



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**Gestión administrativa y calidad del servicio en el  
Centro de Emergencia Mujer de Lima, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración**

**AUTOR**

**Díaz Paredes, Nilton César (ORCID: 0000-0002-9833-7167)**

**ASESOR**

**Dr. Bardales Cárdenas Miguel (ORCID: 0000-0002-1067-9550)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Gestión de organizaciones**

**LIMA- PERÚ**

**2020**

**Dedicatoria:**

A mis adorados padres Martelita y Pascual, al amor de mi vida Eliana, a mis amados hijos Samantha, Brunella y Joaquín que motivaron mi sentido de superación.

**Agradecimiento:**

A mis profesores de la Universidad César Vallejo, quienes con su notable experiencia y paciencia me guiaron para la elaboración de este trabajo.

Al Programa Nacional AURORA por haberme permitido realizar el presente trabajo.

## Índice de contenidos

<b>Caratula</b>	<b>i</b>
<b>Dedicatoria:</b>	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento:</b>	<b>iii</b>
<b>Índice de contenidos</b>	<b>iv</b>
<b>Índice de tablas</b>	<b>v</b>
<b>Índice de gráficos y figuras</b>	<b>vi</b>
<b>Resumen</b>	<b>vii</b>
<b>Abstract</b>	<b>viii</b>
<b>I.- INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II.- MARCO TEÓRICO</b>	<b>5</b>
<b>III.- METODOLOGÍA</b>	<b>15</b>
<b>3.1.- Tipo y diseño de investigación</b>	<b>15</b>
<b>3.2.- Variables y Operacionalización</b>	<b>15</b>
<b>3.3.- Población, muestreo y unidad de análisis</b>	<b>17</b>
<b>3.4.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>	<b>17</b>
<b>3.5.- Procedimiento</b>	<b>20</b>
<b>3.6.- Método de análisis</b>	<b>21</b>
<b>3.7.- Aspectos éticos</b>	<b>21</b>
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>22</b>
<b>V, DISCUSIÓN</b>	<b>34</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>37</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	<b>39</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>40</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>45</b>

## Índice de tablas

### Página

Tabla 1.Nombre de expertos.	18
Tabla 2.Niveles de confiabilidad para el Alfa de Cronbach.	19
Tabla 3.Resultados del Nivel de confiabilidad del Alfa de Cronbach	19
Tabla 4.Resultados del Nivel de confiabilidad para el Alfa de Cronbach de la gestión administrativa.	19
Tabla 5.Resultados del Nivel de confiabilidad para el Alfa de Cronbach de la calidad de servicio.	20
Tabla 6. Distribución de frecuencia de gestión administrativa del CEM Lima.	22
Tabla 7. Distribución de frecuencia de calidad de servicio del CEM Lima.	22
Tabla 8. Distribución de la frecuencia de la planificación del CEM Lima.	23
Tabla 9. Distribución de la frecuencia de la organización del CEM Lima.	24
Tabla 10. Distribución de la frecuencia de la dirección del CEM Lima.	25
Tabla 11. Distribución de la frecuencia del control del CEM Lima	26
Tabla 12. Resultado de la prueba de normalidad de gestión administrativa y la calidad de servicio del CEM Lima.	27
Tabla 13. Interpretación del nivel de correlación de Rho Spearman	28
Tabla 14. Correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del CEM Lima.	29
Tabla 15. Correlación entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicio.	30
Tabla 16. Correlación entre la organización de la gestión administrativa y la Calidad de servicio.	31
Tabla 17. Correlación entre la dirección de la gestión administrativa y la Calidad de servicio.	32
Tabla 18. Correlación entre el control de la gestión administrativa y la Calidad de servicio.	33

## Índice de figuras

	<b><i>Página</i></b>
Figura 1. Niveles de gestión administrativa del CEM Lima.	22
Figura 2. Niveles de calidad de servicio del CEM Lima.	23
Figura 3. Niveles de la planificación del CEM Lima.	24
Figura 4. Niveles de la organización del CEM Lima.	25
Figura 5. Niveles de la dirección del CEM Lima.	26
Figura 6. Niveles de control del CEM Lima.	27

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del Centro de Emergencia Mujer de Lima 2020. La investigación fue de tipo básica, de enfoque cuantitativo, no experimental de corte transversal y nivel correlacional.

La población que abarco estuvo compuesta por 30 especialistas, quienes conformaron una muestra censal ya que comprenden todos los integrantes de la sede Lima. Se aplicó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, conformado por 36 preguntas con tipo escala de Likert, que fueron validadas por medio del alfa de Cronbach con un resultado de 0,936 confirmando una alta confiabilidad del instrumento.

El resultado obtenido por el Rho Spearman de las variables fue de 0.449 con una significancia bilateral de 0.013 donde se demuestra que existe una relación entre ambas variables, lo que nos permite concluir que ante una mejor gestión administrativa en el Centro de emergencia mujer Lima, mejor será la calidad de servicio de atención multidisciplinarias a las personas afectadas por violencia familiar y sexual, siendo este punto el principal objetivo de la institución.

**Palabras Clave:** *Gestión, Calidad, Administración, Servicio, Centros de Emergencia Mujer.*

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between administrative management and the quality of service of the Women's Emergency Center at Lima headquarters 2020. The research was of a basic type, with a quantitative, non-experimental cross-sectional approach and correlational level.

The population covered was made up of 30 specialists, who made up a census sample since they comprise all the members of the Lima headquarters. The survey was applied as a technique and the questionnaire as an instrument, consisting of 36 questions with a Likert scale type, which were validated by means of Cronbach alpha with a result of 0.936 confirming a high reliability of the instrument.

The result obtained by the Rho Spearman of the variables was 0.449 with a bilateral significance of 0.013 where it is shown that there is a relationship between both variables, which allows us to conclude that with better administrative management in the Lima Woman Emergency Center, the better it will be the quality of multidisciplinary care service to people affected by family and sexual violence, this being the main objective of the institution.

**Keywords:** *Management, Quality, Administration, Service, the Women's Emergency Center.*



## **I.- INTRODUCCIÓN**

La búsqueda de una gestión administrativa eficiente se ha convertido en el objetivo principal de las instituciones del Estado, ante esta situación se está dando mayor participación en destinar los recursos adecuados para conseguir los objetivos señalados, el personal debe ser competitivo y eficiente de cumplir con el servicio que se brinda. Por ejemplo, en Colombia las instituciones aplican capacitaciones y evaluaciones mensuales a los servidores que demuestran mayor rendimiento. En cambio, en México, han formado comisiones de gestión, con el objetivo que los resultados obtengan niveles altos de cumplimiento por la ejecución de sus planes. En Puerto Rico y Venezuela, la realidad es otra, ellos buscan fortalecer la gestión administrativa a través de la población, enfocándose en que las actividades beneficien a toda la población (Pérez, 2010, p.12).

La incesante modernización de los métodos, procesos y procedimientos han generado que hoy en día la gestión administrativa sufra inevitables cambios que han ocasionado efectos en las políticas administrativas no solo en las instituciones privadas sino también públicas, las que se han visto en la necesidad de aplicar una reingeniería en todos sus procesos, con el objetivo de cumplir con las necesidad y expectativas de la sociedad (Pérez, 2010, p.12).

En Latinoamérica se han desarrollado muchas investigaciones sobre la ineficiencia de las organizaciones en la prestación del bien o servicio, debido a una inadecuada gestión administrativa al no aplicar estrategias efectivas que permitan el desarrollo, permanencia y estabilidad de las organizaciones. La falta de ampliar los conocimientos, el buen uso de la tecnología de la información y el recurso humano por parte de los responsables de la dirección dentro de las organizaciones, son algunos de los factores predominante que limitan ofrecer a la sociedad mejores productos o servicios.

Nuestro país no es indiferente a los nuevos cambios e innovaciones, las instituciones públicas se han visto en la necesidad aplicar un patrón que permita que las actividades se desarrollen con el fin de conseguir una gestión administrativa eficiente, así como de contar con la participación de servidores competentes. Al analizar a las instituciones, se busca que el servicio que brinde cada institución

Al analizar a las instituciones, se busca que el servicio que brinde cada institución parta de las capacidades y habilidades de los servidores, manteniendo un nivel de desempeño óptimo y de esta manera ofrecer un servicio adecuado y que el usuario tenga un libre y fácil acceso a la atención. Las instituciones deben enfocarse en ofrecer un ambiente adecuado para el desarrollo de las actividades, así como de incentivar a los servidores a brindar un servicio de calidad. (Quichca, 2012, p. 77).

La investigación se basa en 2 variables de gran interés en el área de la gestión pública: gestión administrativa y calidad de servicio, se puede resaltar que estas dos variables cumplen un papel preponderante en el desarrollo de las entidades del Estado, las cuales tienen una no muy buena imagen demuestra muchas dificultades en la prestación del servicio que brindan y estas dificultades se presentan en los distintos ámbitos tanto internacional como nacional.

En el Programa Nacional AURORA existe mucha preocupación para perfeccionar los servicios de atención que brindan los CEM'S, porque no existe una determinada persona o unidad orgánica encargada para cambiar o modificar los procesos críticos del servicio que brinda el CEM Lima. Dentro de la institución se ha detectado que existe una mala atención a las usuarias, muchas veces debido al desconocimiento de funciones, así como a la falta de coordinación la cual incide en la nula satisfacción de ella que demandan los servicios ofertados por el Programa AURORA.

En función a la problemática, se definió como problema general:

- ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Centro Emergencia Mujer de Lima, 2020?

Como problemas específicos:

- ¿Existe relación entre la planificación y la calidad del servicio en el Centro Emergencia Mujer de Lima, 2020?
- ¿Cómo se relaciona la organización y la calidad del servicio en el Centro Emergencia Mujer de Lima, 2020?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la dirección y la calidad del servicio en el Centro Emergencia Mujer de Lima, 2020?

- ¿Cómo se relaciona el control y la calidad del servicio en el Centro Emergencia Mujer de Lima, 2020?

La justificación de la Investigación, según, los metodólogos peruanos Ñaupas; Mejía; Novoa & Villagómez (2014, p. 13), tenemos: Justificación teórica, que está fundamentado en una base teórica de los diversos enfoques, escuelas, tendencias, teorías, etcétera vinculadas al tema de investigación en el presente estudio. (Hernández & Mendoza, 2018, p. 89).

Justificación metodológica, el estudio es relevante porque la formulación del plan estratégico requiere de la utilización de los siguientes métodos de investigación: Científico, Descriptivo, Hipotético – Deductivo y Sintético – Analítico; para alcanzar los objetivos (general y específicos), trazados en el proyecto de tesis.

Justificación práctica, nos permitirá obtener información actual sobre el la gestión que realiza el CEM de Lima y definir por medio de los resultados obtenidos los niveles de calidad que brinda a la sociedad y de esta manera determinar las medidas de mejora necesarias para corregir las carencias y debilidades, así como tomar las decisiones adecuadas en beneficio del usuario.

Justificación social, nos permitirá brindar solución a las demanda y necesidades que se presenten dentro de la estructura del CEM Lima enfocados en ofrecer a la población un servicio que cumpla con todas expectativas de todas aquellas victimas afectadas por la violencia.

Dentro de la investigación hemos definido como objetivo general:

- Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Centro Emergencia Mujer de Lima, 2020.

En relación a los específicos tenemos:

- Describir la relación entre la planificación y la calidad del servicio en el Centro Emergencia Mujer de Lima, 2020.
- Conocer la relación de la organización y la calidad del servicio en el Centro Emergencia Mujer de Lima, 2020.
- Establecer la relación de la dirección y la calidad del servicio en el Centro Emergencia Mujer de Lima, 2020.
- Conocer la relación entre el control y la calidad del servicio en el Centro Emergencia Mujer de Lima, 2020.

Como hipótesis general tenemos:

- Existe una relación significativa, entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Centro Emergencia Mujer de Lima, 2020.

Las específicas son:

- Existe una relación significativa, entre la planificación y la calidad del servicio en el Centro de emergencia mujer de Lima, 2020.
- Existe una relación, significativa, entre la organización y la calidad del servicio en el Centro Emergencia Mujer de Lima, 2020.
- Existe una relación significativa, entre la dirección y la calidad del servicio en el Centro Emergencia Mujer de Lima, 2020.
- Existe una relación significativa, entre el control y la calidad del servicio en el Centro Emergencia Mujer de Lima, 2020.

## II.- MARCO TEÓRICO

En esta parte de la investigación plasmaremos estudios realizados por diversos investigadores, así como diversas teorías que nos han permitido entender con claridad cómo se han aplicado las variables en el ámbito organizacional y cual han sido los resultados que han obtenido de dichos análisis.

De acuerdo al metodólogo Méndez (2015). Los antecedentes son trabajos de investigación vinculadas con las variables de estudio, que han sido divididos en dos niveles; Nacionales e Internacionales. Asimismo, son ordenados cronológicamente por el año de publicación del estudio (considerando 1º al más actual o reciente y luego le sigue el más antiguo (p.69).

Antecedentes Nacionales, según Dulanto (2019). Establece cómo influye la variable (GA) en la variable (CS) de la mencionada entidad edil; aplicó un estudio cuantitativo, diseño no experimental transversal; nivel correlacional. Asimismo, se aplicó una encuesta a 40 empleados del citado Municipio, cuyo cuestionario está compuesto por 32 preguntas. Se concluye que la primera variable de estudio, influye significativamente en la segunda variable de la entidad edil; así como, el coeficiente de correlación fue de 0.542, dicha correlación resulta ser positiva.

Zarate (2019). Establece la afinidad entre las dos variables en el mencionado municipio apurimeño; con un enfoque cuantitativo, básico, descriptivo – correlacional y diseño no experimental Transeccional. Asimismo, como técnica se aplicaron encuestas a 73 trabajadores ediles, como instrumento se usó el cuestionario y la observación con un instrumento que fue la ficha de observación; con un Alfa de Crombach de 0,913, que es una confiabilidad muy buena, con una correlación de rho de Spearman de 455\*\*, que significa una correlación positiva moderada y un nivel de significancia de 0,000 (bilateral) menor al nivel esperado de ( $p < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptando la hipótesis alterna ( $H_a$ ), con un nivel de confianza del 99%.

Desde la óptica de Tinco (2018). Desarrolló una tesis con enfoque Cuantitativo, Diseño Descriptivo Correlacional, Población compuesta de 200 usuarias que concurren al CASE, Muestra conforma por el 30% de la población, se utilizó encuesta y cuestionario, Procesamiento, Análisis e Interpretación de

datos fue a través de Tablas de Contingencia. El principal resultado es que el 43,3% que representan 29 usuarias opina que es excelente la atención y calidad del servicio. La conclusión fundamental es que la percepción de la atención si se relaciona con calidad del servicio debido al  $Tau_b=0,637$ , lo que quiere decir que, si existe una afinidad, significativa.

Desde la perspectiva de Ocampos & Valencia (2017). Establecieron qué afinidad existe entre dichas variables en dicha red, a través de una investigación aplicada, correlacional y no experimental; usando la encuesta, cuestionario como técnica e instrumento, respectivamente; trabajando con una muestra de 39 empleados de la mencionada Red de Salud. En cuanto, al estudio y proceso de los datos se aplicó el software Excel para desarrollar la estadística descriptiva y el SPSS para procesar la información. De los obtenido se corroboran que si existe una afinidad significativa entre las dos variables en la Red de Asistencia de Essalud – Tumbes.

Gómez (2018). En su investigación no aplicó la experimentación y adecuó como diseño la correlación, desarrollo 132 encuestas, en la que participaron los colaboradores de la municipalidad de los Olivos. Las conclusiones presentaron las 2 variable fueron las siguiente: el 37.9 % de los encuestados expreso una moderada calidad en la GA y el 79.5% manifestó que la calidad que se aplica en la comuna es alta. Aplicó el coeficiente de correlación Rho Spearman cuyo resultado del p valor fue de 0.541, con un nivel de significancia  $< 0.05$ , estableciendo una relación positiva media entre las 2 variables.

Desde el punto de vista de Monzón & Yaipén (2016). Expusieron su hipótesis sobre la premisa en un modelo de calidad que permite a la MYPES tener una participación en el mercado empresarial, con una participación de utilidades, estabilidad y desarrollo a largo plazo. La investigación se desarrolló en 6 capítulos comenzado con la obtención de la información para el diseño y la implementación, de los fundamentos teóricos, el desarrollo y análisis del instrumento aplicado y las entrevistas, la aplicación del modelo para PYMES del rubro, validación de los datos, evaluación del impacto social y finalmente las conclusiones

Antecedentes Internacionales, de acuerdo a Arcia (2019). En su tesis estableció los factores de la calidad percibida como servicios de atención a los clientes de los bancos y su satisfacción a través de una investigación de campo, documental, correlacional, utilizando como Técnicas: el análisis de contenido, análisis documental, encuesta; y como Instrumentos: cuestionario y fichas. El resultado obtenido son que los factores de la calidad más significativos, percibidos son: Capacidad de respuesta, Fiabilidad, Idoneidad, Responsabilidad y Seguridad.

Así García (2016) en su estudio doctoral desarrollo una investigación con un enfoque cuantitativo, no experimental, de nivel exploratorio descriptivo. Tuvo una muestra de 258 encuestados que asisten a la biblioteca comunal de Temuco, se aplicó un muestreo aleatorio, el instrumento estuvo compuesto por 34 preguntas. El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre las dos variables: Calidad de servicio y atención al usuario. El estudio demostró que las dos variables tienen una relación positiva y directa, coeficiente de correlación fue de 0.769 con una significancia  $< 0.05$ , aceptando la hipótesis del investigador y demostrando que existe una relación positiva alta entre las dos variables.

Silva (2018). Analizó todos los aspectos vinculados con la calidad de servicio Web (Creación de servicios, Selección, Composición y Adaptación en los sistemas). Del análisis documental de los antecedentes de investigación se deduce que es escasa literatura sobre calidad del servicio, planteándose un enfoque fundamentado en un modelo de regresión lineal a fin relacionar los atributos de calidad de los servicios web y las métricas sobre interfaces de los mismos; afinidad que trascendental a fin de averiguar y corroborar los niveles de atributos de calidad de los servicios candidatos de las interfaces de dichos servicios. Los resultados obtenidos son sobre un caso de estudio de 2500 servicios Web, hallándose diversos modelos de regresión lineal para predecir métricas de calidad de interfaz de los servicios de acuerdo a métricas de complejidad y tamaño de los mismos.

De acuerdo a Hidalgo (2015). En su investigación la población a encuestar estuvo conformada por los funcionarios públicos, la muestra estuvo compuesta por 200 colaboradores. Diseñar un modelo de gestión que permita mejorar el

servicio de atención a los usuarios de la entidad fue la hipótesis general. La conclusión demostró que es válida la hipótesis planteada ya que los procesos administrativos aplicados en el corto plazo han sido los más favorables, pero es importante a la vez no descuidar los procesos a mediano plazo e integrar los procesos operativos del Gobierno de Cantón Babahoy.

Desde el enfoque de Aguirre (2017). En su tesis planteó la gestión de aplicaciones distribuidas geográficamente que necesita soporte de reconfiguración autónoma y dinámica del software. Se requiere de calidad de servicio, seguridad funcional, tolerancia a fallos; así se propone una plataforma de gestión distribuidas de acuerdo a sus componentes y criterios para optimizar la calidad del servicio y los recursos; esta plataforma considera los modelos de ejecución y los paradigmas de comunicación de acuerdo a una tipología flexible.

Casanova y Torrealva (2015). Realizaron un estudio no experimental, transversal, descriptivo y de enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por los trabajadores de la entidad, la muestra fue de 87 personas. El instrumento fue el cuestionario compuesto por 32 ítems. El objetivo de la investigación: Determinar los factores que se relacionan con la motivación del logro. El coeficiente de correlación fue de 0.713 y p valor < a 0.05, aceptando la hipótesis alterna y demostrando que entre las dos variables existe una moderada correlación. También se consideró a la dirección y supervisión como parte importante para que el desarrollo laboral y profesional de los trabajadores.

Araluce (2016). Planteó una investigación cualitativa, básica, de nivel descriptivo no experimental. Los resultados obtenidos son: Se producen las dietas, procesos de producción y productos; Existen competitividad en el tema de las dietas; Se ofrecen mejor calidad del servicio a menor costo; Existe dos tipos de productos el básico y el aumentado: Las principales conclusiones son: Existen condiciones para incrementar la diferenciación; Reducir costos, Mejorar las interrelaciones Asimismo, las variables en la decisión son: economía en el costo, flexibilidad en el servicio, reducción en la inversión y variedad en las dietas.



Con relación a la variable Gestión administrativa. El Instituto de Investigación el Pacífico (2005). La gestión administrativa tiene fundamentos iniciales que son proporcionados a toda organización, las cuales se van adecuando a las necesidades del tipo de entidad, dirigidos a cumplir con las metas u objetivos definidos. La gestión administrativa se basa en evaluar que las funciones delegadas sean cumplidas, así como también que los responsables de las entidades tomen las decisiones necesarias evitar la falta de recursos disponibles que impida alimentar a todas las partes de la organización para el cumplimiento de sus funciones. (p.23).

Para. Gonzales et al. (2020). La gestión administrativa la asumen los ejecutivos de nivel superior, quienes son los responsables en supervisar todas las operaciones de la institución, resguardando que todos los recursos sean aplicados correctamente con una línea de comunicación óptima.

Chiavenato (2013). Sustentó que: “la gestión administrativa, es el proceso fundamental de toda organización, que se basa en la adecuada administración de los recursos, actividades y funciones asignadas a los trabajadores. Los pilares de la administración son: planificar, organizar, ejecutar y controlar, destinadas al logro de los objetivos de la organización”. (p.44)

Armstrong (2011). Señalo que la definición es muy clara y se basa en 4 actividades primordiales que se debe de seguir: planificación. Organización, dirección y control de todos los recursos materiales, operativos y humanos que forman parte de la organización destinados a cumplir con las funciones para el logro de los objetivos (p.78).

Campos & Loza (2011). Sustentaron que:” la gestiona administrativa Es la facultad que tiene cada organización para planificar, direccionar, organizar y controlar todos los recursos con lo que cuenta la organización para el logro de los objetivos”. Una adecuada administración se basa en eficiencia de sus funciones, así como la adecuada coordinación de las actividades (p.67).

Robbins & Coulter (2005). Consideraron que: “la gestión administrativa es planificar, organizar, coordinar y dirigir las actividades de los trabajadores, para

que realicen sus funciones eficientemente". La gestión administrativa es una técnica clara que define y establece un ambiente optimo donde los trabajadores realizan sus actividades en forma efectiva dirigidos al cumplimiento de los objetivos (p.21).

Para la gestión administrativa nos hemos fundamentado en base a las teorías planteadas por Robbins & Coulter (2005). Quienes señalan que existe actividades primordiales a desarrollar para el cumplimiento de los objetivos. En esta investigación estamos considerando la planificación, la organización y la dirección que serán evaluadas dentro de la institución. A continuación, definiremos las dimensiones que formaran parte de la variable gestión administrativa.

Valdés (2016). Menciona que las organizaciones desarrollan un grupo de actividades dirigidas a obtener una gestión transparente, cimentada en el bienestar de la economía y la eficiencia administrativa, en el cambio de la cultura y aplicación de nuevas habilidades directivas. Las empresas deben destinar sus herramientas que produzcan información necesaria para que se realicen nuevos procesos y mejores estrategias.

Se establece como primera dimensión la planificación. Según Robbins & Coulter (2005). Infiere que este proceso parte con la toma de decisiones, identificación de problemas, aplicación de soluciones y evaluación de la decisión. Es importante identificar el problema para aplicar una buena decisión, definir prioridades, proponer alternativas de solución, analizar y evaluar la eficiencia de la decisión. La gestión administrativa es fundamental para toda organización, la aplicación de planes bien estructurados que permitan la designación adecuada de las funciones permitirá el logro de objetivos de manera eficiente. La planeación es el primer proceso de la GA es aquí donde se debe optimizar los recursos, los tiempos y donde se debe establecer los objetivos, políticas, procedimientos y prevenir futuros problemas. (p.72).

Por otro lado, Tubay et al. (2016) La planificación es poner en practica todos los procedimientos utilizando los procesos de tal manera que te permita desarrollar una tarea de cualquier índole, tanto simple como compleja considerado los factores externos e internos que conlleven alcanzar el o los

objetivos. Según Peña y Almaguer (2019). Consiste en diseñar las actividades partiendo desde analizar la situación actual de los recursos para definir cuáles son las necesidades, de estas se parten para determinar a que aspiramos. Tomamos en consideración la información que se tiene del proceso y ver como se relacionan entre sí para poder complementarlas.

Para, Gonzales et al. (2020). Es la primera función administrativa que trazar los objetivos, proporciona los recursos, define los planes y programas que se desarrollarán en un periodo determinado.

Como segunda dimensión la Organización. Para, Robbins & Coulter (2005). Es el segundo proceso dentro de la gestión administrativa que se relaciona con la disposición de recursos de la organización de tal manera que permita un trabajo en forma conjunta con mejores beneficios y mayores resultados. La organización establece las funciones designadas a los trabajadores, para que las ejecuten en los plazos establecidos. En esta etapa es importante establecer un ambiente óptimo para un mejor rendimiento para poder hacer una buena distribución de las actividades entre los que tengan mayor conocimiento de las tareas. También se considera que es la etapa donde se definen las reglas, cargos y comportamiento que todo el personal debe cumplir sin dejar de lado brindar un grato ambiente laboral, buena comunicación, capacitación e información constante (p.52).

Para, Gonzales et al. (2020). La define como la elaboración de la estructura que designa todos los recursos necesarios para desarrollo del trabajo y cumplimiento de objetivos.

Como tercera dimensión la Dirección. Según, Robbins & Coulter (2005). Este proceso se basa en los niveles de comunicación que debe existir dentro de las organizaciones sobre todo del jefe con su personal a cargo, indicando que todo parte con adecuado clima laboral que propicia el buen desenvolvimiento de las funciones permitiendo un resultado eficiente dentro de la empresa. Esta etapa incluye el comportamiento, la actitud, la percepción, el trabajo en equipo, la motivación y el liderazgo (p.37).

Para, Gonzales et al. (2020). Mencionaron que a través del liderazgo se establecen las estrategias orientadas así el cumplimiento de los objetivos

trazados, manteniendo durante todo el proceso la comunicación permanente y una motivación constante.

La última dimensión es el Control. Según Robbins & Coulter (2005). Mencionaron que toda organización, necesita saber que las actividades que esta desarrollando vayan de acuerdo a lo planificado y en caso no sea así proceder a efectuar las medidas correctivas para llevarlas a cabo en función con los objetivos establecidos. Para Chiavenato (2013). Proceso regulador, en el cual se procede con la inspección de las actividades, de tal manera que se puedan tomar nuevas medidas, cambios, mejoras, reformulaciones correcciones ya sea en forma fragmentada o absoluta.

Por otro lado, tenemos la variable calidad de servicio. Según, Zeithalm, Parasuraman y Berry (2003). Manifestaron que el “Modelo para evaluar la calidad” se desarrolló en función de medir la calidad y considera al servicio como la discrepancia de lo que se percibe y lo que se anhela; propone factores que están supeditados a los requerimientos de los usuarios; delimita las dimensiones y los criterios de valoración de la calidad del servicio. El modelo sirve como instrumento de mejora ya que permite analizar los aspectos cualitativos y cuantitativos del cliente.

Para, Pedraza et al. (2015). Mencionaron que medir y evaluar los servicios por las características que presenta no esta tan fácil como el producto, para conseguir un servicio óptimo es necesario aplicar estrategias basadas en la opinión del cliente, las cuales van variando con el tiempo cada vez se exige más y esto es lo que buscan las empresas estar a la vanguardia adelantarse a las necesidades.

Según, Ruiz et al. (2015). Realizaron un análisis sobre las normativas internacionales de calidad a las cuales las empresas se basan para poder contar con un nivel óptimo de calidad del bien o servicio que ofrecen, la alta competitividad del mercado ha generado que muchas de ellas consigan certificaciones ISO QA y de esta manera demostrar que pueden cumplir con las expectativas y necesidades del cliente.

Por otro lado, Arellano (2017). Mencionó que la (CS) es el elemento estratégico que aporta competitividad en grandes organizaciones. En cambio, Bustamante, M. et al (2019) menciona que la calidad significa que el producto o

servicio satisface las necesidades de un cliente, se adapta al uso que espera el cliente, de acuerdo con las necesidades y la forma cómo este se adapta al uso del cliente.

Según, Lovelock (2009). Manifestó que hablar de calidad es hablar del alto desempeño, valoración sin considerar las preferencias por gustos y necesidades de los que acceden al servicio. La calidad del servicio va de la mano con la satisfacción ya que, al ofrecer un bien o servicio con calidad, el usuario obtendrá la satisfacción deseada (p.125). Por otro lado, Hoffman y Bateson (2011). Mencionan que la calidad del servicio es la disposición por medio de la estimación del desempeño de los trabajadores de la empresa, comprende brindar un servicio óptimo considerando las herramientas, infraestructura y el desenvolvimiento del trabajador al momento de brindar el servicio (p.43).

Según, Pérez (2010). Sustentó que la CS tiene conexión directa con la satisfacción del usuario basados en los resultados de las expectativas , es decir si las expectativas por parte del colaborador es baja a pesar que el servicio mejor de lo que se había esperado es probables que los usuarios están recibiendo un bien o servicio de calidad (p.182).

En cambio, Olvera. & Scherer (2009). Infieren que la calidad de servicio se relaciona a todas las actividades, comportamiento o características de un bien o servicio ofrecido, se toma en cuenta los recursos humanos y materiales que la entidad ofrece. (p.61).

Contreras, Fraile y Suarez /2019) infieren que es un grupo de acciones que permiten elaborar, restaurar y optimizar servicio, productos y procesos en el menor tiempo a bajo costo, dirigidos a ofrecer lo mejor del mercado para establecer ventajas competitivas.

Se establece como primera dimensión tangible donde Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988). Refieren como el aspecto de las instalaciones, los equipos y materiales, es decir los elementos que al momento de brindar el bien o servicio el usuario puede observar. Como segunda dimensión fiabilidad. Sueiro, G. (2006) define la confiabilidad como “la competencia que se tiene al desarrollar una función solicitada en un tiempo determinado” es importante mencionar que se

ha conseguido la confiabilidad requerida cuando se hace lo que se desea en el momento necesario ya sea por parte de una persona, sistema, maquina. La confiabilidad repercute en los resultados de la organización, lo que se debe aplicar a todos los procesos que forman parte de la cadena de valor de la empresa (p.41).

Como tercera dimensión tenemos la seguridad. Según, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988). Cuando las organizaciones tienen la facultad de brindar el bien o servicio garantizando que no exista riesgo. Se basa con aspectos relacionados con la atención que se brinda por parte de los trabajadores que generan que el usuario sienta la tranquilidad y certeza que se le está otorgando un servicio esperado.

### **III.- METODOLOGÍA**

#### **3.1.- Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación**

Desde la óptica de Hernández & Mendoza (2018). Es una investigación de tipo aplicada, porque producirá conocimiento para aplicarlos en todos los niveles de la sociedad (p.25).

##### **Diseño de investigación**

De acuerdo a los metodólogos mexicanos Hernández & Mendoza (2018, p. 54), es no experimental transversal, el investigador no dirige las variables, es solo un observador del estudio. La información (datos) se obtiene en un solo momento.

##### **Enfoque de la investigación**

De acuerdo a las investigaciones realizadas por Hernández & Sampieri (2014), es Cuantitativa porque es posible medir un determinado problema o fenómeno y determinar la envergadura y la periodicidad con la que ocurren los hechos, por medio de la estadística podemos comprobar las hipótesis o teorías relacionadas a la investigación.

##### **Nivel de la investigación**

Es Correlacional. Según Cancela (2010) es el estudio del comportamiento de dos variables de nuestro interés y de las cuales conoceremos el vínculo y grado de relación entre ambas en una determinada situación o hecho.

#### **3.2.- Variables y Operacionalización**

La investigación estudiara las variables que se encuentran establecida en el cuadro de operacionalización presentado en el Anexo N° 01 y 02

##### **Variable 1: Gestión Administrativa**

##### **Definición conceptual**

Según, Chiavenato (2013). Definió como un proceso primordial que se aplica en

toda organización el cual consiste en el manejo de cada uno de las actividades y funciones desarrolladas por los trabajadores.

### **Definición operacional**

La variable Gestión administrativa, ha definido 4 dimensiones, determinando 24 preguntas que serán analizadas a través de la encuesta que se aplicara a los especialistas del CEM Lima.

### **Indicadores**

La variable (GA) tiene 12 indicadores: Visión y misión; Objetivos definidos; Jerarquía de planes; Estructura orgánica; Procesos administrativos; Diseño organizacional; Liderazgo; Delegación de autoridad; Toma de decisiones. Medidas correctivas, monitoreo y evaluación

### **Escala de medición**

Se aplicará una escala de medición ordinal

## **Variable 2: Calidad del Servicio**

### **Definición conceptual**

Pizzo (2013). Es la habilidad que desarrolla y practica una empresa considerando las necesidades de los usuarios ofreciendo un fácil acceso al servicio, en forma adecuada, segura y confiable, así existan situaciones imprevistas o fallas, de forma que el cliente este bien atendido, comprendido, atendido con dedicación y sobre pasando sus expectativas.

### **Definición operacional**

La variable Calidad del Servicio ha determinado 3 dimensiones, con 18 preguntas que serán analizadas mediante la encuesta a los especialistas del CEM Lima, cuyos resultados serán medidas por medio del estadístico SPSS.

### **Indicadores**

La variable (CS) tiene 9 indicadores: Infraestructura; Mobiliario y equipos; Materiales de comunicación; Ejecución del servicio; Confiabilidad; Servicio prometido; Credibilidad; Confianza; Profesionalismo.



## **Escala de medición**

Ordinal

### **3.3.- Población, muestreo y unidad de análisis**

**Población:** “todos los integrantes que forman parte de una clase bien definida de personas, eventos u objetos” (Ary, Cheser & Razavieh, 2010, p. 54). Asimismo, en nuestro estudio la población estará constituida por 30 especialistas del CEM.

- **Criterios de inclusión:**

Se consideró a los especialistas que trabajan en el CEM Sede Lima, ambos sexos, edades permitidas.

- **Criterios de exclusión:**

En la investigación no se consideró a los especialistas que laboran en otras sedes del Centro de Emergencia Mujer.

**Muestra:** es censal que abarca toda la población, formado por los 30 especialistas del CEM sede Lima. Según, Hernández-Sampieri (2014) manifestaron: Es aquella que comprende el total de la población a investigar que serán consideradas como muestra.

**Muestreo:** No aplica en la investigación

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

#### **Técnica**

Se desarrollará la encuesta para la obtención de los datos de las dos variables. Según Hernández & Mendoza (2018). La encuesta es un diseño para las investigaciones no experimentales transversales, descriptivas o correlacionales - causales, que son “cuestionarios” más usados en la selección de datos para la tesis (p. 158). Asimismo, Ñaupas et, al. (2014). Mencionan que es el grupo ordenado de preguntas escritas, en una cédula, sobre la hipótesis, variables e indicadores de investigación (p. 211).

En el presente estudio, se encuestará vía correo electrónico a los 30 especialistas que laboran en el CEM de Lima en un determinado periodo de tiempo.

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

La investigación aplicará como instrumento el cuestionario para las 2 variables, que estarán conformadas por 42 preguntas en total que son formuladas con claridad, precisión y objetividad. Para, Tamayo (2004) el cuestionario, es el instrumento que está formado por una serie de preguntas estructuradas, formuladas y llenadas por un encuestado que forma parte de la investigación. El investigador lo aplica para obtener datos sobre la percepción de los encuestados.

Se empleó la escala de Likert, aplicando los siguientes valores: 1=Nunca, 2= Casi Nunca, 3= A veces ,4= Casi Siempre y 5 =Siempre.

### **Validez**

Los instrumentos de la investigación han sido validados por expertos, conformado por tres catedráticos de la Universidad Cesar Vallejo, quienes evaluaron las preguntas del cuestionario y expresaron que existe pertinencia, claridad y relevancia dando como resultado la aplicabilidad del instrumento. (Ver Anexo N° 03 y 04).

Tabla 1  
*Nombre de expertos*

Experto N°	Grado	Apellidos y nombres
1	Doctor	Aramburú Geng, Carlos
2	Doctor	Cervantes Ramón, Edgard
3	Doctor	Navarro Tapia, Javier

### **Confiabilidad**

Hernández & Mendoza (2018). El nivel de importancia que se le otorga a los resultados de la prueba, efectúa el análisis del cuestionario a través de la facilidad del lenguaje, coherencia y congruencia del formato.

Tabla 2  
*Niveles de confiabilidad para el Alfa de Cronbach*

<b>Magnitud</b>	<b>Rangos</b>
Muy baja	0,01 a 0,20
Baja	0,21 a 0,40
Moderada	0,41 a 0,60
Alta	0.61 a 0,80
Muy Alta	0,81 a 100

*Fuente; Herrera, 1998*

Tabla 3  
*Resultados del Alfa de Cronbach General*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,928	42

Se aplicó el estudio general a las dos variables con 42 preguntas dando como resultado 0.928, lo cual demuestra que el nivel es de muy fuerte confiabilidad, nivel que corresponde según la tabla 2.

Tabla 4  
*Resultados del Nivel de confiabilidad para Gestión Administrativa.*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	24

Se aplicó el estudio a la primera variable gestión administrativa, conformado por 18 preguntas dando como resultado 0.896, lo cual demuestra que el nivel es de fuerte confiabilidad, basados en los niveles y valores de la tabla 2.

Tabla 5

*Resultados del Nivel de confiabilidad para Calidad de servicio*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,920	18

Se efectuó el estudio a la segunda variable calidad de servicio, conformado por 18 preguntas dando como resultado 0.920, lo cual demuestra que el nivel es de muy fuerte confiabilidad, valor definido según la tabla 2.

### **3.5.- Procedimiento**

Se empezará con el análisis de la problemática del CEM Lima seguidamente se escogerá el título de la investigación teniendo como requisito que sean dos variables de tipo cualitativa, posteriormente se realizara la descripción de la realidad problemática mediante una secuencia lógica, es decir en un contexto internacional, nacional y local. Luego se formulará el problema a través de interrogantes, asimismo se ara la justificación del estudio teórica, practica y metodológica; seguidamente se planteará el objetivo general y específicos, adicionalmente se ejecutará el planteamiento de las hipótesis. Posteriormente se procederá a realizar el marco teórico, se empezará por los antecedentes nacionales e internacionales, luego las teorías, los enfoques conceptuales que requerirá el estudio. Posteriormente se hará la metodología, compuesta por el tipo de estudio que en este caso de será de tipo aplicada porque la investigación de este tipo por objetivo será resolver un problema o planteamiento específico mediante las teorías vigentes y aplicarlo a un problema concreto; asimismo aplicará un diseño no experimental y transversal obtendrá datos en un solo momento. Luego se realizará las variables y operacionalización, se anunciará las variables el cual influyera información conceptual, la forma de medición de la variable, sus dimensiones e indicadores, la matriz de operacionalización se colocará en anexos. Seguidamente se definirá la población finita que en esta circunstancia estará conformada por 30 colaboradores del CEM Lima, se usará el

instrumento del cuestionario, luego se describirá los procedimientos, método de análisis mediante el estadístico descriptivo e inferencial, después se definirá los aspectos éticos.

### **3.6.- Método de análisis**

#### **Estadística Descriptiva**

Parte de la estadística que recoge, estudia y estructura un grupo de información para delinear el comportamiento de una población a través de gráficos, técnicas numéricas, etcétera.

#### **Estadística Inferencial**

Rama que se aplica en la inducción y determinar propiedades de una parte de una población estadística para lograr útiles conclusiones, respuesta de una totalidad, en base a la información numérica de la muestra.

### **3.7.- Aspectos éticos**

El estudio se va realizar cumpliendo de una manera absoluta con los estándares y requerimientos impuestos por la universidad, los cuales se requieren para poder obtener y realizar un trabajo verídico, además se deberá emplear la información de distintos autores calificados para la recolección y selección de una variable y dimensión. También se tendrá respecto las referencias del formato estilo APA impuesta por nuestra escuela. Por último, se debe contar con el permiso y el consentimiento informado del Coordinador del CEM Lima donde se va realizar nuestro estudio, los integrantes contarán con el conocimiento, la confidencialidad de la identidad y el saber de qué el investigador es el encargado de manipular y manejar la información obtenida de una manera reservada, de manera que no se distribuya la información sin tener la autorización correspondiente.

## IV. RESULTADOS

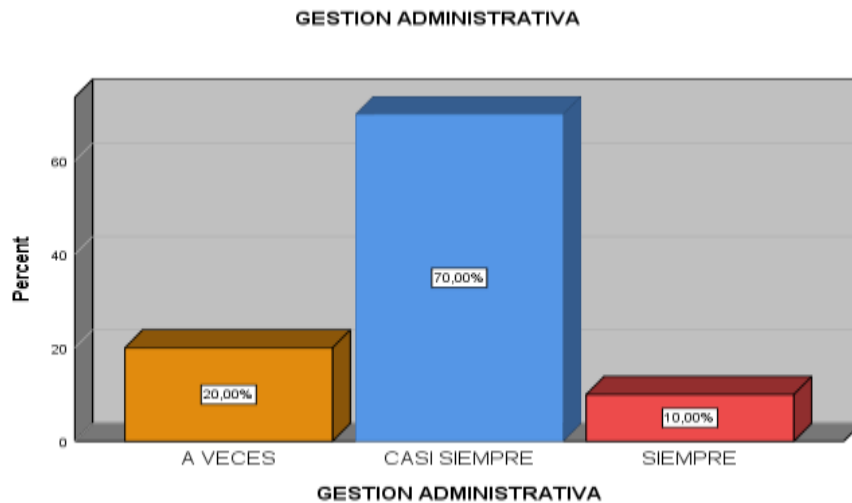
### ANALISIS DESCRIPTIVO

Tabla 6.

*Distribución de frecuencia de gestión administrativa del CEM Lima.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Válido
Válido	A VECES	6	20,0	20,0	20,0
	CASI SIEMPRE	21	70,0	70,0	90,0
	SIEMPRE	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

S.P.S.S. V.26



*Figura 1 Niveles de gestión administrativa del CEM Lima.*

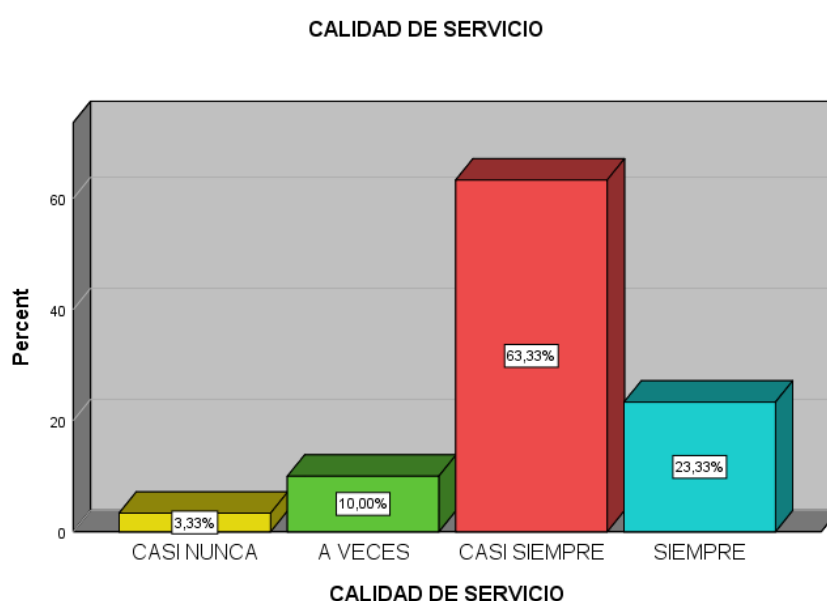
Interpretación: En la tabla 6 y gráfica 1, se aprecia que de los 30 participantes, el 70% considera que “casi siempre” se da una buena gestión administrativa, mientras que el 20% evidencia que “a veces” existe una buena gestión administrativa y solo el 10% considera que “siempre” existe una buena gestión administrativa, lo que demuestra que el CEM Lima tiene una tendencia positiva en el desarrollo de su gestión y que los especialistas lo reconocen.

Tabla 7.

*Distribución de frecuencia de calidad de servicio del CEM Lima.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Válido
Válido	CASI NUNCA	1	3,3	3,3	3,3
	A VECES	3	10,0	10,0	13,3
	CASI SIEMPRE	19	63,3	63,3	76,7
	SIEMPRE	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

S.P.SS. V.26



*Figura 2 Niveles de calidad de servicio del CEM Lima.*

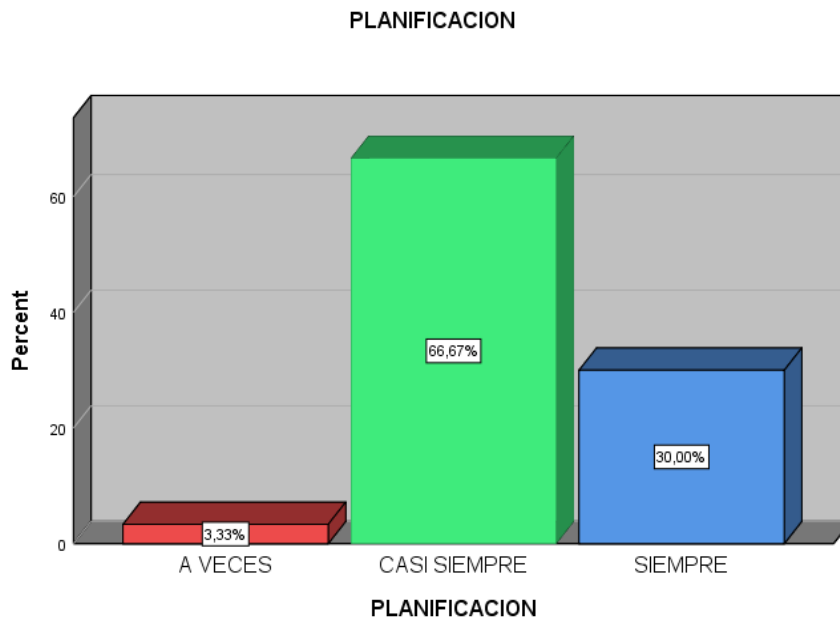
Interpretación: En la tabla 7 y gráfica 2, se aprecia que de los 30 colaboradores, el 63.33% considera que “casi siempre” se da una buena calidad de servicio, mientras que el 23.33 % evidencia que “siempre” existe una buena (CS), el 10% señala que “a veces” existe una buena (CS) y solo el 3.33% considera que “casi nunca” existe una buena (CS), lo que demuestra que el CEM Lima tiene que reforzar los puntos débiles que existen para mejorar el servicio que brindan al afectado.

Tabla 8

*Distribución de la frecuencia de la planificación del CEM Lima*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Válido
Válido	A VECES	1	3,3	3,3	3,3
	CASI SIEMPRE	20	66,67	66,67	70,0
	SIEMPRE	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

S.P.S.S. V.26



*Figura 3 Niveles de la planificación del CEM Lima.*

Interpretación: En la tabla 8 y gráfica 3, se aprecia que de los 30 colaboradores, el 66.67% considera que “casi siempre” se da una buena planificación, mientras que el 30 % evidencia que “siempre” existe una buena planificación y solo el 3.33% considera que “a veces” existe una buena planificación, lo que demuestra que el CEM Lima está desarrollando buenas acciones y estrategias para cumplir con sus objetivos.

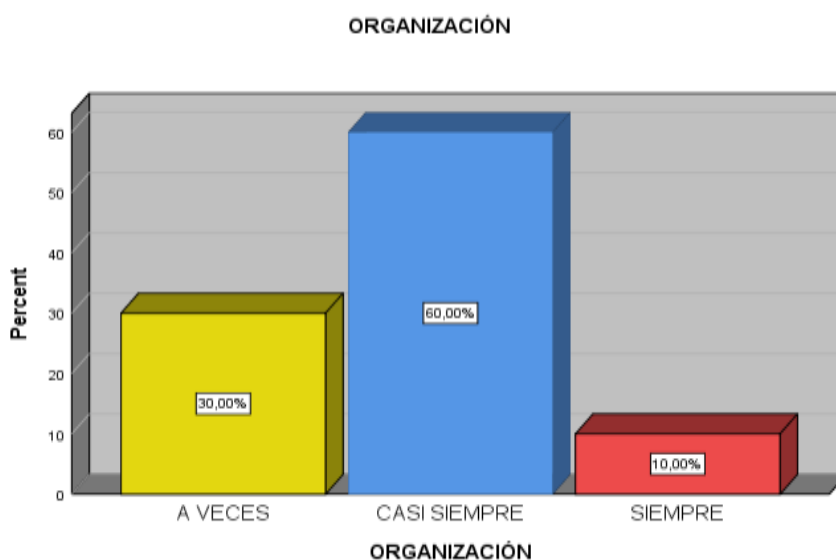


Tabla 9

*Distribución de la frecuencia de la organización del CEM Lima*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Válido
Válido	A VECES	9	30,0	30,0	30,0
	CASI SIEMPRE	18	60,0	60,0	90,0
	SIEMPRE	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

S.P.S.S. V.26



*Figura 4 Niveles de la organización del CEM Lima.*

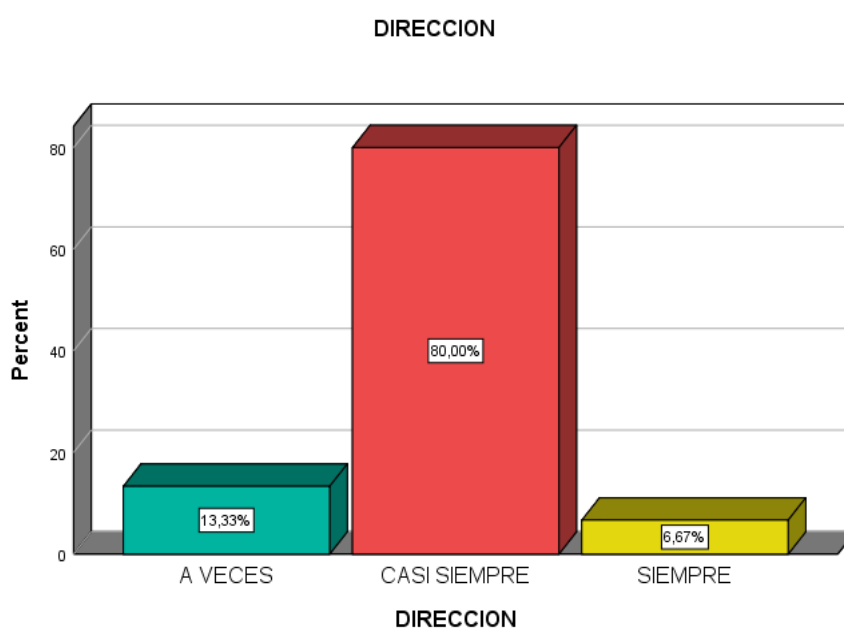
Interpretación: En la tabla 9 y gráfica 4, se aprecia que de los 30 colaboradores, el 60% considera que “casi siempre” se da una buena organización, mientras que el 30 % evidencia que “a veces” existe una buena organización y solo el 10% considera que “siempre” existe una buena organización, lo que demuestra que el CEM Lima presenta algunas falencias en cuanto a su ordenamiento, disposición y estructura que impiden que exista una buena organización dirigidos hacia el fin de la institución.

Tabla 10

*Distribución de la frecuencia de la dirección del CEM Lima*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Válido
Válido	A VECES	4	13,3	13,3	13,3
	CASI SIEMPRE	24	80,0	80,0	93,3
	SIEMPRE	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

S.P.S.S. V.26



*Figura 5 Niveles de la dirección del CEM Lima.*

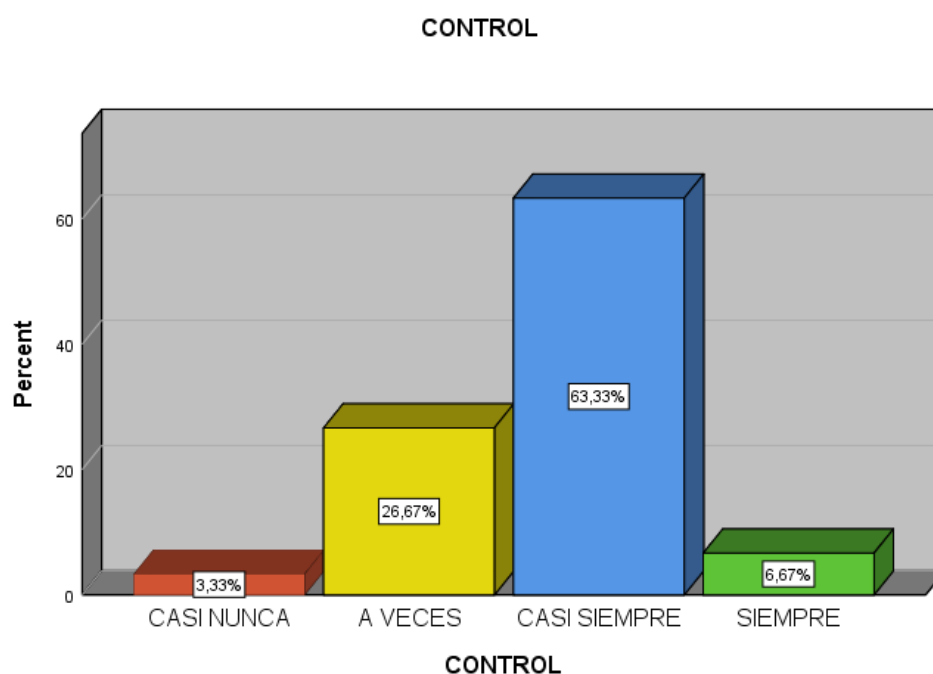
Interpretación: En la tabla 10 y gráfica 5, se aprecia que de los 30 colaboradores, el 80% considera que “casi siempre” se da una buena dirección, mientras que el 13.3 % evidencia que “a veces” existe una buena dirección y solo el 6.7% considera que “siempre” existe una buena dirección, lo que demuestra que las decisiones, los planes, la supervisión y otros factores se están orientando al cumplimiento de los objetivos establecidos por el CEM Lima.

Tabla 11

*Distribución de la frecuencia del control del CEM Lima*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Válido
Válido	CASI NUNCA	1	3,33	3,33	3,3
	A VECES	8	26,67	26,67	30,0
	CASI SIEMPRE	19	63,33	63,33	93,3
	SIEMPRE	2	6,67	6,67	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

S.P.S.S. V.26



*Figura 6 Niveles de control del CEM Lima.*

Interpretación: En la tabla 11 y gráfica 6, se aprecia que, de los 30 colaboradores, el 63,33% considera que “casi siempre” se da una buena dirección, mientras que el 26.67 % evidencia que “a veces” existe una buena dirección y solo el 6.67% considera que “siempre” existe una buena dirección y solo el 3,33% manifiesta que “casi nunca” existe dirección, lo que demuestra que las decisiones, los planes, la supervisión y otros factores se están orientando al cumplimiento de los objetivos establecidos por el CEM Lima.

## ANÁLISIS INFERENCIAL

Tabla 12.

*Resultado de la prueba de normalidad de la (ga) y la (cs) del CEM Lima*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	,454	30	,000	,786	30	,000
CALIDAD DE SERVICIO	,332	30	,000	,766	30	,000

a. Correlación de Significación de Lilliefors

H0: La distribución de los datos de la muestra es normal

H1: La distribución de los datos de la muestra no es normal

Sig.  $p < 0.05$  se rechaza el H0 y se acepta la H1

Sig.  $p > 0.05$  se rechaza la H1 y se acepta la H0

Interpretación: En la tabla 12, los resultados demuestran que existe estadístico diferente para cada variable, para ello se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk debido a que nuestra muestra estuvo conformada por 30 elementos. La distribución de los datos no es normal, por tanto, es no paramétrica a lo cual nos indica que se debe utilizar el Rho de Spearman, presentando un  $p < 0.05$  afirmando que la gestión administrativa está relacionada significativamente con la calidad de servicio. En este caso aceptamos la hipótesis alterna.

Tabla 13.

*Interpretación del nivel de correlación de Spearman*

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a 0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a 0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a 0,69	Correlación moderada
-0,2 a 0,39	Correlación baja
-0,01 a 0,19	Correlación muy baja
0	0
0,01 a 0,19	Positiva muy baja
0,2 a 0,39	Positiva baja
0,4 a 0,69	Positiva moderada
0,7 a 0,89	Positiva alta
0,9 a 0,99	Positiva muy alta

Fuente: Según Hernández Sampieri & Fernández (1998)

**PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL**

H0: No existe relación significativa entre la (ga) y la (cs) del CEM Lima

H1: Existe relación significativa entre la (ga) y la (cs) del CEM Lima

Tabla 14.

*Correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del CEM Lima.*

			GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CALIDAD DE SERVICIO
Rho Spearman	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coeficiente de Correlación	1,000	,476*
		Sig. (Bilateral)	.	,010
	N	30	30	
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de Correlación	,476*	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	30	30

\*. La Correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 14, se muestra que el p valor es  $0.010 < 0.05$ . De tal manera que se acepta la hipótesis alterna, en este caso existe relación entre la

gestión administrativa y la calidad de servicio. El coeficiente de correlación de Rho de Spearman ( $r = 0.476$ ), representando una correlación positiva moderada.

### PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 1.

H0: No existe relación significativa entre la planificación y la (CS) del CEM Lima

H1: Existe relación significativa entre la planificación y la (CS) del CEM Lima.

Tabla 15.

*Correlación entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicio.*

			PLANIFICACION	CALIDAD DE SERVICIO
Rho Spearman	PLANIFICACION	Coeficiente de Correlación	1,000	,415*
		Sig. (bilateral)	.	,032
		N	30	30
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de Correlación	,415*	1,000
		Sig. (bilateral)	,032	.
		N	30	30

\*. La Correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 15, se muestra que el p valor es 0.03 <0.05. De tal manera que se acepta la hipótesis alterna, en este caso existe relación entre la planificación y la calidad de servicio. El coeficiente de correlación del Rho de Spearman ( $r = 0,415^{**}$ ), representando una correlación positiva baja.

## PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 2.

H0: No existe relación significativa entre la organización y la (CS) del CEM Lima

H1: Existe relación significativa entre la organización y la (CS) del CEM Lima.

Tabla 16.

*Correlación entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio.*

			ORGANIZACIÓN	CALIDAD DE SERVICIO
Rho Spearman	ORGANIZACIÓN	Coeficiente de Correlación	1,000	,522*
		Sig. (bilateral)	.	,016
		N	30	30
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de Correlación	,522*	1,000
		Sig. (bilateral)	,016	.
		N	30	30

\*. La Correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 16, se muestra que el p valor es  $0.016 < 0.05$ . De tal manera que se acepta la hipótesis alterna, en este caso existe relación entre la organización y la calidad de servicio. El coeficiente de correlación del Rho de Spearman ( $r = 0,522^{**}$ ), representando una correlación positiva moderada.

### PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 3.

H0: No existe relación significativa entre la dirección y la (CS) del CEM Lima

H1: Existe relación significativa entre la dirección y la (CS) del CEM Lima.

Tabla 17.

*Correlación entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio.*

			DIRECCION	CALIDAD DE SERVICIO
Rho Spearman	DIRECCION	Coeficiente de Correlación	1,000	,546**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	30	30
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de Correlación	,546**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	30	30

\*\* . La Correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 17, se muestra que el p valor es  $0.003 < 0.05$ . De tal manera que se acepta la hipótesis alterna, en este caso existe relación entre la dirección y la calidad de servicio. El coeficiente de correlación del Rho de Spearman ( $r = 0,546^{**}$ ), representando una correlación positiva moderada.



#### PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 4.

H0: No existe relación significativa entre el control y la (CS) del CEM Lima

H1: Existe relación significativa entre el control y la (CS) del CEM Lima.

Tabla 18.

*Correlación entre el control de la gestión administrativa y la calidad de servicio.*

			CONTROL	CALIDAD DE SERVICIO
Rho Spearman	CONTROL	Coeficiente de Correlación	1,000	,538**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de Correlación	,538**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

\*\* . La Correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 18, se muestra que el p valor es  $0.001 < 0.05$ . De tal manera que se acepta la hipótesis alterna, en este caso existe relación entre la dirección y la calidad de servicio. El coeficiente de correlación del Rho de Spearman ( $r = 0,538^{**}$ ), representando una correlación positiva moderada.

## V. DISCUSIÓN

El objetivo general se tuvo determinar la relación entre gestión administrativa y la calidad de servicio del CEM Lima ,2020. Los resultados obtenidos en la Tabla 14 se evidencia un nivel de coeficiente de correlación de Rho Spearman es ( $r=0.476$ ), de acuerdo a los resultados se determina una relación positiva moderada entre gestión administrativa y calidad de servicio , datos que al ser comparados con Zarate (2019), en su tesis “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco-Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019” quien concluyo que tiene un coeficiente de correlación de ( $r =0,455$ ); demostrando que gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio. Con estos resultados la gestión administrativa si contribuye de una manera positiva con la calidad de servicio. Además, Hidalgo (2015) diseñar un modelo de gestión que permita mejorar la calidad en la atención es favorable porque permite mejorar los procesos administrativos aplicados a corto plazo sin descuidar los de mediano plazo también incluir los procesos operativos direccionados a mejorar la calidad.

Sobre el primer objetivo específico de la investigación fue describir la relación entre la planificación y la calidad del servicio en el Centro Emergencia Mujer de Lima, 2020. Los resultados obtenidos en la Tabla 15 se evidencia un nivel de coeficiente de correlación de Rho Spearman es ( $r=0,415$ ) de acuerdo a los resultados se determina una relación positiva moderada entre la planificación y la calidad de servicio, datos que al ser comparados con Tinco (2018), en su tesis titulada “*Percepción de la atención y la calidad del servicio del CASE Ayacucho 2018*”, quien indica que tienen una afinidad significativa entre las dos variables y en función a los resultados se pudo determinar que ante una excelente atención se va a presentar una buena calidad en el servicio. De acuerdo a los resultados obtenidos se afirma que existe una entre la planificación y la calidad de servicio, Sin embargo, se discrepa según la Tabla 8, donde un 66.7% manifiestan que “casi siempre” existe una buena planificación, lo cual es importante para establecer un nivel de calidad de servicio adecuado. Además, Robbins, S. & Coulter, M. (2015) quienes manifiestan que la planificación tiene 2 propósitos fundamentales: reducir

los riesgos y aumentar el nivel de la calidad del servicio en este caso a través de efectuar un trabajo coordinado y organizado, es importante mencionar que este proceso es el primero y más importante dentro de la organización ya que efectuamos el diagnóstico general para definir las pautas de cómo llegar al objetivo esperado. Así mismo, Valdés (2016) donde nos refiere que debemos analizar la situación real, identificando nuestras necesidades y proyectarnos a cumplir con nuestras aspiraciones.

Sobre el segundo objetivo específico de la investigación fue conocer la relación entre la organización y la calidad del servicio en el Centro Emergencia Mujer de Lima, 2020. Los resultados obtenidos en la Tabla 16 se evidencia un nivel de coeficiente de correlación de Rho Spearman ( $r= 0,522$ ) de acuerdo a los resultados se determina una relación positiva moderada entre la organización y la calidad de servicio, datos que fueron comparados con Gómez (2018) quien indica que tiene una correlación positiva media entre las dos variables, con un 79.5 % de modera calidad en la entidad donde se desarrolló la encuesta. De acuerdo a los resultados obtenidos se afirma que existe relación entre la organización y la calidad de servicio, lo cual se puede confirmar con el nivel de correlación en la Tabla 9, donde un 60% manifiestan que “casi siempre” existe una buena organización, lo cual es importante para establecer un nivel de calidad de servicio adecuado. Por otra parte, Robbins, S. & Coulter, M. (2005) manifiestan que la organización establece las funciones designadas al personal, se definen las reglas, cargos y comportamiento para que las ejecuten en los plazos establecidos sin dejar de lado brindar un grato ambiente laboral.

Sobre el tercer objetivo específico de la investigación fue establecer la relación entre la dirección y la calidad del servicio en el Centro Emergencia Mujer de Lima, 2020. Los resultados obtenidos en la Tabla 17 se evidencia un nivel de coeficiente de correlación de Rho Spearman ( $r= 0,546$ ) de acuerdo a los resultados se determina una relación positiva moderada entre la dirección y la calidad de servicio, datos que fueron comparados con Ocampos y Valencia (2017), quien indica que tienen una relación significativa entre las dos variables. De acuerdo a los resultados obtenidos se establece la relación entre la dirección y la calidad de

servicio, el cual es corroborado con el nivel de correlación en la Tabla 10, donde un 80% manifiestan que “casi siempre” la dirección es buena para obtener una calidad de servicio y es lo que se está dando actualmente en el CEM Lima. Por otra parte, Casanova y Torrealva (2015) manifiestan que la dirección y supervisión son elementos importantes para el desarrollo profesional y laboral de los empleados ya que con un buen manejo y supervisión de las funciones se lograrán los objetivos.

Sobre el último objetivo específico tenemos establecer la relación entre el control y la calidad de servicio en el Centro de Emergencia Mujer de Lima. Los resultados obtenidos en la Tabla 18 se evidencia un nivel de coeficiente de correlación de Rho Spearman ( $r= 0,538$ ) de acuerdo a los resultados se determina una relación positiva moderada entre el control y la calidad de servicio, datos que fueron comparados con Zarate (2019) en su investigación estableció la afinidad entre la gestión y la calidad de servicio, tuvo un nivel de confiabilidad muy buena con un alfa de Cronbach de 0,913, con un rho de Spearman de 0,455” demostrando una correlación positiva moderada y un  $p=0,00$  aceptando la hipótesis alterna en la cual se concluye que existe una relación significativa entre las variables. Chiavenato (2013) refiere que el control es el proceso de inspección, donde nos permitirá analizar la situación de cada actividad para saber si se cumple con lo establecido y de no ser así tomar las medidas correctivas pertinentes. Al subsanar los inconvenientes que se presenten nos permitirá cumplir con mayor tranquilidad los objetivos definidos.

## VI. CONCLUSIONES

En función con los objetivos establecidos según el estudio de investigación y los resultados obtenidos se ha determinado lo siguiente:

**Primera.** Según los resultados del análisis del objetivo general, determinar la relación entre gestión administrativa y la calidad de servicio del CEM Lima 2020. Los resultados obtenidos por medio del Rho Spearman ( $r=0,449$ ) y sig.  $=0,013$  se determinó una correlación positiva moderada entre las dos variables. En consecuencia, se determina que existe relación directa y que los resultados demuestran que al aplicarse una buena gestión administrativa donde los planes, programas, funciones, recursos estén bien definidos, contar con el personal capacitado ya que el servicio que brinda el CEM es de gran importancia porque está orientado a dar el apoyo a todas aquellas personas víctimas de violencia siendo en este caso imprescindible ofrecer un servicio de calidad.

**Segunda.** Con respecto al primer objetivo específico, describir la relación que existe entre la planificación y la calidad de servicio del CEM Lima 2020. Los resultados obtenidos por medio del Rho Spearman ( $r=0,362$ ) y sig.  $=0,049$  se determinó una correlación positiva baja. En consecuencia, se determina que existe una relación directa y los resultados demuestran que al aplicarse un buen diseño del proceso, definición de objetivos claros así como las políticas y estrategias, estas nos ayudaran a cumplir con las metas de la institución

**Tercera.** Con respecto al segundo objetivo específico, conocer la relación que existe entre la organización y la calidad de servicio del CEM Lima 2020. Los resultados obtenidos por medio del Rho Spearman ( $r=0,421$ ) y sig.  $=0,020$  se determinó una correlación positiva moderada. En consecuencia, se determina que se puede afirmar que existe relación directa entre la organización y la calidad de servicio, los resultados muestran que al establecer y mantener el orden de todos los recursos (financieros, operativos y humanos) del CEM Lima, aunque sabemos que no es fácil ya que muchas veces no da la facilidad con la rapidez con la que se necesita al momento de solicitar los recursos para la institución pero se hace el esfuerzo para mejores la condiciones a fin de lograr objetivo establecido.

**Cuarta.** Con respecto al tercer objetivo específico, establecer la relación que existe entre la dirección y la calidad de servicio del CEM Lima 2020. Los resultados obtenidos por medio del Rho Spearman ( $r=0,525$ ) y sig. =0,003 se determinó una correlación positiva moderada. En consecuencia, se determina que si se establece la existencia de la relación directa entre la dirección y la calidad de servicio. Los resultados nos dan a conocer que es importante mantener adecuada delegación de autoridad que ejecute los planes con una buena orientación y motivación al personal creando un adecuado ambiente de trabajo que des de la facilidad para cumplir con sus funciones y brindar un buen servicio.

**Quinta.** Sobre el cuarto objetivo específico, establecer la relación que existe entre el control y calidad de servicio del CEM Lima 2020. El resultado que se obtuvo a través del Rho Spearman ( $r=0,538$ ) y sig. = 0,001 se determinó una correlación positiva moderada. En consecuencia, se establece que existe una relación entre el control y la calidad de servicio. Los resultados nos demuestran que establecer una inspección dentro de la organización en cada etapa del proceso es necesaria porque te permite tomar las medidas correctivas, cambios necesarios que nos lleven a brindar un servicio con calidad.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Se sugiere a los representantes de la Unidad de Atención Territorial del Programa Nacional AURORA encargado de los CEM y los responsables de la toma de decisiones reforzar las funciones administrativas, con capacitaciones y charlas en relación a los servicios a los usuarios de manera eficiente y eficaz.

**Segunda:** Se sugiere al personal del CEM Lima relacionarse y preparar un Manual de Gestión Administrativa con el fin de optimizar la calidad de servicios y atención a los usuarios.

**Tercera:** Se sugiere promover todas las actividades que efectúan para que gran parte de la población tenga conocimiento de la atención que brinda el CEM Lima, dando a conocer que es un lugar de apoyo legal y psicológico a las usuarias víctimas de violencia.

**Cuarta:** Se propone al personal del CEM Lima hacerse responsable de continuar proporcionando ambientes confidenciales, como un espacio seguro donde las usuarias tengan la seguridad de ser atendidas con profesionalismo en la solución de sus problemas.

**Quinta:** Se sugiere mantener las evaluaciones y supervisión de los resultados del personal y analizar si se cumplió con lo esperado, verificar el nivel de calidad de servicio que se brinda por los especialistas a los usuarios.

## REFERENCIAS

- Aguirre, M. (2017). *Plataforma de gestión para aplicaciones IIOT con requisitos de calidad de servicio*. (Tesis doctorado, Universidad del País Vasco).  
<https://addi.ehu.es/handle/10810/31124>
- Araluce, M. (2016). *Gestión del servicio de dietas en el hospital. ¿Servicio propio o subcontratado?*, (Tesis doctorado, Universidad de Navarra).  
<https://bit.ly/3nZWd4O>
- Arellano, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Revista Dominio de las Ciencias*. (3), 72-83. Recuperado de <http://bit.ly/2LFAgep>
- Arcia, C. (2019). *“Calidad del Servicio en las Entidades Bancarias del Estado Sucre, año 2018”*. (Tesis de maestría, Universidad de Oriente).
- Ary, D; Cheser, L. y Razavich, A. (2010) *Introduction to pedagogic technique*. Ed. América.
- Armstrong, M. (2011) *Gerencia de Recursos Humanos*”. (2°.ed.). Legis.
- Casanova, C., & Torrealva, M. (2015). *Factores de la gestión administrativa y la motivación de logro en los trabajadores de un Instituto Superior*. (Tesis de Maestría, Universidad de la Costa).  
<https://bitstream/handle/20.500.12692/14850/>
- Campos, S. & Loza, P. (2011). *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa*. (Tesis de pregrado, Universidad Técnica del Norte).  
<https://bit.ly/3qBo8K5>
- Cancela, R. *Metodología de la Investigación Educativa: Investigación ex post facto*. Universidad Autónoma de Madrid. 2010, p. 8. <http://bit.ly/3o0DINI>
- Chiavenato, I (2013). *Administración de Recursos Humanos*. (5° Ed). McGraw-Hill.
- Contreras, E; Fraile, A; Suarez, A. (2019) *Analysis of the quality of academy – administrative services in a Colombia university. Lasallista de investigation*. 16(1). Pag. 47-60.  
<https://doi.org/10.22507/rli.v16n1a9>
- Dulanto, Kelly (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018*. (Tesis pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión).



- García, C. (2016). *Calidad del servicio y la atención del servicio al usuario en la biblioteca comunal de Temuco*. (Tesis pregrado, Universidad de Lleida).
- González, S; Viteri, D; Izquierdo, A. y Verdezoto, G. (2020). *Administrative management model for the business development of Hotel Barros in Quevedo city*. *Universidad y Sociedad* [online]. 12(4), pp.32-37. Epub 02-Ago-2020. ISSN 2218-3620.
- Gómez, S. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos*. (Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo). <http://bit.ly/2XTkSxp>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018) *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. (6ta ed.). McGraw-Hill.
- Hernández, R. (2014) *Metodología de la investigación*. (6ta ed.). McGraw-Hill
- Hidalgo, J. (2015). *Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del Gand Canton Babahoyo*. (Tesis pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes). <https://bit.ly/2Nc3QZ4>
- Hoffman, D. y Bateson, J. (2012), *“Marketing de Servicios y Estrategias”*, (4°ed). Artgraph.
- Instituto de Investigación el Pacífico (2005) *Gestión administrativa en las instituciones*. (1°ed). Pearson.
- Kotler, P. (1996). *Service quality and consumer satisfaction*. *Revista Brasileira de Marketing*. 10(2), 146-162.
- Lovelock, R. (2009). *Classifying Services to Gain Strategic Marketing Insights*. *Journal of Marketing*. 4(7), 9-20.
- Lovelock, C. (2009). *Marketing de services*. (6ta ed.). Prentice Hall.  
<https://bit.ly/38ZEJRH>
- Méndez, C. (2015). *Metodología: guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas* (5ta ed.). FUSM.
- Monzón, C. & Yaipén, K. (2016). *“Propuesta de un modelo de éxito de gestión de calidad para las medianas empresas del sector textil confecciones en Lima basado en la consolidación de buenas prácticas de ingeniería industrial y el enfoque de gestión por procesos en base a los lineamientos del modelo EFQM y del Six Sigma”*. (Tesis pregrado, Universidad de Ciencias Aplicadas)

<http://bit.ly/2Kt29FE>

Ñaupas, H. Mejía, E. Novoa, E. y Villagómez, A. (2014) *Metodología de la investigación cuantitativa*. (4ta ed.). Bogotá.

Ocampos, L. & Valencia, S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Essalud - Tumbes, 2016*". (Tesis pregrado, Universidad Nacional de Tumbes).

<http://bit.ly/3ir0DAC>

Olvera, LL. & Scherer, A. (2009) *El cliente y la calidad en el servicio*. (1° ed.). Trillas Sa De Cv.

Pacheco, R; Robles, C. y Ospino, A. (2018) *Analysis of the Administrative Management in the Educational Institutions of the Basic and Middle Levels in the Rural Areas of Santa Marta, Colombia*. *Inf. tecnol.* [Online]. 2018, 29(5)

Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1988). *Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality*. *Journal of Marketing*. 52(2), 35-48.

Parasuraman, A. (1997) *Reflections on gaining competitive advantage through customer value*. *Journal of the academy of marketing science*. 25 (2), 154-161.

Pérez, V. (2010). *Calidad Total en la Atención Al Cliente*. (1°ed.).Ideas propias Editorial S.L.

Pedraza, N; Bernal, I. y Lavin J. (2015) *Quality of service: Case UMF*. *Conscience y Tecnología* (49) 39-45. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=944/94438997005>

Peña, J. y Almaguer, A. (2019). *Administrative management model and financial for Polytechnic Institutes Industrial*. *Luz* 18(4) 23-33 Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=5891/589162002004>

Pizzo, M. (2013). *Importance quality customer Service for the performance companies* <https://bit.ly/3quFEj0>

Programa Nacional contra la violencia familiar y Sexual. (2019). *Informe sobre los Centros de Emergencia Mujer a nivel nacional*. <https://www.pncvfs.gob.pe>

Quichca, G. (2012). *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del*

*Instituto superior particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú.* (Tesis de maestría, Universidad Nacional San Marcos).

<https://bit.ly/35RvC3J>

Robbins, S & Coulter, M (2005). *Administración general*. (1° ed.). Mc Graw-Hill.

Ruiz, A; Ayala, J; Alomoto, N. y Acero, J. (2015). *Literature review of quality management: The case of journals published in Latin America and Spain* *Estud.gerencial*31 (136), pp.319

334. <http://dx.doi.org/10.1016/j.estger.2015.01.004>.

Silva (2018). *Un enfoque para estimar la calidad de servicios en composición de servicios web*. (Tesis pregrado, Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos)

<https://www.ridaa.unicen.edu.ar/xmlui/handle/123456789/648>

Souzo, B., Carvalho, C. y Antunes, E. (2017). *Violence against Brazilian women in public and mediatic spheres*. *Revista Científica de Edu comunicación*. 55(26). Recuperado de:| ISSN: 1134-3478; e-ISSN: 1988-3293

Sueiro, G. (2006) *¿Qué es la confiabilidad?* *Revista Gestión y Tendencias*.

<http://www.industriabebible.com>

Tamayo, M. (2004). *Proceso de la Investigación Científica. Fundamentos de investigación*. México: Limusa-Noriega

Tinco, Y. (2018). *Percepción de la atención y la calidad del servicio del CASE Ayacucho 2018*. (Tesis Pregrado, Universidad César Vallejo).

<https://bit.ly/3iqZjh8>

Tubay, M. (2016). *Management administrative and its incidence in the profitability and quality of the services to the users of an institution educational*. *Revista Ciencia* 1(4). Pág. 36-41

Valdés, D. (2016). *Impact of management techniques on the improvement of administrative decisions*. *Retos* 6(12). Pag. 199-213. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=5045/504551172005>

Zarate, G. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019*. (Tesis pregrado, Universidad Nacional José María Arguedas).

<http://bit.ly/3sCJw3o>

Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, J. (2003) *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.

## ANEXO Nº 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

### ANEXOS

Variable de Estudio	Definición Conceptual	Definición Operativa	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Gestión Administrativa	Según Chiavenato (2013). Definió como un proceso muy importante y primordial en toda institución que consiste en la administración de cada uno de las actividades o funciones ejecutada por los colaboradores.	La variable Gestión administrativa, en base a sus dimensiones, cuyos indicadores son 24 ítems que serán analizadas mediante una encuesta a los trabajadores del CEM Lima, considerando las siguientes dimensiones Planificación, Organización, Dirección y Control. Serán medidas en el SPSS	Planificación	Misión y Visión	1,2,3	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
				Objetivos definidos	4,5,6	
				Jerarquía de planes		
				Recursos disponibles		
			Organización	Estructura orgánica	7,8,9	
				Procesos administrativos	10,11,12	
				Diseño organizacional		
			Dirección	Liderazgo	13,14,15	
				Delegación de autoridad	16,17,18	
				Toma de decisiones		
	Medidas correctivas					
	Monitoreo	19,20,21				
Control	Evaluación	22,23,24				

Fuente: Robbins, S. & Coulter, M. (2005)

**ANEXO Nº 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO**

Variable de Estudio	Definición Conceptual	Definición Operativa	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Calidad del Servicio	Pizzo (2013), mencionó: La calidad de servicio es un habito que desarrolla y practica una organización considerando las necesidades de los clientes siendo este servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado.	La variable Calidad del Servicio, en base a sus dimensiones, cuyos indicadores son 18 ítems que serán analizadas mediante una encuesta a los trabajadores del CEM Lima, considerando las siguientes dimensiones Tangibles, Confiabilidad, Seguridad del servicio. Serán medidas en el SPSS.	Tangibles	Infraestructura	1,2,3	1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo
				Mobiliario y equipos	4,5,6	
				Materiales de comunicación		
			Fiabilidad	Ejecución del servicio	7,8,9	
				Confiabilidad	10,11,12	
				Servicio prometido		
Seguridad	Credibilidad	13,14,15				
	Confianza	16,17,18				
	Profesionalismo					

Fuente: Modelo SERVQUAL

## ANEXO Nº 3 CUESTIONARIOS

### CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN EL CENTRO DE EMERGENCIA MUJER LIMA, 2020

\*Obligatorio

#### GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La escala de valoración de las preguntas 1 a la 20, es de la siguiente manera:

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

1. ¿Usted sabe cuál es la misión de la Institución? \*

Nunca      1      2      3      4      5      Siempre  
              

2. ¿Usted se considera identificado con la visión de la Institución? \*

Nunca      1      2      3      4      5      Siempre  
              

3. ¿Considera usted que los objetivos planteados por el CEM Lima son adecuados para su desarrollo profesional? \*

Nunca      1      2      3      4      5      Siempre  
              

4. ¿Los objetivos que tiene el CEM Lima corresponden a las necesidades de la Institución? \*

Nunca      1      2      3      4      5      Siempre  
              

5. ¿La programación de los planes del CEM Lima, es acorde a la necesidad del afectado? \*

Nunca      1      2      3      4      5      Siempre  
              

6. ¿El CEM Lima cuenta con los recursos necesarios para el cumplimiento de los planes? \*

Nunca      1      2      3      4      5      Siempre  
              

7. ¿Considera usted que la estructura orgánica facilita la comunicación interna en el CEM Lima? \*

Nunca      1      2      3      4      5      Siempre  
              

8. ¿La organización y distribución de cargos responde a una política de mentoría? \*

Nunca      1      2      3      4      5      Siempre  
              

9. ¿Los procesos administrativos del CEM Lima son claros? \*

Nunca      1      2      3      4      5      Siempre

10. ¿Usted tiene claro los procesos administrativos que desarrolla el CEM Lima? \*

1 2 3 4 5  
Nunca      Siempre

11. ¿Considera usted que el CEM Lima divide las funciones de manera adecuada de acuerdo a la profesión? \*

1 2 3 4 5  
Nunca      Siempre

12. ¿Las unidades orgánicas del CEM Lima tienen una estructura ordenada y sinérgica? \*

1 2 3 4 5  
Nunca      Siempre

13. ¿Considera usted que en el CEM Lima el liderazgo influye en los colaboradores para el logro de los objetivos? \*

1 2 3 4 5  
Nunca      Siempre

14. ¿Tu líder crea un ambiente de trabajo propio? \*

1 2 3 4 5  
Nunca      Siempre

15. ¿Considera usted que la delegación de autoridad es clara y bien definida? \*

1 2 3 4 5  
Nunca      Siempre

16. ¿La distribución de las funciones que se realiza en el CEM Lima cumple con los objetivos trazados? \*

1 2 3 4 5  
Nunca      Siempre

17. ¿Considera que la dirección del CEM Lima toma decisiones adecuadas? \*

1 2 3 4 5  
Nunca      Siempre

18. ¿En el CEM Lima la toma de decisiones se refleja con la satisfacción del usuario? \*

1 2 3 4 5  
Nunca      Siempre

19. En el CEM Lima se ejerce una forma de control en cada área de trabajo según sus procedimientos? \*

1 2 3 4 5  
Nunca      Siempre

20. En el CEM se toman medidas correctivas ante una situación crítica? \*

1 2 3 4 5  
Nunca      Siempre

21. ¿Considera usted que el CEM Lima es transparente en el monitoreo del personal? \*

1 2 3 4 5  
Nunca      Siempre



22. Las actividades que se realizan en el CEM Lima, son monitoreadas periódicamente \*

1 2 3 4 5  
Nunca      Siempre

23. En el CEM Lima se realizan evaluaciones para medir el desempeño del especialista \*

1 2 3 4 5  
Nunca      Siempre

24. En el CEM Lima se realiza la evaluación integral de los procesos y recursos \*

1 2 3 4 5  
Nunca      Siempre

#### CALIDAD DE SERVICIO

Le escoge de valoración de las preguntas 1 a la 18, es de la siguiente manera:

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo

1. ¿EL CEM Lima cuenta con los ambientes modernos y adecuados? \*

1 2 3 4 5  
Muy desacuerdo      Muy de acuerdo

2. ¿Las instalaciones del CEM Lima cumplen con el aforo establecido? \*

1 2 3 4 5  
Muy desacuerdo      Muy de acuerdo

3. ¿El CEM Lima cuenta con mobiliarios de acuerdo a lo que requieren los usuarios? \*

1 2 3 4 5  
Muy desacuerdo      Muy de acuerdo

4. ¿El personal del CEM cuenta con recursos tecnológicos necesarios para el desarrollo de su trabajo? \*

1 2 3 4 5  
Muy desacuerdo      Muy de acuerdo

5. ¿El CEM Lima cuenta con equipos (informática y comunicación) en buen estado? \*

1 2 3 4 5  
Muy desacuerdo      Muy de acuerdo

6. ¿El CEM Lima cuenta con información publicitaria (dípticos) clara y precisa de los servicios que brinda? \*

1 2 3 4 5  
Muy desacuerdo      Muy de acuerdo

7. ¿EL CEM Lima cumple con la atención de los reclamos en el tiempo prometido? \*

1 2 3 4 5  
Muy desacuerdo      Muy de acuerdo

8. ¿En el CEM Lima, la atención por parte del especialista se desarrolla con rapidez? \*

	1	2	3	4	5	
Muy desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo

9. ¿El CEM Lima genera confianza a los afectados? \*

	1	2	3	4	5	
Muy desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo

10. ¿El personal del CEM Lima proporciona un servicio fiable adecuado a sus necesidades? \*

	1	2	3	4	5	
Muy desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo

11. ¿El CEM Lima cumple lo que prometió al afectado? \*

	1	2	3	4	5	
Muy desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo

12. ¿Los usuarios se sienten seguros con la información brindada por los empleados del CEM Lima? \*

	1	2	3	4	5	
Muy desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo

13. ¿Cree usted que el CEM Lima cuenta con los profesionales adecuados de acuerdo a las necesidades de los ciudadanos? \*

	1	2	3	4	5	
Muy desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo

14. ¿Los colaboradores del CEM Lima muestran un sincero interés en solucionar los problemas del afectado? \*

	1	2	3	4	5	
Muy desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo

15. ¿El CEM Lima cuenta con colaboradores que transmiten confianza a los afectados? \*

	1	2	3	4	5	
Muy desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo

16. ¿El personal del CEM Lima demuestra compromiso y competencia en el desarrollo de su trabajo? \*

	1	2	3	4	5	
Muy desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo

17. ¿EL CEM Lima cuenta con profesionales con vocación de servicio? \*

	1	2	3	4	5	
Muy desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo

18. ¿La política del CEM Lima es atender a los clientes eficientemente? \*

	1	2	3	4	5	
Muy desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo

## ANEXO Nº 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellido y nombres del informante: Mg. ORFANTEL RAMÓN EDGAR FRANCISCO
- 1.2. Cargo e institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
- 1.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- 1.5. Autor del instrumento: NILTON CESAR DIAZ PAREDES

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					88
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					88
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.					88
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					88
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					88
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					88
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					88
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						88

#### ITEMS DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

---

---

**IV. PROMEDIO DE VALORACION:**

88

Ate, 31 de diciembre del 2020



-----  
EDGARD FRANCISCO CERVANTES RAMÓN  
DNI N° 06614765

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. CIPRIANES RAMÓN EDGARDO FRANCISCO \_\_\_\_\_
- 1.2. Cargo e institución donde labora: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO \_\_\_\_\_
- 1.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN \_\_\_\_\_
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Questionario \_\_\_\_\_
- 1.5. Autor del instrumento: NILTON CESAR DIAZ PAREDES \_\_\_\_\_

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 25 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					B6
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					B6
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					B6
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					B6
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.					B6
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					B6
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					B6
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					B6
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					B6
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					B6
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						B6

**ITEMS DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

---



---

**IV. PROMEDIO DE VALORACION:**

86

Ate, 31 de diciembre del 2020



EDGARD FRANCISCO CERVANTES RAMÓN  
DNI N° 06614765

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. ARAMBURU GONZ. CARLOS
- 1.2. Cargo e institución donde labora: UNIVERSIDAD CECILIA UGUALDE
- 1.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACIÓN
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Questionario
- 1.5. Autor del instrumento: NILTON CESAR DIAZ PAREDES

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					85
PERTINENCIA	Responde a las necesidades intemas y externas de la investigación					85
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					85
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85
INTENCIONALIDAD	Define las estrategias que responde al propósito de la investigación					85
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					85
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						85

**ITEMS DE LA VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

---

---

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

85

Ate, 31 de diciembre del 2020



-----  
CARLOS ABRAHAM ARAMBUR GENG  
DNI N° 44075484



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellido y nombre del informante: Mg. ARAMBURU GONZALEZ \_\_\_\_\_  
 1.2. Cargo e Institución donde labora: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO \_\_\_\_\_  
 1.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACIÓN \_\_\_\_\_  
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Questionario \_\_\_\_\_  
 1.5. Autor del instrumento: NILTON CESAR DIAZ PAREDES \_\_\_\_\_

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					87
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					87
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					87
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					87
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.					87
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					87
INTENCIONALIDAD	Define las estrategias que responde al propósito de la investigación					87
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					87
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					87
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretendía medir.					87
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						87

**ITEMS DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			

15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

---

---

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

87

Ate, 31 de diciembre del 2020



.....  
CARLOS ABRAHAM ARAMBURU GENG  
DNI N° 46461881

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

11. Apellidos y nombres del informante: Dr. J. NAVARRO TAPIA, WISER EDUX
12. Cargo e institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
13. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
14. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Questión
15. Autor del instrumento: NILTON CESAR DIAZ PAREDES

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					88
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					88
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					88
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					88
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					88
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					88
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretenda medir.					88
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						88

**ITEMS DE LA VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA**

ITEM	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

---



---

**IV. PROMEDIO DE EVALUACIÓN:**

88



Ate, 31 de diciembre del 2020

-----  
**JAVIER FELIX NAVARRO TAPIA**  
 DNI N°08814139

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellido y nombre del informante: Dr. RAFAEL TAPIA JAVIER PÉREZ
- 1.2. Cargo e institución donde labora: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
- 1.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Calificación
- 1.5. Autor del instrumento: NESTOR CESAR DIAZ PAREDES

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					89
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					89
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					89
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					89
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.					89
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					89
INTENCIONALIDAD	Define las estrategias que responde al propósito de la investigación					89
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					89
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					89
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					89
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						89

**ITEMS DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14				
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

---



---

IV. PROMEDIO REEVALUACION:

29

Ate, 31 de diciembre del 2020



\*\*\*\*\*  
JAVIER FELIX NAVARRO TAPIA  
DNE N°08804130

### ANEXO 5: BASE DE DATOS ENCUESTAS

VARIABLE	GESTION ADMINISTRATIVA																							
DIMENSIONES	PLANIFICACION						ORGANIZACION						DIRECCION						CONTROL					
INDICADORES	Misión y Visión		Objetivos definidas		Jerarquía de planes		Estructura orgánica		Procesos administrativos		Diseño organizacional		Liderazgo		Delegación de autoridad		Toma de decisiones		Medidas correctivas		Monitoreo		Evaluacion	
PREGUNTAS	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6	PREGUNTA 7	PREGUNTA 8	PREGUNTA 9	PREGUNTA 10	PREGUNTA 11	PREGUNTA 12	PREGUNTA 13	PREGUNTA 14	PREGUNTA 15	PREGUNTA 16	PREGUNTA 17	PREGUNTA 18	PREGUNTA 19	PREGUNTA 20	PREGUNTA 21	PREGUNTA 22	PREGUNTA 23	PREGUNTA 24
1	5	5	4	5	5	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	2	3	2	3
2	5	5	3	3	4	3	3	2	2	3	3	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4
4	1	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3
5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
7	5	5	4	4	3	2	3	5	5	5	5	3	4	3	5	3	3	5	4	4	5	4	4	4
8	4	5	2	3	4	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	4	3	4	3	2	2	3	3	3
9	5	4	4	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4
10	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4
11	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4
12	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2
13	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	3	4	3	3	3	4
14	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
15	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	2	3	3	4	2	2
16	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
17	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
18	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4

19	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2
20	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3
21	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2
22	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3
23	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3
24	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
26	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
27	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
28	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
29	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
30	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4



VARIABLE	CALIDAD DE SERVICIO																	
DIMENSIONES	TANGIBLES						FIABILIDAD						SEGURIDAD					
INDICADORES	Infraestructura		Mobiliario y equipo		Materiales de comunicación		Ejecución del servicio		Confiabilidad		Servicio prometido		Credibilidad		Confianza		Profesionalismo	
PREGUNTAS	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6	PREGUNTA 7	PREGUNTA 8	PREGUNTA 9	PREGUNTA 10	PREGUNTA 11	PREGUNTA 12	PREGUNTA 13	PREGUNTA 14	PREGUNTA 15	PREGUNTA 16	PREGUNTA 17	PREGUNTA 18
1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5
3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5
4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6	5	5	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5
7	2	2	2	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
8	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	5
9	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3
10	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
11	2	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
12	4	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5
16	4	2	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
17	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
18	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

19	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5
21	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
22	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5
23	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5
24	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
28	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
29	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4

## ANEXO 6: PANTALLAZOS SPSS V26

The screenshot shows the IBM SPSS Statistics Viewer interface. The left sidebar contains a tree view of the analysis steps. The main window displays the following sections:

**Cases Valid**

Cases	Valid	30	100.0
Excluded <sup>a</sup>		0	.0
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100.0</b>

<sup>a</sup> Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.928	42

**RELIABILITY**

```

/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009
VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020
VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024
/SCALE(*V1) ALL.
/MODEL=ALPHA.
    
```

**Reliability**

**Scale: V1**

**Case Processing Summary**

	N	%
Cases	30	100.0
Excluded <sup>a</sup>	0	.0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

IBM SPSS Statistics Processor is ready | Unicode ON | H: 504, W: 854 pt

The screenshot shows the IBM SPSS Statistics Data Editor interface. The main window displays a data grid with 22 rows and 17 columns. The columns are labeled VAR00001 through VAR00017, followed by a column labeled V. The data values are integers ranging from 1 to 5. The status bar at the bottom indicates 'Data View' and 'Unicode ON'.

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	V
1	5	5	4	5	5	5	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2	5	5	3	3	4	3	3	2	2	3	3	4	3	5	4	4	4	4
3	5	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5
4	1	3	4	5	4	4	5	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3
6	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4
7	5	5	4	4	3	2	2	2	1	5	1	5	3	4	3	4	3	5
8	4	5	2	3	4	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
9	5	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	3
10	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3
12	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3
14	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4
16	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3
17	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
20	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
21	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3

IBM SPSS Statistics Processor is ready | Unicode ON

Untitled1 (DataSet) - IBM SPSS Statistics Data Editor

File Edit View Data Transform Analyze Graphs Utilities Extensions Window Help

	Name	Type	Width	Decimals	Label	Values	Missing	Columns	Align	Measure	Role
25	VAR00025	Numeric	8	0		(1, NUNCA)	None	8	Right	Ordinal	Input
26	VAR00026	Numeric	8	0		(1, NUNCA)	None	8	Right	Ordinal	Input
27	VAR00027	Numeric	8	0		(1, NUNCA)	None	8	Right	Ordinal	Input
28	VAR00028	Numeric	8	0		(1, NUNCA)	None	8	Right	Ordinal	Input
29	VAR00029	Numeric	8	0		(1, NUNCA)	None	8	Right	Ordinal	Input
30	VAR00030	Numeric	8	0		(1, NUNCA)	None	8	Right	Ordinal	Input
31	VAR00031	Numeric	8	0		(1, NUNCA)	None	8	Right	Ordinal	Input
32	VAR00032	Numeric	8	0		(1, NUNCA)	None	8	Right	Ordinal	Input
33	VAR00033	Numeric	8	0		(1, NUNCA)	None	8	Right	Ordinal	Input
34	VAR00034	Numeric	8	0		(1, NUNCA)	None	8	Right	Ordinal	Input
35	VAR00035	Numeric	8	0		(1, NUNCA)	None	8	Right	Ordinal	Input
36	VAR00036	Numeric	8	0		(1, NUNCA)	None	8	Right	Ordinal	Input
37	VAR00037	Numeric	8	0		(1, NUNCA)	None	8	Right	Ordinal	Input
38	VAR00038	Numeric	8	0		(1, NUNCA)	None	8	Right	Ordinal	Input
39	VAR00039	Numeric	8	0		(1, NUNCA)	None	8	Right	Ordinal	Input
40	VAR00040	Numeric	8	0		(1, NUNCA)	None	8	Right	Ordinal	Input
41	VAR00041	Numeric	8	0		(1, NUNCA)	None	8	Right	Ordinal	Input
42	VAR00042	Numeric	8	0		(1, NUNCA)	None	8	Right	Ordinal	Input
43	V1	Numeric	8	0	GESTION ADM	(1, NUNCA)	None	10	Right	Scale	Input
44	V2	Numeric	8	0	CALIDAD DE S...	(1, NUNCA)	None	10	Right	Scale	Input
45	D1	Numeric	8	0	PLANIFICACION	(1, NUNCA)	None	10	Right	Scale	Input
46	D2	Numeric	8	0	ORGANIZACION	(1, NUNCA)	None	10	Right	Scale	Input
47	D3	Numeric	8	0	DIRECCION	(1, NUNCA)	None	10	Right	Scale	Input
48	D4	Numeric	8	0	CONTROL	(1, NUNCA)	None	10	Right	Scale	Input
49											
50											

Data View Variable View

IBM SPSS Statistics Processor is ready | Unicode ON