



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios del
Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Colchado Córdova, Eberth Segundo (ORCID: 0000-0001-7600-1972)

ASESORA:

Dra. Uribe Hernández, Yrene Cecilia (ORCID: 0000-0001-5893-9262)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Jorge y Danny mis padres,
el impulso y acompañamiento desde siempre.

A mi esposa Anjhela quien,
Con su apoyo y amor, hizo posible que
culmine satisfactoriamente la maestría.

A mis hijos Camila, Anberth y Eberth, la razón
de ser la mejor versión de mí mismo y mostrarles

Que en esta vida, todo se puede.

Agradecimiento

Agradecer a mi familia y amistades
por apoyarme en todo momento,
A mi asesora por su apoyo académico y su
paciencia en el acompañamiento de la
investigación.

A mis profesores, compañeros de la
maestría y trabajo, quienes me brindaron
información y conocimiento que me
ayudaron a lograr esta meta

Indice

Dedicatoria	
Agradecimiento	
Resumen	vi
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEORICO	6
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población , muestra y muestreo, unidad de análisis	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
4.1. Análisis Descriptivo Comparativo	24
4.2. ANÁLISIS INFERENCIAL	33
V. DISCUSIÓN	39
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	45
Referencias bibliográficas	46
ANEXOS	50

Indice de tablas

Tabla 1	26
Tabla 2	27
Tabla 3	28
Tabla 4	30
Tabla 5	31
Tabla 6	32
Tabla 7	34

Indice de figuras

Figura 1	26
Figura 2	28
Figura 3	29
Figura 4	30
Figura 5	32
Figura 6	33

Resumen

La actual investigación, pretende analizar la relación de la gestión administrativa y calidad de servicios en usuarias del Centro de Emergencia Mujer comisaria condevilla-2019, Por medio de dos cuestionarios estructurados se encuestó a 80 usuarias que se les brindo atención interdisciplinaria (psicología, trabajador social y abogados).

La investigación es de un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, descriptivo correlacional transversal, se usó como instrumento la encuesta virtual de destino administrativa con 21 preguntas en escala de Lickert; y la encuesta virtual de calidad de servicios con 20, por encontrarnos en un contexto de pandemia impidió un trabajo de campo.

Se concluye con los resultados estadísticos que el 78.9% de las usuarias del Centro de Emergencia Mujer Comisaría - Condevilla que perciben una calidad de servicio baja consideran que la gestión administrativa es baja, el 82.9% de usuarios que perciben una calidad de servicio regular, opinan que la gestión administrativa es media y por último, el 90% de usuarios que perciben una alta calidad de servicio, afirman que la gestión administrativa es alta; lo que demuestra que hay una correlación positiva muy fuerte entre la calidad de servicio y la gestión administrativa. De igual forma se encuentra correlación positiva muy fuerte entre las dimensiones de calidad de servicio y la variable gestión administrativa.

Palabras Clave: gestión administrativa, calidad de servicio, usuarios, Centro de Emergencia Mujer.

Abstract

The current research work was carried out with the objective of looking for the relationship of administrative management and quality of services in users of the Woman Emergency Center, comisaria condevilla-2019, Through two structured questionnaires, 80 users were surveyed who were given interdisciplinary care (psychology, social worker and lawyers).

The research is of a quantitative approach, non-experimental, descriptive cross-sectional correlation, the virtual survey of administrative destination with 21 questions on the Lickert scale was used as an instrument; and the virtual survey of quality of services with 20, because we were in a pandemic context, prevented a field work.

It is concluded with the statistical results that 78.9% of the users of the Woman Comisaría - Condevilla Emergency Center who perceive a low quality of service consider that administrative management is low, 82.9% of users who perceive a regular quality of service, say that administrative management is average and finally, 90% of users who perceive a high quality of service, affirm that administrative management is high; which shows that there is a very strong positive correlation between the quality of service and administrative management. Similarly, there is a very strong positive correlation between the dimensions of service quality and the administrative management variable.

Keywords: administrative management, quality of service, users, Women's Emergency Center.

I. INTRODUCCIÓN

El actual trabajo de investigación, con título gestión administrativa y calidad de servicios en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer, es importante porque involucra la protección de la mujer y al grupo familiar que se encuentren en condición de vulnerable, tales como los niños, adultos mayores o personas con discapacidad, los que protege la ley 30364, por ello con respecto a calidad de servicio la ONU (2018) hace suyas las recomendaciones que instan a las autoridades en el ámbito sanitario orientar de forma entendible y sencilla las políticas nacionales con el fin de superar la calidad de los servicios y establecer mecanismos para medir gradualmente los progresos. Se requieren políticas que logren específicamente mejorar la calidad de los servicios, y allí donde se obtengan una variedad de ideas y medidas para superar la atención mejor calidad, es recomendable combinarlas en una lucha y un grande esfuerzo coordinado y sistemático para así mejorar la atención en todo el sistema de salud, lo cual da pie a que se brinde la misma preocupación en otros sectores del estado, como los centros de emergencia mujer.

En el 2007, el diario “el país” (España) informo que el 37% de los conflictos de violencia hacia la mujer que se retira en la fiscalía se debe a que la presunta víctima no desea declarar contra su agresor – las posibles causas son por miedo, porque se amisto con su agresor o en otros casos por la falta de pruebas, ya que en los casos de violencia psicológica la única prueba es la declaración de las presuntas víctimas, lo que se evidencia también aquí en el Perú, y se le suma a ello la burocracia como la gestión administrativa que enlentece el proceso y violenta aún más la salud mental de las presuntas agredidas, pues durante el mismo proceso primero realiza la declaración de lo sucedido al policía, luego también declara ante los profesionales del centro de emergencia mujer, para luego esperar aún su citación a la pericia psicológica, que fuera de que tarda varios meses en algunos casos, la citación tiene por finalidad que vuelva a declarar lo mismo, al finalizar la pericia, la presunta víctima tiene que esperar si es el caso la citación para el juicio y posiblemente vuelvan a preguntarle lo mismo delante del agresor, haciendo que las posibles

víctimas se agoten emocionalmente y en algunos casos desistan durante el proceso, lo que evidenciaría una mala calidad de servicio como se evidencio en Madrid.

EL año 2018 en el diario “El Periódico” se anuncia que ha eliminado el Gabinete de la Mujer y la Juventud por ser redundante en funciones con otras instituciones, lo cual en mi opinión aquí en Perú, algunos casos pasan de lo mismo, como por ejemplo en los casos de violencia psicológica, la evaluación que realiza el psicólogo de un centro de emergencia mujer, que tiene por finalidad verificar afectación psicológica asociada al suceso de violencia, vuelve a ser realizada por un perito profesional, creando una re victimización en la usuaria, el cual contradice uno de los principios del mismo ministerio de la mujer aquí en Perú, el cual se basa en que el usuario no debe contar en más de una ocasión el suceso de violencia ya que esto genera un malestar personal el volver a revivir la situación por la cual denuncio, así mismo este mismo suceso, también fue tomado en la denuncia policial antes o después de acudir al servicio de psicología en el centro de emergencia mujer, evidenciándose la redundancia de la función, que a pesar de tener fines diferentes, Revictimiza a la usuaria, mostrando una vez más una calidad de servicio que deja mucho que desear y una gestión administrativa redundante.

La Procuraduría General de la República Dominicana (2017), creó la Dirección central de violencia de género, pero también es a nivel de gobierno central. Podemos ver que hay desatención a las víctimas en República Dominicana. Esto se ve reflejado también a nivel nacional, ya que contamos con una línea 100 telefónica para realizar denuncias por violencia familiar y no todas las comisarias a nivel nacional, hasta la fecha actual no tiene la presencia de los centros de emergencia mujer para que brinden el respaldo a las personas violentadas. Por otro lado, aquí en Perú el Ministerio de la mujer (2017), podemos ver que cuentan con una única línea telefónica a nivel de gobierno central y sugieren que ahí se haga las denuncias o acudiendo de manera presencial a las oficinas, en el caso de provincias que se haga la denuncia ante la policía, es decir el ministerio de la mujer no tiene presencia a nivel local y en algunos casos ni tampoco regional.

Vilma Castillo (2016) en su investigación “Desistimiento en denuncias por violencia familiar en la Cuarta Fiscalía de Familia de Lima Norte en el marco del derecho a la integridad física y psicológica” manifestó que en muchas ocasiones retiran su denuncia, creyendo que así mejoraría la interacción (relación) con el presunto agresor, y la Fiscalía de Familia al aceptar esa decisión de la presunta víctima, muchas veces se le expone a que se encuentre vulnerable a un nuevo suceso de violencia, dando desprotección a la usuaria y a sus familiares, ya que la violencia familiar puede presentar repercusiones en un futuro cercano a cualquiera de los involucrados, inclusive afecta al mismo Estado, suceso que es alarmante y debido a eso se intenta identificar cuáles son las causas jurídicas del retiro de la denuncia y de que manera puede perjudicar a la usuaria, por otro lado también identificar los principales motivos del por qué desisten de su denuncia, suceso similar que pasa también en el centro de emergencia mujer comisaria condevilla, motivo por el cual es importante evidenciar la relación existente entre estas variables que definen la problemática ya mencionada, tales como son la gestión administrativa y la calidad de servicio, a fin de contribuir con esta investigación a la sociedad.

PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y calidad de atención en las usuarias del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019?

PROBLEMAS ESPECÍFICOS

1. ¿Cuál es la relación de la Gestión administrativa y elementos tangibles en las usuarias del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019?, segundo.
2. ¿Cuál es la relación de la Gestión administrativa y la fiabilidad en las usuarias del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019?
3. ¿Cuál es la relación de la Gestión administrativa y capacidad de respuesta en las usuarias del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019?
4. ¿Cuál es la relación de la Gestión administrativa y seguridad en las usuarias del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019?

5. ¿Cuál es la relación de la Gestión administrativa y la empatía en las usuarias del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019?

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Justificación Teórica,

Este trabajo se aplicarán maneras, procesos, técnicas y cuestionarios confiables y validados y según los parámetros académicos brindados por la universidad Cesar Vallejos, que a través de los cuales lo concluyente de la esta investigación es esencial para saber la relación existente de gestión administrativa y calidad de atención en el centro de emergencia mujer – comisaria Condevilla 2019.

Justificación Práctica

Establecer la relación que existe entre gestión administrativa y calidad de atención en el centro de emergencia mujer – comisaria Condevilla 2019.

Justificación Metodológica

El trabajo pretende analizar los propósitos trazados, es por ello, que se han utilizado herramientas como lo es el cuestionario, basándose a criterios de sus dimensiones, donde hubo un litigio de confiabilidad y validez. Es así, que se trabajó cuestionarios referenciando a las variables investigadas.

OBJETIVO GENERAL:

Analizar la relación entre la gestión administrativa y calidad de atención en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Analizar la relación entre de la Gestión administrativa y elementos tangibles en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019.
2. Analizar la relación entre la Gestión administrativa y la fiabilidad en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019.

3. Analizar la relación de la Gestión administrativa y capacidad de respuesta en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019.
4. Analizar la relación de la Gestión administrativa y seguridad en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019.
5. Analizar la relación de la Gestión administrativa y empatía en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019.

HIPÓTESIS GENERAL:

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de atención en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019.

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

1. Existe relación significativa entre de la Gestión administrativa y elementos tangibles en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019.
2. Existe relación significativa la Gestión administrativa y la fiabilidad en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019.
3. Existe relación significativa entre la Gestión administrativa y capacidad de respuesta en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019.
4. Existe relación significativa entre la Gestión administrativa y seguridad en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019.
5. Existe relación significativa entre la Gestión administrativa y la empatía en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019.

II. MARCO TEÓRICO

ANTECEDENTES NACIONALES

López (2019) con su estudio doctoral **“Gestión administrativa y calidad de servicios de tecnología informáticas en las instituciones del sector público del distrito de Tarapoto”**, no experimental, cuantitativo, correlacional, transversal, con una muestra de 28 instituciones, realizó la evaluación estadística con los siguientes programas Excel, E-Views_v10 y el SPSS_v21, obteniendo un resultado final que las variantes en la calidad del servicio de las tecnologías informáticas de las entidades estatales tarapotinas, son relacionadas en un 98.69% debido a la gestión administrativa.

Dulanto (2018) concluyó que su trabajo **“Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018.”**, no experimental, con un enfoque cuantitativo, correlacional, transversal, con 40 individuos como muestra, donde utilizó la correlación de Rho de Spearman es 0.542, relativo a la escala de Bisquerra de ese modo su correlación termina siendo positiva y baja. Concluyendo que la calidad del servicio es influenciada de manera significativa por la gestión administrativa en la de la Municipalidad distrital de Chancay, en el periodo 2018.

Torres (2017) en su investigación **“Gestión Administrativa Y La Calidad De Atención En El Área De Admisión De La Clínica Del Pacífico S.A., Chiclayo 2017”**, no experimental, con un enfoque cuantitativo, correlacional, transversal, donde tuvo una muestra de 259 usuarios, los resultados del alfa de Cronbach es igual a 0,848, ello evidencia que existe un nivel de alta confiabilidad, al aplicar la prueba chi-cuadrado de independencia de variables de la calidad de servicio con la gestión administrativa, se obtuvo que la valoración de significación $p < 0,001$. Concluyendo que el 86% de entrevistados diagnosticaron la gestión administrativa

como baja eficiente y al evaluar la calidad de atención, se encontró que el 79% de individuos respondieron como poco complacidos con la calidad de la prestación.

ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Cerezo (2019) cuyo título de su estudio fue: **“Gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces - Ecuador, 2018”**, no experimental, cuantitativo, transversal, correlacional. Se tomó una muestra de 50 trabajadores concluyendo una superioridad de la nivelación de gestión administrativa baja con un 42% que prevalece de la nivelación de la calidad de atención esperado con el 58%. La gradualidad de correlación según el coeficiente Rho de Spearman es de 0,716** (Sig.= 0.000 < 0,01) lo que evidencia una correlación significativa, directa y alta a nivel 0.01. También se concluyó que existe relación importante de las variables trabajadas.

García (2015) realizó una investigación titulada **“La gestión administrativa y calidad de servicio de la empresa de transporte de pasajeros flota Bolívar 2015”** no experimental, cuantitativa, correlacional, descriptivo, la muestra con al cual trabajo fue de 38 colaboradores, y concluyó la asociación de pasajeros interprovincial de transportes, no tiene maniobras de índoles administrativo que posibilite incrementar y asegurar los servicios que brinda la entidad, de igual manera posibilite aumentar la calidad de servicio y la gestión administrativa con apoyo de todos los colaboradores.

Reyes (2015), **“Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la cooperativa interprovincial de transporte de pasajeros la maná periodo 2013”**. Correlacional, no experimental, de enfoque cuantitativo, transversal, se tuvo 403 habitantes como muestra, donde el resultado obtenido la existencia de la relación significativa y directa de dichas variables, donde el coeficiente de correlación de Spearman de 0.877, lo que evidencia que es significativa con la dimensión de la otra variable. Finalizando, que el utilizar la guía

para la entidad posibilita lograr un trabajo esperado de los procesos administrativos y de los servicios.

TEÓRIAS RELACIONADAS AL TEMA

Concepto de Gestión administrativa,

Núñez, Bravo, Cruz, Hinostraza (2018) afirmo que es una acción de vital importancia para la gestión administrativa, ya que debido a ella se consolidan las metas, uniendo trabajos en conjunto como equipo, armonizando con los trabajadores en la entidad, brindando una baja atención a las jerarquías. Obviamente, toda entidad demanda por lo menos varios objetivos, los cuales deben alcanzarse mediante una manera metódica.

Taylor (1911) (citado por Gómez, 2018, p. 24) Manifiesta que la administración actual se pone más difícil y es necesario perfeccionar los indicadores de eficacia en el ámbito de un tema que diariamente renueva más sus desarrollos, así como la realización de sus trayectos, su ideología suele ser pragmática. Por otro lado, Caldas, Carrión y Hera (2017, p. 242) nos dicen que es el punto fundamental y principalmente encargado del camino que se elabora con la mejor eficacia y eficiencia que se pueda al mando de una alta dirección, maneja todo el plan y ejecución de una sociedad para así proporcionar una continua estabilidad, un buen desarrollo y una valorización ascendente en el tiempo.

França Filho (2004), (citado por Santos (2017) define que la gestión administrativa es la conductora de todas las áreas que funcionan guiándose de las tácticas gerenciales y de ideas que contribuyan a la practicidad. Hoy en día es una especialidad para las labores administrativas donde se involucran el marketing, finanzas, la de recursos humanos y la gestión de producción, la gestión de esta idea se da gracias al fantasioso he imaginativo Fayol quien contribuyo con los universales principios de la administración.

Chiavenato (2010) planteó a la gestión administrativa como las acciones que se realizan conjuntamente con el fin del crecimiento de la entidad; y así determinar, disponer de planes específicos, detallando oficios elementales y alcanzarlas, utilizando los recursos reales accesibles o disponibles.

DIMENSIONES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Dimensión: Planeación

Chiavenato (2010) afirma que es la función administrativa inicial, porque es el objetivo tras las variadas actividades. Esta primera etapa divisa las metas que se deben lograr y las actividades que necesitan obtener para alcanzarlas, es el conductor teórico para el trabajo buscando superar el futuro. La dimensión empieza identificando distinguir los objetivos factibles y claros, y se establecen las actividades que se deben realizar para alcanzarlos. Además, son las estrategias de acción, dispuestas para tramitar de acuerdo a la realidad que se presente en la entidad. Es la finalidad en la organización, el objetivo que se busca realizar a largo plazo.

Bryson, Hamilton & Van (2017) mencionan que son los métodos que muestran las diferentes actividades de acuerdo a las metas propuestas en un tiempo específico, como también un espacio preciso, encargado por la dirección, quien evalúa, examina y discuten con tiempo anticipado el diferente accionar de índole institucional. En la planificación se establecen todos los propósitos venideros a desarrollarse. Es así que la planificación es la guía importante para el norte de lo que se necesita y se requiere de sus actividades a realizar con sus objetivos. La misión son los indicadores que contiene la entidad o empresa lo que está en esencia dentro de su especialidad. La aclaración de las metas abarca en el establecimiento la guía corporativa donde todos los involucrados deben enfocarse. Las maniobras para alcanzar las metas comprenden los procesos funcionales que sirven para llegar a las metas. El proyecto financiero observa la imagen económica que sintetiza y describe los gastos de las acciones a realizar en un futuro.

Martínez (2012) afirma que es una estrategia por la cual se elige y se toman medidas que se realizan bajo el criterio de lo que se necesita sostener o descartar a uno de mejores características, utilizando y distribuyendo de forma óptima los

recursos. Con el objetivo que la planificación se de en busca de una mejora positiva, y así tal vez se consigan los procedimientos factibles para obtener el avance en una institución, mostrando avances y, cambios personalizados y elegidos de tal forma que en un futuro pueda presentarse. La Planificación no se aleja mucho de las otras dimensiones administrativas, organización, dirección y control; como se pueda imaginar, impresiona y receptiona el trabajo de dichas funciones de forma sólida y en diferentes niveles de la entidad. De igual forma, la entidad está esperando que la dirección escoja técnicas y observen las acciones particularizadas en un solo fin o objetivo, en vez de un supuesto directo. De esta forma, el resultado de la planificación se transforman en objetivos, lo que consigue las metas a la entidad, y estas desarrollan una mejorada metodología para poder desarrollarlos.

Dimensión: Organización

Chiavenato (2010) La parte administrativa de una entidad suele ser la responsable de la organización de las funciones que todo trabajador tiene que cumplir en la misma, y debería detallarse específicamente junto a los procedimientos y así proceder en realizar lo que se ha establecido inicialmente, distintas labores conectadas y en un específico orden para ser efectuada de forma factible. Se observe en esa manera, como una forma de realización de metas y recursos realizado por todos los trabajadores, con la finalidad de conseguir las metas de la organización.

Torres & Torres (2014) manifiesta que lo que comprende a la organización es la elección precisa para la distribución de todas las actividades, que engloban un orden si es necesario de realizar, por ejemplo, si existe una necesidad de cambios. Se vuelve a ordenar lo que al inicio ya se realizó, y así se ajustan las acciones y obligaciones tanto en equipo y de forma individual, se detallan lo que se requiere en enlace, en comunicación, en reporte y demás acciones. Son métodos que vienen con el visto bueno de la autoridad y con los recursos que se necesitan, el ejercicio principal de la organización es ayudar con completar las metas y para lograrlo predispone la realización de todo lo operable. Los señaladores significativos son:

La administración de recursos humanos principalmente se refiere a convocar, rotar, ubicar, seleccionar y evaluar a todos los trabajadores de en la entidad. La administración de la logística se refiere a él desarrollo de obtención y registro de recursos materiales, de igual manera la disponibilidad para ocupar a la organización. La administración de recursos económicos se encarga de la ordenar las partidas y fondos accesibles, las que necesitan ser atendidas basándose en un orden de necesidades y por un periodo de tiempo precavido, para luego constatar mediante balances su adecuado manejo.

Yáñez (2004) afirma que la prueba donde se desarrolla una solicitud para las acciones que acaban de realizarse evidente es la organización, ordenando la utilización de todos los recursos accesibles que cada colaborador debe usar para conseguir las metas trazadas. La hipótesis del siguiente paso solicitar correctamente las acciones organizadas, las cuales son vitales porque sugieren varias actividades que buscan una secuencia conveniente que busca alcanzar las metas. De igual forma, con respecto a los integrantes es importante la coordinación de sus responsabilidades, para aprovechar de la mejor forma los recursos físicos y recursos humanos con el empadronamiento de la institución, sin obstruir funciones ni espacios.

Dimensión: Dirección

Chiavenato (2010) Es la que está integrada por un colaborador de un área, los cuales poseen la habilidad de encaminar la variedad de trabajadores y generar beneficios en la entidad, fortaleciendo habilidades que sobresalen, como por ejemplo, el motivar y liderar; para así conseguir buenos resultados con el esfuerzo y la colaboración de todos los trabajadores.

Anzola (2002), (citada por Córdova 2020, p. 9), para el camino de la gestión que usa el conjunto de datos alcanzados con el objetivo de aterrizar decisiones adecuadas, y así garantizar la guía para lograr las metas. La dirección debe estar

bajo quienes tienen la habilidad de tomar decisiones, y los que puedes clasificar los objetivos referente a las funciones, los experimentados entienden la responsabilidad de tener y manejar la dirección: se examinan todas las posibles alternativas, se concreta y revisa toda posible circunstancia para toda posible dificultad. Compete a la dirección incluir o agregar a los trabajadores, así como explicar los lugares en donde y como realizaran sus funciones, ordenar las inducciones y lo que sea necesario para las funciones dentro de la entidad. La dirección debería adaptar la realización de dichas funciones. Los medidores son: La realización de objetivos comprende las funciones mismas, compone el funcionamiento del trabajo personal o grupal. La motivación trata en el incentivo monetario o anímico para estimular el desempeño laboral. El liderazgo refiere a la obligación que tiene un individuo para manejar una institución su administración. La comunicación trata sobre las interacciones orales, impresas o la utilización de las dos, para posibilitar la labor de una entidad o organización. El alcanzar los objetivos de dicha entidad significa la culminación corroborada de las función organizacional.

Chiliquinga (2013) manifiesta que estimular a otros para mediar y apoyar en alcanzar los objetivos ideales de la entidad, de eso trata la dirección, se necesita laborar motivadamente, solidariamente, correspondencia auspiciosa, con la meta en el horizonte de que los trabajadores concluyan correctamente las labores encomendadas. En una entidad los trabajadores deben sentirse bien estimulados para una excelente realización en sus funciones a desempeñar, esa es la principal razón por la que los individuos que manejan una entidad no deben desentenderse de este tope, que se enlaza en la columna con una importante autoridad, de esa forma se torne comprensible los equipos sean respetados y animados para lograr en conjunto los objetivos de la institución.

Dimensión: Control

Chiavenato (2010), el autor refiere que tiene que existir un control en el empoderamiento, supervisar y revisar las funciones laborales de una forma constante, lo que se concluye al revisar los resultados de los productos, asistencias y

desarrollos, así como indagar minuciosamente la parte económica, en costos, rentabilidad, etc., con el fin de sostener un espacio estratégico, evadiendo errores y continuar en la dirección adecuada. Aquel que tiene esta responsabilidad debe ser calificado como "supervisor" o "controlador", ya que se espera que sea un individuo juicioso y analítico, siempre atento para concentrarse en las sutilezas de la función con discreción y cuidado.

Chiliquinga (2013): afirma que es la habilidad de ver detenidamente los productos obtenidos y compararlos con los productos que son comunes desde el punto inicial de los objetivos, lo que hace viable que las funciones con una buena guía se alcancen según los objetivos y dentro de los parámetros del esqueleto de la organización. Desde esa mirada, el control está conectado con la supervisión, la cual tiene que ser una comprobación sólida más que una función sosa para los trabajadores, sobre todo, cada vez que se da un control desmedido y desorganizado, todos los trabajadores son vistos como desilusionados y desorientados, se debe mejorar mucho para asegurar que el control sea enfocado con el objetivo de conocer y orientar las funciones de los colaboradores.

Concepto calidad del servicio

Strenitzerová y Gaña (2018) consideran que la calidad de servicio nace del juicio del usuario quien comunica a la entidad si está brindando un servicio con una alta o baja calidad.

Granda (2016) conceptualiza a la calidad de servicio como el interés que se da a través del esfuerzo del trabajador, con la contribución de todo el instrumental disponible del trabajador con la necesaria habilidad la cual forma un proceso cuyo fin es el deseo de la aceptación de los usuarios o clientes. Forma así la imagen referencial para saber si su trabajo está o no a la altura de lo que el cliente desea.

Hessel, Vandomos, & Avendano (2014) el complacer al usuario es el punto importante para desarrollar la calidad del servicio, recalca lo fundamental que es el satisfacer al usuario, así como tomar en cuenta y darle importancia a la calificación que un cliente manifiesta. Existen varias formas de complacer, lo que la hace

compleja, por la misma naturaleza humana, su realización está ligada al cuidado que debe brindar un específico servicio. Si el servicio es considerado de buena calidad, la satisfacción del usuario también se mide como alto. El empeño que conducen a asegurar un servicio ideal tienen pronosticado alcanzar el complacer y hacer que prevalezca en el tiempo, una clara muestra de ello es el regreso de los consumidores por el mismo servicio. Una cierta calidad a un servicio se observa de acuerdo en cómo se dibujan los rangos de satisfacción alcanzados (alto, regular y bajo).

Robbins (2013), Sentirse complacido en los puestos laborales, se muestran en el resultado que se realiza de acuerdo al entorno laboral, y la función que cumplen en el trabajo, si esta es alta, se entiende, que están bien y complacidos laborando en dicha entidad.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) concluyen que el empeño que brinda la institución define cuál es la calidad de su servicio, y así poder mantenerla en el mercado trabajando en evidente evolución dependiendo de la mirada aprobatoria de sus clientes.

DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO

Dimensión: elementos tangibles

Parasuraman (2013), afirma que son las instalaciones físicas, equipos, y el semblante del personal.

Ávila (2011) se fundan en la observable, asociados al acceso, con forma de la construcción, con todo el personal de la entidad, con las todas herramientas que a utilizar, fuera de los sistemas comunicativos. Consiste en la parte física que los consumidores logran observar en una determinada prestación, consiste también las características de innovación, lo confortable y modernizado, lo aseado entre otros accesorios. Los indicadores son: localización del acceso comprendida como la disponibilidad libre y amplia para desplazarse donde se necesite mientras se brinda la atención. El acceso a la información a clientes comprende de las varias

orientaciones mínimas con las que deben contar los clientes. Las situación real del lugar de recibimiento, involucran los límites y capacidad permitida en el lugar, los folletos informativos, la bibliografía y lo representativo al acceso que necesita un cliente concerniente a un servicio.

Dimensión: Fiabilidad

Parasumaran (2013) manifiesta que es destreza o capacidad en brindar un servicio ofrecido en forma fiable y precisa,

Ginder (2008) concluye que es la relación más cercana de los clientes con la atención, donde se consolida la calificación que un cliente opina sobre un servicio adquirido. Por ello la confianza es vital, ya que logra que disminuyen los distintos problemas; con el avance y crecimiento del servicio incrementa la confianza, así clientes sienten más seguridad sobre la atención brindada, por ello es importante incrementar los talentos. Cuando el funcionamiento del servicio cumple su objetivo es respondida con una aceptación total, esto se evidencia a través de: La renovación del equipamiento, lo que significa la innovación de los recursos materiales y materiales recibidos para las funciones del servicio. Las reuniones con fines de capacitar a los trabajadores, así como los talleres y los diferentes actividades para incrementar lo que conocen y las destrezas de los colaboradores y la prestación de servicio eficaz que se basa en la celeridad para atender a los clientes cuando lo necesitan.

Dimensión: La capacidad de respuesta

Parasumaran (2013) Es la predisposición para asistir a los consumidores y brindar un rápido servicio.

Castillo (2005) constituye la flexibilidad para acelerarse a complacer, contestar, aclarar, absolver o explicar, en conclusión, la pronta acción para asistir las solicitudes requeridas ante la menor duda por parte de los clientes. Está conformado por las respuestas que se desean ser lo más pronta posible. Se necesita tener el principal elemento, que es desear hacerlo, con aptitud positiva para ir a donde está el cliente y brindarle un óptimo y rápido servicio. Esto se mide ser cortés de forma

constante, también con en el respeto que debe tener un trabajador al desempeñar sus funciones laborales. Debe estar comprometido en aquella valoración subjetiva que se le da a un colaborador con respecto a la entidad en la que trabaja, constituye una emoción, ya que ser amable es ser capaz de realizar una buena prestación a los clientes.

Dimensión: Seguridad

Parasumaran (2013) Es el conocimiento y la capacidad de ser cortés por parte de los empleados para brindar confianza y seguridad.

González (2006) es el sostén que asegurar el confort del cliente, es lo que asegura de que la atención del servicio es total detalladamente, ya que trata en afianzar la salud durante la realización de la atención. Al proporcionar seguridad este es apreciado por los clientes que aprecian un fiable servicio, y así evadir problemas que puedan desfavorecerlos. Los indicadores de esta dimensión son: La información que son los documentos públicos, de manera legal, técnico útil para los clientes buscan el servicio, y la seguridad que consiste en la energía positiva para la entidad de un colaborador con respecto a guiar de forma organizacional puesto que existe confianza en ellas.

Dimensión: la empatía

Parasumaran (2013) manifiesta que es el saber cuidar, y brindar una atención según las características del usuario, con la finalidad de que estos se sientan comprendidos por la entidad.

Farfán (2007) se establece en cómo se brinda la atención de manera única resaltando el buen trato de forma cuidadosa y amable. Lo que se puede evidenciar con la capacidad para comprender a clientes es la cualidad para buscar las motivaciones, incomodidades o requerimientos de los clientes ante una determinada prestación. Ser paciente significa saber esperar de forma prudente y saber tolerar la atención de la función producto del no conocimiento o mal entendido ajeno al

colaborador. El entendimiento es la habilidad en primer lugar de saber oír y posteriormente hacer propios los deseos o requerimientos de personas ajenas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

TIPO DE INVESTIGACIÓN:

Bernal (2010) considera que si una investigación se realiza con enfoque cuantitativo significa que se debe priorizar los resultados de las medidas encontradas de las variables. La investigación no experimental según con Benites y Villanueva (2015) significa descartar cualquier afectación en los individuos que son objeto de estudio. Estos instrumentos se aplicarán de forma transversal, lo que para Hernández, Fernández y Baptista (2014) significa que la obtención de la información se realiza por única vez. EL diseño de este trabajo es correlacional, lo que Sánchez y Reyes (2016) indican que detrás de haber hecho la medición de las variables se procede a comparar la relación de forma estadística que podría o no existir entre las variables.

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:

El estudio de investigación es:

Tipo no experimental:

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista M. (2014) “el trabajo se realiza sin ningún tipo de manipulación entre variables. Lo que significa, que se quiere estudiar de tal forma sin hacer variar de manera predeterminada las variables independientes para ver si existe efecto en variables dependientes.”

Transeccional (Transversal) sobre el tema:

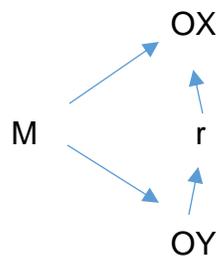
Hernández, et al., (2014) “**En la investigación transeccional (o transversal)** Se observara y se registrara los datos en un único momento en el tiempo. Es decir cómo realizar una fotografía captara una sola toma”. (p.154)

Descriptiva sobre el tema:

Hernández, (2014), “El objetivo de Los diseños transeccionales realizados de forma descriptiva, es analizar la repercusión o efecto de las formas o proporciones de una variable o grupo de variables en una determinada muestra o población. Dicho método trata de identificar en una o diversas variables a un agrupamiento determinado de individuos, cosas materiales, circunstancias, contextos, fenómenos, comunidades, etc. y explicar su explicación. Por lo tanto es un estudio exclusivamente descriptivo y al establecer hipótesis, también terminan siendo descriptivas (pronosticando cifras o valores)”.

Correlacional sobre el tema:

Hernández, et al., (2014) “el diseño describe una posible relacion entre mínimo dos a más categorías, ideas o variables en un suceso definido. En algunas ocasiones, solo con fines correlacionales, otras de acuerdo a la relación causa - efecto (causales).



M: Muestra (usuarios del centro de emergencia mujer comisaria Condevilla) r: Relación

OX: Contemplación de variable 1 “gestión administrativa”

OY: Contemplación de variable 2 “calidad del servicio”

3.2. Variables y operacionalización

V1. Gestión administrativa, Variable Independiente (V.I.)

V2. Calidad de servicio, Variable Dependiente (V.D.)

Definición conceptual

GESTIÓN ADMINISTRATIVA: variable independiente

Chiavenato (2010) planteó a la gestión administrativa como las acciones que se realizan conjuntamente con el objetivo de hacer crecer la entidad; para así determinar y disponer de metas específicas, detallando acciones fundamentales y poder alcanzarlas, aprovechando los recursos reales accesibles o disponibles.

CALIDAD DE SERVICIO: variable dependiente

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) concluyen que el empeño que brinda la institución define cuál es la calidad de su servicio, y así poder mantenerla en el mercado trabajando en evidente evolución dependiendo de la mirada aprobatoria de sus clientes.

• Definición operacional:

La Variable 1, gestión administrativa, está compuesto en cuatro dimensiones, que serán investigadas por medio de un cuestionario que consta de 21 ítems a las usuarias del centro de emergencia mujer comisaria Condevilla - 2019, utilizando la escala de medición 5. Siempre, 4. Casi siempre, 3. A veces, 2. Casi nunca, 1. Nunca.

La Variable 2, calidad de servicio, y sus dimensiones, en un enfoque global con la finalidad de alcanzar las metas. Se investigarán por medio de un cuestionario que tiene 20 ítems, aplicado a las usuarias del centro de emergencia mujer comisaria Condevilla - 2019, utilizando la escala de medición 5. Siempre, 4. Casi siempre, 3. A veces, 2. Casi nunca, 1. Nunca.

• **Indicadores:**

Posibilita evaluar especificaciones de las variables en forma general según la dimensión la cual tendría que ser coherente y relacionado al marco teórico a lo presentado en los cuestionarios para el recogimiento de la información.

V1. Gestión administrativa

Dimensión	Indicador	Ítem	Escala de valores y medición	rangos y Niveles
Planeación	<ul style="list-style-type: none"> Planificación de actividades Consensos laborales Orientación de actividades 	Del 1 al 6	Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	
Organización	<ul style="list-style-type: none"> Estructura organizacional Comunicación entre niveles operativos Organización de equipos de trabajo 	Del 7 al 12		
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Orientación al personal Participación del personal Reconocimientos al personal 	Del 13 al 18		
Control	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de metas y objetivos Plan de contingencia municipal Acciones correctivas. 	Del 19 al 21		

V2. Calidad de servicio

Dimensión	Indicador	Ítem	Escala de	rangos y
-----------	-----------	------	-----------	----------

			valores y medición	Niveles
Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Instalación • Aspecto personal 	Del 1 al 4	Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	
fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidad de desempeño • Servicio prometido 	Del 5 al 8		
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Prontitud del servicio • disponibilidad 	Del 9 al 12		
seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • conocimiento de confidencialidad • confianza del servicio 	Del 13 al 16		
empatia	<ul style="list-style-type: none"> • atención personalizada • comprensión de necesidades 	Del 17 al 20		

- **Escala de medición:**

Ordinal.

3.3. Población , muestra y muestreo, unidad de análisis

Según Hernández y Mendoza (2018) Es un grupo de elementos que coinciden con una serie de particularidades. Así mismo, para este estudio en particular, está constituido por 80 usuarias víctimas de violencia familiar que fueron atendidas usuarias que fueron atendidas en el centro de emergencia mujer comisaria Condevilla-2019, en tres meses consecutivos.

Criterios de inclusión: usuarias de 18 a 50 años que recibieron atención interdisciplinaria (servicios de psicología, asistente social y asistencia legal).

Criterios de exclusión: usuarias menores de 18 años de edad y usuarias que no recibieron la atención interdisciplinaria de las tres áreas de atención.

Muestreo

El número de la muestra se determinó por condiciones de factibilidad y la necesidad de contar con información en menor tiempo. Se estableció un muestreo no probabilístico.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Los cuestionarios que se aplicaran será un cuestionario por cada variable, con escala de Likert donde las usuarias del centro de emergencia mujer comisaria Condevilla 2019, responderán al Cuestionario N°1 Gestión administrativa con sus dimensiones correspondientes: Planeación, Organización, Dirección y Control; el cuestionario tiene 21 ítems orientados a recolectar información específicamente de la variable mencionada y sus dimensiones de estudio. De igual forma se aplicara el instrumento N° 2 Calidad de servicio, que cuenta con 20 preguntas, orientados a recolectar información sobre la variable en mención y sus componentes de estudio: Tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía.

El instrumento según Ñaupas, et al. (2014), vienen a ser herramientas o materiales que van a servir a la técnica de investigación, principalmente a las de recolección de datos. Se utiliza el instrumento, que se concibe como una modalidad de la encuesta, en donde se formulan de manera sistemática un conjunto de preguntas escritas, las cuales están relacionadas a la hipótesis, a las variables, y los indicadores de la investigación, para así recopilar la información y verificarla con la hipótesis, así como lo mencionan Ñaupas, et al. (2013).

3.5. Procedimientos

Se informará del trabajo a realizar y se solicitará la aceptación formal al programa Aurora del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables para el desarrollo de los formularios. Se coordinará la fecha del recogimiento de información con los usuarios del centro de emergencia mujer comisaria Condevilla 2019. El

aporte de los usuarios contestando la pruebas se desarrollarán de forma anónima con la supervisión del investigador en línea a través de video llamadas por las diferentes redes sociales, (por la misma situación actual de la pandemia no se podrá realizar de manera presencial), se registrará captura de pantalla de las coordinaciones con usuarios, posteriormente se realizara el vaciado de la información obtenida de las encuestas, al programa estadístico JAMOVİ, para realizar su procesamiento, análisis e interpretación de resultados.

3.6. Método de análisis de datos

Al analizar el reporte recolectado a través de la encuesta y el procesamiento del programa estadístico JAMOVİ, se obtiene lo siguiente: en la estadística detallada y aplicada, la repartición de frecuencias de la variable y sus dimensiones para la realización de los gráficos estadísticos. También se utilizó el examen de normalidad de Shapiro Wilk, para verificar que las muestras proceden de una distribución normal o no y de acuerdo a ellos utilizar el coeficiente de correlación lineal de Pearson y/o el Rho de Spearman. En la estadística inferencial se contrasta la hipótesis, se descarta hipótesis nula (H_0). y se acepta hipótesis alterna (H_1), tanto en la hipótesis general como en las hipótesis específicas.

3.7. Aspectos éticos

En el estudio presentado, se recolecto información por parte de los cuestionarios y se informó sobre los propósitos de la investigación, en donde participaron las usuarias del centro de emergencia mujer comisaria Condevilla – 2019, manteniendo la confidencialidad de los datos de información obtenidos de los participantes en la investigación, y con el debido consentimiento de las mismas.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis Descriptivo Comparativo

Tabla 1. *Relación entre gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer Comisaría - Condevilla periodo 2019*

		GESTIÓN ADMINISTRATIVA
CALIDAD DE SERVICIO	Pearson's r	0.917***
	p-value	< .001
	95% CI Upper	0.946
	95% CI Lower	0.874
<i>Note.</i> * p < .05, ** p < .01, *** p < .001		

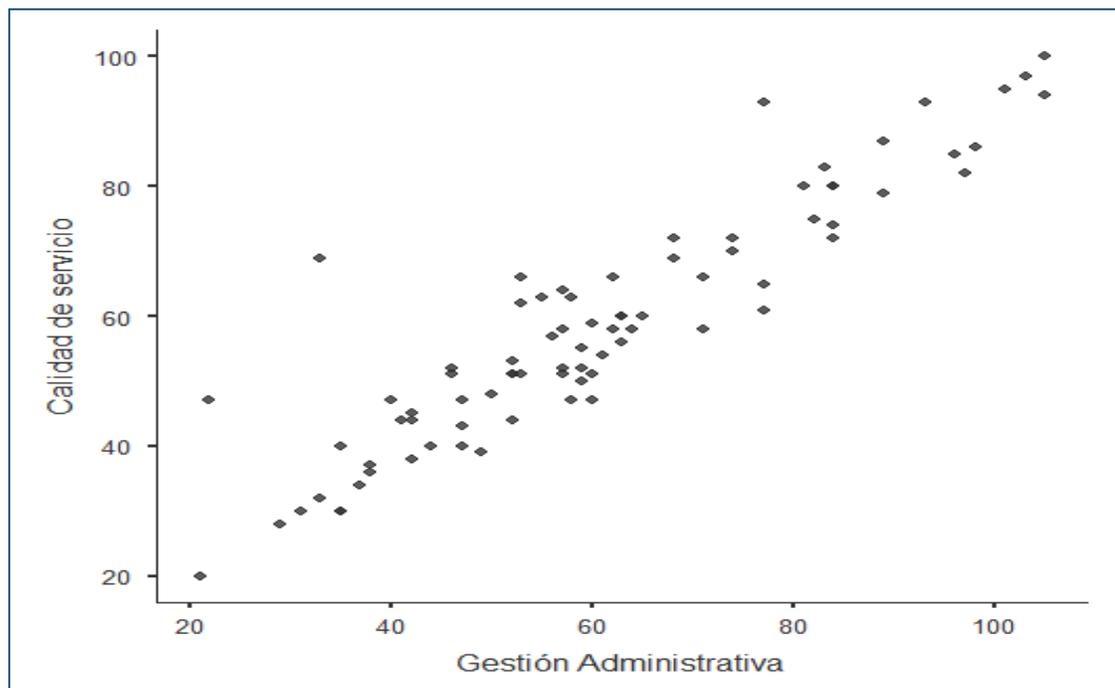


Figura 1. *Relación entre gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer Comisaría - Condevilla periodo 2019*

Gestión Administrativa.	Calidad de servicio.						Total	
	Bajo		Medio		Alto		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Bajo	15	78.9%	5	12.2%	0	0.0%	20	25.0%
Medio	4	21.1%	34	82.9%	2	10.0%	40	50.0%
Alto	0	0.0%	2	4.9%	18	90.0%	20	25.0%
Total	19	100.0%	41	100.0%	20	100.0%	80	100.0%

Interpretación: El 78.9% de las usuarias del Centro de Emergencia Mujer Comisaría - Condevilla que perciben una calidad de servicio baja opinan que la gestión administrativa es baja, el 82.9% de usuarios que perciben una calidad de servicio regular, opinan que la otra variable es media y por último, el 90% de usuarios que perciben una alta calidad de servicio, afirman que la variable 2 es alta.

Tabla 2. *Relación entre gestión administrativa y la dimensión de elementos tangibles de calidad de servicio en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer Comisaría - Condevilla periodo 2019*

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

TANGIBLES	Pearson's r	0.832***
	p-value	< .001
	95% CI Upper	0.889
	95% CI Lower	0.749

NOTE. * P < .05, ** P < .01, *** P < .001

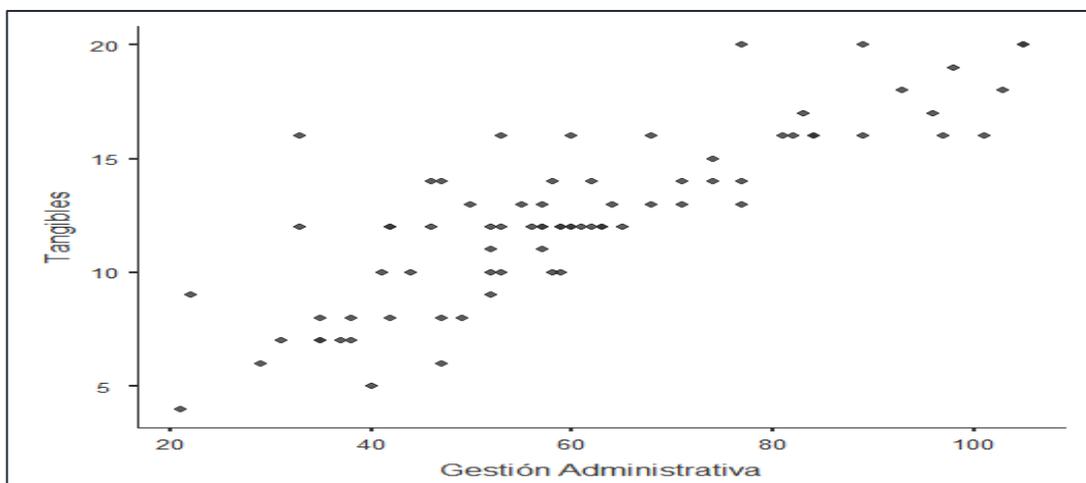


Figura 2. Relación entre gestión administrativa y la dimensión de elementos tangibles de calidad de servicio en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer Comisaría - Condevilla periodo 2019

Gestión Administrativa.	Elementos tangibles						Total	
	Bajo		Medio		Alto		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Bajo	12	75.0%	8	14.5%	0	0.0%	20	25.0%
Medio	4	25.0%	36	65.5%	2	18.2%	40	50.0%
Alto	0	0.0%	11	20.0%	9	81.8%	20	25.0%
Total	16	100.0%	55	100.0%	11	100.0%	80	100.0%

Interpretación: El 75% de los usuarios del Centro de Emergencia Mujer Comisaría - Condevilla que perciben a los elementos tangibles de baja calidad opinan que la gestión administrativa es baja, el 65.5% de usuarios que perciben a los elementos tangibles como regular, opinan que la gestión administrativa es media y por último, el 81.8% de usuarios que perciben a los elementos tangibles de alta calidad, opinan que la gestión administrativa es alta.

Tabla 3. Relación entre gestión administrativa y la dimensión fiabilidad de calidad de servicio en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer Comisaría - Condevilla periodo 2019

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

FIABILIDAD	Spearman's rho	0.833***
	p-value	< .001

NOTE. * P < .05, ** P < .01, *** P < .001

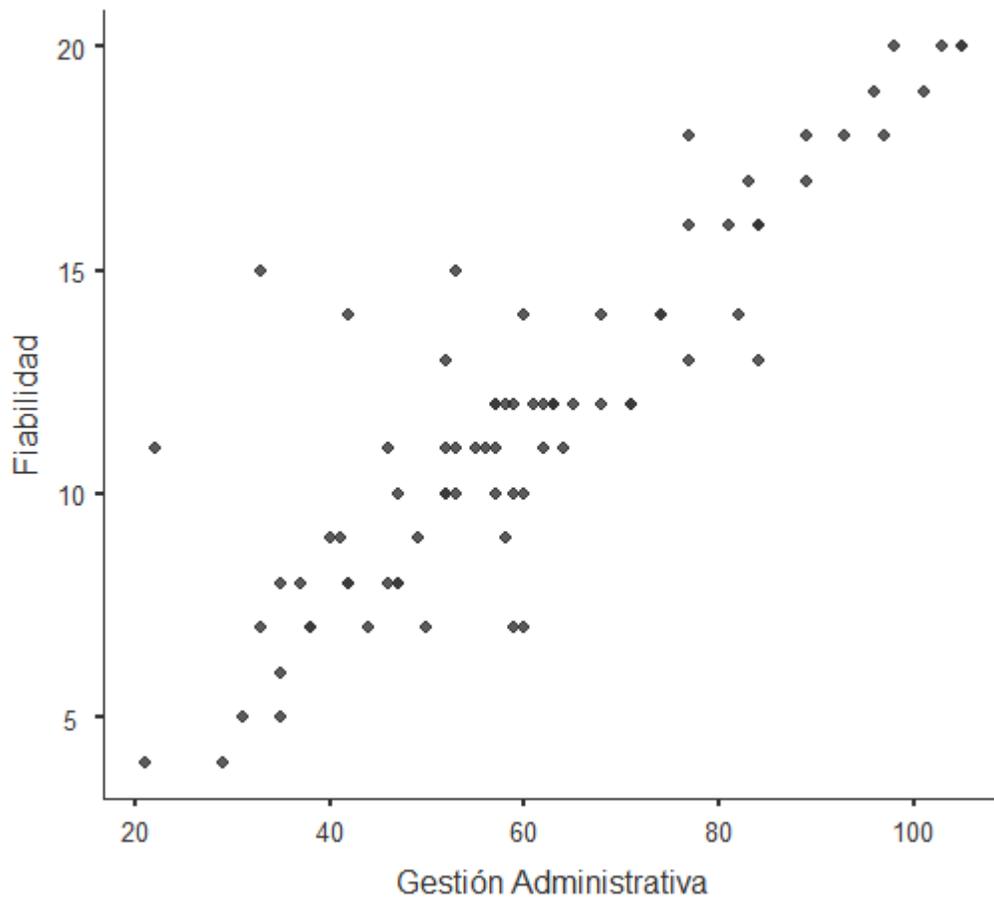


Figura 3. Relación entre gestión administrativa y la dimensión fiabilidad de calidad de servicio en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer Comisaría - Condevilla periodo 2019.

Gestión Administrativa.	Fiabilidad						Total	
	Bajo		Medio		Alto		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Bajo	14	73.7%	5	11.9%	1	5.3%	20	25.0%
Medio	5	26.3%	34	81.0%	1	5.3%	40	50.0%
Alto	0	0.0%	3	7.1%	17	89.5%	20	25.0%
Total	19	100.0%	42	100.0%	19	100.0%	80	100.0%

Interpretación: El 73.7% de los usuarios del Centro de Emergencia Mujer Comisaría - Condevilla que perciben la fiabilidad es baja calidad opinan que la gestión administrativa es baja, el 81% de usuarios que la fiabilidad como regular, opinan que la gestión administrativa es media y por último, el 89.5% de usuarios que perciben a los elementos tangibles de alta calidad, opinan que la gestión administrativa es alta.

Tabla 4. Relación entre gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta de calidad de servicio en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer Comisaría - Condevilla periodo 2019

		GESTIÓN ADMINISTRATIVA
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Spearman's rho	0.833***
	p-value	< .001
NOTE. * P < .05, ** P < .01, *** P < .001		

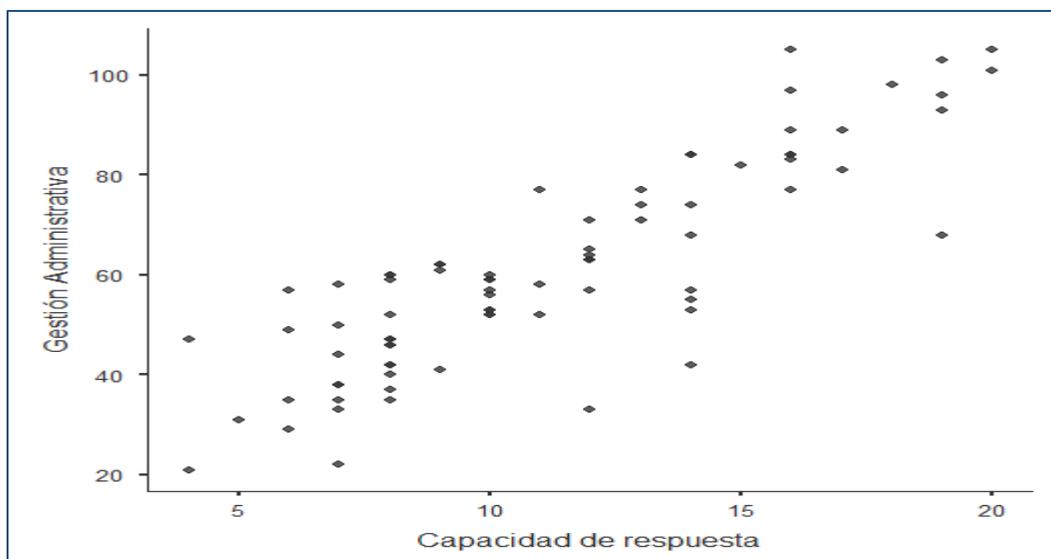


Figura 4. Relación entre gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta de calidad de servicio en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer Comisaría - Condevilla periodo 2019

Gestión Administrativa.	Capacidad de respuesta						Total	
	Bajo		Medio		Alto		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Bajo	10	66.7%	10	20.8%	0	0.0%	20	25.0%
Medio	5	33.3%	34	70.8%	1	5.9%	40	50.0%
Alto	0	0.0%	4	8.3%	16	94.1%	20	25.0%
Total	15	100.0%	48	100.0%	17	100.0%	80	100.0%

Interpretación: El 66.7% de los usuarios del Centro de Emergencia Mujer Comisaría - Condevilla que perciben la capacidad de respuesta de baja calidad opinan que la gestión administrativa es baja, el 70.8% de usuarios que la capacidad de respuesta como regular, opinan que la gestión administrativa es media y por último, el 94.1% de usuarios que perciben a la capacidad de respuesta de alta calidad, opinan que la gestión administrativa es alta.

Tabla 5. Relación entre gestión administrativa y la dimensión de seguridad de calidad de servicio en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer Comisaría - Condevilla periodo 2019

Gestión Administrativa

Seguridad	Pearson's r	0.767***
	p-value	< .001
	95% CI Upper	0.844
	95% CI Lower	0.658

Note. * p < .05, ** p < .01, *** p < .001

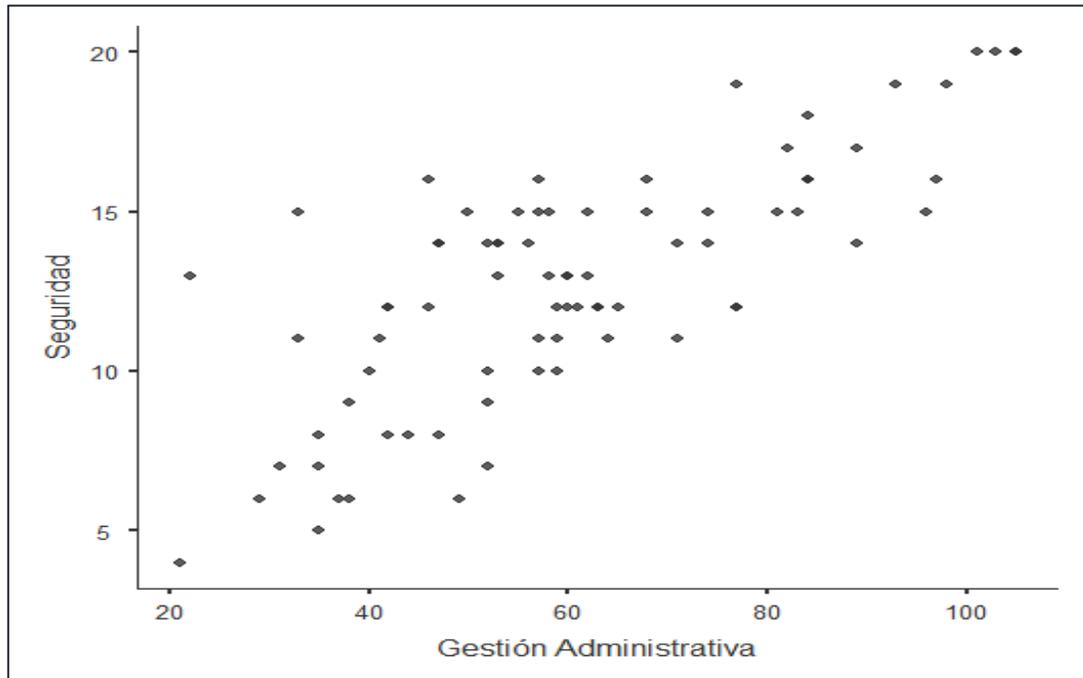


Figura 5. Relación entre gestión administrativa y la dimensión de seguridad de calidad de servicio en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer Comisaría - Condevilla periodo 2019.

Gestión Administrativa.	Seguridad						Total	
	Bajo		Medio		Alto		n	%
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	12	63.2%	7	15.9%	1	5.9%	20	25.0%
Medio	7	36.8%	31	70.5%	2	11.8%	40	50.0%

Alto	0	0.0%	6	13.6%	14	82.4%	20	25.0%
Total	19	100.0%	44	100.0%	17	100.0%	80	100.0%

Interpretación: El 63.2% de los usuarios del Centro de Emergencia Mujer Comisaría - Condevilla que perciben la seguridad de baja calidad opinan que la gestión administrativa es baja, el 70.5% de usuarios que la capacidad de respuesta como regular, opinan que la gestión administrativa es media y, por último, el 82.4% de usuarios que perciben a la seguridad de alta calidad, opinan que la gestión administrativa es alta.

Tabla 6. *Relación entre gestión administrativa y la dimensión de empatía de calidad de servicio en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer Comisaría - Condevilla periodo 2019*

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

EMPATÍA	Spearman's rho	0.8***
	p-value	< .001
NOTE. * P < .05, ** P < .01, *** P < .001		

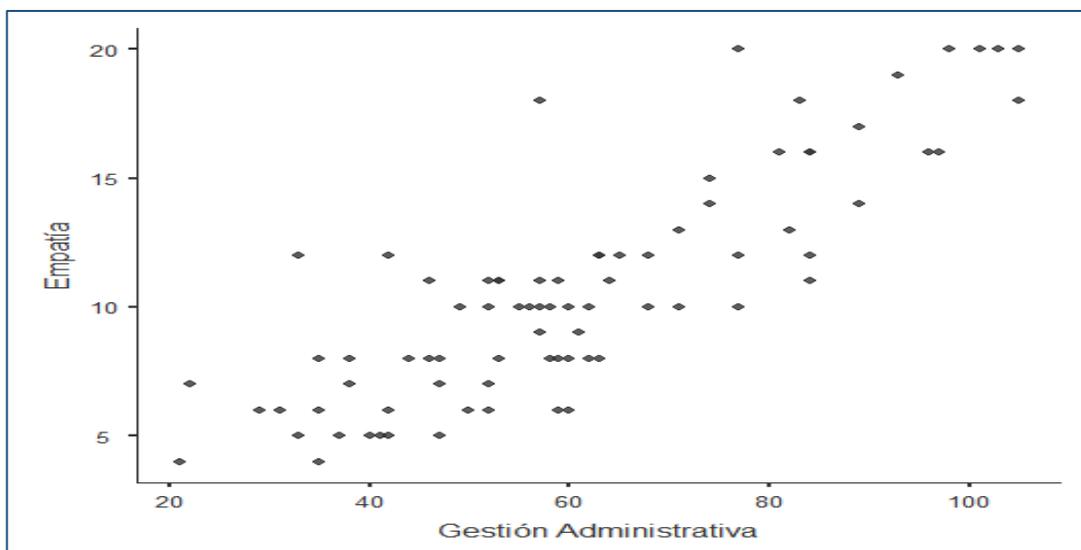


Figura 6. Relación entre gestión administrativa y la dimensión de empatía de calidad de servicio en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer Comisaría - Condevilla periodo 2019.

Gestión Administrativa.	Empatía						Total	
	Bajo		Medio		Alto		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Bajo	13	65.0%	7	17.5%	0	0.0%	20	25.0%
Medio	7	35.0%	29	72.5%	4	20.0%	40	50.0%
Alto	0	0.0%	4	10.0%	16	80.0%	20	25.0%
Total	20	100.0%	40	100.0%	20	100.0%	80	100.0%

Interpretación: El 65% de los usuarios del Centro de Emergencia Mujer Comisaría - Condevilla que perciben la empatía de baja calidad opinan que la gestión administrativa es baja, el 72.5% de usuarios que la empatía como regular, opinan que la gestión administrativa es media y por último, el 80% de usuarios que perciben a la capacidad de respuesta de alta calidad, afirman que la gestión administrativa es alta.

4.2. ANALISIS INFERENCIAL

5.1.1.1 PRUEBA DE NORMALIDAD

Ho: La información del muestreo proceden de una distribución normal

Ha: La información del muestreo no procede de una distribución normal.

Nivel de significancia: 0.05

Se Utilizó el test de Shapiro Wilks, porque el tamaño de la muestra censal es de 80 encuestadas en el Centro de emergencia mujer Condevilla-2019. Con esta prueba se determinará si los datos obtenidos vienen de una repartición normal o no normal, es apropiado porque nos indicará que método usar en la prueba de hipótesis.

Tabla 07: Prueba de normalidad de Shapiro Wilk

	Gestión Administrativa	Tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Calidad de servicio
N	80	80	80	80	80	80	80
Missing	0	0	0	0	0	0	0
Shapiro-Wilk W	0.971	0.971	0.968	0.952	0.973	0.932	0.978
Shapiro-Wilk p	0.063	0.068	0.041	0.005	0.09	< .001	0.178

Interpretación: Se observa que los niveles de significancia de las variables gestión administrativa y calidad de servicio son de 0.063 y 0.178 respectivamente superando el mínimo de nivel de significancia de 0.05, lo que indica que los datos de ambas variables proceden de una distribución normal, así mismo también se encontró que las dimensiones tangibilidad y seguridad, de la variable calidad de servicio, también superan el mínimo de nivel de significancia de la prueba de normalidad, lo que también indica que dichas dimensiones proceden de una distribución normal, por lo que se pudo aplicar el coeficiente de correlación lineal de Pearson para calcular la relación entre ambas variables y también para estimar

la relación entre la variable de gestión pública y las dimensiones tangibilidad y seguridad, sin embargo en las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía van debajo del mínimo de 0.5, por lo que para calcular la relación entre la variable gestión administrativa y las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía se utilizó el Rho de Spearman.

CONTRASTACION DE HIPOTESIS

Hipótesis general:

Ho: No Existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de atención en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019.

Ha: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de atención en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019.

Nivel de significancia: 0.05

Tabla 1. Relación entre gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer Comisaría - Condevilla periodo 2019

	Gestión Administrativa	
Calidad de servicio	Pearson's r	0.917***
	p-value	< .001
	95% CI Upper	0.946
	95% CI Lower	0.874
Note. * p < .05, ** p < .01, *** p < .001		

Interpretación: En la tabla 1 en el coeficiente de correlación lineal de Pearson, se calcula un resultado de 0.917, lo que significa que hay una relación positiva muy fuerte entre las variables de gestión administrativa y calidad de servicio en usuarias del Centro de Emergencia Mujer -2019.

Hipótesis Específica 1:

Ho: No existe relación significativa entre de la Gestión administrativa y elementos tangibles en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019.

Ha: Existe relación significativa entre de la Gestión administrativa y elementos tangibles en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019.

Nivel de significancia: 0.05

Tabla 2. Relación entre gestión administrativa y la dimensión de elementos tangibles de calidad de servicio en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer Comisaría - Condevilla periodo 2019

		Gestión Administrativa
Tangibles	Pearson's r	0.832***
	p-value	< .001
	95% CI Upper	0.889
	95% CI Lower	0.749
Note. * p < .05, ** p < .01, *** p < .001		

Interpretación: En la tabla 2 en el coeficiente de correlación lineal de Pearson, se calcula un resultado de 0.832, lo que significa que existe una correlación muy fuerte y positiva entre la variable de gestión administrativa y la dimensión Elementos Tangibles de la segunda variable en usuarias del Centro de Emergencia Mujer -2019.

Hipótesis Específica 2:

Ho: No existe relación significativa entre de la Gestión administrativa y fiabilidad en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019.

Ha: Existe relación significativa entre de la Gestión administrativa y fiabilidad en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019.

Nivel de significancia: 0.05

Tabla 3. *Relación entre gestión administrativa y la dimensión fiabilidad de calidad de servicio en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer Comisaría - Condevilla periodo 2019*

		Gestión Administrativa
Fiabilidad	Spearman's rho	0.833***
	p-value	< .001

Note. * p < .05, ** p < .01, *** p < .001

Interpretación: En la tabla 3 en el coeficiente de correlación lineal de Rho de Spearman., se calcula un resultado de 0.833, lo que significa que hay correlación muy fuerte y positiva entre la variable de gestión administrativa y la dimensión de fiabilidad de la segunda variable en usuarias del Centro de Emergencia Mujer - 2019.

Hipótesis Específica 3:

Ho: No existe relación significativa entre de la Gestión administrativa y capacidad de respuesta en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019.

Ha: Existe relación significativa entre de la Gestión administrativa y capacidad de respuesta en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019.

Nivel de significancia: 0.05

Tabla 4. *Relación entre gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta de calidad de servicio en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer Comisaría - Condevilla periodo 2019*

		Gestión Administrativa
Capacidad de respuesta	Spearman's rho	0.833***
	p-value	< .001
Note. * p < .05, ** p < .01, *** p < .001		

Interpretación: En la tabla 4 en el coeficiente de correlación lineal de Rho de Spearman., se calcula un resultado de 0.833, lo que da a entender que hay una correlación positiva muy fuerte entra la variable de gestión administrativa y la dimensión de capacidad de respuesta de la segunda variable en usuarias del Centro de Emergencia Mujer -2019.

Hipótesis Específica 4:

Ho: No existe relación significativa entre de la Gestión administrativa y seguridad en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019.

Ha: Existe relación significativa entre de la Gestión administrativa y seguridad en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019.

Nivel de significancia: 0.05

Tabla 5. *Relación entre gestión administrativa y la dimensión de seguridad de calidad de servicio en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer Comisaría - Condevilla periodo 2019*

		Gestión Administrativa	
Seguridad		Pearson's r	0.767***
		p-value	< .001
		95% CI Upper	0.844
		95% CI Lower	0.658
Note. * p < .05, ** p < .01, *** p < .001			

Interpretación: En la tabla 5 en el coeficiente de correlación lineal de Pearson, se calcula un resultado de 0.767, lo que significa que hay una correlación muy fuerte y positiva entra la variable de gestión administrativa y la dimensión de seguridad de la segunda variable en usuarias del Centro de Emergencia Mujer - 2019.

Hipótesis Específica 5:

Ho: No existe relación significativa entre de la Gestión administrativa y empatía en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019.

Ha: Existe relación significativa entre de la Gestión administrativa y empatía en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019.

Tabla 6. *Relación entre gestión administrativa y la dimensión de empatía de calidad de servicio en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer Comisaría - Condevilla periodo 2019*

Empatía	Spearman's rho	0.8***
	p-value	< .001
Note. * p < .05, ** p < .01, *** p < .001		

Interpretación: En la tabla 6 en el coeficiente de correlación lineal de Rho de Spearman, se calcula un resultado de 0.8, lo que da a entender que hay una correlación positiva muy fuerte entre la variable de gestión administrativa y la dimensión de empatía de la segunda variable en usuarias del Centro de Emergencia Mujer -2019.

V. DISCUSIÓN

Es importante mencionar que las encuestas fueron realizadas dentro de un contexto donde la pandemia, por un Decreto Supremo se declaró en todo el Perú en Estado de Emergencia Nacional, debido a las trágicas consecuencias del virus COVID 19. Estuvimos más desde el mes de marzo del 2020 en cuarentena por varios meses y continuamos hasta hoy en el 2021 en estado de emergencia.

Debido a ello, las instituciones privadas y del estado aplicaron y cambiaron con decretos y/o resoluciones nuestro ritmo de trabajo el cual se desarrolló de forma distinta. En el caso del Ministerio de la Mujer y el Programa Aurora se formaron Equipos Itinerantes de urgencia (EIU) a nivel nacional y por regiones, desarrollándose de manera remota y mixta lo cual influyó en la forma de atender y también en la gestión de la información. Esto de alguna manera influye al momento de aplicar el instrumento de investigación, los cuales se realizaron de forma remota.

A Continuación, pasamos a discutir los resultados obtenidos con el fin de brindar y superar la calidad de servicio y así mismo en la gestión administrativa para la asistencia a las víctimas de violencia.

Como objetivo general, nos planteamos, Analizar la relación de la gestión administrativa y la calidad del servicio en usuarias del Centro de Emergencia Mujer comisaria Condevilla-2019, Los resultados obtenidos en la tabla 1, se evidencia que hay una fuerte correlación positiva entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio en usuarias del CEM comisaria Condevilla 2019, obteniendo como resultado 0.917, del coeficiente de correlación de Pearson. Es decir, las usuarias que califican como alta la gestión administrativa del centro de emergencia mujer Condevilla, donde fueron atendidas, también califican como alta la calidad de servicio del mismo centro de emergencia mujer Condevilla.

López (2019) con su estudio doctoral “Gestión administrativa y calidad de servicios de información tecnológica en las entidades estatales del distrito de Tarapoto”, no experimental, cuantitativo, correlacional transversal, donde 28 instituciones fueron la muestra encontrando que las diferencias en la calidad de la atención de la información tecnológica en las entidades estatales tarapotinas, con un 98.69% van de la mano con la gestión administrativa, lo que coincide con lo concluyente de este trabajo, ya que la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio usuarios del CEM comisaria Condevilla- 2019, es muy fuerte, así mismo, Dulanto (2018) y su trabajo “Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018.”, no experimental, cuantitativa, correlacional, transversal, con una muestra de 40 colaboradores, resultando que la gestión administrativa está influenciada de manera importante por la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, en el periodo 2018. De igual manera se evidencia al igual que en esta investigación directa relación entre dichas variables, con un resultado similar; Torres (2017) en su trabajo “Gestión Administrativa Y La Calidad De Atención En El Área De Admisión De La Clínica Del Pacífico S.A., Chiclayo 2017”, no experimental, cuantitativo, correlacional, transversal, donde tuvo una muestra de 259 colaboradores, concluyo que el 86% de los evaluados opinan que la gestión administrativa es baja y al evaluar la calidad de atención, el 79% de colaboradores opinan estar insatisfechos con el servicio de atención, demostrando la similitud con lo concluyente en este trabajo, ya que los usuarios que consideran buena la gestión administrativa también

resuelven como buena la calidad de servicio, así mismo como aquellos que consideran baja o mala la gestión administrativa también sus resultados en calidad de servicio son similares.

Los datos cuantitativos reflejan que la variables gestión administrativa y calidad de servicio tiene una correlación significativa en varias investigaciones y no solo en el mismo rubro, datos que son importantes a tomar en cuenta para los fines necesarios.

Por otro lado Cerezo (2019) cuyo título de su estudio fue: “Gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces - Ecuador, 2018”, no experimental, cuantitativa, transversal y correlacional. Trabajo como muestra a 50 trabajadores concluyendo un dominio de gestión administrativa con un nivel bajo de 42% y un predominio del nivel de calidad de atención baja de 58%. Al final evidenciando la relación significativa entre las variables y por ultimo Reyes (2015), en su investigación “Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la cooperativa interprovincial de transporte de pasajeros la maná periodo 2013”, con enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional, transversal, con una muestra de 403 habitantes, encontrando una directa relación de forma significativa entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.877 , ósea representativa con la dimensión de la segunda variante. Estos trabajos internacionales evidencian una vez más la similitud del resultado de este trabajo, donde la gestión administrativa y la calidad de servicio se relacionan no solo en otros rubros o temas locales, sino también de manera internacional, sin encontrar dentro de esta investigación un trabajo que contradiga lo encontrado en esta exploracion

Por otro lado, en los objetivos específicos, que buscan analizar la relación de la variable gestión administrativa con las dimensiones de calidad de servicio, las cuales son elementos tangibles, fiabilidad, calidad de respuesta, seguridad y empatía, se obtuvo desde la tabla 2 hasta la tabla 6 se evidencia que existen una relación fuerte entra la variable gestión administrativa y las dimensiones de calidad de servicio, datos que son similares con los trabajos expuestos anteriormente, ya

que sus dimensiones son las mismas, sin evidenciar un trabajo en esta investigación que discrepe los resultados de la misma.

VI. CONCLUSIONES

1. Nos planteamos un objetivo general, analizar la relación de la gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019. Se concluye con obteniendo un cuadro estadísticos en la tabla 1, donde el coeficiente de correlación lineal de Pearson, se calcula un resultado de 0.917, lo que sustenta la correlación muy fuerte y positiva entra ambas variables, rechazando así la hipótesis nula y aprobando la alterna. El 78.9% de los usuarios del Centro de Emergencia Mujer Comisaría - Condevilla que perciben una calidad de servicio baja opinan que la gestión administrativa es baja, el 82.9% de usuarios que perciben una calidad de servicio regular, opinan que la gestión administrativa es media y por último, el 90% de usuarios que perciben una alta calidad de servicio, afirman que la gestión administrativa es alta.
2. Con respecto al primer objetivo específico, es analizar la gestión administrativa con los Elementos Tangibles en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019, concluimos el cuadro estadísticos de la tabla 2 en el coeficiente de correlación lineal de Pearson, se calcula un resultado de 0.832, lo que significa que existe una correlación positiva muy fuerte entra la variable de gestión administrativa y la dimensión Elementos Tangibles de la segunda variable. rechazando así la hipótesis nula y aprobando la alterna. El 75% de los usuarios del Centro de Emergencia Mujer Comisaría - Condevilla que perciben a los elementos tangibles de baja calidad opinan que la gestión administrativa es baja, el 65.5% de usuarios que perciben a los elementos tangibles como regular, opinan que la gestión administrativa es media y por último, el 81.8% de usuarios que perciben a los

elementos tangibles de alta calidad, afirman que la gestión administrativa es alta.

3. En relación al segundo objetivo específico planteado es identificar la gestión administrativa y la fiabilidad en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019, concluimos con los resultados estadísticos de la tabla 3 en el coeficiente de correlación lineal de Rho de Spearman., se calcula un resultado de 0.833, lo que significa que existe una correlación positiva muy fuerte entra la variable de gestión administrativa y la dimensión de fiabilidad de la segunda variable, rechazando así la hipótesis nula y aprobando la alterna. El 73.7% de los usuarios del Centro de Emergencia Mujer Comisaría - Condevilla que perciben la fiabilidad es baja calidad opinan que la gestión administrativa es baja, el 81% de usuarios que la fiabilidad como regular, opinan que la gestión administrativa es media y por último, el 89.5% de usuarios que perciben a los elementos tangibles de alta calidad, afirman que la gestión administrativa es alta.

4. En el tercer objetivo específico, fue determinar la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019, concluimos con el cuadro estadístico en la tabla 4 en el coeficiente de correlación lineal de Rho de Spearman., se calcula un resultado de 0.833, lo que evidencia una correlación positiva muy fuerte entra la variable de gestión administrativa y la dimensión de capacidad de respuesta de la segunda variable, rechazando así la hipótesis nula y aprobando la alterna. El 66.7% de los usuarios del Centro de Emergencia Mujer Comisaría - Condevilla que perciben la capacidad de respuesta de baja calidad opinan que la gestión administrativa es baja, el 70.8% de usuarios que la capacidad de respuesta como regular, opinan que la gestión administrativa es media y por último, el 94.1% de usuarios que perciben a la capacidad de respuesta de alta calidad, afirman que la gestión administrativa es alta.

5. De acuerdo a lo planteado en el cuarto objetivo específico, fue determinar la gestión administrativa y la seguridad en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019, concluimos con el cuadro estadístico de la tabla 5 en el coeficiente de correlación lineal de Pearson, se calcula un resultado de 0.767, evidenciando una correlación positiva muy fuerte entra la variable de gestión administrativa y la dimensión de seguridad de la segunda variable, rechazando así la hipótesis nula y aprobando la alterna. El 63.2% de los usuarios del Centro de Emergencia Mujer Comisaría - Condevilla que perciben la seguridad de baja calidad opinan que la gestión administrativa es baja, el 70.5% de usuarios que la capacidad de respuesta como regular, consideran que la gestión administrativa es media y, por último, el 82.4% de usuarios que perciben a la capacidad de respuesta de alta calidad, afirman que la gestión administrativa es alta.

6. De acuerdo a lo planteado en el quinto objetivo específico, fue identificar la gestión administrativa y la empatía en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019, concluimos con el cuadro estadístico de la tabla 6 en el coeficiente de correlación lineal de Rho de Spearman, se calcula un resultado de 0.8, evidenciando una correlación positiva muy fuerte entra la variable de gestión administrativa y la dimensión de empatía de la segunda variable en usuarias, rechazando así la hipótesis nula y aprobando la alterna. El 65% de los usuarios del Centro de Emergencia Mujer Comisaría - Condevilla que perciben la empatía de baja calidad opinan que la gestión administrativa es baja, el 72.5% de usuarios que la empatía como regular, opinan que la gestión administrativa es media y por último, el 80% de usuarios que perciben a la capacidad de respuesta de alta calidad, afirman que la gestión administrativa es alta.

VII. RECOMENDACIONES

1. Primero. Fortalecer y proyectar una gestión administrativa, enfocado en la calidad de servicio a través de los canales del servicio a las usuarias del Centro de Emergencia Mujer Comisaria Condevilla, tales como los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía, sean siempre calificado como alto en el centro de emergencia mujer comisaria de Condevilla.
2. Segundo. Generar y coordinar reuniones de alto nivel, de manera interna entre los trabajadores del centro de emergencia mujer de Condevilla para identificar los puntos débiles considerados por los usuarios que consideran mediana y baja las dimensiones de la gestión administrativa, las cuales son la planificación, organización, dirección y el control, para así, desarrollar un plan de trabajo con el fin de mejorarlas y por ende así mejore la calidad de servicio en el centro de emergencia mujer comisaria Condevilla.
3. Tercero. Se recomienda al coordinador del centro de emergencia mujer Condevilla fomentar actividades de orden recreacional para así mejorar un apropiado ambiente laboral e integración entre los profesionales que brindan la atención del servicio a fin de poder buscar gestión administrativa y por ende una buena calidad del servicio.
4. Cuarto. Se sugiere a los nuevos investigadores, aportar en este estudio, considerando las variables trabajadas, plantearse nuevos objetivos, identificar nuevas problemáticas tomando como referencia esta investigación, para así la gestión administrativa y la calidad de servicio sean siempre calificados tanto por los trabajadores como por los usuarios como alto en cualquier rubro de cualquier entidad del estado o privada.

Referencias bibliográficas

Anzola, S. (2002) Administración de pequeñas empresas. (2ª ed.). México: Editorial McGrawhill.

Ashworth, J.; Geys, B. y Heyndels, B. (2015) Government Weakness and Local Public Debt Development in Flemish Municipalities, International Tax and Public Finance, 12: 395-422.

Ávila, H. (2011). Influencia en la calidad del servicio en la satisfacción del cliente en instituciones de salud en la Provincia Constitucional del Callao. (Informe Final de investigación) Universidad Nacional del Callao. Callao. Recuperado de <https://es.slideshare.net/Institutoinvestigacionfca/resumen-de-13015755>

Benites, M. (2019). Calidad de Atención y Satisfacción a usuarios que acuden al puesto de salud Villa María Nuevo Chimbote 2018. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo. Nuevo Chimbote.

Benites, S. y Villanueva, L. (2015). Retroceder investigando nunca, rendirse con la tesis, jamás. Metodología de la investigación en Comunicación Social. Lima. Fondo editorial Cultura Peruana.

Bernal, C. (2016). Metodología de la Investigación. México D.F: Pearson-Prentice Hall.

Bernal, C. (2015). Desarrollo histórico de la calidad en salud. Medellín. Recuperado de <http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/handle/10946/1855>

Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales. (3ª ed.). Colombia. Editorial Pearson Educación.

Bryson, J. Hamilton, L. & Van, D. (2017). Getting strategic about strategic planning research. Public Management Review. Vol. 20, N° 1, february 2017, pp. 317-339. Recovered from <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14719037.2017.1285111>

Castillo, E. (2005) Marketing de servicios. Chile: Universidad de Bío Bío.

Chiavenato, I. (2010). Introducción a la Teoría General de la Administración. México: Mc. Graw Hill. Interamericana. Pag. 142.

Chiliquinga, E. (2013). La gestión administrativa y la optimización de los recursos empresariales del sector textil. México: BITSTREAM.

Carrasco, C. (2009) Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima: Editorial San Marcos.

Caldas, M. Carrión, R. y Heras, A. (2017). Empresa e iniciativa emprendedora. Novedad 2017. Madrid: Editex.

Cordova, L. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas -2019. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo.

El País. (2007). Cuando la maltratada retira la denuncia, https://elpais.com/diario/2007/06/05/sociedad/1180994402_850215.html

Farfán, Y. (2007). La fiabilidad. Cusco: Editorial Moderna.

Freeman, J. Freeman, R. & Gilbert, D. (1996). Administration. México, Prentice Hall Hispanoamericana.

Granda, P. (2016). Calidad de la atención en salud, una mirada desde la teoría de sistemas. Revisión de la literatura. Medellín. Universidad CES.

Ginder, A. (2008). Making reliability sustainable. ABB Review Special Report Process Automation Services & Capabilities,

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. Lima. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25099/G%C3%B3mez_PSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

González, H. (2006). Manual de calidad y los procedimientos requeridos específicamente por la norma ISO 9001. España: Universidad de Deusto

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2017). Metodología de la Investigación. (6° ed.). McGraw-Hill.

Hernandez y Mendoza (2018) "metodologías de la investigación: la ruta cuantitativa, cualitativa y mixta", recuperado [file:///C:/Users/user/Downloads/2018%20-%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n-%20rutas%20cuantitativa-cualitativa-mixta%20-%20Sampieri-M%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/2018%20-%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n-%20rutas%20cuantitativa-cualitativa-mixta%20-%20Sampieri-M%20(1).pdf)

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill.

Hessel, P., Vadoros, S., & Avendano, M. (2014). The differential impact of the financial crisis on health in Ireland and Greece: a quasi-experimental approach. Public Health.

Organización de Naciones Unidas. (2014). Guatemala: Informe de estado sobre la declaración y la plataforma de acción de Beijing y los resultados del XXIII periodo de sesiones de la Asamblea general de la ONU. Guatemala.

Ministero de la Mujer Republica Dominicana. (2017). República Dominicana: Ministerio de la Mujer trabajando por la Igualdad y la Equidad. Recuperado el 13 de 11 de 2018, de <http://www.mujer.gob.do/index.php>

Núñez, L., Bravo, L., Cruz, C. e Hinostroza, M. (2018). Competencias gerenciales y competencias profesionales en la gestión presupuestaria. Revista Venezolana de Gerencia.

Robbins, S. (2013). Comportamiento organizacional. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=6073219806>

Santos, E. (2017). The scientific field of administration: an analysis from the circle of theoretical matrices. Scielo, Vol.15, N°.2, Apr – June, 2017, pp. 209 – 228, Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia, Departamento de Ciências Sociais Aplicadas, Brazil. Recovered from http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-39512017000200209&lng=en&nrm=iso&tlng=en

Serpa, W. (2020) Gobierno electrónico en los procesos administrativos del Centro de Salud El Progreso - Carabayllo, 2019 (Tesis) Perú: Universidad Cesar Vallejo

Yáñez, T. (2004). Propuesta de mejora del proceso administrativo financiero de una institución de asistencia privada. México: Mc Graw Hill.

La calidad del servicio (2013): un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades pág. 63
file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-TheServiceQuality-4776917%20(1).pdf
<https://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1372/clientes-logisticos.html#:~:text=En%20este%20sentido%20para%20Juran,cliente%20a%20trav%C3%A9s%20del%20servicio%E2%80%9D>.

Sanchez, A. (2002). Diseños de investigación. Peru: Ed.Ciencia.

Strenitzerová y Gaña (2018) Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia recuperado:
file:///C:/Users/user/Downloads/2318-8656-2-PB.pdf

ONU (2018) Mejorar la calidad de la atención de salud en todo el sistema sanitario
<https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>

Ñaupas, Mejia, Novoa y Villagomez (2014) “metoologia de la investigación cualitativa – cuantitativa y redacción de la tesis. Recuperado:
file:///C:/Users/user/Downloads/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n,%204ta%20Edici%C3%B3n%20-

%20Humberto%20%20C3%91aupas%20Pait%20C3%A1n%202014,%20Bogota%20(1).pdf

Vilma Castillo (2016) "Desistimiento en denuncias por violencia familiar en la Cuarta Fiscalía de Familia de Lima Norte en el marco del derecho a la integridad física y psicológica", recuperado: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1522/Castillo_AVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Matriz de consistencia

Título: Gestión administrativa y calidad de servicio en las usuarias del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019

Autor: Eberth Segundo Colchado Córdoba

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
			Variable 1: Gestión Administrativa				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
<p>¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y calidad de atención en los usuarias del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>Problema específico 1</p> <p>¿Cuál es la relación de la Gestión administrativa y elementos tangibles en los usuarias del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019?</p> <p>Problema específico 2</p> <p>¿Cuál es la relación de la Gestión administrativa y la fiabilidad en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019?</p> <p>Problema específico 3</p> <p>¿Cuál es la relación de la Gestión administrativa y capacidad de respuesta en</p>	<p>Existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de atención en los usuarias del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Objetivo específico 1</p> <p>Existe relación significativa entre de la Gestión administrativa y elementos tangibles en los usuarias del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019.</p> <p>Objetivo específico 2</p> <p>Existe relación significativa la Gestión administrativa y la fiabilidad en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019.</p>	<p>Existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de atención en los usuarias del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Hipótesis específica 1</p> <p>Existe relación significativa entre de la Gestión administrativa y elementos tangibles en los usuarias del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019.</p> <p>Hipótesis específica 2</p> <p>Existe relación significativa la Gestión administrativa y la fiabilidad en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019.</p> <p>Hipótesis específica 3</p> <p>Existe relación</p>	<p>Planeación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación de actividades • Consensos laborales • Orientación de actividades 	<p>Del 1 al 6</p>	<p>Escala de Likert con los siguientes niveles de respuesta:</p> <p>(1) Nunca</p> <p>(2) Casi nunca</p> <p>(3) A veces</p> <p>(4) Casi siempre</p> <p>(5) Siempre</p>	<p>◀46.8 BAJO</p> <p>46.9-74.8 MEDIO</p> <p>▶74.9 ALTO</p>
<p>Organización</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura organizacional • Comunicación entre niveles operativos • Organización de equipos de trabajo 	<p>Del 7 al 12</p>					
<p>Dirección</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al personal • Participación del personal • Reconocimientos al personal 	<p>Del 13 al 18</p>					
<p>Control</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de metas y objetivos • Plan de contingencia municipal • Acciones correctivas. 	<p>Del 19 al 21</p>					

<p>los usuarios del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019?</p> <p>Problema específico 4</p> <p>¿Cuál es la relación de la Gestión administrativa y seguridad en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019?</p> <p>Problema específico 5</p> <p>¿Cuál es la relación de la Gestión administrativa y la empatía en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019?</p>	<p>Objetivo específico 3</p> <p>xiste relación significativa entre la Gestión administrativa y capacidad de respuesta en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019.</p>	<p>significativa entre la Gestión administrativa y capacidad de respuesta en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019.</p>	Variable 2: Calidad de servicio					
				Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			<p>Hipótesis específica 4</p> <p>Existe relación significativa entre la Gestión administrativa y seguridad en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019.</p>	tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Instalación Aspecto personal 	Del 1 al 4	<p>Escala politómica de Likert con los siguientes niveles de respuesta:</p> <p>(1)Nunca</p> <p>(2)Casi nunca</p> <p>(3)A veces</p> <p>(4)Casi siempre</p> <p>(5)Siempre</p>	<p>◀46.8 BAJO</p> <p>46.9-74.8 MEDIO</p> <p>▶74.9 ALTO</p>
			<p>Hipótesis específica 5</p> <p>Existe relación significativa entre la Gestión administrativa y la empatía en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019.</p>	fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidad de desempeño Servicio prometido 	Del 5 al 8		
				Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Prontitud del servicio disponibilidad 	Del 9 al 12		
				seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • conocimiento de confidencialidad confianza del servicio 	Del 13 al 16		
			empatía	<ul style="list-style-type: none"> • atención personalizada comprensión de necesidades 	Del 17 al 20			

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
<p>Nivel: Descriptivo- correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: Cuantitativo</p>	<p>Población: 80 usuarias del centro de emergencia mujer comisaria Condevilla - 2019</p> <p>Tipo de muestreo: Por conveniencia</p> <p>Tamaño de muestra: 80 usuarias</p>	<p>Variable 1: Gestión Administrativa</p> <p>Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Eberth Colchado Córdova (2020) Año: 2020 Monitoreo: Se aplicará a las usuarias el centro de emergencia mujer comisaria Condevilla 2019. Ámbito de Aplicación: usuarias el centro de emergencia mujer comisaria Condevilla 2019 Forma de Administración: Directa</p> <p>Variable 2: calidad de servicio</p> <p>Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Eberth Colchado Córdova (2020) Año: 2020 Monitoreo: Se aplicará a las usuarias el centro de emergencia mujer comisaria Condevilla 2019. Ámbito de Aplicación: usuarias el centro de emergencia mujer comisaria Condevilla 2019 Forma de Administración: Directa</p>		<p>DESCRIPTIVA: Tablas de frecuencia y figuras de barras de las variables y dimensiones.</p> <p>INFERENCIAL: - Alfa de Cronbach para la fiabilidad. - Rho de Spearman para la prueba de hipótesis y correlación Por ser variables no paramétricas.</p>			

Prueba de normalidad de Shapiro Wilk

	Gestión Administrativa	Tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Calidad de servicio
N	80	80	80	80	80	80	80
Missing	0	0	0	0	0	0	0
Shapiro-Wilk W	0.971	0.971	0.968	0.952	0.973	0.932	0.978
Shapiro-Wilk p	0.063	0.068	0.041	0.005	0.09	<.001	0.178

Baremos

	Gestión Administrativa	Tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Calidad de servicio
10th percentile	35.0	7.0	7.0	7.0	7.0	5.9	36.9
20th percentile	42.0	9.8	8.0	8.0	10.0	6.8	44.0
25th percentile	46.8	10.0	9.0	8.0	11.0	7.8	47.0
30th percentile	49.7	11.7	10.0	8.0	11.0	8.0	47.7
40th percentile	54.2	12.0	11.0	9.6	12.0	9.0	51.6
50th percentile	58.5	12.0	12.0	10.0	13.0	10.0	57.5
60th percentile	62.0	13.0	12.0	12.0	14.0	11.0	60.4
70th percentile	68.9	14.0	14.0	14.0	15.0	12.0	66.0
75th percentile	74.8	16.0	14.0	14.0	15.0	12.3	70.5
80th percentile	81.2	16.0	16.0	15.2	16.0	14.2	74.2
90th percentile	89.4	17.0	18.0		17.1	18.0	85.1

INSTRUMENTOS DE RECOJO DE INFORMACIÓN

Cuestionario sobre el GESTION ADMINISTRATIVA en usuarias del centro de emergencia mujer comisaria Condevilla – 2019.

INSTRUCCIONES: Estimado participante a continuación, encontrarás 21 preguntas sobre la gestión administrativa del centro de emergencia mujer de Condevilla, este cuestionario es de manera confidencial y anónima, apreciaré brindes tu opinión al respecto, para lo cual debes marcar con una X en el número de la tabla según la opción que considere correcta.

ESCALA VALORATIVA						
CÓDIGO	S SIEMPRE	CS CASI SIEMPRE	AV A VECES	CN CASI NUNCA	N NUNCA	
CATEGORÍA	5	4	3	2	1	
N°	ÍTEMS	INDICES				
		5	4	3	2	1
DIMENSIÓN: PLANEACIÓN						
1	Considera que el plan de trabajo de los profesionales del CEM cumple con los objetivos de su denuncia.					
2	Considera que los objetivos institucionales del CEM son claros					
3	Para usted, en el CEM está claramente definidas la funciones de los profesionales (psicología, asistente social y área legal)					
4	Desde su punto de vista, el trabajo articulado de los profesionales del CEM obedecen a las necesidades del usuario.					
5	Está de acuerdo con las acciones que realiza cada profesional (psicología, asistente social y área legal)					
6	Considera que las estrategias de cada profesional se realizan de forma adecuada y oportuna.					
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN						
7	Conoce como está organizado el trabajo que realizan los profesionales del CEM.					
8	Para usted, la organización del CEM permite el desarrollo adecuado de las funciones de los profesionales (psicología, asistente social y área legal).					
9	Considera que la comunicación entre los profesionales (psicología, asistente social y área legal) se desarrolla de manera adecuada.					
10	Percibe que sus necesidades son consideradas por los profesionales (psicología, asistente social y área legal) al momento que fue atendida.					
11	Considera que la organización de los profesionales (psicología, asistente social y área legal) impacta de manera positiva a sus necesidades.					
12	Considera que las acciones institucionales del CEM impactan de manera favorable a las necesidades de las víctimas de violencia familiar.					
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN						
13	Usted cree que los profesionales (psicología, asistente social y área legal), están bien orientados con respecto a sus funciones.					
14	Siente que los profesionales (psicología, asistente social y área legal) son responsables con sus funciones.					
15	Observa que el coordinador brinda soluciones oportunas a los problemas que presentan los profesionales (psicología, asistente social y área legal).					
16	Siente que en la atención, la participación de los profesionales (psicología, asistente social y área legal) es de manera óptima.					
17	Considera que existe un buen clima laboral entre los trabajadores del CEM					
18	Observo que el coordinador rescata el desempeño de los trabajadores del CEM					
DIMENSIÓN: CONTROL						
19	Puedo observar alguna supervisión por parte del coordinador a los trabajadores en el CEM					
20	Usted cree que existe una supervisión constante en el trabajo que realizan los profesionales del CEM.					
21	Considera que debe haber una evaluación de desempeño a los trabajadores del CEM					

INSTRUMENTOS DE RECOJO DE INFORMACIÓN

Cuestionario sobre CALIDAD DE SERVICIO en usuarias del centro de emergencia mujer comisaria Condevilla – 2019.
INSTRUCCIONES: Estimado participante a continuación, encontrarás 21 preguntas sobre la calidad de servicio del centro de emergencia mujer de Condevilla, este cuestionario es de manera confidencial y anónima, apreciaré brindes tu opinión al respecto, para lo cual debes marcar con una X en el número de la tabla según la opción que considere correcta.

ESCALA VALORATIVA						
CÓDIGO	S SIEMPRE	CS CASI SIEMPRE	AV A VECES	CN CASI NUNCA	N NUNCA	
CATEGORÍA	5	4	3	2	1	
N°	ÍTEMS	INDICES				
		5	4	3	2	1
DIMENSIÓN: TANGIBLES						
1	Considera que las instalaciones del CEM Comisaria Condevilla se encuentran bien iluminadas, limpias y cómodas para la atención a los usuarios.					
2	Usted observo que en el CEM Comisaria Condevilla cuenta con equipamiento necesario para el trabajo que realizan los profesionales.					
3	Para usted, el personal del CEM Comisaria Condevilla muestra cuidado de su aseo personal.					
4	Observo si el personal del CEM Comisaria Condevilla se encuentra debidamente identificado. (fotocheck, chaleco y/o indumentaria de la institución).					
DIMENSIÓN: FIABILIDAD						
5	En el área de admisión del CEM Comisaria Condevilla le brinda información clara sobre el servicio que realiza.					
6	Para usted, el personal del CEM Comisaria Condevilla prioriza la atención en usuarios (niño, gestantes, adulto mayor, persona con discapacidad) que solicite el servicio.					
7	Considera, que el personal del CEM Comisaria Condevilla llega a cumplir los objetivos que mencionaron que se harían.					
8	El CEM brinda la confidencialidad de la situación de violencia del usuario.					
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
9	Para usted, el personal de admisión del CEM Comisaria Condevilla asiste de manera inmediata su atención.					
10	Observo, que la atención de cada área del personal del CEM Comisaria Condevilla fue rápida y oportuna.					
11	El personal del CEM Comisaria Condevilla tiene disponibilidad inmediata en resolver sus dudas y atender su demanda.					
12	Existe disposición del personal del CEM Comisaria Condevilla para escuchar su situación de violencia y asistirle.					
DIMENSIÓN: SEGURIDAD						
13	Por lo menos uno de los profesionales del CEM Comisaria Condevilla le menciona la confidencialidad de su atención					
14	Siente la seguridad de relatar sus suceso de violencia con los profesionales del CEM Comisaria Condevilla					
15	Para usted, el personal del CEM Comisaria Condevilla brindo la confianza para poder resolver todas sus dudas durante su atención					
16	Usted considera que los profesionales del CEM Comisaria Condevilla inspiran confianza					
DIMENSIÓN: EMPATIA						
17	El personal del CEM Comisaria Condevilla, atiende de manera responsable, amable y con respeto.					
18	Existe interés en solucionar su situación de violencia por el personal del CEM Comisaria Condevilla					
19	El personal del CEM Comisaria Condevilla, comprende sus necesidad, busca mejorar su estabilidad emocional, fortalecer sus recursos para enfrentar su situación e violencia.					
20	El personal del CEM Comisaria Condevilla, se preocupa por que usted comprenda el proceso a realizar y las alternativas de solución a su situación de violencia.					

CERTIFICACIÓN DE VALIDEZ DE LOS EXPERTOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO (X) GESTION ADMINISTRATIVA

Observaciones (precisar si hay suficiencia):__Luego de revisada la propuesta del señor Colchado, encuentro que sí hay en ella suficiencia para la medición de la variable bajo revisión__

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

Apellidos y nombres del juez validador Mag:González Rodríguez Francisco Martin.....

Grado académico del juez validador:Master of Business Administration | Maestro.....

Especialidad del validador:...Gerencia de empresas de servicios | Gerencia pública.....

El Documento Nacional de Identidad (DNI):.....17805654.....

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

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_____

...01....de...diciembre.....de 2020.....



CERTIFICACIÓN DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO (Y) CALIDAD DE SERVICIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): __Encuentro que la propuesta del señor Eberth Colchado reúne suficiencia para la medición de la variable bajo escrutinio__

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

Apellidos y nombres del juez validador Mag:Gonzalez Rodriguez Francisco Martin.....

Grado académico del juez validador:Master of Business Administration | Maestro.....

Especialidad del validador:.....Gerencia de empresas de servicios | Gerencia pública.....

El Documento Nacional de Identidad (DNI):.....17805654.....

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso,

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

...01....de...diciembre.....de 2020.....



CERTIFICACIÓN DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO (X) GESTION ADMINISTRATIVA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Encuentro que la propuesta del señor Eberth Colchado reúne suficiencia para la medición de la variable bajo escrutinio

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr: Alvaro Fernando López Cazorla

Grado académico del juez validador: Doctor en Derecho. Magíster Ciencias Políticas

Especialidad del validador: Gestor público e investigador.

El Documento Nacional de Identidad (DNI): 10553202

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso,

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

...07.de...DICIEMBRE. Del 2020



Firma del Juez Validador

CERTIFICACIÓN DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO (Y)

CALIDAD DE SERVICIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Encuentro que la propuesta del señor Eberth Colchado reúne suficiencia para la medición de la variable bajo escrutinio

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr: Alvaro Fernando López Cazorla

Grado académico del juez validador: Doctor en Derecho. Magíster Ciencias Políticas

Especialidad del validador: Gestor público e investigador.

El Documento Nacional de Identidad (DNI): 10553202

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

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____



Firma del Juez Validador

CERTIFICACION DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO (X) GESTION ADMINISTRATIVA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Encuentro que la propuesta del señor Eberth Colchado reúne suficiencia para la medición de la variable bajo escrutinio

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

Apellidos y nombres del juez validador: MAG. GIOVANNA QUINTANA MARQUINA

Grado académico del juez validador: MAGISTER

Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA

El Documento Nacional de Identidad (DNI): 40164164

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso,

1a, 09 de diciembre

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____



Firma del Juez Validador

CERTIFICACIÓN DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO (Y)

CALIDAD DE SERVICIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Encuentro que la propuesta del señor Eberth Colchado reúne suficiencia para la medición de la variable bajo escrutinio

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

Apellidos y nombres del juez validador: **MAG. GIOVANNA QUINTANA**
MARQUINA

Grado académico del juez validador: **MAGISTER**

Especialidad del validador: **GESTION PUBLICA**

El Documento Nacional de Identidad (DNI): **40164164**

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

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

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

Lima, 09 de

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Validador

Firma del Juez



Carta de aplicación de instrumentos

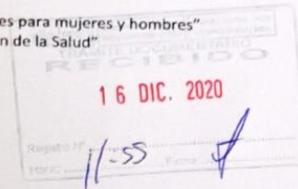


UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 14 de diciembre de 2020
Carta P. 967-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT



LICENCIADO
ANA MARÍA ALEJANDRA MENDIETA TREFOGLI
DIRECTORA EJECUTIVA EL PROGRAMA NACIONAL AURORA
MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a COLCHADO CORDOVA, EBERTH SEGUNDO; identificado con DNI N° 43501312 y con código de matrícula N° 1000284564; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador COLCHADO CORDOVA, EBERTH SEGUNDO asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

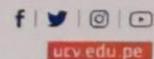
Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



Pantallazo de turniting

The screenshot shows a web browser window displaying a Turnitin submission page. The browser's address bar shows the URL: `api.turnitin.com/dv?lang=es&o=1488393444&student_user=1&u=1065094674`. The page title is "SEGUNDA REVISION TURNITIN Sección...". The document content includes:

relación existente entre estas variables que definen la problemática ya mencionada, tales como son la gestión administrativa y la calidad de servicio, a fin de contribuir con esta investigación a la sociedad.

PROBLEMA GENERAL
¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y calidad de atención en las usuarios del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019?

PROBLEMAS ESPECIFICOS

1. ¿Cuál es la relación de la Gestión administrativa y elementos tangibles en las usuarios del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019?, segundo.
2. ¿Cuál es la relación de la Gestión administrativa y la fiabilidad en las usuarios del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019?
3. ¿Cuál es la relación de la Gestión administrativa y capacidad de respuesta en las usuarios del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019?
4. ¿Cuál es la relación de la Gestión administrativa y seguridad en las usuarios del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019?
5. ¿Cuál es la relación de la Gestión administrativa y la empatía en las usuarios del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019?

JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

On the right side, there is a "Resumen de Coincidencias" (Similarity Report) table:

Rank	Source	Percentage
1	repositorio.ucv.edu.pe fuente de internet	17%
2	Entregado a Universat Trabajo de estudiante	3%
3	Entregado a Sheffield Trabajo de estudiante	1%
4	repositorio.unfsc.edu.pe fuente de internet	<1%
5	repositorio.unsm.edu.pe fuente de internet	<1%
6	www.repositorio.cade fuente de internet	<1%
7	Entregado a University Trabajo de estudiante	<1%
8	www.sidesnare.net fuente de internet	<1%
9	Entregado a University Trabajo de estudiante	<1%

The Turnitin logo and a 24% similarity score are visible at the top right of the page. The Windows taskbar at the bottom shows the time as 07:22 p.m. on 15/01/2021.