la meta para aquellos empleados como gerentes, sino también para ampliar la eficiencia y la eficacia del uso de la organización, el cual ayuda a aclarar los recursos que deben gastarse para lograrla.

Se refiere a la Dirección como la tercera dimensión encargada de guiar a una determinada organización para alcanzar sus objetivos mediante la mejor combinación posible en el uso de los recursos disponibles, proporciona un camino hacia los medios utilizados para demostrar el liderazgo de los empleados, la motivación, la comunicación, el liderazgo, el liderazgo, promover la colaboración

y lograr la lealtad de los empleados para lograr la organización, le permite implementar estrategias específicas y trabajar directamente hacia la realización de un enfoque planificado, objetivos a través la impulso de la colaboración efectiva de las partes interesadas.

Identificó el control como la cuarta dimensión implementada de acuerdo al plan diseñado y dio lineamientos y principios establecidos para corregir y prevenir errores. Esto se debe a que el trabajo diseñado se guía por dinámicas planificadas, corrigiendo desviaciones, evaluando los resultados y estableciendo un mejor proceso llamado función de gestión de la discusión mayor, este no es sólo el caso normal, hay una tendencia natural a no obedecer ningún control, pero todos estamos convencidos de su importancia como resultado, afirma que las organizaciones que han abandonado el control no han tenido éxito.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Se utilizó el tipo de investigación básica, ya que, el estudio de investigación es descriptivo y no es experimental, quiere decir que no ayudará a solucionar el problema, pero si a poder prevenir que suscite las consecuencias de la realidad problemática identificada.

Sanchez, et al. (2018) refiere que esta investigación básica tiene la finalidad de adquirir y encontrar nuevos conocimientos de una forma inmediata, y está enmarcada como una investigación científica.

El enfoque de investigación aplicada fue la cuantitativa, ya que de este estudio se van obtener resultados, números, cantidades, serán resultados de cantidad, debido a que el estudio está centrado en los aspectos observables, los cuales serán medidos.

Según Hernández, et al. (2014) refieren que mediante esta perspectiva se obtienen datos a través del estudio y la aplicación de técnicas y también de los instrumentos de medición y herramientas estadísticas, esto con la finalidad de comprobar teorías.

El nivel de investigación fue la correlacional, todo estudio a parte de la observación, se puso los ojos sobre el problema, mediante la observación, el primer nivel, el segundo nivel descriptivo, donde se describe la realidad problemática y el nivel alcanzado fue la correlacional, donde se ha realizado la correlación de las dos variables en mención.

Según Bernal (2016) Este tipo de estudio se encarga de analizar aquella relación existente entre las variables, también a sus resultados.

El diseño aplicado fue descriptivo correlacional no experimental, lo que se desarrolla es en describir la realidad problemática, a través del uso de herramientas e instrumentos, correlacional porque ambas variables serán relacionadas entre sí, y no experimental porque no se trata de un estudio que resolverá el problema, sino que ilustrará el peligro latente de la problemática y las acciones a realizar para contrarrestarlas.

Para Hernández et. al, (2014), mencionaron que este estudio no altera a las variables, ya que los hechos en su ambiente son reflejados como son.

Este estudio también es transversal, ya que las variables serán medidas una sola vez, ya que el instrumento se aplicará una sola vez.

Estamos en el método científico, este es el general, global, no hay otro, pero por ahí otros le llaman el método hipotético – deductivo, hipotético porque inicia de una hipótesis, y deductivo de lo que te salga tu deduces, si respondes o no a la hipótesis que te planteaste.

El trabajo de investigación desarrollado está encuadrado en el método científico, el cual es el método global, pero también es conocido como hipotético deductivo, hipotético porque parte de una hipótesis y deductivo porque se deducirá si los resultados responden o no a la hipótesis planteada.

Para Bernal (2016) afirma que los procedimientos que surgen de las afirmaciones en calidad de hipótesis, es llamada investigación científica, concluyendo que los resultados encontrados deben de comprobarse con los hechos.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1. Gestión administrativa

Definición conceptual: Mendoza et al. (2018) mencionó que la gestión administrativa es dinámica y consistente porque representa labores que ayudan a alcanzar las metas antes de lo esperado; significa también metas logradas con la cooperación de todo el equipo de la organización

Definición operacional: La variable de Gestión administrativa se va a tantear mediante un cuestionario de producción propia para este estudio.

Dimensiones: Las dimensiones de la variable Gestión Administrativa son las siguientes; planificación, organización, dirección, y control.

Según Fayol (1916) se refiere como primera dimensión de la gestión administrativa a la Planificación, que viene a ser un refinamiento de futuras observaciones y estrategias de comportamiento en las que una organización debe

construir una estructura dual (materiales y humanos) para lograr sus objetivos, en actividades entre empleados individuales de la organización, el plan contribuye a la creación de rumbos, horizonte y ambiente propicio para una gestión institucional informada e innovadora en un ambiente propicio para la especificidad organizacional o colectiva y la movilidad ambiental.

Menciona a la Organización como la segunda dimensión, la cual establece que es indispensable que las personas estén organizadas, sus funciones tienen que estar definidas, así como sus responsabilidades e instituir procedimientos, la organización consta de una estructura en la que se brindan recursos para la obtención de actividades encaminadas al logro de las metas planificadas.

Se refiere a la Dirección como la tercera dimensión encargada de guiar a una determinada organización con el propósito de obtener el logro de sus objetivos, esto mediante la mejor combinación posible en el uso de los recursos disponibles, proporciona un camino hacia los medios utilizados para demostrar el liderazgo de los empleados, la motivación, la comunicación, el liderazgo, el liderazgo, promover la colaboración y lograr la lealtad de los empleados para lograr la organización, le permite implementar estrategias específicas y trabajar directamente hacia la realización de un enfoque planificado, objetivos a través la promoción de la participación segura de las partes interesadas.

Identificó el control como la cuarta dimensión implementada de acuerdo al plan diseñado y dio lineamientos y principios establecidos para corregir y prevenir errores. Esto se debe a que el trabajo diseñado se guía por dinámicas planificadas, corrigiendo desviaciones, evaluando los resultados y estableciendo un mejor proceso llamado función de gestión de la discusión mayor, este no es sólo el caso normal, hay una tendencia natural a no obedecer ningún control, pero todos estamos convencidos de su importancia como resultado, afirma que las organizaciones que han abandonado el control no han tenido éxito.

Indicadores: Los indicadores vienen a ser Metas, objetivos, planificación de actividades, presupuesto, recursos, actividades de control, acciones correctivas, retroalimentación, estructura organizacional, asignación de funciones, coordinación, liderazgo, motivación del personal y la resolución de conflictos.

Variable 2. Calidad del servicio

Definición conceptual: Altamirano (2020) cita a Changling, et al. (2020) refieren que la calidad del servicio se considera como el nivel y la dirección de la brecha entre la calificación y los intereses de los usuarios o clientes externos, la calidad del servicio viene a ser un factor importante y no solo es una diferencia competitiva, es muy importante para el comercio. De hecho, una mala experiencia no solo afecta la lealtad de los contactos, sino que también puede tener un impacto nocivo en el transcurso de compra y venta. (pág. 45)

Definición operacional: La variable de calidad de servicio se va a medir mediante un cuestionario de elaboración propia para este estudio.

Dimensiones: Las dimensiones de la variable Calidad de Servicio son las siguientes; Elementos tangibles, confiabilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta.

Según Parasuraman, et al. (1991) como primera dimensión del método SERVQUAL tenemos a la fiabilidad, la cual está relacionado con la perspicacia del usuario de que los bienes o servicios se están entregando de manera precisa, segura y eficiente, la segunda dimensión viene a ser la capacidad de respuesta, la cual hace mención a la oportunidad y el tiempo para prestar atención, y el tiempo necesario para proporcionar una retroalimentación efectiva, esto incluye la capacidad de ser precisos y oportunos al momento de brindar la información y también tener el conocimiento y experiencia para brindar la atención adecuada, el modelo SERVQUAL menciona como tercera dimensión la seguridad, que está vinculada a la capacidad de realizar servicios o entregar bienes de manera eficiente. También se refiere a la competencia de los trabajadores encargados de prestar servicios a los usuarios y cómo generan cordialidad en su trabajo, así como amabilidad, cooperación y competencia en el avance de la misión, como cuarta dimensión menciona a la empatía, la cual está relacionada con el sentido de prioridad que se brinda hacia los usuarios, la cual va más allá de la cultura experta, indica la intención de entender las necesidades que presente el usuario, prestando atención a responderlas de la forma más conveniente a su satisfacción,

los elementos tangibles vienen a ser la última dimensión, quienes corresponden a las áreas observables de la organización

Indicadores: Los indicadores vienen a ser la infraestructura, limpieza, cuidado, seguridad, equipamiento moderno, manejo de información, personal capacitado, atención oportuna, atención segura, horario de atención, señalización de seguridad, seguridad en atención, tiempo de atención, atención oportuna, priorización en atención a las usuarias, disposición para la atención a las usuarias, información personalizada y la comprensión.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Para Tamayo (2011) confirmó que son varios los elementos, quienes llegan a formar parte de una determinada realidad de estudio, esa viene a ser la población, lo cual involucra a cada uno de los que participaran en el mencionado estudio, eso será tomando en cuenta las características de la población, según el estudio que se trata de realizar.

El Centro emergencia Mujer en comisaría de Ica, atiende cada año a un promedio de 1200 a 1300 usuarias víctimas de violencia en todas sus modalidades, en el 2021, a raíz de la pandemia por el COVID 19 se atendió a 783 casos, debido a eso, la población para el presente estudio de investigación es de 783 usuarias, estos datos están plasmados en la plataforma del área de admisión, la cual es de manejo único para los profesionales que atienden en la institución, la cual también la podemos visualizar en datos estadísticos en el siguiente link <https://portalestadistico.aurora.gob.pe>.

Muestra

Para poder obtener una muestra representativa y el estudio de investigación tenga el mayor porcentaje posible de exactitud, se hizo uso de la siguiente fórmula.

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

n= Llega a ser la cantidad de la muestra a buscar

P= Llega a ser el número de personas a favor = 0.5

Q= Llega a ser el número de personas que no estarían de acuerdo=0.5

e= Viene a ser el máximo error de estimación= 0.05

Z= Viene a ser valor de la tabla de distribución normal, añadido el nivel de confianza del 95% = 1.96

N= Representa el total de la población

Lo cual trae como producto la muestra que llegaría a ser 258 usuarias, a quienes se les aplicará los instrumentos diseñados y validados, esto con la finalidad de la recolección de datos.

Los criterios de inclusión y Exclusión

Referente a los criterios de inclusión vienen a ser las usuarias mayores de edad, usuarias que firmaron el consentimiento informado y las usuarias que culminaron con el llenado del cuestionario. Los criterios de exclusión son a las usuarias que no firmaron el consentimiento informado, las personas que hicieron el cuestionario y que por alguna razón no concluyeron con el llenado del cuestionario y las usuarias que tengan algún tipo de enfermedad mental

Muestreo

El muestreo utilizado fue el probabilístico aleatorio simple, de esta forma todas las usuarias que forman parte de la población, tienen la misma oportunidad de todas y poder quedar dentro de la muestra y ser parte de ellas a quienes se les aplicará los instrumentos diseñados y validados con el fin de la obtención de datos, los cuales serán recolectados.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de recolección de datos representada es la encuesta, la cual es utilizada por un sin fin de procedimientos estandarizados, a través de los cuales se recolecta y se puede extraer datos e información de aquellos casos que son materia de estudio, además, buscamos identificar las características dominantes de la realidad problemática a partir de observaciones directas y las percepciones de los participantes.

Según Gauchi (2017) refiere que la encuesta brinda una facilidad de recolección de datos cuantitativos, las cuales se pueden aplicar en poblaciones que pueden ser numerosas, siempre teniendo en consideración la realidad que muestra la población. El instrumento aplicado será el cuestionario, la cual nos ayudará a realizar la obtención de datos, este instrumento será aplicado hacia la muestra establecida y así poder recolectar información de manera oportuna.

Además, Hernandez, et al. (2014) mencionan que el cuestionario es el instrumento que facilitará la recolección de la información, esto mediante una serie de preguntas, las cuales tienen que estar ordenadas, a su vez tienen que tener coherencia y así poder medir las variables definidas.

Las preguntas de los cuestionarios fueron desarrolladas de acuerdo a cada dimensión de las variables, cada ítem está planteada teniendo en consideración a la escala de respuesta de tipo Likert, siendo: totalmente en desacuerdo (1); en desacuerdo (2); ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3); de acuerdo (4); totalmente de acuerdo (5), las cuales fueron aplicadas para ambas variables.

Validez de instrumentos

La validez de los instrumentos se desarrolló a través de la técnica del juicio de expertos, mediante el cual evaluaron el diseño de los dos instrumentos elaborados, esto con la finalidad de corroborar su validez, coherencia, relevancia y si tiene relación con las variables, dimensiones e indicadores planteados y también a su vez determinar si estos instrumentos aportan en conseguir los objetivos del trabajo de investigación.

Cuando se obtiene resultados validos de los instrumentos y se muestra que son valederos, se da el pase para poder realizar la aplicación de los mismos al total de la muestra escogida (Galicia y Balderrama, 2017).

Asimismo, Connel et al. (2018) una vez que los instrumentos sean validados por los expertos, este tiene que plasmar un puntaje y también debe estar incluida en la firma y datos del experto, lo cual da a conocer que los instrumentos cumplen con los criterios adecuados y pueden ser aplicados.

Confiabilidad de instrumentos

Para la obtención de la confiabilidad, esto concerniente a los instrumentos, estos

fueron medidas por la técnica del alfa de Cronbach, el proceso fue en subir los datos recogidos por los instrumentos al programa SPSS, y así obtener el puntaje que indica el alfa de Cronbach.

Al realizar la confiabilidad de la variable Gestión administrativa se obtiene un resultado de 0,773 y en la variable Calidad de Servicio se obtiene un resultado de 0,841.

Para Soler et al. (2012) La confiabilidad tiene que ser medida, al determinar la precisión, estabilidad, equivalencia y la consistencia interna; la técnica usada con mayor frecuencia es el Alfa de Cronbach, la cual mide la estabilidad de los instrumentos, la cual ha sido citada 131 veces en un lapso de cinco años.

3.5. Procedimiento

Se da inicio solicitando la autorización para desarrollar el trabajo de investigación al coordinador, quien llega a ser el jefe inmediato, y a través de su persona recabo la información para realizar las coordinaciones directas con el área encargada desde el programa al cual pertenece nuestro servicio de atención, procedo a explicar los objetivos de mi estudio de investigación y envié los documentos solicitados por parte del área encargada, una vez obtenido el permiso procedo al diseño de los instrumentos, la cual tendrá como objetivo el recojo de información, inicié con a tener contacto con las usuarias a quienes se les aplicará los dos instrumentos diseñados y validados, se les informa sobre el objetivo, la importancia y cómo realizar el llenado de los instrumentos, gran parte de las usuarias hicieron el llenado de manera remota, toda la información recabada es confidencial y con fines netamente académicos.

Una vez aplicado los instrumentos, se procede a trasladar los datos al cuadro Excel y posteriormente al sistema SPSS, esto con la finalidad del procesamiento de los datos y ver si los ítems que se diseñaron en función a las variables de Gestión administrativa y Calidad de servicio tienen son confiables y posteriormente desarrollar las tablas y gráficos plasmando los resultados de los datos recabados.

3.6. Método de análisis de datos

Todos los datos recabados se plasmaron ordenadamente en Microsoft Excel,

seguidamente los datos fueron trasladados al programa SPSS v. 25, y representadas en cuadros de frecuencias y porcentajes, la cual también se muestra en tablas y figuras.

Asimismo, se procedió a constatar la relación que existe entre las dos variables y sus respectivas dimensiones, esto a través del análisis deductivo y así poder comparar los resultados obtenidos con la hipótesis general y a su con las específicas, esto a través del Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

El presente estudio de investigación fue diseñado teniendo en cuenta los principios éticos de un estudio de investigación, se dio a conocer a la directiva de la institución sobre el trabajo de investigación a desarrollar y se solicitó la autorización correspondiente, las encuestas aplicadas a la muestra determinada fue con total transparencia, dando la orientación correspondiente, siempre respetando la reserva y veracidad de los resultados obtenidos, esto con previo consentimiento informado hacia las usuarias, quienes llegan a formar parte de la muestra de estudio, los datos bibliográficos fueron citados respetando la autoría y sus conceptos, asimismo la originalidad del presente estudio de investigación está siendo validada por el aplicativo Turnitin.

La estructura del trabajo de investigación fue tomando en consideración las referencias de la norma APA 7ma edición.

IV RESULTADOS

Los resultados descriptivos e inferenciales fueron obtenidos a través de los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos, los cuales se muestran a continuación.

4.1 Resultados descriptivos

4.1.1 Gestión Administrativa

Tabla 1

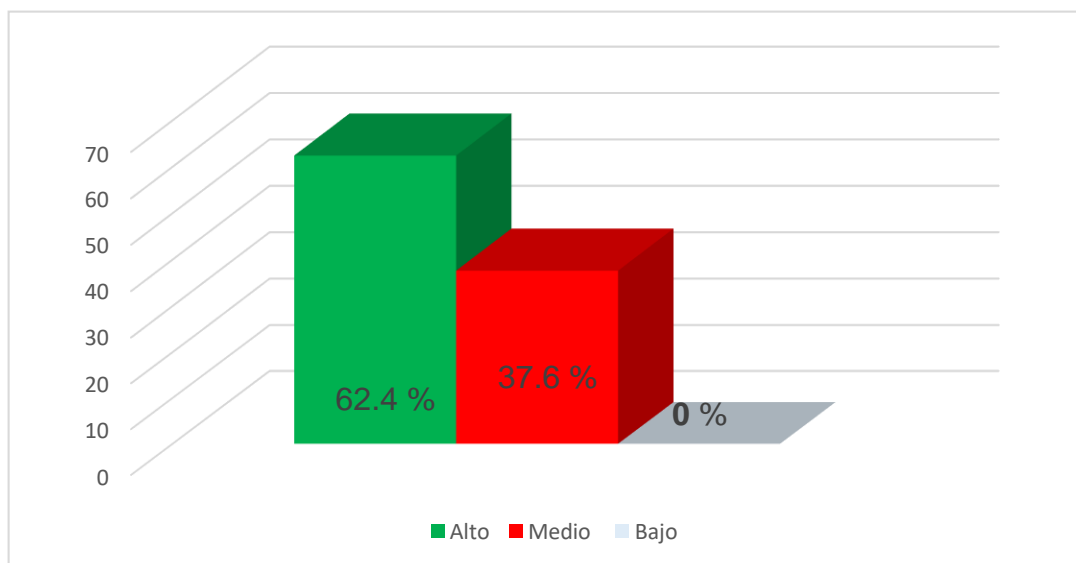
Distribución de frecuencias y porcentajes de las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, de la variable Gestión Administrativa

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)
Bajo	0	0	0
Medio	97	37,6	37,6
Alto	161	62,4	62,4
Total	258	100,0	100,0

Nota. Los resultados fueron conseguidos con el programa SPSS V. 26

Figura 1.

Nivel de la Gestión Administrativa



Nota. Encuesta que fue aplicada a las usuarias atendidas en la institución

En la tabla 1 y la figura 1 podemos apreciar que un 37,6 % de las usuarias atendidas en el Centro Emergencia Mujer consideran que el nivel de la Gestión administrativa de la institución muestra un nivel medio, un 62,4% la considera en un nivel alto y obteniendo un 0% como bajo.

Esto quiere decir que según la apreciación de las usuarias no se muestra que la institución tenga un nivel bajo en su Gestión administrativa y por lo contrario tiene un nivel aceptable, pero aun teniendo en cuenta los resultados obtenidos apreciamos que existe un porcentaje 37,6% de usuarias que considera un nivel medio, lo que significa que se tiene que tomar acciones que puedan mejorar estos resultados, en referencia a la variable mencionada.

Tabla 2

Distribución de frecuencias y porcentajes de las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, de la variable Gestión Administrativa en su dimensión de planificación.

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)
Bajo	2	0,8	0,8
Medio	116	45,0	45,0
Alto	140	54,3	54,3
Total	258	100,0	100,0

Nota. Los resultados fueron conseguidos con el programa SPSS V. 26

Referente a la dimensión de planificación, la tabla 2 nos muestra que un 0,8% de las usuarias consideran a la institución en un nivel bajo, un 45,0% en un nivel medio y un 54,3% en un nivel alto.

Teniendo en cuenta estos resultados que, en referencia a la dimensión mencionada líneas arriba, aún hay un porcentaje de usuarias, aunque sea mínimo que considera que existe un nivel bajo y otro porcentaje considerable que lo considera como medio, por lo cual se comprende que es indispensable poder realizar acciones de mejora en consideración a esta dimensión de la institución.

Tabla 3

Distribución de frecuencias y porcentajes de las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, de la variable Gestión Administrativa en su dimensión de control.

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)
Bajo	0	0	0
Medio	104	40,3	40,3
Alto	154	59,7	59,7
Total	258	100,0	100,0

Nota. Los resultados fueron conseguidos con el programa SPSS V. 26

Teniendo en cuenta la dimensión de Control, las usuarias atendidas por la institución, la consideran en un 59,7% como un nivel alto, un 40,3% en un nivel medio y arrojando un 0% en un nivel bajo. La cual observamos en la tabla.

A pesar de obtener un resultado favorable de un nivel alto en la dimensión de control, aún existe un gran porcentaje donde las usuarias la consideran en un nivel medio, que no hace comprender que aún existe mejoras que realizar en referencia al control de la institución.

Tabla 4

Distribución de frecuencias y porcentajes de las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, de la variable Gestión Administrativa en su dimensión de organización.

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)
Bajo	0	0	0
Medio	132	51,2	51,2
Alto	126	48,8	48,8
Total	258	100,0	100,0

Nota. Los resultados fueron conseguidos con el programa SPSS V. 26

En la tabla 4 podemos observar que referente a la dimensión de organización, las usuarias atendidas por la institución, la consideran en un 48,8% en un nivel alto, un 51,2 en nivel medio y un 0% en un nivel bajo.

Por lo expuesto se puede apreciar que existe un nivel considerable de las usuarias que consideraran que, en referencia a la dimensión de organización, se encuentra en nivel intermedio, teniendo en cuenta esta percepción es indispensable que la institución realice mejoras no solo con el fin de cambiar la percepción de las usuarias, sino también por brindarles una mejor calidad en su atención.

Tabla 5

Distribución de frecuencias y porcentajes de las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, de la variable Gestión Administrativa en su dimensión de dirección.

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)
Bajo	0	0	0
Medio	49	19,0	19,0
Alto	209	81,0	81,0
Total	258	100,0	100,0

Nota. Los resultados fueron conseguidos con el programa SPSS V. 26

En la tabla 5 podemos observar que, en referencia a la dimensión de dirección las usuarias que fueron atendidas por la institución, la consideran en un 81,0% en un nivel alto, 19,0% en nivel medio y un 0% la considera en un nivel bajo.

Aunque sea menor el porcentaje de usuarias que consideran a la dimensión de control en un nivel medio, esto nos muestra que aún hay cosas por mejorar con respecto a la dimensión antes mencionada, esto no solo en beneficio de las usuarias sino también a nivel institucional.

4.1.3 Calidad de Servicio

Tabla 6

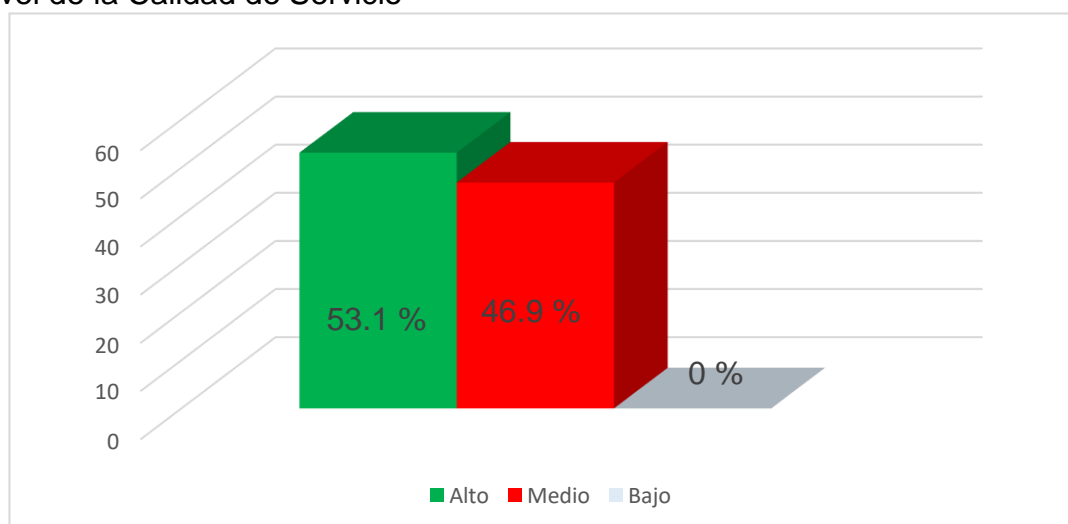
Distribución de frecuencias y porcentajes de las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, de la variable Calidad de Servicio.

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)
Bajo	0	0	0
Medio	121	46,9	46,9
Alto	137	53,1	53,1
Total	258	100,0	100,0

Nota. Los resultados fueron conseguidos con el programa SPSS V. 26

Figura 6.

Nivel de la Calidad de Servicio



Nota. Encuesta que fue aplicada a las usuarias atendidas en la institución

La tabla 6 y la figura 6 donde nos muestra a la variable de Calidad de Servicio, las usuarias atendidas por la institución, la consideran en un 53,1% en un nivel alto, un 46,9 en nivel medio y el 0% en nivel bajo.

A pesar de obtener un porcentaje mayor, donde las usuarias consideran a la calidad de servicio en un nivel alto, existe otro gran porcentaje que la considera en un nivel medio, este último resultado muestra que aún es necesario diseñar y ejecutar acciones que puedan mejorar la calidad de servicios de las usuarias atendidas por la institución.

Tabla 7

Distribución de frecuencias y porcentajes de las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, de la variable Calidad de Servicio en su dimensión de elementos tangibles.

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)
Bajo	0	0	0
Medio	93	36,0	36,0
Alto	165	64,0	64,0
Total	258	100,0	100,0

Nota. Los resultados fueron conseguidos con el programa SPSS V. 26

En referencia a la dimensión de elementos tangibles, en la tabla 7 se observa que un 64,0% de las usuarias que fueron atendidas por la institución, la consideran en un nivel alto, un 36,0% en nivel medio y un 0% en nivel bajo.

Se puede apreciar que existe un porcentaje considerable que considera a la dimensión de elementos tangibles en un nivel medio, es de suma importancia poder tener en cuenta los resultados mostrados y poder brindar los recursos tangibles a la institución y así poder incrementar un porcentaje a un nivel alto.

Tabla 8

Distribución de frecuencias y porcentajes de las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, de la variable Calidad de Servicio en su dimensión de Confiabilidad.

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)
Bajo	0	0	0
Medio	127	49,2	49,2
Alto	131	50,8	50,8
Total	258	100,0	100,0

Nota. Los resultados fueron conseguidos con el programa SPSS V. 26

En referencia a la dimensión de confiabilidad, se puede observar en la tabla 8 que, las usuarias que fueron atendidas por la institución, la consideran en un 50,8% en un nivel alto, un 49,2% en nivel medio y arrojando un 0% en nivel bajo.

Siendo una institución que brinda una atención a las víctimas de violencia, es indispensable crear y ejecutar acciones que puedan mejorar la confiabilidad en las usuarias de la institución, esto no solo en beneficio de las usuarias, sino también de la institución.

Tabla 9

Distribución de frecuencias y porcentajes de las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, de la variable Calidad de Servicio en su dimensión de seguridad.

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)
Bajo	0	0	0
Medio	33	12,8	12,8
Alto	225	87,2	87,2
Total	258	100,0	100,0

Nota. Los resultados fueron conseguidos con el programa SPSS V. 26

La tabla 9 se puede observar que, en referencia a la dimensión de seguridad, las usuarias atendidas por la institución, la consideran en un 87,2% en un nivel alto, un 12,8% en nivel medio y un 0% en un nivel bajo.

Por los resultados mostrados se puede apreciar un nivel aceptable en referencia a la dimensión de seguridad, a pesar de ello es necesario tomar en consideración el porcentaje de las usuarias que la consideran en un nivel medio y realizar las mejoras correspondientes.

Tabla 10

Distribución de frecuencias y porcentajes de las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, de la variable Calidad de Servicio en su dimensión de capacidad de respuesta.

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)
Bajo	4	1,6	1,6
Medio	219	84,9	84,9
Alto	35	13,6	13,6
Total	258	100,0	100,0

Nota. Los resultados fueron conseguidos con el programa SPSS V. 26

Observando la tabla 10, podemos mencionar que referente a la dimensión de capacidad de respuesta, las usuarias atendidas por la institución, la consideran en un 13,6% como buena, un 84,9% la considera como regular y el 1,6% la considera como mala.

Por los resultados mostrados comprendemos que existe un gran porcentaje que considera a la dimensión de capacidad de respuesta como regular y hay otro porcentaje que la considera como mala, es necesario realizar acciones inmediatas con el fin de poder reforzar todo con lo relación de la dimensión antes mencionada.

Tabla 11

Distribución de frecuencias y porcentajes de las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, de la variable Calidad de Servicio en su dimensión de empatía.

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)
Bajo	0	0	0
Medio	217	84,1	84,1
Alto	41	15,9	15,9
Total	258	100,0	100,0

Nota. Los resultados fueron conseguidos con el programa SPSS V. 26

En la tabla 11 observamos que referente a la dimensión de empatía, las usuarias atendidas por la institución, la consideran en un 15,9% en un nivel alto, un 84,1% en nivel medio y arrojando un 0% en nivel bajo.

Se puede observar que existe un gran porcentaje de usuarias que consideran a la dimensión de empatía como media, por lo cual es indispensable ejecutar acciones para poder fortalecer en la institución, todo lo relacionado con esta dimensión esto en bienestar de las usuarias.

4.2. Resultados inferenciales

Se realizó los resultados inferenciales, tomando en cuenta tanto al objetivo general y también a los objetivos específicos, una vez culminada la aplicación de los cuestionarios y obteniendo el producto del mismo, se efectuó el análisis inferencial de los resultados, también se realizó el cálculo para la obtención de la significancia y se aplicó la prueba de Rho de Spearman, cuyos resultados están plasmados a continuación:

El objetivo general de la investigación es: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021. En base al objetivo principal se realizó la contratación de la hipótesis general, la cual se muestra a continuación:

Contrastación de la hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021.

Hi: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021.

Tabla 12*Significancia y correlación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio*

			Gestión Administrativa	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	0,810
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	258	258
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	0,810	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	258	258

Nota. Los resultados fueron conseguidos con el programa SPSS V. 26

Se puede observar en la tabla 12 que se obtiene un resultado a través de la prueba de Rho de Spearman de 0,810 y tomando en consideración el baremo de estimación de la mencionada prueba, podemos decir que se evidencia una correlación de tipo positiva alta.

Además, también se observa un nivel en la significancia de 0,000, debido a este resultado concluimos que, existe una correlación significativa positiva alta entre las variables de gestión administrativa y la calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021.

Verificación de la hipótesis específica 1

De la misma forma también se realizó la verificación de las hipótesis específicas, siendo la primera hipótesis específica la siguiente: Existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión de planificación y la calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021.

Ho1: No existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión de planificación y la calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021.

Hi1: Existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión de planificación y la calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021.

Tabla 13

Significancia y correlación entre la gestión administrativa en su dimensión de planificación y la calidad de servicio

			Planificación	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	0,740
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	258	258
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	0,740	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	258	258

Nota. Los resultados fueron conseguidos con el programa SPSS V. 26

Se puede observar en la tabla 13 el resultado de la prueba de Rho de Spearman resulta 0,740 y tomando en consideración el baremo de estimación de la mencionada prueba, podemos decir que se evidencia una correlación de tipo positiva alta.

Además, también se observa un nivel en la significancia de 0,000, por lo cual concluimos que, si se muestra una correlación significativa positiva alta entre la dimensión de planificación y la calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021.

Verificación de la hipótesis específica 2

Asimismo, continuamos con la verificación de la segunda hipótesis específica, siendo la siguiente: Existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión de control y la calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021.

Ho1: No existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión de control y la calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021.

Hi1: Existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión de control y la calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021.

Tabla 14

Significancia y correlación entre la gestión administrativa en su dimensión de control y la calidad de servicio

			Control	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	0,740
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	258	258
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	0,740	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	258	258

Nota. Los resultados fueron conseguidos con el programa SPSS V. 26

Se puede observar en la tabla 14 que la prueba de Rho de Spearman resulta 0,740 y tomando en consideración el baremo de estimación de la mencionada prueba, podemos decir que se evidencia una correlación de tipo positiva alta.

Además, también se observa un nivel en la significancia de 0,000, debido a esto concluimos que, se evidencia una correlación significativa positiva alta entre la dimensión de control y la calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021.

Verificación de la hipótesis específica 3

Asimismo, continuamos con la verificación de la tercera hipótesis específica, siendo la siguiente: Existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión de organización y la calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021.

Ho1: No existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión de organización y la calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021.

Hi1: Existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión de organización y la calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021.

Tabla 15

Significancia y correlación entre la gestión administrativa en su dimensión de organización y la calidad de servicio

			Organización	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	0,778
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	258	258
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	0,778	1,000
Sig. (bilateral)		0,000	.	
N		258	258	

Nota. Los resultados fueron conseguidos con el programa SPSS V. 26

Se puede observar en la tabla 15 que la prueba de Rho de Spearman resulta 0,778 y tomando en consideración el baremo de estimación de la mencionada prueba, podemos decir que se evidencia una correlación de tipo positiva alta.

Además, también se observa un nivel en la significancia de 0,000, debido a esto concluimos que, se evidencia una correlación significativa, positiva y alta entre la dimensión de planificación y la calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021.

Verificación de la hipótesis específica 4

Asimismo, continuamos con la verificación de la cuarta hipótesis específica, siendo la siguiente: Existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión de dirección y la calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021.

Ho1: No existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión de dirección y la calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021.

Hi1: Existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión de dirección y la calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021.

Tabla 16

Significancia y correlación entre la gestión administrativa en su dimensión de dirección y la calidad de servicio

			Dirección	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	0,571
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	258	258
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	0,571	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	258	258

Nota. Los resultados fueron conseguidos con el programa SPSS V. 26

Se puede observar en la tabla 16 que la prueba de Rho de Spearman resulta 0,571 y tomando en consideración el baremo de estimación de la mencionada prueba, podemos decir que se evidencia una correlación de tipo positiva alta.

Además, también se observa un nivel en la significancia de 0,000, debido a esto concluimos que, se evidencia una correlación significativa, positiva y moderada entre la dimensión de control y la calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021.

V. DISCUSIÓN

Se da inicio al presente capítulo presentando el objetivo general, el cual fue determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021.

Referente al objetivo general mencionado, podemos observar que el coeficiente del Rho de Spearman evidencia un resultado del 0,810 y tomando en cuenta el baremo de estimación de esta prueba podemos mencionar que también se evidencia una correlación positiva alta.

Además, también se puede visualizar que el nivel de significancia es de 0,000, debido a ello se determina que se evidencia una correlación positiva alta y significativa entre las variables de gestión administrativa y la calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021; Por los resultados obtenidos podemos mencionar que mientras el Centro Emergencia Mujer cuente con una adecuada gestión administrativa, esto generará una calidad de servicio positiva hacia las usuarias atendidas por la institución.

El resultado obtenido es similar al obtenido por Carvallo (2022), Quien realizó su estudio de investigación con las mismas variables, y obtuvo un coeficiente de 0,684 en su prueba de Rho de Speraman con una significancia de 0,000, por lo cual se muestra una correlación positiva moderada y significativa, el autor menciona que mientras se pueda diseñar y ejecutar acciones dirigidas al fortalecimiento de la gestión administrativa, esto traerá como resultado una adecuada calidad de servicio, esto en beneficio de los usuarios de la institución, también recomienda fortalecer el conocimiento, habilidades y brindar estímulos positivos hacia los profesionales de atención a los usuarios, esto con el fin de que puedan brindar una adecuada calidad de servicio.

Estos resultados son distintos a los que muestra Flavio, et al. (2020) quien tuvo como variables a la gestión administrativa y al liderazgo, como resultado evidenció que existe una relación baja entre sus dos variables de estudio, esta prueba fue obtenida con la prueba del Rho de Spearman, el autor menciona que es indispensable la pronta acción de diseñar actividades socio formativas que puedan generar un fortalecimiento en la gestión administrativa.

Referente al resultado obtenido del primer objetivo específico, donde el coeficiente del Rho de Spearman da un resultado de 0,740 y tomando el baremo de estimación de esta prueba, nos muestra una correlación positiva alta y una significancia de 0,000. Por lo cual se determina que se evidencia una relación positiva alta y significativa entre la dimensión de planificación y la calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021. Del resultado obtenido en el primer objetivo específico podemos mencionar que mientras el Centro emergencia Mujer tenga un manejo adecuado en planificación, este cual favorecerá al logro de los objetivos de la institución y a su vez este generara un incremento positivo en la calidad de servicio brindado hacia las usuarias de la institución.

Los resultados obtenidos son similares a lo encontrado por, Vivas (2022) Al momento de realizar la correlación de sus variables obtuvo una significancia de 0,002 y el coeficiente de la prueba del Rho de Spearman resultó 0,538, obteniendo una relación positiva moderada y significativa, el autor menciona que se evidencia una estrecha relación entre la planificación y el servicio civil, por lo cual recomienda ejecutar acciones destinadas a la mejora de la planificación en las instituciones, de esa forma poder fortalecer la percepción que los servidores públicos tienen con respecto a la ley del Servicio civil. La metodología desarrollada fue similar a la que utilicé en mi estudio de investigación, en ambos estudios de investigación trabajamos con la variable Gestión administrativas y sus respectivas dimensiones, con diferencia que la aplicación de instrumentos fue aplicada a una población con distintas características y realidades, uno con su rol de servidor público y el otro como usuarios de una institución pública, nos obstante en el presente estudio de investigación se ha mostrado que el desarrollo de una adecuada Gestión administrativa es indispensable para un desarrollo óptimo de toda entidad, sea pública o privada.

Un resultado divergente nos muestra, Alvarado (2022) en su estudio de investigación se observa que, al momento de realizar la correlación de la variable de gestión administrativa y el indicador de calidad, da un resultado de significancia de 0,714 y el coeficiente del Rho de Spearman es de 0,036, esto muestra que no existe relación alguna entre su variable y su indicador, el autor recomienda que desde la gerencia general puedan realizar estudios enmarcados en la calidad,

control de calidad y mantenimiento. También añade en optimizar la importancia de llevar una adecuada Gestión administrativa y poder brindar los recursos necesarios y así poder generar una calidad idónea. Esto nos muestra que al haber un nivel negativo bajo en la gestión administrativa, también se producirá un nivel negativo bajo en el Shop Floor Management (es el conjunto de las distintas técnicas ejecutadas por una determinada empresa o institución, la cual favorece a la integración de las personas), la cual es la segunda variable que utilizó el autor. El estudio de investigación desarrollado por Alvarado muestra resultados distintos al de mi estudio de investigación realizada, hubo una coincidencia al trabajar con la variable de Gestión Administrativa y sus respectivas dimensiones, reitero lo mencionado en líneas más arriba donde mencionó que también las diferencias de resultados obtenidos pudieron darse a raíz de la diferencia del contexto y realidad donde se desarrolla el estudio de investigación.

En referencia al segundo objetivo específico podemos observar que la prueba del Rho de Spearman da como resultado 0,740, si tomamos en cuenta el baremo de esta prueba, podemos mencionar que existe una correlación positiva alta, el nivel de significancia es 0,000, teniendo en cuenta estos resultados, podemos mencionar que existe una correlación positiva alta y significativa entre la dimensión de control y la variable de calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021. Por lo cual se entiende que, al realizar un desarrollo adecuado del control, función que en este caso recae en el coordinador del Centro Emergencia Mujer, esto generara una adecuada calidad de servicio destinada a las usuarias de la institución.

En el estudio de investigación realizado por, Arce (2022) muestra un resultado similar, donde obtiene un resultado de significancia de 0,000 y en la prueba de Rho de Spearman se obtiene un resultado de 0,805, por lo cual se determina que existe una relación positiva alta entre la dimensión de control y la variable de calidad de servicio, el autor menciona recomienda que desde la dirección del programa, donde desarrolló su estudio de investigación, puedan diseñar y ejecutar acciones de seguimiento, monitoreo y control eficaces, esto en relación de poder conocer la calidad de servicio que se ofrece en la institución, ya que por lo hallado en sus resultados se evidencia que al contar con un acciones adecuadas, destinadas al control de la institución esto podrá generar una óptima

calidad de servicio. Este resultado es parecido a los resultados que obtuve teniendo en cuenta la dimensión y variable mencionada, el motivo de la similitud de los resultados podría darse debido a que ambos estudios de investigación fueron desarrollados en una entidad pública y la aplicación de los instrumentos fueron dirigidos hacia los usuarios, también llamados beneficiarios de una institución del estado, claro que tenemos que tomar en cuenta que ambas entidades pertenecen a distintos Ministerios, con realidades y metas muy distintas.

En un estudio de investigación desarrollado por, Jiménez (2018) se obtiene un resultado distinto, Donde a través de la prueba del Rho de Spearman se obtiene un resultado de significancia de 0,000 y un coeficiente de 0,188, si bien existe una significancia entre la relación de del indicador y la variable, el nivel de relación es muy baja, el autor menciona que es indispensable el accionar del alcalde de la municipalidad donde desarrolló su estudio de investigación, ya que es de suma importancia elaborar, ejecutar y evaluar de manera constante el sistema de control, lo cual podrá contribuir al logro de las metas planteadas por la institución.

Referente al tercer objetivo específico, se muestra que la prueba del Rho de Spearman da un resultado de 0,778, si tomamos en cuenta el baremo de esta prueba, podemos mencionar que hay una correlación positiva alta, el nivel de significancia es de 0,000, el cual nos indica que, si existe correlación, debido a esto podemos mencionar que se evidencia una relación positiva alta y significativa entre la dimensión de organización y la calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021. En tal sentido, se muestra la importancia de poder contar con una organización adecuada y bien estructurada en la institución la cual contribuirá en poder generar una adecuada calidad de servicio a las usuarias atendidas en el Centro Emergencia Mujer y a su vez contribuirá al mejor desempeño de los profesionales de atención.

El resultado obtenido se asemeja a encontrado por Cancio (2019) quien menciona que existe una relación positiva moderada y significativa entre la organización y la calidad de servicio, el autor desarrolla su estudio de investigación en una universidad y hace énfasis en que a través de la orientación, asesorías,

capacitaciones, incentivos y mejoras en su organización puedan brindar una adecuada calidad de servicio desde el área administrativa. Su estudio de investigación fue aplicado con una distinta prueba estadística de correlación, pero que cuyo objetivo es el mismo, que es buscar el nivel de correlación entre las variables de estudio, ambos resultados son similares debido a esto observamos que a mayor nivel positivo de la dimensión de organización habrá un mayor nivel en la calidad de servicio.

Este resultado obtenido es distinto con lo hallado por Hinostroza (2022) cuyo objetivo general fue determinar la relación que existe entre sus variables de estudio, aplico la prueba de Rho de Spearman para corroborar la correlación entre la dimensión de organización y la variable competencia profesional, donde nos brinda un resultado que menciona que el coeficiente de Rho de Spearman es de 0,383, con una significancia de 0,000, por lo cual concluye que existe una correlación positiva baja y entre la dimensión de organización y la variable competencia profesional, por lo cual al tener un nivel de organización bajo, se obtendrá un nivel de competencia profesional baja. En este resultado, la dimensión de organización fue correlacionado con otra variable distinta a la calidad de servicio, con la cual trabaje en mi estudio de investigación, pero la dimensión de organización aún sigue siendo parte de la Gestión administrativa y muestra el nivel de organización que una entidad pública o privada maneja.

En el cuarto objetivo específico, podemos observar que el coeficiente de Rho de Spearman nos da un resultado de 0,571, tomando en cuenta el baremo de estimación de esta prueba, se evidencia que hay una correlación positiva moderada y el nivel de significancia es de 0,000, lo cual nos indica que se evidencia una correlación. Por lo cual se concluye que existe una correlación positiva moderada y significativa entre la dimensión de dirección y la variable de calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021. Lo que se traduce en que, al realizar un manejo adecuado de la dirección, que gran parte es asumida por el área de coordinación de la institución, esto generará que los profesionales de atención puedan tener los recursos idóneos y así poder brindar una adecuada calidad de atención a las usuarias atendidas por la institución.

Puesto que esto de demuestra lo mencionado por Nunura (2022) quien desarrolló un estudio de investigación el cual tuvo como objetivo principal determinar el nivel de relación entre sus dos variables de estudio, el autor menciona que existe una relación positiva moderada y significativa entre la dirección y la calidad de servicio, y que es indispensable tener en cuenta las metas institucionales y que los profesionales de atención a los usuarios no solo puedan contar con los recursos necesarios para la atención, sino que también sean capacitados en el manejo de las mismas, lo cual genera una calidad de atención positiva hacia los usuarios atendidos por la institución. Este resultado se asemeja al que obtuve, esto teniendo en cuenta que las pruebas estadísticas fueron distintas, pero que tienen un mismo objetivo la cual es corroborar el nivel de correlación entre las dimensiones y variable de estudio, por lo cual podemos mencionar que, al obtener un nivel moderado de la dirección institucional, también obtenemos un nivel moderado en la calidad de servicio.

Este resultado es divergente a lo hallado por, Ancajima (2022) quien realizó un estudio de investigación titulado Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad provincial de San Ignacio, su objetivo principal fue determinar cuál es el nivel de relación que existe entre sus variables de estudio, en la cual utilizó la prueba estadística del Rho de Spearman, la cual nos muestra un resultado de 0,462 por lo cual podríamos mencionar que existe una relación positiva moderada entre la dimensión de dirección y la variable de calidad de servicio, pero al observar el valor de la significancia es de 0,020 y tomando en cuenta el baremo de la prueba de Rho de Spearman podemos asegurar que no existe alguna relación entre la dimensión y variable antes mencionada. Al observar el valor de la significancia, se entiende el no seguir con la corroboración del nivel de correlación. A pesar de que ambos estudios de investigación trabajan con las mismas variables podemos observar que no se obtuvieron resultados similares, esto también puede ser a consecuencia que a pesar de ambos estudios de investigación concedieran con las mismas variables, las instituciones, realidades y otros aspectos son distintos en ambos estudios de investigación.

Estos resultados coinciden con los postulados teóricos de Mendoza et al. (2018) mencionó que la gestión administrativa es dinámica y consistente porque

representa labores que ayudan a alcanzar las metas antes de lo esperado; significa también metas logradas con la cooperación de todo el equipo de la organización, para completar esta definición, Chiavenato (2014) ha definido la gestión administrativa haciendo mención en que es aquella “toda actividad que va más allá de organizar, controlar, dirigir y planificar” implica tomar decisiones adecuadas y tomar acciones. Asimismo, Calderón, et al. (2017) refirió que organizar, planificar, dirigir, coordinar, o relacionar las acciones de la empresa, por lo cual se tiene que tomar acciones inmediatas y coherentes para lograr los obtener resultados satisfactorios, las cuales son desarrolladas con anterioridad por la organización y con bases en procedimientos.

Asimismo, Contreras (2006) refiere que la administración es la acción de planificación, organización, implementación y seguimiento que se utiliza para definir y obtener objetivos a través del uso de personas y recursos, se convierte en una estructura de ese orden en el que personas con diferentes roles, responsabilidades o cargos coexisten e interactúan para lograr. un objetivo específico. Por ejemplo, una empresa de calzado es una organización formal porque está definida por un administrador central, los cargos y responsabilidades deben estar documentados y conocidos por todos, y al mismo tiempo, en la misma empresa, existen organizaciones informales que crean relaciones y conflictos entre personas, cada persona ocupa un lugar en un grupo social, informal (no está claramente establecido en los documentos).

Para Manrique (2015) menciona que toda organización cuenta con una gestión administrativa, este viene a ser la tipificación de todos aquellos elementos, organizar, dirigir, controlar y planificar, todo esto tomando en cuenta los criterios que regulan los mismos. Pérez (2013) menciona que la gestión administrativa en el ámbito público llega a ser el cimiento de la gestión pública debido que consiente la existencia de valor público, mediante bienes y servicios donde las instituciones llegan a crear, pues una buena ejecución no solo cierra brechas y satisface las necesidades de las personas, asimismo genera satisfacción en el usuario al momento en donde satisfacen sus necesidades.

Según Gálviz (2011) quien menciona que la calidad del servicio se refiere a la composición de varios factores relacionados con el servicio y la calidad

(asequibilidad, puntualidad, cortesía, rapidez, etc.) que los clientes califican en función de sus requisitos y la satisfacción deseada. Las mejoras se mantienen gracias a la alta participación de los empleados, pero los métodos cognitivos bien diseñados ayudan a mantener y mejorar el proceso. Las personas se convierten en el activo de la empresa y necesitan ser motivadas. Una de las formas más claras es premiar el buen desempeño en el lugar de trabajo. Además, Prieto (2010) afirma que la calidad de servicio es un compromiso que influye en toda la organización, que gira en torno a comportamientos, valores y actitudes, y así se repite realizando cambios que beneficien a los clientes, consta de dos términos, y para comprender el significado de ambos términos, es necesario comprender sus definiciones y conocer los diversos conceptos de los autores que se refieren a ellos. Según Crosby (1987) afirma que calidad significa que las personas pueden realizar mejor las acciones importantes.

Asimismo, Contreras (2006) refiere que la administración es el proceso de planificación, organización, implementación y seguimiento que se utiliza para definir y obtener objetivos a través del uso de personas y recursos, se convierte en una estructura de ese orden en el que personas con diferentes roles, responsabilidades o cargos coexisten e interactúan para lograr un objetivo específico. Por ejemplo, una empresa de calzado es una organización formal porque está definida por un administrador central, los cargos y responsabilidades deben estar documentados y conocidos por todos, y al mismo tiempo, en la misma empresa, existen organizaciones informales que crean relaciones y conflictos entre personas, cada persona ocupa un lugar en un grupo social, informal (no está claramente establecido en los documentos).

Para Deming (1986) refiere que la calidad se refiere al hecho de que las necesidades futuras que los clientes pueden presentar y medir serán, y lo que ofrece la empresa debe cumplir con los requisitos del cliente. Debe saciar las necesidades en los clientes en espera de servicios que necesitamos. Esto significa que la calidad es cada vez más importante en todas las organizaciones. La calidad es mejor que la competencia, a precios competitivos, los productos innovadores y los mercados conscientes de la marca son cada vez más demandados, lo que

brinda credibilidad a los productos y servicios producidos. El resultado es una extraordinaria presencia en el mercado.

Por los resultados que se obtuvieron se puede afirmar que en el presente estudio de investigación se evidencia una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, el Centro emergencia mujer debe contar con un adecuado nivel de gestión administrativa en todas sus dimensiones, lo cual generará que los profesionales de atención puedan contar con los recursos logísticos, informáticos y conocimientos idóneos para así brindar una buena atención de calidad a las usuarias, esto a su vez generara una confianza y seguridad hacia las usuarias quienes tendrán presente que la institución del Centro emergencia Mujer en una institución que les brinda una adecuada atención y acceso a la justicia, ya que todas la usuarias atendidas por la institución fueron víctimas de algún tipo de violencia enmarcada en la ley 30364.

A pesar de que el Centro emergencia mujer cuenta con el presupuesto requerido, esto según la resolución de la dirección ejecutiva N° 46-2018-MIMP/PNCVFS-DE y el Decreto supremo N° 86-2018-EF, actualmente no se cuenta con la totalidad de profesionales, ni con los recursos necesarios para la atención hacia las usuarias, lo cual viene generando molestias por algunas de las usuarias que vienen a ser atendidas por la institución.

VI. CONCLUSIONES

A partir del proceso de análisis desarrollado, la cual está basada en los objetivos del estudio, la cual es determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las usuarias de un Centro emergencia Mujer en la Región de Ica, 2021, se concluye lo siguiente:

1. Se determinó que existe una relación significativa, de nivel positiva y alta entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021. Esto comprende que, al obtener un mayor nivel de la Gestión administrativa, esto generará un mayor nivel en la calidad de servicio hacia las usuarias de la institución.
2. Se determinó que existe una relación significativa, de nivel positiva alta entre la gestión administrativa en su dimensión de planificación y la calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021. Por lo cual podemos mencionar que cuando la institución tenga una estructura de nivel positivo en relación a la planificación, esto genera una mayor satisfacción en las usuarias, al momento de su atención en la institución.
3. Se determinó que existe una relación significativa, positiva y alta entre la gestión administrativa en su dimensión de control y la calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021. Por lo consiguiente podemos afirmar que en cuanto la institución maneje un nivel positivo en torno al control institucional, se podrá obtener una calidad en el servicio a nivel institucional.
4. Se determinó que existe una relación significativa, positiva y alta entre la gestión administrativa en su dimensión de organización y la calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021. Por lo cual podemos mencionar que mientras la institución mantenga un nivel positivo y adecuado en organización en la totalidad de áreas de atención, generará que los profesionales de la institución brinden una calidad de atención positiva a las usuarias.
5. Se determinó que existe una relación significativa, positiva y moderada entre

la gestión administrativa en su dimensión de dirección y la calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021. Por lo cual podemos mencionar que mientras exista una dirección adecuada a nivel de la institución, se generará una calidad de atención dirigida a las usuarias de la institución.

VII. RECOMENDACIONES

1. Intensificar el monitoreo respecto a la satisfacción de las usuarias atendidas en la institución, función que recae en el coordinador de la institución y la coordinadora regional, esto con el propósito de identificar las causas que influyen para brindar una adecuada calidad de servicio, asimismo estructurar y ejecutar una adecuada gestión administrativa desde todas sus dimensiones y así poder brindar los recursos indispensables para la atención a las víctimas de violencia.
2. Que se intensifique el monitoreo sobre la satisfacción de las usuarias, la cual viene a ser responsabilidad del coordinador de la institución y de la coordinadora regional, la cual se estipula dentro de sus funciones, esto con el propósito de identificar cuáles son los factores que influyen en una calidad de servicio y así poder estructurar y ejecutar una adecuada gestión administrativa que pueda brindar los recursos óptimos para una adecuada atención a las usuarias víctimas de violencia.
3. Que la dirección ejecutiva del programa AURORA – MIMP, diagnostique la necesidad de cobertura de profesionales que se requieren para la atención de casos y así brindar una atención de calidad a las usuarias víctimas de violencia, esto según la resolución de la dirección ejecutiva N° 46-2018-MIMP/PNCVFS-DE y el Decreto supremo N° 86-2018-EF.
4. Que representantes de la Dirección Ejecutiva del programa AURORA – MIMP y la unidad de planeamiento, presupuesto y modernización, las cuales están centralizadas en la ciudad de Lima, puedan realizar la visita a las oficinas del Centro Emergencia Mujer en la ciudad de Ica, esto con la finalidad de realizar las observaciones correspondientes y puedan realizar mejoras en la infraestructura de la institución y así contar con una infraestructura idónea para la atención a las usuarias víctimas de violencia y a su vez generar una calidad de atención. Cabe precisar que ya hubo una verificación por defensa Civil en el año 2021, el cual da como resultado que las instalaciones de la institución se muestran inseguras y no son adecuadas para la atención a las usuarias.
5. Que el área de coordinación de la institución y la coordinación regional

implementen actividades de incentivos, reconocimientos y desarrollo de competencias dirigidas a los profesionales de atención, con el fin de poder generar un desarrollo a nivel personal y laboral.

6. Que la dirección Ejecutiva del Programa AURORA – MIMP, ejecute acciones como jornadas de capacitación y encuentros en compartir de experiencias profesionales, esto dirigidas a fortalecer la gestión administrativa en todas sus dimensiones, Planificación, control, dirección y organización, en el Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, y así poder brindar una calidad de atención a las usuarias víctimas de violencia.

REFERENCIAS

- Aliaga, S. (2021). *Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1490>
- Alvarado C. (2022). *Gestión administrativa y el shop floor management en una planta de producción de medicamentos de Lurín, Lima - 2021*.
- Amador, C. (2010). *Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectivas en la atención primaria*. Revista Scielo Revista Cubana de Salud Pública [online]. vol.36(n.2), pp. 175-179
- Angulo, M. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo 2019*. Pacasmayo: Publicaciones de la Unievrnsidad César Valeljo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/54738>
- Anzola, S; (2002). *Administración de Pequeñas Empresas (2a. Ed., 2a. Reimp.)*. México: Mcgraw-Hill Interamericana.
- Ashraf, S. Ilyas, R., Imtiaz, M. & Ahmad, S. (2018). *Impact of Service Quality, Corporate Image and Perceived Value on Brand Loyalty with Presence and Absence of Customer Satisfaction: A Study of four Service Sectors of Pakistan*. International Journal of Academic Research in Business and Social, 8(2), 452-474
- Barreda R. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del seguro integral de salud Región Arequipa 2021*.
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). *Fundamentos De La Calidad De Servicio, El Modelo Servqual*. Revista Empresarial, 1–15.
- Briceño, M., & García, O. (2008). *La servucción y la calidad en la fabricación del servicio*. Universidad de Los Andes Venezuela, 1, 21–32.

- Calderón, E., Ramírez, A., & Ramírez, R. (2017). *La gestión administrativa en el desarrollo empresarial*, Revista Contribuciones a la Economía (enero-marzo 2017). Recuperado desde: <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.htm>
- Cancio, T. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Educación*, 2017. Lima: Publicaciones de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Obtenido de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3741>
- Carvallo E. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.
- Casafranca S. (2022). Calidad de servicio y su influencia en el nivel de satisfacción de agentes corresponsales del Distrito de Cusco, de una Caja Municipal, Cusco, 2021.
- Contreras, J. (2006). Antología sobre administración. México.
- Chiavenato, I. (2017). Administración de recursos humanos. Madrid: McGraw-Hill Interamericana de España. ISBN: 9781456256623.
- Chiavenato, I. (2014). Comportamiento organizacional la dinámica del éxito en las organizaciones. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Crosby, P. (1987). La calidad no cuesta. El Arte de Cerciorarse de la Calidad. In McGRAW Hill Book Company (1st ed., Vol. 3). <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/20164618><http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0169814108001443><http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0211563806740299?via=sd&cc=y>
- Cruz Sánchez, A. A., Orduña Carlos, M. D., & Álvarez Hernández, J. G. (2018). *Evolución del concepto de calidad y los modelos de medición de calidad en el servicio*. Revista Innovaciones de Negocios, 259–278. <https://doi.org/10.29105/rinn15.30-7>
- Deming, E. (1986). Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis. In Ediciones Díaz de Santos, S. A.

- Duque Oliva, E. J. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Revista Innovar, 15, 64–80.
- Fayol, H. (1916). *Administración industrial y general*. Dunod. <https://www.gestiopolis.com/administracion-industrial-general-henri-fayol/>
- Febres, R. (2020). *Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú*. Scielo, 20(3). Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397
- Flavio-Javier, F., Espinoza-Gálvez, R., Ramos-Huamán, Del Carmen, O. y Asca Pama, P. (2020). *Gestión administrativa, liderazgo en el Programa Presupuestal 068 sector Salud, 2020*. Revista Dialnet, 5(01), 92-112. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7887990>.
- Gálviz, G. (2011). *Calidad en la Gestión de Servicios*. Maracaibo: Fondo Nacional Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta. <https://cutt.ly/jUi0pSW>
- Gómez, M. (2021). *Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas*. Ecuador: Publicaciones de la PUCESE. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2392>
- Gonzales, J., Manrique, O. y Gonzales, O. (2020). *Managerial vision as a competitiveness factor*. EAN. <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/6784/TRMC1de1.f>
- Gonzales, L. (2019). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa*. Lima: Universidad Tecnológica del Perú. Obtenido de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales_Elena%20Huanca_Tesis_Titulo%20Profesional_Titulo%20Profesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hinostroza K. (2022). *Gestión administrativa y competencia profesional en una División de Economía de la Policía Nacional del Perú, 2021*.

- Hidalgo-Angulo, H. M., y Solis-Cedeño, V. J. (2019). *Gestión administrativa y su incidencia en la sostenibilidad financiera de la Pymes sector manufacturero de Manabí*. Revista Dialnet, 10(01), 59-69. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6819762>.
- Lujan, R., & Medina, R. (2020). *Calidad de servicio y su influencia en la Satisfacción del Cliente de un supermercado*. Trujillo: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59041/B_Lujan-CRL-Medina_VRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Luna, V. (2021). *Gestión administrativa y liderazgo asertivo en la Municipalidad Provincial de Chiclayo*. Chiclayo: Publicaciones de la Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/60457>
- Malpartida, J., Tarmeno, L., & Olmos, D. (2021). *Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud*. Revista de investigación científica y tecnología Ipha, 2(1). doi:<https://doi.org/10.47422/ac.v2i1.28>
- Manrique, J (2015) *La administración de las organizaciones*. Editorial Limusa. Buenos Aires. Argentina.
- Mendoza-Zamora WM, García-Ponce TY, Delgado-Chávez MI, Barreiro-Cedeño IM. (2018) *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público*. 2; 4:206-240. doi: [10.23857/dom.cien.pocaip.2018.vol.4.n.4.206-240](https://doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2018.vol.4.n.4.206-240)
- Noblecilla, M. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Metropolitana de Lima*. Lima: Publicaciones de la Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49820>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450
- Pérez, L (2013). *La administración de los servicios públicos*. Legis editores. Lima. Perú.

- Prieto, G., & Delgado, A. (2010). Papeles del Psicólogo. Fiabilidad y Validez, 5, 67-74. Obtenido de <https://bit.ly/3G93NDx>
- Quiñones, J. (2021). *Gestión Administrativa y su Relación con la Calidad de Servicio al Usuario en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo*. Lima: Universidad Alas Peruanas. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1235/QUI%C3%91ONES%20VELASQUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Reyes, L., & Veliz, M. (2021). *Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa*. Ecuador: Revista Polo del Conocimiento.
- Rojas-Martínez, C. P., Hernández-Palma, H.G. y Niebles-Nuñez, W. A. (2020). *Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud*. Revista Espacios, 41(01), 6. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a20v41n01/20410106.html>.
- Rojas-Martínez, C., Niebles-Nuñez, W., Pacheco-Ruiz, C. y Hernández-Palma, H. (2020). *Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas*. Revista Información Tecnológica, 31(4), 10. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S071807642020000400221&script=sci_arttext.
- Salazar, R (2013). *Curso de Gestión Estratégica de las Compras Estatales*. Capítulo 1, Módulo 1". Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado –OSCE. Lima. Perú.
- Sánchez, J. (2019). *Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el Centro de Empleo Lambayeque*. Chiclayo: Publicaciones de la Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31953>
- Silva, D., & Solís, K. (2017). *La Servucción y su Importancia en los Modelos de Negocios Actuales*. INNOVA Research Journal, 2(8), 130–135.

- Simancas, R. (2009). *La servucción como estrategia para la recuperación del servicio no prestado en las instituciones de educación superior*. Universidad Autónoma de Bucaramanga, 8, 42–49.
- Soler, SF., Soler, L. (2012). *Usos del coeficiente alfa de Cronbach en el análisis de instrumentos escritos*. Rev Méd Electrón; 34(1). Disponible en: [http://www.revmatanzas.sld.cu/revista%20medica/ano%202012/vol1%202012/te ma02.htm](http://www.revmatanzas.sld.cu/revista%20medica/ano%202012/vol1%202012/te%20ma02.htm)
- Soto-Builes, N., Morillo-Puente, S., Calderon-Hernandez, G. y Dario-Betancur, H. (2020). *El perfil de gestión del directivo docente de Antioquia y los enfoques de gestión administrativa*. Revista Innovar, 30(77), 15-17. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n77.87453>.
- Tigani, D. (2016). *Excelencia en Servicio*. In Revista Ciencia y Cuidado (1st ed., Vol. 1). <https://doi.org/10.22463/17949831.759>
- Vargas, M., & Aldana, L. (2006). *Calidad y Servicio*. Conceptos y herramientas (ECO Ediciones (ed.); 1st ed.).

ANEXOS

Matriz de consistencia

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA USUARIAS DE UN CENTRO EMERGENCIA MUJER EN LA REGION DE ICA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE DEPENDIENTE
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021?	Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021	Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021	CALIDAD DE SERVICIO <ol style="list-style-type: none"> 1. Elementos tangibles 2. Confiabilidad 3. Seguridad 4. Capacidad de respuesta 5. Empatía
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICA	VARIABLE INDEPENDIENTE
<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa en su dimensión de planificación y la calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021? 2. ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa en su dimensión de control y la calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021? 3. ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa en su dimensión de organización y la calidad de servicio de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa en su dimensión de planificación y la calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021. 2. Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa en su dimensión de control y la calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021. 3. Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa en su dimensión de organización y la calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión de planificación y la calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021. 2. Existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión de control y la calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021. 3. Existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión de organización y la calidad de atención en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021 	GESTIÓN ADMINISTRATIVA: <ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación 2. Control 3. Organización 4. Dirección

<p>4. ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa en su dimensión de dirección y la calidad de servicio alta en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021?</p>	<p>4. Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa en su dimensión de dirección y la calidad de servicio alta en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021.</p>	<p>4. Existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión de dirección y la calidad de servicio en las usuarias de un Centro Emergencia Mujer en la región de Ica, 2021</p>	
---	---	---	--

Matriz de la operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA E ÍNDICES	NIVELES Y RANGOS
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Mendoza et al. (2018) mencionó que la gestión administrativa es dinámica y consistente porque representa labores que ayudan a alcanzar las metas antes de lo esperado; significa también metas logradas con la cooperación de todo el equipo de la organización.	La variable de Gestión administrativa se va a medir mediante un cuestionario de elaboración propia para este estudio	Planificación	Metas y objetivos	1-3	Escala ordinal tipo Likert, siendo: totalmente en desacuerdo (1); en desacuerdo (2); ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3); de acuerdo (4); totalmente de acuerdo (5)	Malo: 16-37 Regular: 38-59 Bueno: 60-80
				Planificación de actividades			
				Presupuesto y recursos			
			Control	Actividades de control	4-6		
				Acciones correctivas			
				Retroalimentación			
			Organización	Estructura Organizacional	7-11		
				Asignación de funciones			
				Coordinación			
			Dirección	Liderazgo	12-16		
Motivación del personal							
Resolución de Conflictos							
Altamirano (2020) cita a Changling, et al. (2020) refieren que la				Infraestructura	1-5		
				Limpieza y cuidado			

CALIDAD DE SERVICIO	calidad del servicio se considera como el nivel y la dirección de la brecha entre la calificación y los intereses de los usuarios o clientes externos, la calidad del servicio viene a ser un factor importante y no solo es una diferencia competitiva, es muy importante para el comercio. De hecho, una mala experiencia no solo afecta la lealtad de los contactos, sino que también puede tener un impacto nocivo en el transcurso de compra y venta.	La variable de calidad de servicio se va a medir mediante un cuestionario de elaboración propia para este estudio	Elementos tangibles	Instalaciones cómodas y seguras		Escala ordinal tipo Likert, siendo: totalmente en desacuerdo (1); en desacuerdo (2); ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3); de acuerdo (4); totalmente de cuerdo (5)	Malo: 23-53 Regular: 54-84 Bueno: 85-115
				Equipamiento moderno			
			Confiabilidad	Manejo de información	6-10		
				Personal Capacitado			
				Atención oportuna y segura			
			Seguridad	Horario de atención	11-15		
				Señalización de seguridad			
				Seguridad en atención			
			Capacidad de respuesta	Tiempos de atención	16-19		
				Rapidez en atención a las usuarias			
				Disposición en la atención de las usuarias			
				Adecuada respuesta frente a las dudas			
			Empatía	Adecuado trato en la atención	20-23		
				Escuchar activa			
				información personalizada			
				Comprensión			

Consentimiento informado

Título de investigación: Gestión Administrativa y calidad de servicio en las usuarias del Centro Emergencia Mujer en comisaria de Ica – 2021.

Objetivo de la Investigación: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las usuarias del Centro Emergencia en Comisaria de Ica – 2021.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por favor lea cuidadosamente esta información antes de decidir su participación:

Beneficios: Mediante su participación, contribuirá al conocimiento general sobre la gestión administrativa y calidad de servicio a las usuarias, lo cual es relevante para así poder obtener mejores resultados que permitan tomar mejores decisiones en cuanto al cumplimiento del servicio de atención.

Confidencialidad: Toda opinión o información que Ud. nos brinde será tratada de manera confidencial. Nunca revelaremos su identidad, en las presentaciones que se realicen sobre los resultados de esta investigación no usaremos sus nombres ni tampoco revelaremos detalles suyos ni respuestas que permitan individualizarlos. Sus datos serán resguardados en un archivo digital al que solo tendrá acceso el investigador. Los datos solo serán usados para la presente investigación.

Participación voluntaria: Su participación es completamente voluntaria, se puede retirar del estudio en el momento que estime conveniente, para ello basta que cierre u abandone la página web del cuestionario.

¿Esta Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación?

Si es así, por favor marcar si en el espacio respectivo:

ACEPTO PARTICIPAR (usuario es dirigido al cuestionario)
NO ACEPTO (usuario es dirigido al final del cuestionario)

Cuestionario sobre calidad de servicio

Muy buen día, el cuestionario tiene como objetivo conocer su percepción acerca de la calidad de servicio, se sugiere responder de manera objetiva cada pregunta para que los resultados que lleguen a obtener permitan tomar mejores decisiones en búsqueda de establecer una mejora. De esta manera se establece las escalas de respuesta:

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
-------------------------------------	--------------------------	--	-----------------------	----------------------------------

Calidad de servicio		Opciones de respuesta				
N°	Elementos tangibles	1	2	3	4	5
01	Los ambientes del Centro Emergencia Mujer son adecuados para su atención.					
02	Los ambientes del Centro Emergencia Mujer están limpios al momento de su atención					
03	El Centro Emergencia Mujer cuenta con los protocolos de bioseguridad, debido a la pandemia por el COVID 19					
04	Los profesionales de atención tiene una adecuada presentación personal					
05	Las áreas que se utilizaron para su atención cuenta con equipos y materiales necesarios					
N°	Confiability	1	2	3	4	5
06	Considera que el trabajo que realiza Centro Emergencia Mujer es importante					
07	Siente que la información confidencial que brindo se mantendrá seguro					
08	Se sintió cómoda y tranquila con el trato que le brindaron los profesionales del Centro Emergencia Mujer					
09	Los profesionales del Centro Emergencia Mujer despejaron todas sus dudas y le dieron una buena atención.					
10	Considera que se sintió escuchada por parte de los profesionales de atención					
N°	Seguridad	1	2	3	4	5
11	Los profesionales de atención realizan su trabajo con cuidado y responsabilidad					
12	Los profesionales del Centro Emergencia Mujer conocen cuáles son sus funciones al momento de atenderla					
13	Siente seguridad en las instalaciones del Centro Emergencia Mujer al momento de su atención					

14	La conducta de los profesionales de atención le brinda confianza					
15	El horario de atención del Centro Emergencia Mujer es adecuado					
		Opciones de respuesta				
N°	Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
16	Los profesionales de atención respondieron de una manera adecuada a todas sus dudas					
17	La atención que le brindaron los profesionales del Centro Emergencia Mujer fue oportuna y rápida					
18	Los profesionales de atención respetan el orden de atención a las usuarias					
19	Se puede percibir una comunicación adecuada entre los profesionales de atención					
N°	Empatía	1	2	3	4	5
20	Los profesionales que trabajan en la institución muestran empatía al momento de su atención					
21	Los profesionales que trabajan en la institución brindan alternativas, sugerencias y mantienen la cordialidad y atención					
22	Los profesionales de atención de cada área le brinda una atención personalizada					
23	La información que brinda los profesionales de atención es clara y comprensible					

Alfa de Cronbach Calidad de Servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	258	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	258	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,805	23

Cuestionario sobre la gestión administrativa

Muy buen día, el cuestionario tiene como objetivo conocer su percepción acerca de la gestión administrativa, se sugiere responder de manera objetiva cada pregunta para que los resultados que lleguen a obtener permitan tomar mejores decisiones en búsqueda de establecer una mejora. De esta manera se establece las escalas de respuesta:

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
---	------------------------------	--	-----------------------	----------------------------------

Gestión Administrativa		Opciones de respuesta				
N°	Planificación	1	2	3	4	5
01	Considera que el Centro Emergencia Mujer tiene objetivos que realmente ayudan a las mujeres víctimas de violencia					
02	Considera que los objetivos de trabajo del Centro Emergencia Mujer están siendo difundidos de forma clara y entendible					
03	Considera que el presupuesto invertido en material e infraestructura del Centro Emergencia Mujer fueron los adecuados					
		Opciones de respuesta				
N°	Control	1	2	3	4	5
04	Considera que los profesionales que trabajan en el Centro Emergencia Mujer muestran un trabajo transparente					
05	Considera que frente algún reclamo y queja seria atendida adecuadamente					
06	Percibe que los profesionales de atención tiene una supervisión al momento de realizar su trabajo					
N°	Organización	1	2	3	4	5
07	Considera que los procedimientos que realiza el Centro Emergencia Mujer son entendibles y precisos					
08	Considera que los profesionales que trabajan en el Centro Emergencia Mujer están preparados para su atención					
09	Se puede percibir una organización y buena comunicación entre los profesionales de atención					
10	Considera que la cantidad de profesionales en la institución son suficientes para su atención					
11	El tiempo en su atención y el tiempo de respuesta a sus dudas fueron adecuadas					
N°	Dirección					
12	El Centro Emergencia Mujer es una institución que alienta al buen desempeño de sus trabajadores					

13	Se puede percibir que la coordinación ejerce un liderazgo adecuado hacia los trabajadores de la institución					
14	Considera que los profesionales de atención tienen un adecuado trabajo como equipo					
15	Se puede observar que los trabajadores del Centro Emergencia Mujer están motivados al momento de realizar sus funciones					
16	El servicio de atención no se ve interrumpido por la ausencia de un trabajador de la institución					

Alfa de Cronbach Gestión Administrativa

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	258	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	258	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,800	16

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg.....

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, aula 09, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión Administrativa y Calidad de servicio en las usuarias del Centro Emergencia Mujer en Comisaria de Ica y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente

Firma:

Nombre completo: José Luis Campos Tapia

DNI:45075292

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Gestión Administrativa

Mendoza et al. (2018) mencionó que la gestión administrativa es dinámica y consistente porque representa labores que ayudan a alcanzar las metas antes de lo esperado; significa también metas logradas con la cooperación de todo el equipo de la organización

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1

Planificación, Fayol (1916) se refiere como primera dimensión de la gestión administrativa a la Planificación, que viene a ser un refinamiento de futuras observaciones y estrategias de comportamiento en las que una organización debe construir una estructura dual (materiales y humanos) para lograr sus objetivos, en actividades entre empleados individuales de la organización, el plan contribuye a la creación de rumbos, horizonte y ambiente propicio para una gestión institucional informada e innovadora en un ambiente propicio para la especificidad organizacional o colectiva y la movilidad ambiental.

Dimensión 2

Organización, Fayol (1916) menciona a la Organización como la segunda dimensión, la cual establece que es indispensable que las personas estén organizadas, sus funciones tienen que estar definidas, así como sus responsabilidades e instituir procedimientos, la organización consta de una estructura en la que se brindan recursos para la obtención de actividades encaminadas al logro de las metas planificadas.

Dimensión 3

Dirección, Fayol (1916) se refiere a la Dirección como la tercera dimensión encargada de guiar a una determinada organización para que puedan obtener el logro de sus objetivos mediante la mejor combinación posible en el uso de los recursos disponibles, proporciona un camino hacia los medios utilizados para demostrar el liderazgo de los empleados, la motivación, la comunicación, el liderazgo, el liderazgo, promover la colaboración y lograr la lealtad de los empleados para lograr la organización, le permite implementar estrategias

específicas y trabajar directamente hacia la realización de un enfoque planificado, objetivos a través la promoción de la participación segura de las partes interesadas.

Dimensión 4

Control, Fayol (1916) identificó el control como la cuarta dimensión implementada de acuerdo al plan diseñado y dio lineamientos y principios establecidos para corregir y prevenir errores. Esto se debe a que el trabajo diseñado se guía por dinámicas planificadas, corrigiendo desviaciones, evaluando los resultados y estableciendo un mejor proceso llamado función de gestión de la discusión mayor, este no es sólo el caso normal, hay una tendencia natural a no obedecer ningún control, pero todos estamos convencidos de su importancia como resultado, afirma que las organizaciones que han abandonado el control no han tenido éxito.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gestión Administrativa

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Planificación	Metas y objetivos	1-3	Malo: 16-37 Regular: 38 -59 Bueno: 60-80
	Planificación de actividades		
	Presupuesto y recursos		
Control	Actividades de control	4-6	
	Acciones correctivas		
	Retroalimentación		
Organización	Estructura Organizacional	7-11	
	Coordinación		
	Asignación de funciones		
Dirección	Resolución de conflictos	12-16	
	Liderazgo		
	Motivación del personal		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. Gestión Administrativa							
1	Considera que el Centro Emergencia Mujer tiene objetivos que realmente ayudan a las mujeres víctimas de violencia	X		X		X		
2	Considera que los objetivos de trabajo del Centro Emergencia Mujer están siendo difundidos de forma clara y entendible	X		X		X		
3	Considera que el presupuesto invertido en material e infraestructura del Centro Emergencia Mujer fueron los adecuados	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2. Control	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Considera que los profesionales que trabajan en el Centro Emergencia Mujer muestran un trabajo transparente	X		X		X		
5	Considera que frente algún reclamo y queja sería atendida adecuadamente	X		X		X		
6	Percibe que los profesionales de atención tiene una supervisión al momento de realizar su trabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3. Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Considera que los procedimientos que realiza el Centro Emergencia Mujer son entendibles y precisos	X		X		X		
8	Considera que los profesionales que trabajan en el Centro Emergencia Mujer están preparados para su atención	X		X		X		
9	Se puede percibir una organización y buena comunicación entre los profesionales de atención	X		X		X		
10	Considera que la cantidad de profesionales en la institución son suficientes para su atención	X		X		X		
11	El tiempo en su atención y el tiempo de respuesta a sus dudas fueron adecuadas	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4. Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
12	El Centro Emergencia Mujer es una institución que alienta al buen desempeño de sus trabajadores	X		X		X		
13	Se puede percibir que la coordinación ejerce un liderazgo adecuado hacia los trabajadores de la institución	X		X		X		

14	Considera que los profesionales de atención tienen un adecuado trabajo como equipo	X		X		X		
15	Se puede observar que los trabajadores del Centro Emergencia Mujer están motivados al momento de realizar sus funciones	X		X		X		
16	El servicio de atención no se ve interrumpido por la ausencia de un trabajador de la institución	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Jahiro Luis Silvera Vargas DNI: 45023168

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

05 de mayo del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. Gestión Administrativa							
1	Considera que el Centro Emergencia Mujer tiene objetivos que realmente ayudan a las mujeres víctimas de violencia	X		X		X		
2	Considera que los objetivos de trabajo del Centro Emergencia Mujer están siendo difundidos de forma clara y entendible	X		X		X		
3	Considera que el presupuesto invertido en material e infraestructura del Centro Emergencia Mujer fueron los adecuados	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2. Control	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Considera que los profesionales que trabajan en el Centro Emergencia Mujer muestran un trabajo transparente	X		X		X		
5	Considera que frente algún reclamo y queja sería atendida adecuadamente	X		X		X		
6	Percibe que los profesionales de atención tiene una supervisión al momento de realizar su trabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3. Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Considera que los procedimientos que realiza el Centro Emergencia Mujer son entendibles y precisos	X		X		X		
8	Considera que los profesionales que trabajan en el Centro Emergencia Mujer están preparados para su atención	X		X		X		
9	Se puede percibir una organización y buena comunicación entre los profesionales de atención	X		X		X		
10	Considera que la cantidad de profesionales en la institución son suficientes para su atención	X		X		X		
11	El tiempo en su atención y el tiempo de respuesta a sus dudas fueron adecuadas	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4. Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
12	El Centro Emergencia Mujer es una institución que alienta al buen desempeño de sus trabajadores	X		X		X		

13	Se puede percibir que la coordinación ejerce un liderazgo adecuado hacia los trabajadores de la institución	X		X		X		
14	Considera que los profesionales de atención tienen un adecuado trabajo como equipo	X		X		X		
15	Se puede observar que los trabajadores del Centro Emergencia Mujer están motivados al momento de realizar sus funciones	X		X		X		
16	El servicio de atención no se ve interrumpido por la ausencia de un trabajador de la institución	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Rildo Edwin Pacheco Huaman DNI: 45864983

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

05 de mayo del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. Gestión Administrativa	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera que el Centro Emergencia Mujer tiene objetivos que realmente ayudan a las mujeres víctimas de violencia	X		X		X		
2	Considera que los objetivos de trabajo del Centro Emergencia Mujer están siendo difundidos de forma clara y entendible	X		X		X		
3	Considera que el presupuesto invertido en material e infraestructura del Centro Emergencia Mujer fueron los adecuados	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2. Control	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Considera que los profesionales que trabajan en el Centro Emergencia Mujer muestran un trabajo transparente	X		X		X		
5	Considera que frente algún reclamo y queja sería atendida adecuadamente	X		X		X		
6	Percibe que los profesionales de atención tiene una supervisión al momento de realizar su trabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3. Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Considera que los procedimientos que realiza el Centro Emergencia Mujer son entendibles y precisos	X		X		X		
8	Considera que los profesionales que trabajan en el Centro Emergencia Mujer están preparados para su atención	X		X		X		
9	Se puede percibir una organización y buena comunicación entre los profesionales de atención	X		X		X		
10	Considera que la cantidad de profesionales en la institución son suficientes para su atención	X		X		X		
11	El tiempo en su atención y el tiempo de respuesta a sus dudas fueron adecuadas	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4. Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
12	El Centro Emergencia Mujer es una institución que alienta al buen desempeño de sus trabajadores	X		X		X		

13	Se puede percibir que la coordinación ejerce un liderazgo adecuado hacia los trabajadores de la institución	X		X		X		
14	Considera que los profesionales de atención tienen un adecuado trabajo como equipo	X		X		X		
15	Se puede observar que los trabajadores del Centro Emergencia Mujer están motivados al momento de realizar sus funciones	X		X		X		
16	El servicio de atención no se ve interrumpido por la ausencia de un trabajador de la institución	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Franklin Montero Hinostraza DNI: 45242191

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

05 de mayo del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Calidad de Servicio

Altamirano (2020) cita a Changling, et al. (2020) refieren que la calidad del servicio se considera como el nivel y la dirección de la brecha entre la calificación y los intereses de los usuarios o clientes externos, la calidad del servicio viene a ser un factor importante y no solo es una diferencia competitiva, es muy importante para el comercio. De hecho, una mala experiencia no solo afecta la lealtad de los contactos, sino que también puede tener un impacto nocivo en el transcurso de compra y venta. (pág. 45)

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1

Confiabilidad, Parasuraman, et al. (1991) haciendo referencia del método SERVQUAL, menciona como primera dimensión a la confiabilidad, la cual está relacionado con la percepción del usuario de que los bienes o servicios se están entregando de manera precisa, segura y eficiente.

Dimensión 2

Capacidad de Respuesta, Parasuraman, et al. (1991) la cual hace mención a la oportunidad y el tiempo para prestar atención, y el tiempo necesario para proporcionar una retroalimentación efectiva, esto incluye la capacidad de ser precisos y oportunos al momento de brindar la información y también tener el conocimiento y experiencia para brindar la atención adecuada.

Dimensión 3

Seguridad, Parasuraman, et al. (1991) está vinculada a la capacidad de realizar servicios o entregar bienes de manera eficiente. También se refiere a la competencia de los trabajadores encargados de prestar servicios a los usuarios y cómo generan cordialidad en su trabajo, así como amabilidad, cooperación y competencia en el avance de la misión.

Dimensión 4

La Empatía, Parasuraman, et al. (1991) está relacionada con el sentido de prioridad que le da al usuario y va más allá de la cultura profesional, indica la intención de comprender las necesidades del usuario, prestando atención a responderlas de la forma más conveniente a su satisfacción.

Dimensión 5

Elementos Tangibles, Parasuraman, et al. (1991) vienen a ser la última dimensión, quienes corresponden a las áreas observables u objetivas de la organización, como el equipamiento, la infraestructura, la señalización, tecnología, iluminación, proximidad, accesibilidad, información del eólica, confort ambiental, etc.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gestión Administrativa

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Elementos tangibles	Infraestructura	1-5	Malo: 23-53 Regular: 54-84 Bueno: 85-115
	Limpieza y cuidado		
	Instalaciones cómodas y seguras		
	Equipamiento moderno		
Confiabilidad	Manejo de información	6-10	
	Personal Capacitado		
	Atención oportuna y segura		
Seguridad	Horario de atención	11-15	
	Señalización de seguridad		
	Seguridad en atención		
Capacidad de respuesta	Tiempos de atención	16-19	
	Rapidez en atención a las usuarias		
	Disposición en la atención de las usuarias		
	Adecuada respuesta frente a las dudas		
Empatía	Adecuado trato en la atención	20- 23	
	Escuchar activa		
	información personalizada		
	Comprensión		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. Elementos Tangibles							
1	Los ambientes del Centro Emergencia Mujer son adecuados para su atención.	X		X		X		
2	Los ambientes del Centro Emergencia Mujer están limpios al momento de su atención	X		X		X		
3	El Centro Emergencia Mujer cuenta con los protocolos de bioseguridad, debido a la pandemia por el COVID 19	X		X		X		
4	Los profesionales de atención tiene una adecuada presentación personal	X		X		X		
5	Las áreas que se utilizaron para su atención cuenta con equipos y materiales necesarios	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2. Confiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera que el trabajo que realiza Centro Emergencia Mujer es importante	X		X		X		
7	Siente que la información confidencial que brindo se mantendrá seguro	X		X		X		
8	Se sintió cómoda y tranquila con el trato que le brindaron los profesionales del Centro Emergencia Mujer	X		X		X		
9	Los profesionales del Centro Emergencia Mujer despejaron todas sus dudas y le dieron una buena atención.	X		X		X		
10	Considera que se sintió escuchada por parte de los profesionales de atención	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3. Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Los profesionales de atención realizan su trabajo con cuidado y responsabilidad	X		X		X		
12	Los profesionales del Centro Emergencia Mujer conocen cuáles son sus funciones al momento de atenderla	X		X		X		
13	Siente seguridad en las instalaciones del Centro Emergencia Mujer al momento de su atención	X		X		X		
14	La conducta de los profesionales de atención le brinda confianza	X		X		X		

15	El horario de atención del Centro Emergencia Mujer es adecuado	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4. Capacidad de Respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Los profesionales de atención respondieron de una manera adecuada a todas sus dudas	X		X		X		
17	La atención que le brindaron los profesionales del Centro Emergencia Mujer fue oportuna y rápida	X		X		X		
18	Los profesionales de atención respetan el orden de atención a las usuarias	X		X		X		
19	Se puede percibir una comunicación adecuada entre los profesionales de atención	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5. Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
20	Los profesionales que trabajan en la institución muestran empatía al momento de su atención	X		X		X		
21	Los profesionales que trabajan en la institución brindan alternativas, sugerencias y mantienen la cordialidad y atención	X		X		X		
22	Los profesionales de atención de cada área le brinda una atención personalizada	X		X		X		
23	La información que brinda los profesionales de atención es clara y comprensible	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Jahiro Luis Silvera Vargas DNI: 45023168

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

05 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante.



ce suficiencia cuando los ítems planteados
dir la dimensión

ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. Elementos Tangibles							
1	Los ambientes del Centro Emergencia Mujer son adecuados para su atención.	X		X		X		
2	Los ambientes del Centro Emergencia Mujer están limpios al momento de su atención	X		X		X		
3	El Centro Emergencia Mujer cuenta con los protocolos de bioseguridad, debido a la pandemia por el COVID 19	X		X		X		
4	Los profesionales de atención tiene una adecuada presentación personal	X		X		X		
5	Las áreas que se utilizaron para su atención cuenta con equipos y materiales necesarios	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2. Confiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera que el trabajo que realiza Centro Emergencia Mujer es importante	X		X		X		
7	Siente que la información confidencial que brindo se mantendrá seguro	X		X		X		
8	Se sintió cómoda y tranquila con el trato que le brindaron los profesionales del Centro Emergencia Mujer	X		X		X		
9	Los profesionales del Centro Emergencia Mujer despejaron todas sus dudas y le dieron una buena atención.	X		X		X		
10	Considera que se sintió escuchada por parte de los profesionales de atención	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3. Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Los profesionales de atención realizan su trabajo con cuidado y responsabilidad	X		X		X		
12	Los profesionales del Centro Emergencia Mujer conocen cuáles son sus funciones al momento de atenderla	X		X		X		
13	Siente seguridad en las instalaciones del Centro Emergencia Mujer al momento de su atención	X		X		X		
14	La conducta de los profesionales de atención le brinda confianza	X		X		X		
15	El horario de atención del Centro Emergencia Mujer es adecuado	X		X		X		

	DIMENSIÓN 4. Capacidad de Respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Los profesionales de atención respondieron de una manera adecuada a todas sus dudas	X		X		X		
17	La atención que le brindaron los profesionales del Centro Emergencia Mujer fue oportuna y rápida	X		X		X		
18	Los profesionales de atención respetan el orden de atención a las usuarias	X		X		X		
19	Se puede percibir una comunicación adecuada entre los profesionales de atención	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5. Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
20	Los profesionales que trabajan en la institución muestran empatía al momento de su atención	X		X		X		
21	Los profesionales que trabajan en la institución brindan alternativas, sugerencias y mantienen la cordialidad y atención	X		X		X		
22	Los profesionales de atención de cada área le brinda una atención personalizada	X		X		X		
23	La información que brinda los profesionales de atención es clara y comprensible	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Rildo Edwin Pacheco Huaman DNI: 45864983

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

05 de mayo del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

UMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. Elementos Tangibles							
1	Los ambientes del Centro Emergencia Mujer son adecuados para su atención.	X		X		X		
2	Los ambientes del Centro Emergencia Mujer están limpios al momento de su atención	X		X		X		
3	El Centro Emergencia Mujer cuenta con los protocolos de bioseguridad, debido a la pandemia por el COVID 19	X		X		X		
4	Los profesionales de atención tiene una adecuada presentación personal	X		X		X		
5	Las áreas que se utilizaron para su atención cuenta con equipos y materiales necesarios	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2. Confiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera que el trabajo que realiza Centro Emergencia Mujer es importante	X		X		X		
7	Siente que la información confidencial que brindo se mantendrá seguro	X		X		X		
8	Se sintió cómoda y tranquila con el trato que le brindaron los profesionales del Centro Emergencia Mujer	X		X		X		
9	Los profesionales del Centro Emergencia Mujer despejaron todas sus dudas y le dieron una buena atención.	X		X		X		
10	Considera que se sintió escuchada por parte de los profesionales de atención	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3. Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Los profesionales de atención realizan su trabajo con cuidado y responsabilidad	X		X		X		
12	Los profesionales del Centro Emergencia Mujer conocen cuáles son sus funciones al momento de atenderla	X		X		X		
13	Siente seguridad en las instalaciones del Centro Emergencia Mujer al momento de su atención	X		X		X		
14	La conducta de los profesionales de atención le brinda confianza	X		X		X		
15	El horario de atención del Centro Emergencia Mujer es adecuado	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4. Capacidad de Respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	

16	Los profesionales de atención respondieron de una manera adecuada a todas sus dudas	X		X		X		
17	La atención que le brindaron los profesionales del Centro Emergencia Mujer fue oportuna y rápida	X		X		X		
18	Los profesionales de atención respetan el orden de atención a las usuarias	X		X		X		
19	Se puede percibir una comunicación adecuada entre los profesionales de atención	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5. Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
20	Los profesionales que trabajan en la institución muestran empatía al momento de su atención	X		X		X		
21	Los profesionales que trabajan en la institución brindan alternativas, sugerencias y mantienen la cordialidad y atención	X		X		X		
22	Los profesionales de atención de cada área le brinda una atención personalizada	X		X		X		
23	La información que brinda los profesionales de atención es clara y comprensible	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Franklin Montero Hinostraza DNI: 45242191

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

05 de mayo del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Calidad de Servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	258	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	258	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,805	23

Gestión Administrativa

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	258	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	258	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,800	16

N°	GESTIÓN ADMINISTRATIVA																D1	D2	D3	D4	TOTAL
	D1			D2			D3					D4									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16					
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15	15	25	25	80
2	5	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	12	11	17	17	57
3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	15	15	21	25	76
4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15	14	25	25	79
5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	13	12	22	21	68
6	3	5	5	5	3	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	5	13	13	20	20	66
7	5	5	5	3	5	3	5	5	4	2	3	3	4	4	4	4	15	11	19	19	64
8	5	4	5	4	5	3	5	3	4	2	3	3	4	4	4	4	14	12	17	19	62
9	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	3	3	3	4	4	4	15	15	19	18	67
10	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	3	2	3	1	5	1	15	15	19	12	61
11	3	1	4	3	4	3	5	5	4	2	3	2	4	1	5	1	8	10	19	13	50
12	5	5	5	4	4	5	3	5	2	2	3	2	4	3	3	4	15	13	15	16	59
13	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	4	3	4	3	3	4	15	15	17	17	64
14	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	4	4	3	15	15	21	17	68
15	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	3	15	15	22	19	71
16	5	2	3	3	3	3	5	4	4	3	5	4	4	3	4	3	10	9	21	18	58
17	5	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	12	13	17	16	58
18	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	3	4	4	4	3	1	15	14	20	16	65
19	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	3	1	15	15	20	15	65
20	5	4	5	2	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	3	2	14	11	21	16	62
21	5	4	5	5	5	5	1	3	3	3	3	3	4	4	3	4	14	15	13	18	60
22	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	3	3	4	4	3	3	15	15	18	17	65
23	5	5	5	4	5	5	5	3	2	3	3	3	3	4	4	4	15	14	16	18	63
24	5	2	5	5	5	5	5	4	3	5	3	3	3	2	3	4	12	15	20	15	62
25	4	4	1	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4	2	3	4	9	12	20	16	57
26	5	5	1	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	11	15	17	18	61
27	3	2	1	4	4	4	5	4	4	3	2	3	4	4	4	3	6	12	18	18	54
28	4	4	1	3	4	4	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3	9	11	15	18	53
29	3	3	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	7	12	18	17	54
30	4	3	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	8	12	18	17	55
31	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	3	3	3	4	4	4	15	15	19	18	67
32	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	3	2	3	1	5	1	15	15	19	12	61
33	3	1	4	3	4	3	5	5	4	2	3	2	4	1	5	1	8	10	19	13	50
34	5	5	5	4	4	5	3	5	2	2	3	2	4	3	3	4	15	13	15	16	59
35	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	4	3	4	3	3	4	15	15	17	17	64
36	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	4	4	3	15	15	21	17	68
37	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	3	15	15	22	19	71
38	5	2	3	3	3	3	5	4	4	3	5	4	4	3	4	3	10	9	21	18	58
39	5	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	12	13	17	16	58
40	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	3	4	4	4	3	1	15	14	20	16	65
41	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	3	1	15	15	20	15	65
42	5	4	5	2	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	3	2	14	11	21	16	62
43	5	4	5	5	5	5	1	3	3	3	3	3	4	4	3	4	14	15	13	18	60
44	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	3	3	4	4	3	3	15	15	18	17	65
45	5	5	5	4	5	5	5	3	2	3	3	3	3	4	4	4	15	14	16	18	63
46	5	2	5	5	5	5	5	4	3	5	3	3	3	2	3	4	12	15	20	15	62
47	4	4	1	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4	2	3	4	9	12	20	16	57
48	5	5	1	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	11	15	17	18	61
49	3	2	1	4	4	4	5	4	4	3	2	3	4	4	4	3	6	12	18	18	54
50	4	4	1	3	4	4	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3	9	11	15	18	53
51	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	3	3	4	4	3	3	15	15	18	17	65
52	5	5	5	4	5	5	5	3	2	3	3	3	3	4	4	4	15	14	16	18	63
53	5	2	5	5	5	5	5	4	3	5	3	3	3	2	3	4	12	15	20	15	62
54	4	4	1	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4	2	3	4	9	12	20	16	57
55	5	5	1	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	11	15	17	18	61
56	3	2	1	4	4	4	5	4	4	3	2	3	4	4	4	3	6	12	18	18	54
57	4	4	1	3	4	4	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3	9	11	15	18	53
58	3	3	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	7	12	18	17	54
59	4	3	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	8	12	18	17	55
60	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	3	3	3	4	4	4	15	15	19	18	67
61	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	3	2	3	1	5	1	15	15	19	12	61
62	3	1	4	3	4	3	5	5	4	2	3	2	4	1	5	1	8	10	19	13	50
63	5	5	5	4	4	5	3	5	2	2	3	2	4	3	3	4	15	13	15	16	59
64	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	4	3	4	3	3	4	15	15	17	17	64
65	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	4	4	3	15	15	21	17	68
66	3	1	4	3	4	3	5	5	4	2	3	2	4	1	5	1	8	10	19	13	50
67	5	5	5	4	4	5	3	5	2	2	3	2	4	3	3	4	15	13	15	16	59
68	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	4	3	4	3	3	4	15	15	17	17	64
69	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	4	4	3	15	15	21	17	68
70	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	3	15	15	22	19	71
71	5	2	3	3	3	3	5	4	4	3	5	4	4	3	4	3	10	9	21	18	58
72	5	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	12	13	17	16	58
73	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	3	4	4	4	3	1	15	14	20	16	65
74	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	3	1	15	15	20	15	65
75	5	4	5	2	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	3	2	14	11	21	16	62
76	5	4	5	5	5	5	1	3	3	3	3	3	4	4	3	4	14	15	13	18	60
77	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	3	3	4	4	3	3	15	15	18	17	65
78	5	5	5	4	5	5	5	3	2	3	3	3	3	4	4	4	15	14	16	18	63
79	5	2	5	5	5	5	5	4	3	5	3	3	3	2	3	4	12	15	20	15	62
80	4	4	1	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4	2	3	4	9	12	20	16	57

Medición:

Esala y valores:

- Totalmente en desacuerdo (1)
- En desacuerdo (2)
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)
- De acuerdo (4)
- Totalmente de acuerdo (5)

Dimensiones:

- D1 Planificación (3 ítems)
- D2 Control (3 ítems)
- D3 Organización (5 ítems)
- D4 Dirección (5 ítems)

Total: 16 ítems

Niveles y Rangos :	Malo	Regular	Bueno
Gestión Administrativa	16-37	38-59	60-80

81	5	5	1	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	11	15	17	18	61
82	3	2	1	4	4	4	5	4	4	3	2	3	4	4	4	3	6	12	18	18	54
83	4	4	1	3	4	4	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3	9	11	15	18	53
84	4	3	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	8	12	18	17	55
85	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	3	3	3	4	4	4	15	15	19	18	67
86	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	3	2	3	1	5	1	15	15	19	12	61
87	3	1	4	3	4	3	5	5	4	2	3	2	4	1	5	1	8	10	19	13	50
88	5	5	5	4	4	5	3	5	2	2	3	2	4	3	3	4	15	13	15	16	59
89	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	4	3	4	3	3	4	15	15	17	17	64
90	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	4	4	3	15	15	21	17	68
91	3	1	4	3	4	3	5	5	4	2	3	2	4	1	5	1	8	10	19	13	50
92	5	5	5	4	4	5	3	5	2	2	3	2	4	3	3	4	15	13	15	16	59
93	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	4	3	4	3	3	4	15	15	17	17	64
94	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	4	4	3	15	15	21	17	68
95	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	3	15	15	22	19	71
96	5	2	3	3	3	3	5	4	4	3	5	4	4	3	4	3	10	9	21	18	58
97	5	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	12	13	17	16	58
98	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	3	4	4	4	3	1	15	14	20	16	65
99	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	3	1	15	15	20	15	65
100	5	4	5	2	4	5	4	5	4	3	3	4	4	3	2	14	11	21	16	62	
101	5	4	5	5	5	5	1	3	3	3	3	3	4	4	3	4	14	15	13	18	60
102	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	3	3	4	4	3	3	15	15	18	17	65
103	5	5	5	4	5	5	5	3	2	3	3	3	3	4	4	4	15	14	16	18	63
104	5	2	3	3	3	3	5	4	4	3	5	4	4	3	4	3	10	9	21	18	58
105	5	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	12	13	17	16	58
106	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	3	4	4	4	3	1	15	14	20	16	65
107	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	3	1	15	15	20	15	65
108	5	4	5	2	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	3	2	14	11	21	16	62
109	5	4	5	5	5	5	1	3	3	3	3	3	4	4	3	4	14	15	13	18	60
110	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	3	3	4	4	3	3	15	15	18	17	65
111	5	5	5	4	5	5	5	3	2	3	3	3	3	4	4	4	15	14	16	18	63
112	5	2	5	5	5	5	5	4	3	5	3	3	3	2	3	4	12	15	20	15	62
113	4	4	1	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4	2	3	4	9	12	20	16	57
114	5	5	1	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	11	15	17	18	61
115	3	2	1	4	4	4	5	4	4	3	2	3	4	4	4	3	6	12	18	18	54
116	4	4	1	3	4	4	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3	9	11	15	18	53
117	4	3	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	8	12	18	17	55
118	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	3	3	3	4	4	4	15	15	19	18	67
119	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	3	2	3	1	5	1	15	15	19	12	61
120	3	1	4	3	4	3	5	5	4	2	3	2	4	1	5	1	8	10	19	13	50
121	5	5	5	4	4	5	3	5	2	2	3	2	4	3	3	4	15	13	15	16	59
122	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	4	3	4	3	3	4	15	15	17	17	64
123	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	4	4	3	15	15	21	17	68
124	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	3	1	15	15	20	15	65
125	5	4	5	2	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	3	2	14	11	21	16	62
126	5	4	5	5	5	5	1	3	3	3	3	3	4	4	3	4	14	15	13	18	60
127	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	3	3	4	4	3	3	15	15	18	17	65
128	5	5	5	4	5	5	5	3	2	3	3	3	3	4	4	4	15	14	16	18	63
129	5	2	3	3	3	3	5	4	4	3	5	4	4	3	4	3	10	9	21	18	58
130	5	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	12	13	17	16	58
131	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	3	4	4	4	3	1	15	14	20	16	65
132	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	3	1	15	15	20	15	65
133	5	4	5	2	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	3	2	14	11	21	16	62
134	5	4	5	5	5	5	1	3	3	3	3	3	4	4	3	4	14	15	13	18	60
135	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	3	3	4	4	3	3	15	15	18	17	65
136	5	5	5	4	5	5	5	3	2	3	3	3	3	4	4	4	15	14	16	18	63
137	5	2	5	5	5	5	5	4	3	5	3	3	3	2	3	4	12	15	20	15	62
138	4	4	1	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4	2	3	4	9	12	20	16	57
139	5	5	1	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	11	15	17	18	61
140	3	2	1	4	4	4	5	4	4	3	2	3	4	4	4	3	6	12	18	18	54
141	4	4	1	3	4	4	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3	9	11	15	18	53
142	4	3	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	8	12	18	17	55
143	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	3	3	3	4	4	4	15	15	19	18	67
144	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	3	2	3	1	5	1	15	15	19	12	61
145	3	1	4	3	4	3	5	5	4	2	3	2	4	1	5	1	8	10	19	13	50
146	5	5	5	4	4	5	3	5	2	2	3	2	4	3	3	4	15	13	15	16	59
147	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	4	3	4	3	3	4	15	15	17	17	64
148	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	4	4	3	15	15	21	17	68
149	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	3	1	15	15	20	15	65
150	5	4	5	2	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	3	2	14	11	21	16	62
151	5	4	5	5	5	5	1	3	3	3	3	3	4	4	3	4	14	15	13	18	60
152	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	3	3	4	4	3	3	15	15	18	17	65
153	5	5	5	4	5	5	5	3	2	3	3	3	3	4	4	4	15	14	16	18	63
154	5	2	3	3	3	3	5	4	4	3	5	4	4	3	4	3	10	9	21	18	58
155	5	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	12	13	17	16	58
156	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	3	4	4	4	3	1	15	14	20	16	65
157	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	3	1	15	15	20	15	65
158	5	4	5	2	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	3	2	14	11	21	16	62
159	5	4	5	5	5	5	1	3	3	3	3	3	4	4	3	4	14	15	13	18	60
160	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	3	3	4	4	3	3	15	15	18	17	65
161	5	5	5	4	5	5	5	3	2	3	3	3	3	4	4	4	15	14	16	18	63
162	5	5	5	4	5	5	5	3	2	3	3	3	3	4	4	4	15	14	16	18	63
163	5	2	5	5	5	5	5	4	3	5	3	3	3	2	3	4	12	15	20	15	62

164	4	4	1	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4	2	3	4	9	12	20	16	57
165	5	5	1	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	11	15	17	18	61
166	3	2	1	4	4	4	5	4	4	3	2	3	4	4	4	3	6	12	18	18	54
167	4	4	1	3	4	4	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3	9	11	15	18	53
168	4	3	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	8	12	18	17	55
169	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	3	3	3	4	4	4	15	15	19	18	67
170	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	3	2	3	1	5	1	15	15	19	12	61
171	3	1	4	3	4	3	5	5	4	2	3	2	4	1	5	1	8	10	19	13	50
172	5	5	5	4	4	5	3	5	2	2	3	2	4	3	3	4	15	13	15	16	59
173	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	4	3	4	3	3	4	15	15	17	17	64
174	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	4	4	3	15	15	21	17	68
175	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	3	1	15	15	20	15	65
176	5	4	5	2	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	3	2	14	11	21	16	62
177	5	4	5	5	5	5	1	3	3	3	3	3	4	4	3	4	14	15	13	18	60
178	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	3	3	4	4	3	3	15	15	18	17	65
179	5	5	5	4	5	5	5	3	2	3	3	3	3	4	4	4	15	14	16	18	63
180	5	2	3	3	3	3	5	4	4	3	5	4	4	3	4	3	10	9	21	18	58
181	5	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	12	13	17	16	58
182	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	3	4	4	4	3	1	15	14	20	16	65
183	5	4	5	2	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	3	2	14	11	21	16	62
184	5	4	5	5	5	5	1	3	3	3	3	3	4	4	3	4	14	15	13	18	60
185	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	3	3	4	4	3	3	15	15	18	17	65
186	5	5	5	4	5	5	5	3	2	3	3	3	3	4	4	4	15	14	16	18	63
187	5	2	3	3	3	3	5	4	4	3	5	4	4	3	4	3	10	9	21	18	58
188	5	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	12	13	17	16	58
189	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	3	4	4	4	3	1	15	14	20	16	65
190	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	3	1	15	15	20	15	65
191	5	4	5	2	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	3	2	14	11	21	16	62
192	5	4	5	5	5	5	1	3	3	3	3	3	4	4	3	4	14	15	13	18	60
193	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	3	3	4	4	3	3	15	15	18	17	65
194	5	5	5	4	5	5	5	3	2	3	3	3	3	4	4	4	15	14	16	18	63
195	5	5	5	4	5	5	5	3	2	3	3	3	3	4	4	4	15	14	16	18	63
196	5	2	5	5	5	5	5	4	3	5	3	3	3	2	3	4	12	15	20	15	62
197	4	4	1	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4	2	3	4	9	12	20	16	57
198	5	5	1	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	11	15	17	18	61
199	3	2	1	4	4	4	5	4	4	3	2	3	4	4	4	3	6	12	18	18	54
200	4	4	1	3	4	4	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3	9	11	15	18	53
201	4	3	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	8	12	18	17	55
202	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	3	3	3	4	4	4	15	15	19	18	67
203	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	3	2	3	1	5	1	15	15	19	12	61
204	3	1	4	3	4	3	5	5	4	2	3	2	4	1	5	1	8	10	19	13	50
205	5	5	5	4	4	5	3	5	2	2	3	2	4	3	3	4	15	13	15	16	59
206	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	3	4	3	3	4	4	15	15	17	17	64
207	4	3	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	8	12	18	17	55
208	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	3	3	3	4	4	4	15	15	19	18	67
209	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	3	2	3	1	5	1	15	15	19	12	61
210	3	1	4	3	4	3	5	5	4	2	3	2	4	1	5	1	8	10	19	13	50
211	5	5	5	4	4	5	3	5	2	2	3	2	4	3	3	4	15	13	15	16	59
212	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	4	3	4	3	3	4	15	15	17	17	64
213	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	4	4	3	15	15	21	17	68
214	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	3	1	15	15	20	15	65
215	5	4	5	2	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	3	2	14	11	21	16	62
216	5	4	5	5	5	5	1	3	3	3	3	3	4	4	3	4	14	15	13	18	60
217	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	3	3	4	4	3	3	15	15	18	17	65
218	5	5	5	4	5	5	5	3	2	3	3	3	3	4	4	4	15	14	16	18	63
219	5	2	3	3	3	3	5	4	3	3	5	4	4	3	4	3	10	9	21	18	58
220	5	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	12	13	17	16	58
221	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	3	4	4	4	3	1	15	14	20	16	65
222	5	4	5	2	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	3	2	14	11	21	16	62
223	5	4	5	5	5	5	1	3	3	3	3	3	4	4	3	4	14	15	13	18	60
224	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	3	3	4	4	3	3	15	15	18	17	65
225	5	5	5	4	5	5	5	3	2	3	3	3	3	4	4	4	15	14	16	18	63
226	5	2	3	3	3	3	5	4	4	3	5	4	4	3	4	3	10	9	21	18	58
227	5	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	12	13	17	16	58
228	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	3	4	4	4	3	1	15	14	20	16	65
229	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	3	1	15	15	20	15	65
230	5	4	5	2	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	3	2	14	11	21	16	62
231	5	4	5	5	5	5	1	3	3	3	3	3	4	4	3	4	14	15	13	18	60
232	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	3	3	4	4	3	3	15	15	18	17	65
233	5	5	5	4	5	5	5	3	2	3	3	3	3	4	4	4	15	14	16	18	63
234	5	2	3	3	3	3	5	4	4	3	5	4	4	3	4	3	10	9	21	18	58
235	5	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	12	13	17	16	58
236	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	3	4	4	4	3	1	15	14	20	16	65
237	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	3	1	15	15	20	15	65
238	5	4	5	2	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	3	2	14	11	21	16	62
239	5	5	5	4	4	5	3	5	2	2	3	2	4	3	3	4	15	13	15	16	59
240	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	4	3	4	3	3	4	15	15	17	17	64
241	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	4	4	3	15	15	21	17	68
242	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	3	1	15	15	20	15	65
243	5	4	5	2	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	3	2	14	11	21	16	62
244	5	4	5	5	5	5	1	3	3	3	3	3	4	4	3	4	14	15	13	18	60
245	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	3	3	4	4	3	3	15	15	18	17	65
246	5	5	5	4	5	5	5	3	2	3	3	3	3	4	4	4	15	14	16	18	63

247	5	2	3	3	3	3	5	4	4	3	5	4	4	3	4	3	10	9	21	18	58
248	5	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	12	13	17	16	58
249	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	3	3	4	4	3	3	15	15	18	17	65
250	5	5	5	4	5	5	5	3	2	3	3	3	3	4	4	4	15	14	16	18	63
251	5	2	3	3	3	3	5	4	4	3	5	4	4	3	4	3	10	9	21	18	58
252	5	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	12	13	17	16	58
253	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	3	4	4	4	3	1	15	14	20	16	65
254	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	3	1	15	15	20	15	65
255	5	4	5	2	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	3	2	14	11	21	16	62
256	5	5	5	4	4	5	3	5	2	2	3	2	4	3	3	4	15	13	15	16	59
257	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	4	3	4	3	3	4	15	15	17	17	64
258	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	4	4	3	15	15	21	17	68

N°	CALIDAD DE SERVICIO																							D1	D2	D3	D4	D5	TOTAL	
	D1					D2					D3					D4				D5										
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23							
1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	23	25	25	20	20	113	
2	4	4	3	3	3	3	3	5	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	17	18	18	13	14	80	
3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	22	24	25	16	20	107	
4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	23	25	24	20	20	112	
5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	21	23	21	17	17	99	
6	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	4	3	3	3	4	4	4	5	25	23	23	13	17	101	
7	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	4	2	3	3	4	4	4	4	20	25	21	12	16	94	
8	5	3	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	3	5	3	4	2	3	3	4	4	4	4	23	22	20	12	16	93	
9	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	3	3	3	4	4	4	23	25	25	12	15	100	
10	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	3	2	3	1	5	1	23	25	25	11	10	94	
11	2	4	2	3	5	5	3	3	1	4	3	4	3	5	5	4	2	3	2	4	1	5	1	16	16	20	11	11	74	
12	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	3	5	2	2	3	2	4	3	3	4	24	24	21	9	14	92	
13	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	4	3	4	3	3	4	25	23	23	12	14	97	
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	4	4	3	25	25	25	14	14	103	
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	3	25	25	25	16	15	106	
16	3	3	3	2	5	5	3	5	2	3	3	3	3	5	4	4	3	5	4	4	3	4	3	16	18	18	16	14	82	
17	5	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	20	21	20	14	12	87	
18	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	3	3	4	4	4	3	1	22	24	23	15	12	96	
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	3	1	25	25	23	15	12	100	
20	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	2	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	3	2	20	23	20	15	13	91	
21	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	1	3	3	3	3	3	4	4	3	4	22	24	19	12	15	92	
22	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	3	3	4	4	3	3	23	25	23	13	14	98	
23	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	2	3	3	3	3	4	4	4	23	25	22	11	15	96	
24	4	3	5	4	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	4	3	5	3	3	3	2	3	4	21	21	24	14	12	92	
25	5	5	5	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4	2	3	4	23	17	21	14	13	88
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	25	21	23	12	15	96	
27	4	5	5	4	3	5	3	3	2	1	4	4	4	5	4	4	3	2	3	4	4	4	3	21	14	21	12	15	83	
28	4	1	4	4	5	4	5	4	4	1	3	4	4	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3	18	18	17	12	15	80	
29	5	1	4	3	4	4	3	3	3	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	17	14	20	13	14	78	
30	4	1	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	17	16	20	13	14	80	
31	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	21	23	21	17	17	99	
32	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	4	3	3	3	4	4	4	5	25	23	23	13	17	101	
33	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	4	2	3	3	4	4	4	4	20	25	21	12	16	94	
34	5	3	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	3	5	3	4	2	3	3	4	4	4	4	23	22	20	12	16	93	
35	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	3	3	3	4	4	4	23	25	25	12	15	100	
36	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	3	2	3	1	5	1	23	25	25	11	10	94	
37	2	4	2	3	5	5	3	3	1	4	3	4	3	5	5	4	2	3	2	4	1	5	1	16	16	20	11	11	74	
38	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	3	5	2	2	3	2	4	3	3	4	24	24	21	9	14	92	
39	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	4	3	4	3	3	4	25	23	23	12	14	97	
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	3	3	4	3	25	25	25	14	14	103	
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	3	25	25	25	16	15	106	
42	3	3	3	2	5	5	3	5	2	3	3	3	3	5	4	4	3	5	4	4	3	4	3	16	18	18	16	14	82	
43	5	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	20	21	20	14	12	87	
44	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	3	4	4	4	3	1	22	24	23	15	12	96	
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	3	25	25	23	15	12	100	
46	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	2	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	3	2	20	23	20	15	13	91	
47	5	5	5	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4	2	3	4	23	17	21	14	13	88	
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	25	21	23	12	15	96	
49	4	5	5	4	3	5	3	3	2	1	4	4	4	5	4	4	3	2	3	4	4	4	3	21	14	21	12	15	83	
50	4	1	4	4	5	4	5	4	4	1	3	4	4	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3	18	18	17	12	15	80	
51	5	1	4	3	4	4	3	3	3	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	17	14	20	13	14	78	
52	4	1	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	17	16	20	13	14	80	
53	4	4	5	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	21	23	21	17	17	99	
54	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	4	3	3	3	4	4	4	5	25	23	23	13	17	101	
55	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	4	2	3	3	4	4	4	4	20	25	21	12	16	94	
56	5	3	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	3	5	3	4	2	3	3	4	4	4	4	23	22	20	12	16	93	
57	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	3	3	3	4	4	4	23	25	25	12	15	100	
58	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	3	2	3	1	5	1	23	25	25	11	10	94	
59	2	4	2	3	5	5	3	3	1	4	3	4	3	5	5	4	2	3	2	4	1	5	1	16	16	20	11	11	74	
60	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	3	5	2	2	3	2	4	3	3	4	24	24	21	9	14	92	
61	3	3	3	2	5	5	3	5	2	3	3	3	3	5	4	4	3	5	4	4	3	4	3	16	18	18	16	14	82	
62	5	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	20	21	20	14	12	87	
63	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5																				

78	2	4	2	3	5	5	3	3	1	4	3	4	3	5	5	4	2	3	2	4	1	5	1	16	16	20	11	11	74
79	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	3	5	2	2	3	2	4	3	3	4	24	24	21	9	14	92
80	3	3	3	2	5	5	3	5	2	3	3	3	3	5	4	4	3	5	4	4	3	4	3	16	18	18	16	14	82
81	5	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	20	21	20	14	12	87
82	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	3	4	4	4	3	1	22	24	23	15	12	96
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	3	1	25	25	23	15	12	100
84	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	2	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	3	2	20	23	20	15	13	91
85	5	5	5	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4	2	3	4	23	17	21	14	13	88
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	25	21	23	12	15	96
87	4	5	5	4	3	5	3	3	2	1	4	4	4	5	4	4	3	2	3	4	4	4	3	21	14	21	12	15	83
88	4	1	4	4	5	4	5	4	4	1	3	4	4	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3	18	18	17	12	15	80
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	25	21	23	12	15	96
90	4	5	5	4	3	5	3	3	2	1	4	4	4	5	4	4	3	2	3	4	4	4	3	21	14	21	12	15	83
91	4	1	4	4	5	4	5	4	4	1	3	4	4	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3	18	18	17	12	15	80
92	5	1	4	3	4	4	3	3	3	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	17	14	20	13	14	78
93	4	1	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	17	16	20	13	14	80
94	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	21	23	21	17	17	99
95	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	2	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	3	2	20	23	20	15	13	91
96	5	5	5	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4	2	3	4	23	17	21	14	13	88
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	25	21	23	12	15	96
98	4	5	5	4	3	5	3	3	2	1	4	4	4	5	4	4	3	2	3	4	4	4	3	21	14	21	12	15	83
99	4	1	4	4	5	4	5	4	4	1	3	4	4	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3	18	18	17	12	15	80
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	25	21	23	12	15	96
101	4	5	5	4	3	5	3	3	2	1	4	4	4	5	4	4	3	2	3	4	4	4	3	21	14	21	12	15	83
102	4	1	4	4	5	4	5	4	4	1	3	4	4	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3	18	18	17	12	15	80
103	5	1	4	3	4	4	3	3	3	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	17	14	20	13	14	78
104	4	1	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	17	16	20	13	14	80
105	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	21	23	21	17	17	99
106	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	25	21	23	12	15	96
107	4	5	5	4	3	5	3	3	2	1	4	4	4	5	4	4	3	2	3	4	4	4	3	21	14	21	12	15	83
108	4	1	4	4	5	4	5	4	4	1	3	4	4	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3	18	18	17	12	15	80
109	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	25	21	23	12	15	96
110	4	5	5	4	3	5	3	3	2	1	4	4	4	5	4	4	3	2	3	4	4	4	3	21	14	21	12	15	83
111	4	1	4	4	5	4	5	4	4	1	3	4	4	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3	18	18	17	12	15	80
112	5	1	4	3	4	4	3	3	3	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	17	14	20	13	14	78
113	4	1	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	17	16	20	13	14	80
114	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	21	23	21	17	17	99
115	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	2	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	3	2	20	23	20	15	13	91
116	5	5	5	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4	2	3	4	23	17	21	14	13	88
117	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	25	21	23	12	15	96
118	4	5	5	4	3	5	3	3	2	1	4	4	4	5	4	4	3	2	3	4	4	4	3	21	14	21	12	15	83
119	4	1	4	4	5	4	5	4	4	1	3	4	4	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3	18	18	17	12	15	80
120	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	25	21	23	12	15	96
121	4	5	5	4	3	5	3	3	2	1	4	4	4	5	4	4	3	2	3	4	4	4	3	21	14	21	12	15	83
122	4	1	4	4	5	4	5	4	4	1	3	4	4	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3	18	18	17	12	15	80
123	5	1	4	3	4	4	3	3	3	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	17	14	20	13	14	78
124	4	1	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	17	16	20	13	14	80
125	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	21	23	21	17	17	99
126	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	25	21	23	12	15	96
127	4	5	5	4	3	5	3	3	2	1	4	4	4	5	4	4	3	2	3	4	4	4	3	21	14	21	12	15	83
128	4	1	4	4	5	4	5	4	4	1	3	4	4	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3	18	18	17	12	15	80
129	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	25	21	23	12	15	96
130	4	5	5	4	3	5	3	3	2	1	4	4	4	5	4	4	3	2	3	4	4	4	3	21	14	21	12	15	83
131	4	1	4	4	5	4	5	4	4	1	3	4	4	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3	18	18	17	12	15	80
132	5	1	4	3	4	4	3	3	3	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	17	14	20	13	14	78
133	4	1	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	17	16	20	13	14	80
134	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	21	23	21	17	17	99
135	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	2	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	3	2	20	23	20	15	13	91
136	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	25	21	23	12	15	96
137	4	5	5	4	3	5	3	3	2	1	4	4	4	5	4	4	3	2	3	4	4	4	3	21	14	21	12	15	83
138	4	1	4	4	5	4	5	4	4	1	3	4	4	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3	18	18	17	12	15	80
139	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	25	21	23	12	15	96
140	4	5	5	4	3	5	3	3	2	1	4	4	4	5	4	4	3	2	3	4	4	4	3	21	14	21	12	15	83
141	4	1	4	4	5	4	5	4	4	1	3	4	4	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3	18	18	17	12	15	80
142	5																												

244	4	1	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	17	16	20	13	14	80	
245	5	1	4	3	4	4	3	3	3	1	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	17	14	20	13	14	78	
246	4	1	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	17	16	20	13	14	80	
247	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	21	23	21	17	17	99	
248	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	25	21	23	12	15	96	
249	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	2	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	3	2	20	23	20	15	13	91
250	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	25	21	23	12	15	96
251	5	1	4	3	4	4	3	3	3	1	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	17	14	20	13	14	78	
252	4	1	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	17	16	20	13	14	80	
253	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	21	23	21	17	17	99	
254	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	2	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	3	2	20	23	20	15	13	91
255	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	25	21	23	12	15	96	
256	4	5	5	4	3	5	3	3	2	1	4	4	4	5	4	4	3	2	3	4	4	3	21	14	21	12	15	83	
257	4	1	4	4	5	4	5	4	4	1	3	4	4	4	2	4	3	2	3	4	4	3	18	18	17	12	15	80	
258	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	25	21	23	12	15	96	



Lima, 16 de mayo de 2022

Carta P. 0205-2022-UCV-EPG-SP

DOCTORA
ANGELA MARIA ACEVEDO HUERTAS
DIRECTORA EJECUTIVA
PROGRAMA AURORA

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **CAMPOS TAPIA JOSE LUIS**; identificado(a) con DNI/CE N° 45075292 y código de matrícula N° 7001155589; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial del semestre 2022-I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LAS USUARIAS DEL CENTRO
EMERGENCIA MUJER EN COMISARIA DE ICA - 2021**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo





PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

Viceministerio
de la Mujer

Programa Nacional
Aurora

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

Lima, 07 de Junio del 2022

OFICIO N° D000034-2022-MIMP-AURORA-UPPM



Firmado digitalmente por EGOAVIL
MAYORCA Maria Antonieta FAU
20512807411 soft
Cargo: Director/A (A)
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 07.06.2022 16:31:50 -05:00

Señor

JOSE LUIS CAMPOS TAPIA

josehyo24@gmail.com

Presente.-

ASUNTO : SE SOLICITA PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACION DE CAMPOS TAPIA JOSE LUIS.

REFERENCIA : Solicitud s/n de José Luis Campos Tapia (ICA,19 MAY2022)
Exp. 2022-0008110

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y, en atención al documento de la referencia, se remite el Informe N° D000021-2022-MIMP-AURORA-SGEC-RMD, emitido por la Subunidad de Gestión de la Evidencia y Conocimiento de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización del Programa Nacional Aurora; mediante el cual se brinda opinión técnica favorable al pedido de autorización para aplicación de entrevistas a usuarias del Centro Emergencia Mujer en Comisaría Ica.

Al respecto, este Despacho autoriza lo solicitado, previo cumplimiento de las indicaciones vertidas en el referido informe, el cual se acompaña al presente para su conocimiento y fines pertinentes.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para manifestarle mi especial estima y deferencia.

Atentamente,

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE

MARIA ANTONIETA EGOAVIL MAYORCA

DIRECTOR/A (a)

UNIDAD DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y

MODERNIZACION

C.c. UAS

MAEM/Ibl

N° Exp : 2022-0008110

www.gob.pe/aurora
Jr. Camaná 616
Lima - Perú
T: (611) 419-7260

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sgd.aurora.gob.pe:8181/validadorDocumental> y clave: S0RZC26MEM/Ibl





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PAREDES VASQUEZ KARINA LISSET, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LAS USUARIAS DE UN CENTRO EMERGENCIA MUJER EN LA REGIÓN DE ICA, 2021.", cuyo autor es CAMPOS TAPIA JOSE LUIS, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 07 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PAREDES VASQUEZ KARINA LISSET DNI: 41451494 ORCID 0000-0001-8295-3726	Firmado digitalmente por: KLPAREDESV el 07-08- 2022 10:42:09

Código documento Trilce: TRI - 0398632