

**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS**  
**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**



**TESIS:**

**“EFECTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DE  
SERVICIO DE UN SISTEMA DE REGISTROS DE LA PRIMERA INFANCIA”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**AUTORA:**

**BACH.: BLANCO PAREJA, GLORIA SOLEDAD**

**ASESOR:**

**Mg. HERMOZA OCHANTE, RUBÉN EDGAR**

**ID ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4769-0101>**

**DNI N° 42037740**

**LIMA, PERÚ**

**2022**

### **DEDICATORIA**

Dios mío, gracias por tu infinita bondad porque, permitió culminar este trabajo, en una etapa muy difícil para la humanidad.

Polito, esta obra, fue posible terminar al comprender que, imitando tu día a día, lograría metas parciales

Mi señor, gracias por haberme dado un hijo maravilloso, noble y humanista.

## **AGRADECIMIENTO**

Este trabajo, culminación de muchos esfuerzos, está dedicada a una de los seres que compartimos siendo niñas, crecimos, jugamos, compartimos alegrías, penas, fracasos, éxitos y me causa nostalgia, no poder continuar juntas.

Vilma, a ti hermana incomparable, con todo mi cariño.

## **PRESENTACIÓN**

En este trabajo se evaluó, el efecto de la Gestión administrativa en la Calidad de servicio de un sistema de registros de la primera infancia. Su inicio fue, un análisis de la situación actual del sistema y detectado los defectos, proponer alternativas de solución.

Se encontró que, el sistema está organizado en tres niveles local, medio y órganos de decisión. Su estudio encontró que los problemas son reiterados en todos los niveles no obstante existen capacitaciones permanentes.

La solución propuesta fue la elaboración de un manual de apoyo al sistema en todas las instancias, específicamente en el nivel local en donde existe una permanente rotación de puesto en función de necesidades, permitiendo, que el personal capacitado no continúe sus labores, debiendo iniciar el proceso, con otro nuevo.

Considerando que, el propósito de la Universidad es el servicio social y cultural de un país. Social, para superar sus problemas y cultural como medio didáctico a quienes requieren de la información clara y actualizada.

Bach. BLANCO PAREJA, Gloria Soledad

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>iii</b>
<b>PRESENTACIÓN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE.....</b>	<b>v</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE ABREVIATURAS .....</b>	<b>viii</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Realidad problemática .....	1
1.2 Planteamiento del problema.....	2
1.3 Hipótesis .....	3
1.4 Objetivos .....	3
1.5 Variables, dimensiones e indicadores .....	4
1.6 Justificación del estudio:.....	6
1.7 Antecedentes nacionales e internacionales .....	7
1.8 Marco teórico .....	8
1.9 Definición de términos básicos .....	11
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>12</b>
2.1 Tipo y diseño de Investigación .....	12
2.2 Población y muestra .....	12
2.3 Técnicas para la recolección de datos .....	12
2.4 Validez y confiabilidad de instrumentos.....	13
2.5 Procesamiento y análisis de datos.....	19
2.6 Aspectos éticos.....	20
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>21</b>
3.1 Resultados descriptivos.....	21
3.2 Prueba de normalidad .....	24
3.3 Contrastación de hipótesis .....	24
<b>IV DISCUSIÓN.....</b>	<b>35</b>
<b>V CONCLUSIONES.....</b>	<b>38</b>

<b>VI</b>	<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>39</b>
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....</b>	<b>40</b>
	<b>ANEXOS .....</b>	<b>42</b>
	<b>Anexo 1: Matriz De Consistencia De Gestión Administrativa Y Calidad De Servicio De Un Sistema De Registros De La Primera Infancia .....</b>	<b>41</b>
	<b>Anexo 2: Instrumentos de Recolección de Datos .....</b>	<b>42</b>
	<b>Anexo 3: Base de Datos .....</b>	<b>44</b>
	<b>Anexo 4: Evidencia de Similitud Digital.....</b>	<b>48</b>
	<b>Anexo 5. Autorización de Publicación en Repositorio. ....</b>	<b>55</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Ponderación de factores para el AFE de Gestión administrativa del sistema de registros.....	15
Tabla 2. Ponderación de factores para el AFE de Calidad de servicio del sistema de registros.....	16
Tabla 3: Medidas de ajuste en las variables Gestión administrativa y Calidad de servicio.	19
Tabla 4: Estadísticos: Gestión administrativa y factores.....	21
Tabla 5: Estadísticos: Calidad de servicio y factores .....	23
Tabla 6: Interacción Gestión administrativa – Calidad de servicio.....	25
Tabla 7: Interacción Gestión administrativa – Calidad de servicio.....	26
Tabla 8: Interacción Planeación – Calidad de servicio.....	27
Tabla 9: Interacción Organización – Calidad de servicio.....	28
Tabla 10: Interacción Dirección – Calidad de servicio .....	29
Tabla 11: Interacción Control – Calidad de servicio.....	30
Tabla 12: Correlaciones Gestión administrativa - Calidad de servicio y Factores.....	30
Tabla 13: Modelo de regresión de Gestión administrativa - Calidad de servicio y Factores .....	31
Tabla 14: Modelo de regresión de Factores de Gestión administrativa con Calidad de servicio.....	32
Tabla 15: Medidas de ajuste del efecto de Gestión administrativa y Calidad de servicio ..	34

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Medida de validez de los constructos de Gestión administrativa - Ga .....	17
Figura 2: Medida de validez de los constructos de Calidad de servicio - Cs .....	18
Figura 3: Distribución Gestión administrativa. ....	21
Figura 4: Distribución Ga – Factor Planeación .....	22
Figura 5: Distribución Ga – Factor Organización .....	22
Figura 6: Distribución Ga – Factor Dirección .....	22
Figura 7: Distribución Ga – Factor Control.....	22
Figura 8: Distribución Calidad de servicio.....	23
Figura 9: Distribución Cs – Tangibilidad .....	23
Figura 10: Distribución Cs – Fiabilidad .....	23
Figura 11: Distribución Responsabilidad .....	23
Figura 12: Distribución Cs – Factor Seguridad .....	24
Figura 13: Distribución Cs – Factor Empatía.....	24
Figura 14: Modelo estructural del efecto de la Gestión administrativa en la Calidad de servicio .....	33

## ÍNDICE DE ABREVIATURAS

1. **AFE.** Análisis factorial exploratorio
2. **AFC.** Análisis factorial confirmatorio
3. **SEM.** Modelo de ecuaciones estructurales
4. **Ga.** Gestión administrativa
5. **Cs.** Calidad de servicio



## RESUMEN

El propósito de la investigación fue evaluar el efecto de la gestión administrativa – Ga, en la calidad de servicio – Cs, de un sistema de registros de la primera infancia. El tipo de investigación fue explicativa de diseño experimental, modalidad cuasiexperimental y etapas de pre y post test, mediante una capacitación a 122 empleados conformantes de la muestra. Para evaluar opinión del efecto, se elaboraron dos cuestionarios aplicando los procesos de confiabilidad y validez de constructo logrando parámetros robustos. Los resultados evidenciaron que el 77% de los encuestados consideran que la *Gestión administrativa*, tiene efecto en la *Calidad de servicio* encontrado mediante un modelo de ecuación de regresión lineal múltiple estadísticamente significativa y Durbin-Watson de 1.964, evidenciando independencia de errores. Ese resultado fue confirmado mediante un modelo estructural que evidenció robustez en sus factores Ga en promedio 85% y calidad 90%, determinando un 94% del referido efecto. Se utilizó extracción de mínimos cuadrados no ponderados con ajuste absoluto RMR estandarizado de 0.339, ajuste incremental GFI, AGFI, NFI en promedio 99% y ajuste de parsimonia PRATIO y PNFI en promedio 72%, definiendo un modelo robusto que confirma la hipótesis principal.

**Palabras clave:** *Gestión administrativa, calidad de servicio, modelo de regresión lineal, modelo de ecuaciones estructurales, análisis factorial exploratorio, análisis factorial confirmatorio*

## ABSTRACT

The purpose of the research was to evaluate the effect of administrative management - Ga, on the quality of service - Cs, of a system of early childhood records. The type of research was explanatory of experimental design, quasi-experimental modality and pre and post-test stages, through training of 122 employees that make up the sample. To evaluate opinion of the effect, two questionnaires were elaborated applying the reliability and construct validity processes, achieving robust parameters. The results showed that 77% of the respondents consider that Administrative Management has an effect on the Quality of Service found by means of a statistically significant multiple linear regression equation model and Durbin-Watson of 1964, evidencing independence of errors. This result was confirmed by a structural model that showed robustness in its Ga factors on average 85% and quality 90%, determining 94% of the referred effect. Unweighted least squares extraction was used with a standardized RMR absolute adjustment of 0.339, incremental adjustment GFI, AGFI, NFI on average 99% and PRATIO and PNFI parsimony adjustment on average 72%, defining a robust model that confirms the main hypothesis.

**Keywords:** Administrative management, quality of service, linear regression model, structural equation model, exploratory factor analysis, confirmatory factor analysis

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Realidad problemática**

Un sistema de registros de la primera infancia, constituye un compromiso del estado a fin de disponer de información inicial de un nuevo ciudadano del país, por tanto, debe ser, eficiente y eficaz. Su ausencia, genera deficiencias en la calidad de servicio de información a la sociedad y expectativas no cumplidas del estado.

Pueden ser muchos los factores causantes de esas deficiencias, pero, uno de los fundamentales es el desconocimiento del sistema de alguno de sus integrantes, no obstante, existen capacitaciones permanentes de los empleados del nivel superior del sistema a los grupos medios y locales, desde hace 9 años.

Esas capacitaciones permanentes, evidencian planificación, organización, dirección y control del sistema, es decir, gestión administrativa.

Ante esa realidad, surge como pregunta de investigación ¿será posible generar un modelo estructural que evidencie el efecto de la gestión administrativa en la calidad de servicio de un sistema de registro de la primera infancia?

Como antecedentes se consideraron los trabajos de: Bohórquez y Concha. Bohórquez y et.al. (2020) que evaluando la gestión administrativa turística y calidad de servicio encontró que el 77% de los encuestados opinaban que, estaban de acuerdo o totalmente de acuerdo, respecto a la labor administrativa. Concha (2017), evaluó influencia de la gestión en la calidad de servicio de una empresa de agua potable, encontrando que un proceso de auditoría de gestión tenía influencia en la calidad de prestación de servicio.

Respecto a la variable Gestión administrativa Dale (2004) considera un proceso de descentralización que permite a los niveles inferiores de la organización analizar las decisiones y ejecutar, permitiendo una menor supervisión.

Calidad de servicio es definido como aplicación de competencias en beneficio de otro (Parasuraman y et.al. (1985))

Los sub componentes planteamiento del problema, objetivos e hipótesis, tienen correspondencia con la matriz operacionalización de variables definidos en la Tabla 1 de la sección Anexos

## **1.2 Planteamiento del problema**

### **1.2.1 Problema principal**

¿De qué manera la planeación de la gestión administrativa, tiene efecto en la calidad de servicio de un sistema de registro de la primera infancia?

### **1.2.2 Problemas específicos**

1.2.2.1. ¿De qué manera la planeación de la gestión administrativa, tiene efecto en la calidad de servicio de un sistema de registro de la primera infancia?

1.2.2.2. ¿De qué manera la organización de la gestión administrativa, tiene efecto en la calidad de servicio de un sistema de registro de la primera infancia?

1.2.2.3. ¿De qué manera la dirección de la gestión administrativa, tiene efecto en la calidad de servicio de un sistema de registro de la primera infancia?

1.2.2.4. ¿De qué manera el control de la gestión administrativa, tiene efecto en la calidad de servicio de un sistema de registro de la primera infancia?

### **1.3 Hipótesis**

#### **1.3.1 Hipótesis principal**

La Gestión administrativa, tiene efecto en la calidad de servicio de un sistema de registro de la primera infancia.

#### **1.3.2 Hipótesis específicas:**

1.3.2.1. La planeación de una gestión administrativa, tiene efecto en la calidad de servicio de un sistema de registro de la primera infancia.

1.3.2.2. La organización de una gestión administrativa, tiene efecto en la calidad de servicio de un sistema de registro de la primera infancia.

1.3.2.3. La dirección de una gestión administrativa, tiene efecto en la calidad de servicio de un sistema de registro de la primera infancia.

1.3.2.4. El control de una gestión administrativa, tiene efecto en la calidad de servicio de un sistema de registro de la primera infancia.

### **1.4 Objetivos**

#### **1.4.1 Objetivo general**

Evidenciar el efecto de la Gestión administrativa, en la calidad de servicio de un sistema de registro de la primera infancia.

#### **1.4.2 Objetivos específicos:**

1.4.2.1. Definir el efecto de la planeación de una gestión administrativa, en la calidad de servicio de un sistema de registro de la primera infancia.

1.4.2.2. Establecer el efecto de la organización de una gestión administrativa, en la calidad de servicio de un sistema de registro de la primera infancia.

1.3.2.3. Evidenciar el efecto de la dirección de una gestión administrativa, en la calidad de servicio de un sistema de registro de la primera infancia.

1.3.2.4. Verificar el efecto del control de una gestión administrativa, en la calidad de servicio de un sistema de registro de la primera infancia.

## **1.5 Variables, dimensiones e indicadores**

### **1.5.1 Variables**

*Variable independiente: Gestión administrativa*

D1: Planeación

I1: Objetivos

I2: Gestión actual

I3: Condiciones futuras

I4: Medio de logros de objetivos

I5: Plan para logro de objetivos

D2: Organización

I1: Definición del trabajo

I2: Actividades lógicas

I3: Responsable de ejecutar

I4: Asignar recursos

I5: Coordinar actividades

D3: Dirección

I1: Dirección de los esfuerzos

I2: Comunicación

I3: Liderazgo

I4: Motivación

D4: Control

I1: Patrones de desempeño

I2: Mantenimiento de desempeño

I3: Compara desempeño - estándar

I4: Acciones correctivas

I5: Propuesta de soluciones

*Variable dependiente: Calidad de servicio*

D1: Tangibilidad

I1: Instalaciones físicas

I2: Equipos

I3: Personal

I4: Materiales de comunicación

D2: Fiabilidad

I1: Eficiencia

I2: Eficacia

I3: Continuidad

D3: Seguridad

I1: Conocimiento

I2: Habilidades

D4: Respuesta

I1: Ayuda

I2: Servicio

D5: Empatía

I1: Atención personalizada

I2: Interés por el cliente

I3: Valores

### **1.6 Justificación del estudio:**

La investigación consideró *justificación social*, porque, el sistema de registros de la primera infancia, fue obtenida a partir del efecto de la gestión administrativa en la calidad de servicio y evidenciando calidad, es de utilidad para el usuario y los empleados a nivel local, medio y de la sede central.

Como *justificación práctica*, ayuda a resolver el problema que pueda presentarse en la sede central, intermedio o local, cuando brinda atención al usuario.

Como *justificación teórica*, es trascendente porque, propone que, los cambios permanentes que suceden en el medio local, imposibilitan disponer de una persona que fue capacitada, permanezca constantemente en el puesto, siendo necesario la creación de un manual de



apoyo del sistema de registros que funcione independientemente de las personas. El sistema de registros, es vital para toma de decisiones en los niveles de gestión porque, permite corroborar información demográfica y situación actual de los recién nacidos.

Como *justificación metodológica*, el trabajo, permitió estudiar los constructos para crear instrumentos de recojo de datos que comprobaron en opinión de los encuestados el efecto de la gestión administrativa en la calidad de servicio de un sistema de registros de la primera infancia.

### **1.7 Antecedentes nacionales e internacionales**

Entre los antecedentes que estudiaron Gestión administrativa y calidad de servicio, algunos se hicieron a nivel nacional y otros internacionales. Respecto al segundo encontramos a:

Droguett (2012), aplicando un modelo de ecuación de regresión lineal múltiple encontró que, el 97% de la satisfacción general, es producto de factores como;(i) cumplimiento de trabajos solicitados, (ii) recepción atención y tiempo de espera (iii) llamadas de seguimiento (iv) Recepción explicación del asesor y (v) explicación de trabajo.

Salvador y et.al. (2013), propusieron estudiar el efecto de un plan de calidad para mejorar la satisfacción de atención en el servicio de urgencia de un hospital en España, mediante una investigación prospectiva en el período 2007 – 2010 en las que hubo 210 reclamaciones correspondiendo la mayoría a demora asistencial, reduciéndose en 0.74.

En antecedentes nacionales se localizaron a los trabajos de:

Larrañaga (2017), que encontró una correlación del 0.76, estadísticamente significativa entre, gestión administrativa y calidad de servicio, según opinión de 156 trabajadores de Sedapal de Comas, pero, en esta empresa, los referidos trabajadores perciben que la gestión administrativa es poco adecuada, por tanto, la calidad de servicio es considerada regular.

León (2017), encuestó a 139 usuarios que acceden a los servicios de la Oficina Desconcentrada de Tarapoto y aplicando un modelo de ecuación de regresión lineal simple encontró que, el 65% consideraba que, la calidad de servicio era efecto de la gestión administrativa y la correlación entre las variables era del 81%.

## **1.8 Marco teórico**

El soporte teórico del fenómeno fue sustentado por el estudio de las variables: “Gestión administrativa” y “Calidad de servicio”.

### **1.8.1 Gestión administrativa**

El inicio de la Teoría General de la Administración, estuvo centrada en tareas realizadas en una fábrica (Carro y Caló, 2012), desde 1903 con Fayol hasta 1999 con Peter Drucker, hubo 12 teorías y 6 variables de estudio. Entre las principales teorías se ubican; clásica, relaciones humanas, neoclásica, burocracia, estructuralista, conductual, sistemas, contingencia. Las 6 variables; tareas, estructura, ambiente, personas, tecnología y competitividad. En prospectiva se proponen 9 megatendencias; sociedad industrial, tecnología sencilla, economía nacional, corto plazo, democracia representativa, jerarquía, opción dual y binaria, centralización y ayuda institucional,

En este trabajo, se ubicó a la Gestión administrativa, considerando la teoría neoclásica, caracterizado porque define, entre otros a la organización, individuo, ciencia y resultados. Respecto a la organización, determinado como un sistema social con objetivos por alcanzar. Al individuo; como ser racional y social centrado en el alcance de objetivos individuales y organizacionales. A la ciencia, relacionado con el eclecticismo o recurso conciliador. A los resultados esperados caracterizados por su eficiencia y eficacia.

Una de las características principales de la teoría es la descentralización que permite a los niveles inferiores de la organización analizar las decisiones y ejecutar, permitiendo una menor supervisión (Dale, 2004).

Complementariamente, considera que la obsolescencia es un factor a tener siempre presente, porque, las empresas de los años 70, no fueron los mismos en los 80, como el caso de General Electric (Schacker & Gembicki, 1999).

La gestión administrativa, considera como sistema dinámico, la relación entre los factores; planeación, organización, dirección y control, tiene como propósito alcanzar eficiencia y eficacia cuando trabaja por objetivos (Bernal y Sierra, 2008).

También, fue evaluado a partir de sus constructos; planeación, organización, dirección y control desde los enfoques de sistemas y contingencia. Desde el enfoque de sistemas analiza a la organización como entrada, proceso, salida, considerando en el proceso, sistemas estratégicos, subsistema coordinador y sistema operativo.

Desde el enfoque de contingencia analiza los constructos con los indicadores, mecánico estable y orgánico adaptativo; organización (Velásquez, 2000).

La **gestión administrativa neoclásica de Dale** identifica las dimensiones; planeación, organización, dirección y control.

**Planeación**, es una función administrativa que determina con anticipación los objetivos por alcanzar y definir los medios para lograrlos. Considera; definición de objetivos, verificar la situación actual de la gestión, analizar condiciones futuras, identificación de los medios para lograr objetivos, implementar planes de acción para el logro de objetivos

**Organización**, es un acto que involucra la estructura e integración de recursos entre los órganos de ejecución y relación entre ellos. Considera; definición del trabajo, agrupación de las actividades en una estructura lógica, designación de una persona para ejecutarlo, asignación de recursos, coordinación de las actividades.

**Dirección**, es definido como el agente que pone en marcha lo planificado y organizado, es decir, la dinamización del sistema. Este agente debe orientar la actividad de las personas que conforman la organización. Considera; dirección de los esfuerzos hacia un propósito común, comunicación, liderazgo y motivación.

**Control**, es definido como el recurso que permite mantener el grado constante de flujo de los procesos o el sistema en funcionamiento. Considera; definición de patrones de desempeño, mantenimiento del desempeño, comparar el desempeño con estándares y emprender acciones correctivas.

La **calidad de servicio**, es un constructo que identifica el grado de satisfacción de un servicio recibido por una persona o población, es decir, conforma un sistema de demanda y oferta, concentrado en la administración (Tavares y et.al., 2009).

También, es definido como aplicación de competencias en beneficio de otro por incorporación de cadenas de valor o un compartir en redes (Spohrer y et.al., 1997).

En general, el constructo es definido como, comparación entre la oferta y demanda o, discrepancia entre la percepción del cliente y sus expectativas, así mismo, la forma de medirlos fue definido por diferentes instrumentos y modelos.

La calidad de servicio, como comparación de expectativas y percepciones con reuniones focales definieron 10 determinantes y un instrumento denominado SERQUAL (Parasuraman y et.al. 1985) que, después de múltiples ajustes fue definido por las dimensiones; tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Pitt, Watson, Kavan, et al. 1995).

*Tangibilidad*, incluyen: evidencia del sistema de apoyo; instalaciones físicas; comunicaciones; respeto en las atenciones a los usuarios; eficiencia de servicio en el nivel local; oferta de comunicaciones entre el nivel local e intermedio; oferta de comunicación entre los niveles local, intermedio y central.

*Fiabilidad*, implica: consistencia de desempeño y confiabilidad, es decir, promesa cumplida; solución de los problemas de usuario a nivel local, intermedio o central.

Confianza entre los tres niveles de atención al usuario; coordinación entre similares del nivel central para solución de problemas a nivel intermedio; disponer de información sin errores.

*Responsabilidad*, considera: compromiso de solución de problemas con los usuarios; respuestas rápidas a los usuarios; apoyo permanente a los usuarios.

*Seguridad*, es la ausencia de peligro, riesgo o duda. Implica: confianza de los usuarios con el sistema; cortesía de los empleados durante la atención a los usuarios; los empleados de la sede central, intermedio y local tienen conocimiento de su trabajo, continuidad del servicio independiente de las personas que laboran en el sistema

*Empatía*, implica esforzarse por comprender las necesidades del cliente. Comprende: proporcionar atención individualizada; horarios establecidos de atención; atención de los empleados de la sede central a empleados y usuarios de las unidades intermedias; los empleados en todos los niveles ejecutan la misión de la organización y visión del sector.

## 1.9 Definición de términos básicos

***Teoría general de administración***, es una descripción de la administración en la gestión de una fábrica. Se definieron 12 teoría y 6 variables de estudio (Carro y Caló, 2012).

*Gestión administrativa*, es un sistema dinámico que relaciona los factores; planeación, organización, dirección y control, tiene como propósito alcanzar eficiencia y eficacia cuando trabaja por objetivos (Bernal y Sierra, 2008).

*Calidad de servicio*, es un proceso eficiente y eficaz basado en el paradigma de la disconformidad. Identifica las dimensiones; tangibilidad, fiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía (Pitt, Watson, Kavan, et al. 1995).

*Criterio de redes de la Calidad de servicio*, también, definido como aplicación de competencias en beneficio de otro por incorporación de cadenas de valor o un compartir en redes (Spohrer y et.al., 1997)

*Modelo SERQUAL*, es un instrumento que evalúa la calidad de servicio, como comparación de expectativas y percepciones con reuniones focales definidos por 10 determinantes o dimensiones (Parasuraman y et.al. (1985)

## **II. MÉTODO**

### **2.1 Tipo y diseño de Investigación**

El tipo de investigación fue definido como descriptivo, después correlacional y finalmente explicativo. El diseño, fue experimental en su modalidad cuasiexperimental que definió procesos de pre y post test de capacitación de sus empleados en el conocimiento del sistema de registros de la primera infancia. La edad de los referidos empleados se encontraba en el rango de 35 – 55 años, conformados por, 70% de sexo femenino y 30% masculino.

### **2.2 Población y muestra**

El universo del sistema de registros de la primera infancia está conformado por aproximadamente 2000 empleados. La población considerada en el estudio, fue de 180, que laboran en zona de selva.

La muestra fue de 122 empleados, aplicando la fórmula para poblaciones finitas.

### **2.3 Técnicas para la recolección de datos**

La técnica fue una encuesta, aplicando a los integrantes de la muestra dos cuestionarios.

## 2.4 Validez y confiabilidad de instrumentos

Los cuestionarios, “gestión administrativa - Ga” y “calidad de servicio - Cs”, estuvieron conformados por 4 y 5 dimensiones, mostrados en ANEXO 3 y ANEXO 2, respectivamente, que utilizaba escala de Likert. Efectuado el análisis factorial exploratorio – AFE, la variable Ga, estuvo conformada por 25 indicadores y Cs, por 23. En cada cuestionario se evidenció la consistencia interna, expresada por el estadístico alfa de Cronbach que encontró:

Para 23 indicadores de la variable Gestión administrativa (Ga), 97% de confianza.

Para 9 indicadores del constructo “planeación” encontró, 95% de confianza.

Para 7 indicadores del constructo “organización” encontró, 92% de confianza.

Para 4 indicadores del constructo “dirección” encontró, 87% de confianza.

Para 3 indicadores del constructo “control” encontró, 87% de confianza.

La consistencia interna de la variable Calidad de servicio (Cs) y sus indicadores, identificó:

Para 25 indicadores de la variable Cs, encontró, 98% de confianza.

Para 4 indicadores del constructo “tangibilidad” encontró, 93% de confianza.

Para 6 indicadores del constructo “fiabilidad” encontró, 93% de confianza.

Para 2 indicadores del constructo “respuesta” encontró, 81% de confianza.

Para 8 indicadores del constructo “seguridad” encontró, 96% de confianza.

Para 5 indicadores del constructo “empatía” encontró, 91% de confianza.

Del análisis de indicadores por factor y variables, se deduce que, la confiabilidad de Gestión académica (Ga) y Calidad de servicio (Cs), fueron “altos”, es decir, superiores al 80%. En otros, “excelentes” o superiores a 90%, evidenciando instrumentos confiables.

La validez de constructo de los cuestionarios se realizó con el AFE que utilizó como; método de extracción “mínimos cuadrados no ponderados”, (distribución no normal, pocas unidades muestrales), valores propios definidos por el investigador en función de las dimensiones teóricas, en la variable Ga 4 y Cs 5, rotación “Varimax” y cargas factoriales superiores a 30%. Con los resultados del AFE, se eliminaron en la Ga 2 indicadores, en Cs 1 y, se encontró como solución final de la variable:

“Gestión administrativa – Ga” los estadísticos registrados en la cabecera de la **Tabla 4** con sus respectivas cargas factoriales. Como complemento: porcentaje de correlaciones en el rango de 47 – 75; la prueba de esfericidad de Bartlett fue significativa (2391.064, Gl =253, Sig. 0.001) y el indicador de adecuación del tamaño de muestra Kayser-Meyer-Olkin fue adecuado 0.93; comunalidades entre 0.576 – 0.776; varianza total explicada 67% y la matriz del factor rotado, evidenciaban cargas factoriales entre 0.509– 0.767.

“Calidad de servicio – Cs” los estadísticos registrados en la cabecera de la **Tabla 5** con sus respectivas cargas factoriales. Como complemento: porcentaje de correlaciones en el rango de 50 – 81; la prueba de esfericidad de Bartlett fue significativa (3346.049, Gl =300, Sig. 0.001) y el indicador de adecuación del tamaño de muestra Kayser-Meyer-Olkin fue adecuado 0.95; comunalidades entre 0.551 – 0.859; varianza total explicada 76% y la matriz del factor rotado, evidenciaban cargas factoriales entre 0.457– 0.728.



**Tabla 1: Ponderación de factores para el AFE de Gestión administrativa del sistema de registros.**

		Pla	Org	Dir	Cont
	Rango	19	16	11	9
	Media	35.6	27.3	15.8	11.3
	Desviación estándar	5.7	4.4	2.3	2.4
	Sesgo	.12	.23	-.31	.06
	Varianza explicada	22.8	19.6	12.7	12.1
	Alfa de Cronbach	.95	.92	.87	.87
01	Considera que, en el sistema, NO se tienen claros los objetivos a corto plazo como eficacia de registro mensual	.711			
02	La gestión actual, tiene metas para lograr un sistema de registros eficaz, independiente de las personas	.691			
03	La gestión actual del sistema, debe informarle planes futuros, efectos y consecuencias en el sector y país	.688			
04	Como participante del sistema de registro, debe conocer el futuro del sector, de las áreas y de su unidad	.649			
05	El logro de un sistema de registros eficaz involucra tiempo y actividades que deben ejecutarse	.623			
06	Una condición del sistema de registros debe ser, el uso de reglamentos y manual de apoyo para su funcionamiento	.599			
07	Los integrantes del sistema deben conocer filosofía, misión y visión del sistema y sector	.580			
08	Las autoridades del sector, deben considerar en sus planes operativos, capacitaciones	.563			
09	Un recurso importante para beneficio económico de los empleados del sistema está en relación con la productividad	.513			
10	La gestión actual, debe determinar actividades específicas para el logro de los objetivos planificados		.572		
11	El sistema de registro, No tiene una estructura de dependencia necesaria y suficiente para lograr sus objetivos		.469		
12	Los gestores del sistema, No tuvieron el cuidado necesario en seleccionar a los más idóneos para el puesto		.748		
13	Para la ejecución del sistema de registros, no se ha priorizado la tecnología necesaria de logro de objetivos		.723		
14	Las autoridades de las unidades base de registro, no proveen la continuidad de sus integrantes		.706		
15	Los gestores del sistema, deben seleccionar responsables para el nivel global, departamental y operacional		.672		
16	La dirección global y departamental, son responsables de las gerencias del sistema y departamentos o áreas		.664		
17	Los responsables del sistema, interpretaron la planificación y transmitieron los procesos de ejecución			.585	
18	El responsable del sector, llega a todos los recursos del sistema, mediante normas para ejecutar acciones			.501	
19	Cada integrante del sistema, tiene claro la responsabilidad de la dirección global, departamental y operacional			.500	
20	El liderazgo de las direcciones global, departamental y operativo, permiten el logro de objetivos del sistema			.672	
21	El control de un sistema, no debe ser utilizado como acción coercitiva, porque sería, un limitante				.648
22	El control de un sistema, debe estar en función de estándares, porque, son representaciones de desempeño deseado				.611
23	La falta de correspondencia entre el desempeño y el estándar, debe servir para realizar una acción inmediata				.579

**Tabla 2. Ponderación de factores para el AFE de Calidad de servicio del sistema de registros.**

		Tan	Fia	Res	Seg	Emp
	Rango	9	13	6	19	11
	Media	16.2	24.4	8.0	32.7	20.7
	Desviación estándar	2.7	3.8	1.4	5.4	3.2
	Sesgo	..14	..12	..42	-.23	-.34
	Varianza explicada	21.4	16.2	15.9	15.3	7.0
	Alfa de Cronbach	.93	.93	.81	.96	.91
01	El sistema de registros tiene actualizado el hardware y software que utilizan	.728				
02	Los empleados que laboran en el sistema de registros evidencian respeto en sus atenciones	.698				
03	Para ofrecer un buen servicio, las comunicaciones, en su localidad deben ser eficientes	.686				
04	La eficacia del sistema de registros depende de las comunicaciones local e intermedia con la sede central	.527				
05	Cuando las unidades locales o intermedias del sistema prometen al usuario hacer algo en un momento determinado, lo hacen		.724			
06	Cuando los usuarios tienen un problema, las unidades intermedia y central tienen interés en resolverlo		.662			
07	Para cumplir con el usuario, un empleado local debe confiar en el apoyo de las unidades intermedias y sede central		.563			
08	La unidad de la sede central debe cumplir su función de coordinación con similares, para atención eficiente del usuario		.551			
09	Los responsables de la sede central del sistema, deben apoyar en el registro, para tener información libre de errores		.511			
10	Las autoridades de la sede central, deben promover capacitación de los integrantes del sistema a fin de lograr objetivos institucionales		.457			
11	Los empleados locales, deben decir a los usuarios exactamente, cuándo se realizarán los servicios			.572		
12	Los empleados siempre estarán dispuestos a ayudar a los usuarios			.469		
13	El comportamiento de los responsables de las unidades intermedia y central infunden confianza en los usuarios				.748	
14	Los usuarios locales del sistema, deben sentirse seguros en sus transacciones con las unidades intermedias y central				.723	
15	Los empleados de las unidades intermedia y central deben ser siempre corteses con los usuarios				.706	
16	Los empleados de las unidades locales, intermedia y central tienen el conocimiento para hacer bien su trabajo				.672	
17	Los empleados de las unidades locales e intermedias, deben disponer de un manual de manejo del sistema de registro				.664	
18	Los usuarios locales del sistema deben confiar en la inviolabilidad de los datos				.585	
19	Los empleados locales, intermedios y del sistema, deben tener la garantía de las comunicaciones del sistema				.501	
20	El aplicativo de apoyo al sistema debe garantizar el servicio de información confiable para tomar decisiones				.500	
21	Los empleados de las unidades locales brindan a los usuarios atención individualizada					.672
22	Las unidades locales tienen horarios de funcionamiento convenientes para todos sus usuarios					.648
23	Las unidades intermedias tienen empleados que brinden a los empleados y usuarios locales una atención personalizada					.611

24	Por la calidad de información, los empleados de la sede central brindan a sus colegas de las unidades intermedias buena atención				.579
25	La afinidad de trato del responsable del sector al que pertenece el sistema, se irradia en todos los niveles de gestión				.475

En la correlación entre factores de la variable Ga se encontró:

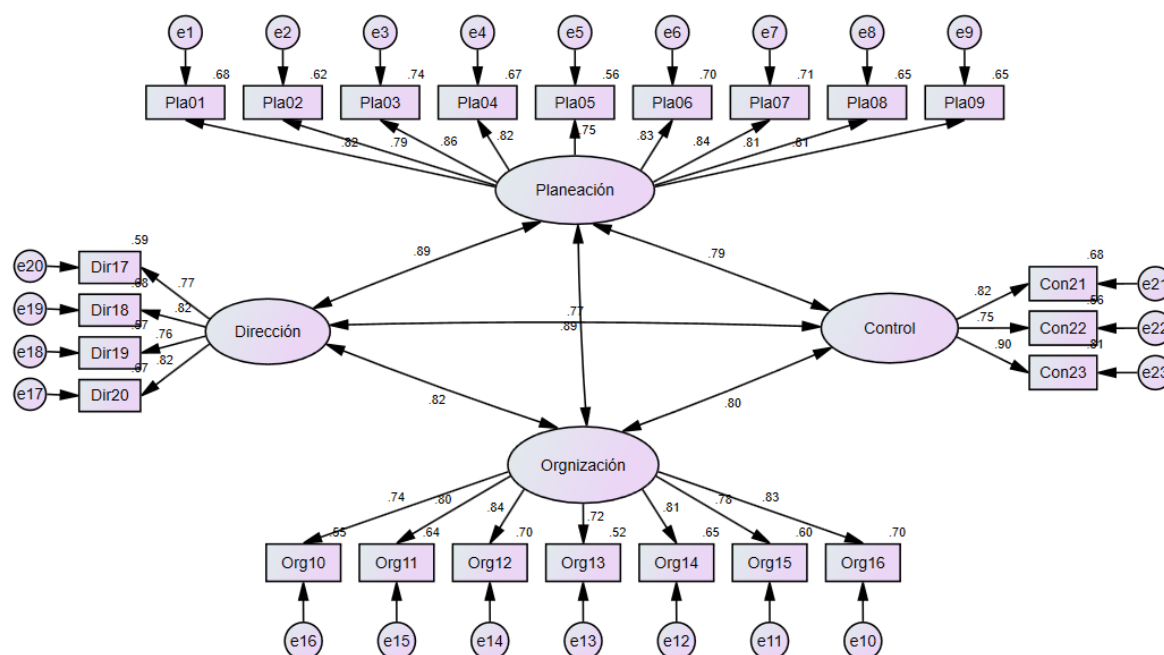
- (1) Planeación con: Organización 79%, Dirección 80% y Control 68%
- (2) Organización con: Dirección 73%, Control 68%
- (3) Dirección con: Control 65%

En la correlación entre factores de la variable Cs se encontró:

- (1) Tangibilidad con: Fiabilidad 85%, Responsabilidad 77%, Seguridad 78% y Empatía 74%
- (2) Fiabilidad con: Responsabilidad 80%, Seguridad 81% y Empatía 80%
- (3) Responsabilidad con: Seguridad 86% y Empatía 79%
- (4) Seguridad con: Empatía 82%

La validez de constructo se confirmó con AFC que evidenció lo siguiente:

**Figura 1: Medida de validez de los constructos de Gestión administrativa - Ga**



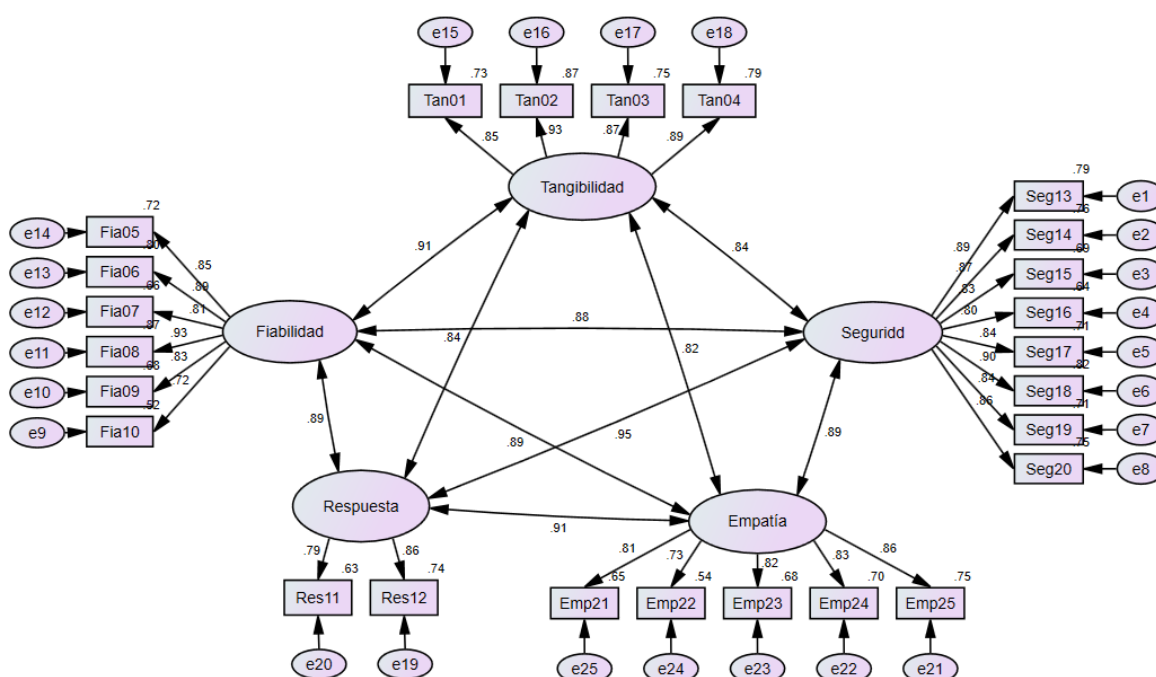
*Nota.* El gráfico representa la medida de las variables latentes con sus indicadores y variables no observadas de la Ga del sistema de registros de la primera infancia.

En la Figura 1 se observan los 4 factores. *Planeación*, conformada por 9 indicadores o variables observadas, con parámetros como, cargas factoriales y error, con promedio de

0.81 y 0.66 respectivamente. *Dirección*, 4 indicadores, 0.79 y 0.67. *Organización*, 7 indicadores, 0.79 y 0.62. *Control*, 3 indicadores, 0.82 y 0.68.

La correlación fue de ítem total encontrando en: *planeación* con *dirección* 0.89, *organización* 0.77, *control* 0.79; *dirección* con *planeación* 0.89, *organización* 0.82, *control* 0.89; *organización* con *dirección* 0.82, *planeación* 0.77, *control* 0.80; *control* con *planeación* 0.79, *dirección* 0.89, *organización* 0.80.

**Figura 2: Medida de validez de los constructos de Calidad de servicio - Cs**



*Nota.* El gráfico representa la medida de las variables latentes con sus indicadores y variables no observadas de la Cs del sistema de registros de la primera infancia.

En la Figura 2 se observan los 5 factores de Cs. *Tangibilidad*, conformada por 4 indicadores, cargas factoriales y error, con promedio de 0.89 y 0.79 respectivamente. *Fiabilidad*, 6 indicadores, 0.84 y 0.71. *Respuesta*, 2 indicadores, 0.83 y 0.69. *Empatía*, 5 indicadores, 0.81 y 0.66. *Seguridad*, 8 indicadores, 0.85 y 0.74.

La correlación fue de ítem total, encontrando en: *tangibilidad* con *fiabilidad* 0.91, *respuesta* 0.84, *empatía* 0.82, *seguridad*, 0.84; *fiabilidad* con *tangibilidad* 0.91, *respuesta* 0.89, *empatía* 0.89, *seguridad*, 0.88; *respuesta* con *fiabilidad*, 0.89, *tangibilidad* 0.84, *empatía* 0.91, *seguridad*, 0.95; *empatía* con *respuesta* 0.91, *fiabilidad* 0.89, *tangibilidad* 0.82,

*seguridad*, 0.89; *seguridad con tangibilidad* 0.84, *fiabilidad* 0.889, *respuesta* 0.95, *empatía* 0.89.

El AFC, encontró un modelo robusto, obtenido entre, relación teórica y probabilística, evidenciado por los ajustes absoluto, incremental y de parsimonia (Tabla 6), los dos últimos ajustes cercanos a 1 y el primero, menores a 0.05, es decir, evidenciando correspondencia con la teoría de los modelos estructurales.

**Tabla 3: Medidas de ajuste en las variables Gestión administrativa y Calidad de servicio.**

Variables	Ajuste absoluto	Ajuste incremental			Ajuste de Parsimonia	
	RMR	GFI	AGFI	NFI	PRATIO	PNFI
Gestión administrativa	.0452	.994	.993	.993	.885	.879
Calidad de servicio	.0410	.996	.995	.996	.883	.879

*Nota.* Esta tabla evidencia un buen ajuste teórico - empírico de Ga y Cs del sistema de registros de la primera infancia.

## 2.5 Procesamiento y análisis de datos

Teniendo el instrumento válido y confiable, se realizó una encuesta piloto para evaluar facilidad en el manejo de los cuestionarios. No habiendo encontrado dificultades en los cuestionarios se procedió a encuestar a las unidades muestrales. Se depuraron los datos recogidos e ingresados a una hoja de cálculo para su posterior proceso en SPSS Ver. 26.

Los datos requeridos fueron utilizados para obtener su descripción y contraste de hipótesis confirmados por un modelo de ecuaciones estructurales con coeficientes robustos evidenciadas en la Tabla 1 y Figura 3.

## **2.6 Aspectos éticos**

Se respetaron la propiedad intelectual de los autores consultados, así mismo, la fidelidad de los datos como principio y fundamento de la Estadística.

El respeto por la propiedad intelectual fue evidenciado por el porcentaje de similitud, utilizando para ese efecto el software TURNITIN.

### III. RESULTADOS

El estudio empírico de la investigación se realizó considerando descripción de datos y contraste o evidencia de las hipótesis. Este último se utilizaron dos modelos, ecuación lineal múltiple y ecuaciones estructurales.

#### 3.1 Resultados descriptivos

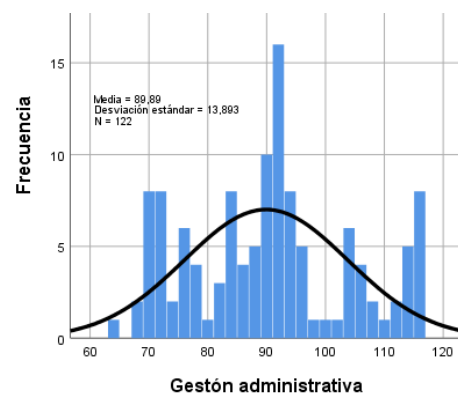
##### 3.1.1 Variable independiente: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

*Tabla 4: Estadísticos: Gestión administrativa y factores*

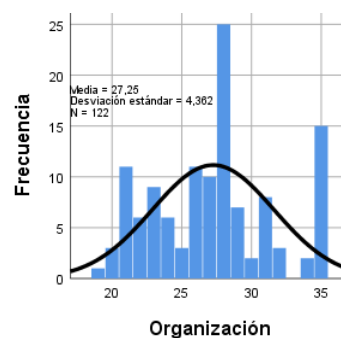
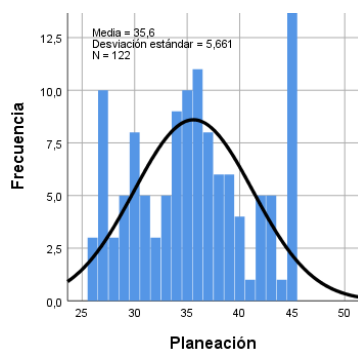
		Ga0123	Pla0109	Org1016	Dir1720	Con2123
N	Válido	122	122	122	122	122
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		89,89	35,60	27,25	15,77	11,28
Mediana		90,00	35,50	28,00	16,00	11,00
Moda		91 <sup>a</sup>	45	28	16 <sup>a</sup>	9
Desv. Desviación		13,893	5,661	4,362	2,866	2,361
Asimetría		,199	,115	,227	-,307	,062
Curtosis		-,789	-,948	-,688	-,738	-,793
Rango		51	19	16	11	9
Mínimo		64	26	19	9	6
Máximo		115	45	35	20	15
Percentiles	25	77,75	31,00	23,75	14,00	9,00
	50	90,00	35,50	28,00	16,00	11,00
	75	98,50	39,25	29,25	18,00	13,00

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

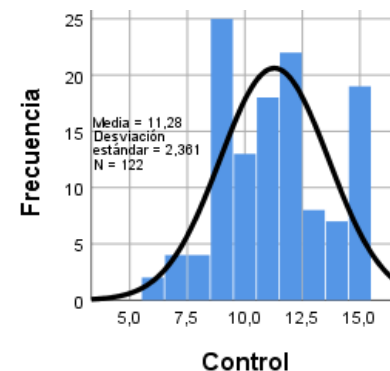
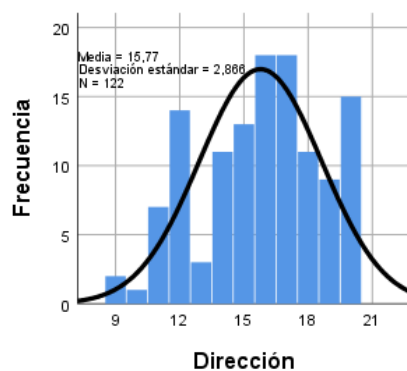
*Figura 3: Distribución Gestión administrativa.*



**Figura 4: Distribución Ga – Factor Planeación** **Figura 5: Distribución Ga – Factor Organización**



**Figura 6: Distribución Ga – Factor Dirección** **Figura 7: Distribución Ga – Factor Control**



En la figura 7, se evidenció que, los datos de la Vi “Gestión administrativa” se encuentran concentradas en el rango de [76.00 – 103.68], una moda de 91 o 6.6% de la frecuencia, con asimetría positiva o sesgada a la derecha y curtosis negativa o platicúrtica, Figura 3, así mismo, evidencia una distribución No normal. Este tipo de distribución, se muestran en sus factores; planeación, organización, dirección y control, evidenciadas en las Figuras 4 – 7.



### 3.1.2 Variable dependiente: CALIDAD DE SERVICIO

Tabla 5: Estadísticos: Calidad de servicio y factores

Figura 8: Distribución Calidad de servicio

Estadísticos: Calidad de servicio y factores

		Cs0125	Tan0104	Fia0510	Res1112	Seg1320	Emp2125
N	Válido	122	122	122	122	122	122
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		102,01	16,24	24,35	8,02	32,69	20,71
Mediana		102,00	16,00	24,00	8,00	32,00	21,00
Moda		125	16	24	8	40	25
Desv. Desviación		15,324	2,703	3,837	1,443	5,391	3,210
Asimetría		-,197	-,139	-,118	-,415	-,229	-,341
Curtosis		-,837	-,965	-,941	-,269	-,983	-,907
Rango		55	9	13	6	19	11
Mínimo		70	11	17	4	21	14
Máximo		125	20	30	10	40	25
Percentiles	25	93,50	14,00	22,00	7,00	29,00	18,00
	50	102,00	16,00	24,00	8,00	32,00	21,00
	75	115,25	19,00	28,00	9,00	38,00	24,00

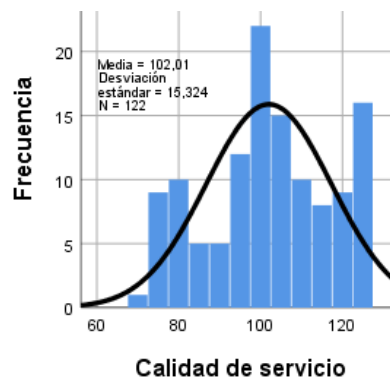
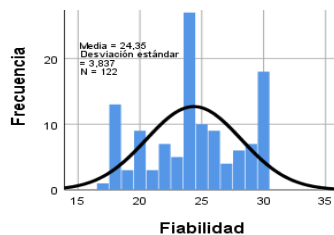
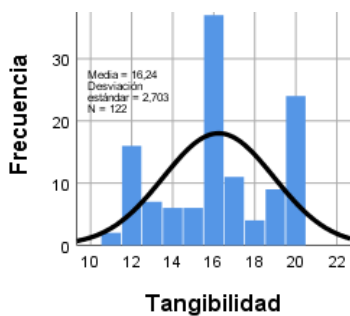


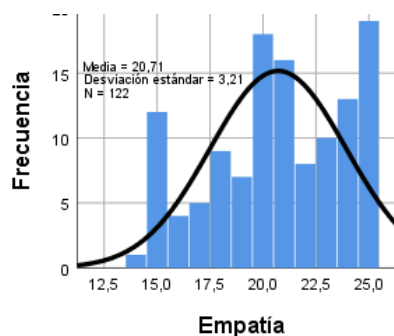
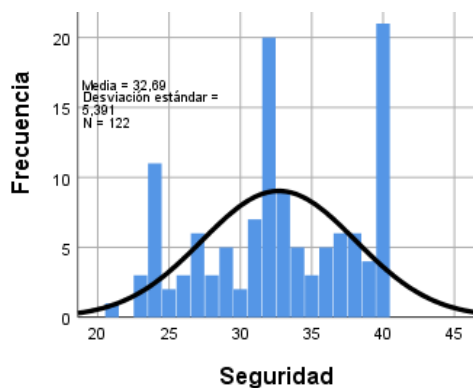
Figura 9: Distribución Cs – Tangibilidad

Figura 10: Distribución Cs – Fiabilidad

Figura 11: Distribución Responsabilidad



**Figura 12: Distribución Cs – Factor Seguridad**      **Figura 13: Distribución Cs – Factor Empatía**



En la Tabla 8, se evidenció que, los datos de *Cs* se encuentran concentradas en el rango de [86.69 – 117.33], una moda de 125 u 11.5% de la frecuencia, con asimetría negativa o sesgada a la izquierda y curtosis negativa o platicúrtica, Figura 8, así mismo, evidencia una distribución No normal. Este tipo de distribución, se muestran en sus factores; tangibilidad, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía, evidenciadas en las Figuras 9 – 13.

### 3.2 Prueba de normalidad

Los gráficos de distribución, evidencian una distribución No normal

### 3.3 Contrastación de hipótesis

### 3.3.1 Interacción de variables: GESTIÓN ADMINISTRATIVA y CALIDAD DE SERVICIO

Tabla 6: *Interacción Gestión administrativa – Calidad de servicio*

	Regular (67 - 87)	Bueno (88 - 108)	Muy bueno (109 - 129)	Total
Regular (61 - 79)	22	10	0	32
Bueno (80 - 98)	3	45	12	60
Muy bueno (99 - 117)	0	3	27	30
Total	25	58	39	122

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	114,261 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	112,721	4	,000
Asociación lineal por lineal	75,846	1	,000
N de casos válidos	122		

a. 0 casillas (.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 6.15.

En la Tabla 6, se muestra que existe una asociación directa y positiva entre la variable independiente “gestión administrativa” con la variable dependiente “calidad de servicio, es decir, una *buena gestión administrativa*, genera una *buena calidad de servicio*.

Esa asociación entre variables independiente y dependiente era estadísticamente significativa evidenciada por la prueba de Chi cuadrada de Pearson con coeficiente de 0.000 en significación asintótica bilateral.

Tabla 7: *Interacción Gestión administrativa – Calidad de servicio*

	Regular (67 - 87)	Bueno (88 - 108)	Muy bueno (109 - 129)	Total
Regular (61 - 79)	22	10	0	32
Bueno (80 - 98)	3	45	12	60
Muy bueno (99 - 117)	0	3	27	30
Total	25	58	39	122

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	114,261 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	112,721	4	,000
Asociación lineal por lineal	75,846	1	,000
N de casos válidos	122		

a. 0 casillas (.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 6.15.

En la Tabla 7, se muestra que existe una asociación directa y positiva entre el factor “planeación” de la variable independiente con la variable dependiente “calidad de servicio, es decir, una *buena gestión administrativa*, genera una *buena calidad de servicio*.

Esa asociación entre dimensión y variable dependiente era estadísticamente significativa evidenciada por la prueba de Chi cuadrada de Pearson con coeficiente de 0.000 en significación asintótica bilateral.

Tabla 8: *Interacción Planeación – Calidad de servicio*

	Regular (67 - 87)	Bueno (88 - 108)	Muy bueno (109 - 129)	Total
Regular (25 - 32)	22	15	0	37
Bueno (33 - 40)	3	42	14	59
Muy bueno (41 - 48)	0	1	25	26
Total	25	58	39	122

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	103,931 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	109,330	4	,000
Asociación lineal por lineal	72,847	1	,000
N de casos válidos	122		

0 casillas (.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5.33.

En la Tabla 8, se muestra que existe una asociación directa y positiva entre el factor “planeación” de la variable independiente con la variable dependiente “calidad de servicio, es decir, una *buena gestión administrativa*, genera una *buena calidad de servicio*.

Esa asociación entre dimensión y variable dependiente era estadísticamente significativa evidenciada por la prueba de Chi cuadrada de Pearson con coeficiente de 0.000 en significación asintótica bilateral.

**Tabla 9: Interacción Organización – Calidad de servicio**

	Regular (67 - 87)	Bueno (88 - 108)	Muy bueno (109 - 129)	Total
Regular (19 - 24)	21	12	3	36
Bueno (25 - 30)	4	44	10	58
Muy bueno (31 - 36)	0	2	26	28
Total	25	58	39	122

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	99,751 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	95,284	4	,000
Asociación lineal por lineal	61,643	1	,000
N de casos válidos	122		

0 casillas (.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5.74.

En la Tabla 9, se muestra que existe una asociación directa y positiva entre el factor “organización” de la variable independiente con la variable dependiente “calidad de servicio, es decir, una *buena gestión administrativa*, genera una *buen calidad de servicio*.

Esa asociación entre variables independiente y dependiente era estadísticamente significativa evidenciada por la prueba de Chi cuadrada de Pearson con coeficiente de 0.000 en significación asintótica bilateral.

**Tabla 10: Interacción Dirección – Calidad de servicio**

	Regular (67 - 87)	Buena (88 - 108)	Muy Buena (109 - 129)	Total
Malo (8 - 11)	6	4	0	10
Regular (12 - 15)	17	22	2	41
Buena (16 - 19)	2	29	25	56
Muy Buena (20 - 23)	0	3	12	15
Total	25	58	39	122

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	56,611 <sup>a</sup>	6	,000
Razón de verosimilitud	64,771	6	,000
Asociación lineal por lineal	48,340	1	,000
N de casos válidos	122		

5 casillas (41,7%) han esperado un recuento menor que 5.  
El recuento mínimo esperado es 2,05.

En la Tabla 10, se muestra que existe una asociación directa y positiva entre el factor “dirección” de la variable independiente con la variable dependiente “calidad de servicio, es decir, una *buena gestión administrativa*, genera una *buena calidad de servicio*.

Esa asociación entre dimensión y variable dependiente era estadísticamente significativa evidenciada por la prueba de Chi cuadrada de Pearson con coeficiente de 0.000 en significación asintótica bilateral.

**Tabla 11: Interacción Control – Calidad de servicio**

	Regular (67 - 87)	Bueno (88 - 108)	Muy bueno (109 - 129)	Total
Malo (8 - 11)	6	4	0	10
Regular (12 - 15)	17	22	2	41
Bueno (16 - 19)	2	29	25	56
Muy bueno (20 - 23)	0	3	12	15
Total	25	58	39	122

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	56,611 <sup>a</sup>	6	,000
Razón de verosimilitud	64,771	6	,000
Asociación lineal por lineal	48,340	1	,000
N de casos válidos	122		

5 casillas (41,7%) han esperado un recuento menor que 5.  
El recuento mínimo esperado es 2,05.

En la Tabla 12, se muestra que existe una asociación directa y positiva entre el factor “dirección” de la variable independiente con la variable dependiente “calidad de servicio, es decir, una *buen gestión administrativa*, genera una buena *calidad de servicio*.

Esa asociación entre dimensión y variable dependiente era estadísticamente significativa evidenciada por la prueba de Chi cuadrada de Pearson con coeficiente de 0.000 en significación asintótica bilateral.

**3.3.2 Correlaciones: Ga ↔ Cs. FACTORES DE Ga → Cs****Tabla 12: Correlaciones Gestión administrativa - Calidad de servicio y Factores**

Variables	Gestión administrativa	Planeación	Organización	Dirección	Control
Calidad de servicio	.879	.883	.801	.786	.602
Significación	.0000	.0000	.0000	.0000	.0000



*Nota.* Esta tabla evidencia una buena correlación entre Ga y Cs, así mismo, entre factores de Ga con la Cs.

En la Tabla 14, se muestra que existe una buena correlación entre factores de la variable independiente Gestión administrativa con la variable dependiente Calidad de servicio.

Así mismo, entre *gestión administrativa* y *calidad de servicio*.

### 3.3.3 Ecuación de regresión lineal múltiple: Ga → Cs. FACTORES DE Ga → Cs

**Tabla 13: Modelo de regresión de Gestión administrativa - Calidad de servicio y Factores**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				Durbin-Watson	
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2		Sig. Cambio en F
1	,878 <sup>a</sup>	,770	,768	7,378	,770	401,977	1	120	,000	1,964

a. Predictores: (Const), Ga123

b. Variable dependiente: Cs0125

*Nota.* Esta tabla evidencia un buen efecto de la Ga en la Cs.

En la Tabla 15, se evidenció que el 77% de los encuestados consideran que la *Gestión administrativa*, tiene efecto en la *Calidad de servicio* del sistema de registros de la primera infancia. El modelo de ecuación de regresión lineal múltiple determinaba que era, estadísticamente significativa (Sig. .000) con un estadístico de Durbin-Watson de 1.964, evidenciando que los errores en la ecuación eran independientes. Así mismo, generó una ecuación de regresión lineal de la forma;  $Cs = 14.992 + .968 (Ga)$ .

**Tabla 14: Modelo de regresión de Factores de Gestión administrativa con Calidad de servicio**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Cambio en R cuadrado	Estadísticos de cambio			Sig. Cambio en F	Durbin-Watson
						Cambio en F	gl1	gl2		
1	,885 <sup>a</sup>	,784	,782	7,159	,784	434,48	1	120	,000	
2	,896 <sup>b</sup>	,802	,799	6,868	,019	11,374	1	119	,001	
3	,899 <sup>c</sup>	,809	,804	6,786	,006	3,898	1	118	,051	
4	,905 <sup>d</sup>	,819	,813	6,632	,010	6,534	1	117	,012	1,918

a. Predictores: (Constante), Pla0109

b. Predictores: (Constante), Pla0109, Org1016

c. Predictores: (Constante), Pla0109, Org1016, Dir1720

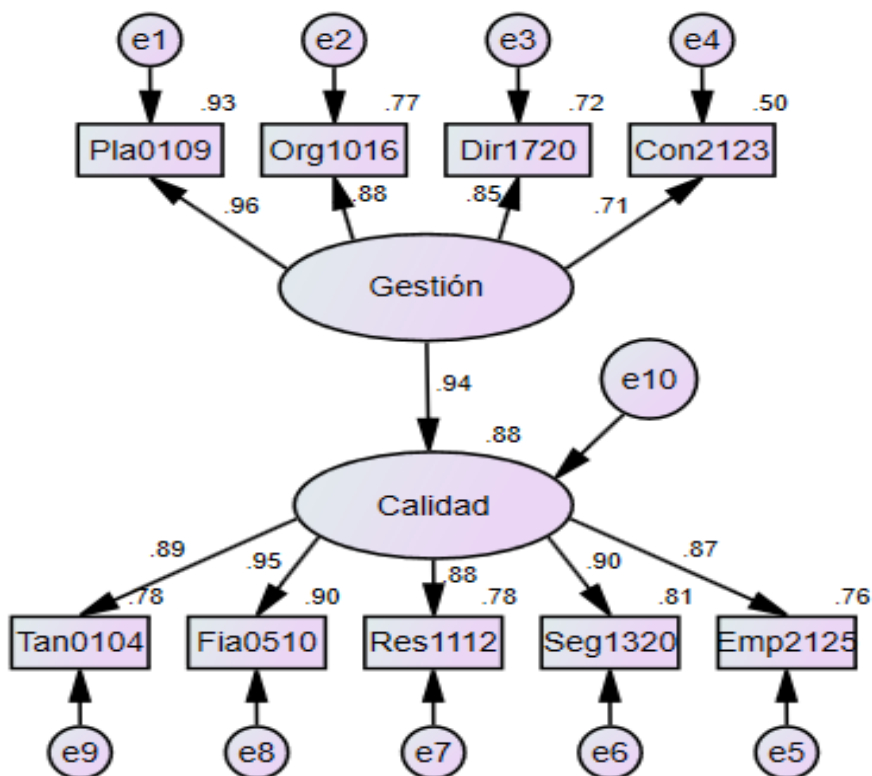
d. Predictores: (Constante), Pla0109, Org1016, Dir1720, Con2123

e. Variable dependiente: Cs0125

En la Tabla 16, se evidenció que el 81% de los encuestados consideran que los factores de *planeación, organización, dirección y control*, de Ga, tienen efecto en la *Calidad de servicio*. El modelo de ecuación de regresión lineal múltiple determinaba que era, estadísticamente significativa (Sig. .000) con un estadístico de Durbin-Watson de 1.918, evidenciando que los errores en la ecuación eran independientes. Así mismo, generó una ecuación de regresión lineal de la forma;  $Cs = 12.073 + 1.715 (\text{Planificación}) + .949 (\text{Organización}) + .899 (\text{Dirección}) - .990 (\text{Control})$ , evidenciando que, el mayor aporte es la planificación.

### 3.3.4 Modelo estructural: Gestión administrativa → Calidad de servicio

*Figura 14: Modelo estructural del efecto de la Gestión administrativa en la Calidad de servicio*



*Nota.* El gráfico representa la medida de las variables latentes con sus indicadores y variables no observadas de la Cs del sistema de registros de la primera infancia.

En la Figura 14 se definió confirmación de la hipótesis general, es decir, que la Ga tiene efecto en la Cs. El modelo evidenció robustez en sus factores; Ga en promedio 85% y calidad 90%, determinando el referido efecto en 94%. Se utilizó extracción de mínimos cuadrados no ponderados determinando como ajustes absolutos RMR estandarizado de 0.339, ajuste incremental GFI, AGFI, NFI en promedio 99% y ajuste de parsimonia PRATIO y PNFI en promedio 72%, definiendo un modelo robusto que confirma la hipótesis principal Tabla 17.

**Tabla 15: Medidas de ajuste del efecto de Gestión administrativa y Calidad de servicio**

<b>Variables</b>	<b>Ajuste absoluto RMR</b>	<b>Ajuste incremental</b>			<b>Ajuste de Parsimonia</b>	
		<b>GFI</b>	<b>AGF I</b>	<b>NFI</b>	<b>PRATIO</b>	<b>PNFI</b>
Ajuste de Ga en Cs	.0339	.999	.998	.999	.722	.721

*Nota.* Esta tabla evidencia un buen ajuste del efecto de Ga y Cs del sistema de registros de la primera infancia.

#### **IV DISCUSIÓN**

Los resultados de la hipótesis, efecto de Ga en la Cs de un sistema de registros de la primera infancia, fueron avalados con respuesta de 122 empleados que laboran en zona de selva utilizando dos modelos, uno, de regresión lineal múltiple y otro, estructural.

El primero evidenció que, el 77% de los encuestados coincidían con la hipótesis del investigador y el segundo encontró un modelo robusto respaldado por medidas de ajuste: absoluto de 0.0339, incremental promedio de 99% y parsimonia promedio de 72%, Tabla 17.

Se logró evidencia robusta de la hipótesis condicionada por la selección e interpretación de la variable Gestión administrativa definida por la teoría neoclásica y Dale, 2004, como uno de sus principales exponentes que analiza organización, individuo, ciencia y resultados.

En la organización, un sistema social con objetivos por alcanzar. El individuo como ser racional y social centrado en el alcance de objetivos individuales y organizacionales.

La ciencia, como recurso ecléctico o conciliador y los resultados eficientes y eficaces. Ese análisis generó cuatro factores planeación, organización, dirección y control, con incidencia en la tangibilidad, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía como factores de la Calidad de servicio.

La evidencia de los factores de Ga en la: tangibilidad se expresa por la eficiencia en el servicio en todos los niveles; la fiabilidad, por la confianza entre usuarios y empleados de los diferentes niveles; responsabilidad, porque las organizaciones e integrantes trabajan para lograr sus objetivos; seguridad, porque se garantiza la continuidad del servicio por la

naturaleza ecléctica de las organizaciones; empatía, porque la atención al cliente es función de los logros u objetivos individuales de los empleados del sistema.

Resultados similares se evidenció en el trabajo de Droguett (2012) que, aplicando un modelo de ecuación de regresión lineal múltiple encontró que, el 97% de la satisfacción general, era producto de factores como; (i) cumplimiento de trabajos solicitados, (ii) recepción atención y tiempo de espera (iii) llamadas de seguimiento (iv) Recepción explicación del asesor y (v) explicación de trabajo, es decir, mejorando la calidad de servicio

Otro de los trabajos lo constituye el de Salvador y et.al. (2013) que, se propusieron estudiar el efecto de un plan de calidad para mejorar la satisfacción de atención en el servicio de urgencia de un hospital en España, mediante una investigación prospectiva en el período 2007 – 2010 en las que hubo 210 reclamaciones por demora asistencial, reduciéndose en 0.74, para evidenciar que un trabajo organizacional, puede mejorar la calidad de los servicios.

La Calidad de servicio, no solo se estudió como efecto de la Gestión administrativa, también se evidencia correlaciones entre esas variables, en esta investigación se encontró una buena interacción, 88% de correlación y estadísticamente significativa, mientras que, en el trabajo de Larrañaga (2017) 76% y estadísticamente significativa entre, gestión administrativa y calidad de servicio, según opinión de 156 trabajadores de Sedapal de Comas, pero, en esta empresa, los referidos trabajadores percibían una regular interacción.

Como complemento, a los resultados de esta investigación, se encuentra el de León (2017) que encuestando a 139 usuarios que acceden a los servicios de la Oficina Desconcentrada de Tarapoto y aplicando un modelo de ecuación de regresión lineal simple encontró que, el 65% consideraba que, la calidad de servicio era efecto de la gestión administrativa y la correlación entre las variables era del 81%.

Los resultados encontrados en los antecedentes, evidenciaron la correspondencia como interacción, correlación o efecto de la Gestión administrativa con la Calidad de servicio, en ámbitos distintos, pero, coincidentes en efectividad avalados tanto por la teoría como la empírea de las unidades muestrales.

Como toda investigación, se tuvo fortalezas y debilidades, entre las primeras, la aplicación del modelo general de las ecuaciones estructurales para validez de constructo y confirmación de hipótesis, pero, como debilidades, contar con número de unidades muestrales determinados por la teoría.

Finalmente, como aporte teórico es la evidencia de un instrumento robusto válido y confiable, la utilidad de los modelos de evidencia hipotética organizados según requerimiento y necesidades de la investigación haciéndolo social, metodológico y práctico

## V CONCLUSIONES

Considerando el análisis de resultados del efecto de la Ga en la Cs y evidenciado la pregunta de investigación, se concluye:

Evidencia del efecto de la Gestión administrativa - Ga en la Calidad de servicio – Cs de un sistema de registro de la primera infancia, soportados por: cuestionarios válidos y confiables; concordancia teoría – empírea; descripción de datos y prueba de hipótesis. Este último: con interacción y correlación Ga y Cs; modelo de regresión lineal múltiple que encontró un 77% de aval de los encuestados y, ratificada por un modelo estructural, consolidando el efecto en 94%.

Evidencia del factor “planeación - Pla”, de la Ga como efecto en la Cs, complementada con descripción de datos y prueba de hipótesis. Este último, mediante interacción y correlación entre Pla y Cs, complementada con un modelo de regresión lineal múltiple que encontró un 78% de aval de los encuestados y, ratificada por un modelo de medida consolidando el efecto en 96%.

Evidencia del factor “organización - Org”, de la Ga como efecto en la Cs, complementada con descripción de datos y prueba de hipótesis. Este último, mediante interacción y correlación entre Pla y Cs, complementada con un modelo de regresión lineal múltiple que encontró un 80% de aval de los encuestados y, ratificada por un modelo de medida consolidando el efecto en 88%.

Evidencia del factor “dirección - Dir”, de la Ga como efecto en la Cs, complementada con descripción de datos y prueba de hipótesis. Este último, mediante interacción y correlación entre Pla y Cs, complementada con un modelo de regresión lineal múltiple que encontró un 80% de aval de los encuestados y, ratificada por un modelo de medida consolidando el efecto en 85%.

Evidencia del factor “control - Con”, de la Ga como efecto en la Cs, complementada con descripción de datos y prueba de hipótesis. Este último, mediante interacción y correlación entre Pla y Cs, complementada con un modelo de regresión lineal múltiple que encontró un 81% de aval de los encuestados y, ratificada por un modelo de medida consolidando el efecto en 71%.



## **VI RECOMENDACIONES**

Evidenciado el efecto de la gestión administrativa en la calidad de servicio de un sistema de registro de la primera infancia, se recomienda:

Continuar utilizando los cuestionarios desarrollados en este trabajo, con el propósito de ratificar su validez y confiabilidad, permitiendo, la disposición de instrumentos robustos que midan las variables de estudio.

Incrementar la cantidad de unidades muestrales en función de los métodos de extracción requeridos por el AFE cumpliendo con una de sus requerimientos respecto a la proporción participantes - indicadores, es decir, al menos 10 – 1.

Complementar la validez de constructo con otras como, la validez de criterio y concurrente, con el propósito de establecer correspondencias con otros similares a los instrumentos desarrollados, corroborar resultados con la validez convergente y en caso de diferencias comprobar con la validez discriminante o divergente.

Estudiar la calidad de servicio en función de la gestión administrativa y variables mediadoras como las tecnologías de Información y Comunicaciones o Factores culturales de los participantes en el sistema de registros.

Generar un manual de uso del sistema de registros que permita contar con información oportuna para solucionar consultas o problemas que sucedan durante la aplicación del aplicativo que debe ser parte de uno integral en el estado, permitiendo realizar el seguimiento en la atención cultural o salud de un ciudadano a nivel nacional

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Bernal, C., & Sierra, H. (2008). *Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XXI* (Primera ed.). México: Pearson Educación de México S.A.
- Bohórquez E., Pérez M., Caiche W., Benavides A. (2020) Administrative Management and Quality of Service: A Diagnosis in the MiPymes of the Hotel Sector of the Salinas Canton. In: Rocha Á., Abreu A., de Carvalho J., Liberato D., González E., Liberato P. (eds) *Advances in Tourism, Technology and Smart Systems. Smart Innovation, Systems and Technologies*, vol 171. Springer, Singapore. [https://doi.org/10.1007/978-981-15-2024-2\\_20](https://doi.org/10.1007/978-981-15-2024-2_20)
- Carro, F.D. y Caló, A (2012). La administración científica de Frederick W. Taylor: Una lectura contextualizada [Mesa 19: Imágenes de la organización: su importancia como objeto de estudio para las ciencias sociales]. <https://bit.ly/2SLWsXL>
- Concha Pinto, Elida. (2019). *Influencia de la auditoría de gestión, en la calidad de servicio de Emapa Pasco Sociedad Anónima, en el período 2017*. [Tesis de Pregrado, repositorio académico de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2026>
- Dale Reidar. (2004). *Development planning. Concepts and tools for planners, managers and facilitator*. Zed Books: Academic Foundation.
- Droguett Jorquera, F. (2012). *Calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la industria automotriz: análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes*. [Tesis de Pregrado, repositorio académico de la Universidad de Chile] <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/108111>
- Haro Leandro, F.D (2018) *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa Almacenera Mercantil S.C.R.L., en el Cercado de Lima, 2018* [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://bit.ly/3vJrz3A>

- Larrañaga Rondora, Klever O. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016*. [Tesis de Pregrado, repositorio académico de la Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/6422>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing* 49 (4), pp. 41-50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Pitt, L. F., Watson, R. T., & Kavan, C. B. (1995). Service Quality: A Measure of Information Systems Effectiveness. *MIS Quarterly*, 19(2), 173. <https://doi.org/10.2307/249687>
- Salvador Suárez, F. J, Millán Soria, J, Téllez Castillo, C. J; Pérez García, C, Oliver Martínez, C. (2013). *Implantación de un plan de calidad en un servicio de urgencias y su impacto en la satisfacción del paciente*. Servicio de urgencia, Hospital Lluís Alcanyís, Xàtiva, Valencia, España. <https://bit.ly/3y2NdkQ>
- Schacker, S. M. & Gembicki, M.P. (1999). *War Room Guide to Competitive Intelligence*, New York, McGraw-Hill.
- Spohrer, J., Maglio, P., Bailey, J., Gruhl, D. (1997). Steps Toward a Science of Service Systems. *IEEE Computer Society*, 07, 71-77. <https://bit.ly/3jffuAz>
- Tavarez, M.M., Raisinghani, M., O'Connor, R., & Gelman, O. (2009). Toward an Integrated Conceptualization of the Service and Service System Concepts: A Systems Approach. *Int. J. Inf. Syst. Serv. Sect.*, 1, 36-57. <https://bit.ly/3A1GLfK>
- Velásquez, F. (2000). El enfoque de sistemas y de contingencias aplicado al proceso administrativo. *Estudios Gerenciales*, 77(2000), pp.27-40. <https://bit.ly/3gZFZHt>
- Tavarez, M.M., Raisinghani, M., O'Connor, R., & Gelman, O. (2009). Toward an Integrated Conceptualization of the Service and Service System Concepts: A Systems Approach. *Int. J. Inf. Syst. Serv. Sect.*, 1, 36-57. <https://bit.ly/3A1GLfK>

# **ANEXOS**



## Anexo 2: Instrumentos de Recolección de Datos

**Tabla 2: Cuestionario: Gestión administrativa de un sistema de registros de la primera infancia**

- Evaluación de las dimensiones (Marque en el casillero según, escala)

1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Indeciso 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo

<b>1.1.- PLANEACIÓN</b>		<b>Escala</b>				
		1	2	3	4	5
01.	Considera usted que, en el sistema, NO se tienen claros los objetivos a corto plazo como eficacia de registro mensual					
02.	La gestión actual, tiene metas para lograr un sistema de registros eficaz, independiente de las personas					
03.	La gestión actual del sistema, debe hacerle conocer los planes futuros, efectos y consecuencias en el sector y país					
04.	Como participante del sistema de registro, debe conocer el futuro del sector, de las áreas y de su unidad					
05.	El logro de un sistema de registros eficaz involucra tiempo y actividades que deben ejecutarse					
06.	Una condición del sistema de registros debe ser, el uso de reglamentos y manual de apoyo para su funcionamiento					
<b>1.2.- ORGANIZACIÓN</b>		<b>Escala</b>				
07.	La gestión actual, debe determinar actividades específicas para el logro de los objetivos planificados					
08.	El sistema de registro, No tiene una estructura de dependencia necesaria y suficiente para lograr sus objetivos					
09.	Los gestores del sistema, No tuvieron el cuidado necesario en seleccionar a los más idóneos para el puesto					
10.	Para la ejecución del sistema de registros, no se ha priorizado la tecnología necesaria de logro de objetivos					
11.	Las autoridades de las unidades base de registro, no proveen la continuidad de sus integrantes					
12.	Los gestores del sistema, deben seleccionar responsables para el nivel global, departamental y operacional					
<b>1.3.- DIRECCIÓN</b>		<b>Escala</b>				
13.	Los responsables del sistema, interpretaron la planificación y transmitieron los procesos de ejecución					
14.	El responsable del sector, llega a todos los recursos del sistema, mediante normas para ejecutar acciones					
15.	Cada integrante del sistema, tiene claro la responsabilidad de la dirección global, departamental y operacional					
16.	El liderazgo de las direcciones global, departamental y operativo, permiten el logro de objetivos del sistema					
17.	La dirección global y departamental, son responsables de las gerencias del sistema y departamentos o áreas					
18.	La dirección operacional, debe tener la responsabilidad de las personas o tareas					
<b>1.4- CONTROL</b>		<b>Escala</b>				
19.	El control de un sistema, no debe ser utilizado como acción coercitiva, porque sería, un limitante					
20.	El control, debe ser utilizado como una acción de regulación de los procesos					
21.	El control, debe complementar los procesos de planeación, organización y dirección para lograr eficacia del sistema					
22.	El control de un sistema, debe estar en función de estándares, porque, son representaciones de desempeño deseado					
23.	Los responsables de la gestión administrativa del sistema, deben observar desempeños para mejorarlos					
24.	El desempeño de cada integrante del sistema, debe ser comparado constantemente con el estándar					
25.	La falta de correspondencia entre el desempeño y el estándar, debe servir para realizar una acción inmediata.					

- Cuestionario: **Calidad de servicio** de un sistema de registros de la primera infancia

### Evaluación de las dimensiones (Marque en el casillero según, escala)

1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Indeciso 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo

<b>1. TANGIBILIDAD</b>		<b>Escala</b>				
		1	2	3	4	5
01.	El sistema de registros tiene actualizado el hardware y software que utilizan					
02.	Las comunicaciones del sistema de registros ofrecen seguridad					
03.	Los empleados que laboran en el sistema de registros evidencian respeto en sus atenciones					
04.	Para ofrecer un buen servicio, las comunicaciones, en su localidad deben ser eficientes					
05.	La oferta que requiere un usuario del sistema de registro depende de las comunicaciones locales e intermedias					
06.	La eficacia del sistema de registros depende de las comunicaciones local e intermedia con la sede central					
<b>2. FIABILIDAD</b>		<b>Escala</b>				
07.	Cuando las unidades locales o intermedias del sistema prometen al usuario hacer algo en un momento determinado, lo hacen					
08.	Cuando los usuarios tienen un problema, las unidades intermedia y central tienen interés en resolverlo					
09.	Para cumplir con el usuario, un empleado local debe confiar en el apoyo de las unidades intermedias y sede central					
10.	La unidad de la sede central debe cumplir su función de coordinación con similares, para atención eficiente del usuario					
11.	Los responsables de la sede central del sistema, deben apoyar en el registro, para tener información libre de errores					
<b>3. RESPONSABILIDAD</b>		<b>Escala</b>				
12.	Los empleados locales, deben decir a los usuarios exactamente, cuándo se realizarán los servicios					
13.	Los empleados deben brindar un servicio rápido a los usuarios					
14.	Los empleados siempre estarán dispuestos a ayudar a los usuarios					
15.	Los empleados nunca estarán demasiado ocupados para responder a las solicitudes de los usuarios					
<b>4. SEGURIDAD</b>		<b>Escala</b>				
16.	El comportamiento de los responsables de las unidades intermedia y central infunden confianza en los usuarios					
17.	Los usuarios locales del sistema, deben sentirse seguros en sus transacciones con las unidades intermedias y central					
18.	Los empleados de las unidades intermedia y central deben ser siempre corteses con los usuarios					
19.	Los empleados de las unidades locales, intermedia y central tienen el conocimiento para hacer bien su trabajo					
20.	Los empleados de las unidades locales e intermedias, deben disponer de un manual de manejo del sistema de registro					
<b>5. EMPATIA</b>		<b>Escala</b>				
21.	Los empleados de las unidades locales brindan a los usuarios atención individualizada					
22.	Las unidades locales tienen horarios de funcionamiento convenientes para todos sus usuarios					
23.	Las unidades intermedias tienen empleados que brinden a los empleados y usuarios locales una atención personalizada					
24.	Por la calidad de información, los empleados de la sede central brindan a sus colegas de las unidades intermedias buena atención					
25.	La eficacia del sistema de registros depende de la misión de sus empleados para lograr la visión país					
26.	La afinidad de trato del responsable del sector al que pertenece el sistema, se irradia en todos los niveles de gestión					

### Anexo 3: Base de Datos

Cases	Gen12S	Gen12S	Feb106	Feb106	Feb11	Feb12	Feb13	Feb14	Feb15	Feb16	Org0712	Org0712	Org07	Org04	Org09	Org10	Org11	Org12	Dir1314	Dir1314	Dir13	Dir14	Dir15	Dir16	Dir17	Dir18	Gen1925	Gen1925	Gen19	Gen20	Gen21	Gen22	Gen23	Gen24	Gen25	Dir126	
1	76	3	21	4	4	3	5	3	3	3	20	3	4	3	5	2	3	3	17	3	2	4	3	2	2	4	18	2	2	2	4	2	3	2	3	92	
2	169	4	24	4	4	4	4	3	4	5	22	4	3	4	3	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	5	4	5	119	
3	125	5	30	5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	139	
4	129	5	30	5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	4	4	5	27	5	4	5	3	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	139	
5	114	5	29	5	5	5	5	5	4	5	26	5	4	5	4	4	4	5	28	5	5	5	4	5	5	4	31	5	4	4	5	5	4	5	4	123	
6	78	3	24	4	4	4	4	4	4	4	16	3	3	3	2	2	3	3	16	3	2	4	2	4	2	2	22	3	4	4	2	4	2	3	3	199	
7	124	5	30	5	5	5	5	5	5	5	29	5	4	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	139	
8	115	5	29	5	5	5	5	4	5	5	28	5	3	5	5	5	5	5	26	5	4	5	3	5	4	5	32	5	5	5	5	5	3	5	4	139	
9	100	4	25	4	4	4	4	4	4	4	28	5	5	5	4	5	4	5	24	4	4	4	4	4	4	4	31	5	5	5	5	5	5	4	4	3	111
10	97	4	27	5	5	4	5	4	4	5	24	4	4	4	4	4	4	4	22	4	4	4	4	4	3	3	24	3	3	3	4	4	3	4	3	96	
11	84	3	20	3	3	3	4	3	3	4	20	3	2	3	3	4	4	4	20	3	4	3	3	4	2	4	24	3	3	4	5	3	3	3	3	97	
12	125	5	30	5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	139	
13	125	5	30	5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	139	
14	124	5	30	5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	29	5	5	5	4	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	139	
15	73	3	17	3	3	2	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	17	3	3	3	3	2	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	76	
16	83	3	20	3	3	4	3	3	4	3	22	4	3	4	3	4	4	4	19	3	4	4	3	3	2	3	22	3	3	4	3	3	2	4	3	94	
17	78	3	18	3	3	4	4	3	2	2	16	3	2	3	4	2	2	3	21	4	3	3	3	4	4	4	23	3	2	3	4	4	3	3	3	86	
18	96	4	23	4	4	4	4	3	4	4	24	4	4	3	4	4	4	5	22	4	3	4	3	4	4	4	27	4	4	3	4	4	4	4	4	104	
19	83	3	19	3	4	2	3	4	3	3	23	4	4	4	4	4	3	4	19	3	3	3	4	3	3	3	22	3	4	3	4	4	2	2	3	101	
20	102	4	23	4	4	4	4	3	4	4	27	5	4	5	3	5	5	5	25	4	4	5	4	4	4	4	27	4	3	4	5	4	4	4	3	119	
21	73	3	17	3	3	2	3	3	3	3	17	3	3	3	3	2	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	73	
22	121	5	30	5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	31	5	5	5	5	5	5	5	5	128	
23	120	5	28	5	5	5	5	4	5	4	29	5	5	5	5	4	5	5	28	5	4	5	4	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	126	
24	100	4	24	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	23	4	4	3	4	4	3	5	29	4	5	4	4	5	4	4	3	116	
25	75	3	22	4	4	4	2	4	4	4	17	3	2	4	3	2	4	2	15	2	2	3	3	2	2	3	21	3	3	2	4	4	3	3	2	86	
26	97	4	25	4	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	5	23	4	5	3	3	4	4	4	24	3	4	3	4	4	3	3	3	105	
27	116	5	28	5	4	4	5	5	5	5	27	5	5	5	5	3	5	4	28	5	5	5	4	5	4	5	33	5	4	5	4	5	5	5	5	125	
28	75	3	18	3	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	78	
29	125	5	30	5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	139	
30	99	4	21	4	3	4	3	4	4	3	21	4	3	4	3	3	4	4	21	4	3	3	3	3	5	4	27	4	4	4	5	3	3	4	4	85	
31	125	5	30	5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	139	
32	112	5	26	5	4	5	4	4	4	5	28	5	5	5	4	4	5	5	25	4	4	5	4	4	4	4	33	5	5	4	5	4	5	5	5	139	
33	123	5	30	5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	139	
34	123	5	30	5	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	5	4	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	139	
35	97	4	24	4	4	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	3	5	3	23	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	3	5	3	100	
36	91	4	24	4	4	4	4	4	4	4	22	4	4	4	4	3	4	4	23	4	3	4	4	4	4	4	22	3	4	4	4	4	2	2	2	107	
37	98	4	25	4	3	5	3	5	4	5	26	5	5	4	4	4	4	5	20	3	3	5	3	3	3	3	27	4	5	4	5	4	3	3	3	124	
38	93	4	23	4	4	4	3	4	4	4	19	3	2	4	4	2	4	3	22	4	4	5	4	2	3	4	29	4	4	5	4	4	4	4	4	106	
39	78	3	17	3	3	3	3	3	2	3	18	3	3	3	3	3	3	2	21	4	3	4	3	3	4	4	22	3	4	4	4	3	2	2	3	77	
40	99	4	24	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	22	4	4	4	4	4	2	4	29	4	4	2	5	4	4	5	5	106	
41	99	4	21	4	3	3	4	4	3	4	20	3	4	3	3	3	3	4	22	4	3	3	4	4	4	4	27	4	4	4	3	4	4	4	4	99	
42	77	3	17	3	3	2	3	3	3	3	17	3	2	3	3	3	3	3	18	3	2	3	4	3	3	3	25	4	4	3	3	4	3	4	4	91	
43	92	4	22	4	3	4	4	4	4	3	22	4	4	3	3	4	4	4	22	4	3	4	3	5	3	4	26	4	3	3	4	5	3	4	4	111	
44	82	3	18	3	3	3	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	2	3	22	4	3	4	3	4	4	4	25	4	4	3	5	3	3	3	4	84	
45	98	4	24	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	22	4	4	4	3	4	3	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	105	
46	80	3	18	3	3	3	3	3	3	3	17	3	2	3	3	3	3	3	21	4	2	4	3	4	4	4	24	3	4	3	5	3	3	3	3	85	
47	83	3	24	4	4	4	4	4	4	4	21	4	4	4	3	4	4	2	15	2	2	3	3	2	2	3	23	3	3	3	4	4	3	3	3	89	
48	98	4	20	3	4	3	3	4	3	3	25	4	4	4	4	4	5	4	19	3	3	3	4	3	3	3	26	4	4	3	4	4	5	2	4	103	
49	92	4	22	4	4	3	4	4	4	3	21	4	3	4	4	3	5	2	20	3	3	3	3	4	3	4	29	4	4	4	4	4	4	5	4	93	
50	93	4	24	4	4	4	4	4	4	4	21	4	4	2	4	3	4	4	20	3	3	4	2	4	4	3	28	4	3	4	4	4	5	4	4	99	
51	99	4	23	4	4	4	4	4	4	3	24	4	3	4	4	4	5	4	20	3	3	3	4														





ks0126	Tem106	kTem106	Tem01	Tem02	Tem03	Tem04	Tem05	Tem06	Fen0711	kFen0711	Fen07	Fen08	Fen09	Fen10	Fen11	Res1215	kRes1215	Res12	Res13	Res14	Res15	Seg1620	kSeg1620	Seg16	Seg17	Seg18	Seg19	Seg20	Emp2126	kEmp2126	Emp21	Emp22	Emp23	Emp24	Emp25	Emp26		
4	18	3	3	3	3	3	3	3	18	3	4	3	3	4	4	13	3	3	4	3	3	20	4	3	4	4	5	23	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
4	24	4	4	4	4	4	4	4	22	4	4	4	4	5	5	19	4	4	5	5	5	21	4	4	3	5	4	5	24	4	4	4	4	4	4	4	5	3
5	30	5	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	30	5	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	29	5	5	5	5	5	4	5	25	5	5	5	5	5	5	18	4	4	5	5	5	24	4	4	5	5	5	27	5	4	5	4	4	4	4	5	5	
4	24	4	4	4	4	5	4	3	21	4	4	4	5	4	4	14	3	4	2	4	4	18	3	4	2	4	4	23	4	5	2	4	4	4	4	4	4	
5	30	5	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	30	5	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	24	4	4	4	4	4	4	4	22	4	4	4	5	4	5	17	4	4	4	4	5	22	4	4	5	4	4	26	5	4	4	4	5	5	4	4	5	
4	21	4	3	4	3	4	3	4	20	4	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	3	4	21	4	3	3	4	4	4	3	3	
4	22	4	4	3	4	4	4	4	3	19	3	3	4	4	4	11	2	2	2	3	4	22	4	5	5	4	4	23	4	5	3	3	4	4	3	3	5	
5	30	5	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	30	5	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	30	5	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	18	3	3	3	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	2	12	3	3	3	3	3	14	2	3	2	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	20	3	3	3	2	5	3	4	20	4	4	4	4	4	4	15	3	4	3	4	3	16	3	4	3	4	3	2	23	4	5	3	4	4	4	4	3	
3	19	3	3	3	3	3	4	3	15	3	3	3	3	3	3	13	3	4	4	3	2	17	3	3	4	2	4	22	4	3	5	4	3	4	3	4	3	
4	24	4	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	21	4	3	4	2	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	15	3	4	4	3	4	20	4	4	5	4	4	25	4	3	3	5	5	4	4	5	5	
5	29	5	5	5	5	5	5	4	23	4	5	4	5	4	5	18	4	4	5	4	5	22	4	5	3	4	5	27	5	5	4	4	4	4	5	5	5	
3	18	3	3	3	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	2	11	2	3	2	3	3	13	2	2	3	3	3	2	17	3	3	2	3	3	3	3	3	
5	29	5	4	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	24	4	5	5	5	4	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	27	5	4	4	4	5	5	5	21	4	5	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	21	4	4	4	4	5	4	27	5	5	5	5	4	5	4	4	
5	26	5	5	4	4	4	5	4	22	4	4	4	4	5	5	18	4	4	5	5	4	23	4	5	4	4	5	27	5	5	5	5	4	4	4	4	5	
3	20	3	3	3	4	3	4	3	15	3	3	3	3	3	2	14	3	4	3	3	4	17	3	3	4	4	3	20	3	4	2	4	4	4	2	4	4	
4	24	4	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	21	4	5	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	27	5	4	5	5	4	5	4	23	4	4	4	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	18	3	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	30	5	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	18	3	3	3	3	4	3	2	17	3	4	3	3	3	4	13	3	3	4	3	3	17	3	3	4	3	4	20	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
5	30	5	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	30	5	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	30	5	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	24	4	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	26	5	4	4	4	5	4	5	21	4	5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	28	5	5	5	5	5	4	4	25	5	5	5	5	5	5	19	4	4	5	5	5	24	4	5	5	4	5	28	5	5	5	4	5	4	5	5	4	
4	25	4	4	5	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	21	4	4	4	5	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	18	3	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	17	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
4	24	4	4	4	4	4	4	4	21	4	5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	21	4	5	4	4	4	24	4	5	5	4	4	4	2	4	4	
4	21	4	3	4	4	3	4	3	20	4	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	19	3	4	3	4	4	4	23	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	21	4	3	4	4	3	3	4	16	3	3	3	3	3	4	15	3	5	4	2	4	18	3	4	4	3	4	21	4	3	3	4	3	4	3	5	3	
4	23	4	4	3	5	4	4	4	3	20	4	4	5	4	4	17	4	5	4	4	4	23	4	4	5	5	4	28	5	5	4	4	4	5	5	5	5	
3	25	4	5	4	4	4	4	4	15	3	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	14	2	3	3	2	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	24	4	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	21	4	4	5	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	25	4	5	4	4	4	4	4	15	3	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	20	3	3	3	4	3	4	3	18	3	3	3	4	3	5	14	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	3	20	3	4	2	4	4	2	4	2	4	
4	23	4	3	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	15	3	4	4	3	4	20	4	4	5	4	4	25	4	3	3	5	5	4	4	5	5	
4	19	3	3	4	3	3	3	3	18	3	4	3	4	3	4	16	4	4	4	4	4	18	3	3	5	4	3	22	4	3	3	3	3	5	4	4	4	
4	20	3	3	3	4	4	3	3	20	4	3	4	3	5	5	16	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	23	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
3	20	3	3	3	3	4	3	4	17	3	4	3	4	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	27	5	5																																			

5	29	5	5	5	5	4	5	5	24	4	4	5	5	5	5	20	5	5	5	5	24	4	5	5	5	4	5	26	5	4	4	4	5	5	
5	28	5	5	5	5	5	5	3	23	4	3	5	5	5	5	19	4	5	4	5	25	5	5	5	5	5	5	28	5	5	5	4	4	5	
4	19	3	3	3	3	3	3	4	29	4	3	4	4	4	5	16	4	4	4	4	29	4	5	5	3	3	4	27	5	5	4	5	4	5	
4	27	5	5	5	5	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	17	4	5	4	4	22	4	4	5	4	4	5	23	4	3	4	4	4	4	
4	24	4	4	4	4	4	4	4	21	4	4	4	5	4	4	16	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	
3	21	4	4	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	3	13	3	3	3	4	17	3	3	3	4	3	4	21	4	4	3	3	3	4	
5	28	5	5	4	5	4	5	5	23	4	4	4	5	5	5	18	4	4	4	4	5	24	4	5	4	5	5	28	5	5	5	4	4	5	
3	18	3	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	19	3	3	4	3	3	3	
4	21	4	4	4	3	4	3	3	29	4	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	21	4	4	5	4	4	4	23	4	4	3	4	4	4	
4	24	4	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	
5	30	5	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	
4	24	4	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	21	4	4	5	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	
5	30	5	5	5	5	5	5	5	24	4	5	5	4	5	5	20	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	
5	28	5	5	4	5	5	5	4	23	4	4	5	4	5	5	20	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	28	5	5	4	4	5	5	
4	24	4	4	4	4	4	5	3	22	4	4	4	4	5	5	17	4	4	4	5	23	4	5	5	4	4	5	25	4	5	4	4	4	4	
3	18	3	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	
3	18	3	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	
4	25	4	4	4	4	5	4	4	23	4	5	5	5	4	4	17	4	4	4	4	5	21	4	4	5	4	4	23	4	4	3	4	4	4	
4	24	4	4	4	4	4	4	4	22	4	4	4	4	5	5	16	4	4	4	4	22	4	5	5	4	4	4	26	5	4	5	4	5	4	
3	18	3	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	
4	24	4	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	
4	24	4	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	15	3	4	4	4	18	3	3	4	4	4	3	21	4	3	3	4	4	3	
5	27	5	4	5	4	5	4	5	24	4	5	5	5	5	4	18	4	5	4	5	4	22	4	5	3	5	4	5	23	4	5	4	3	4	3
5	26	5	4	4	4	5	5	4	23	4	4	4	5	5	5	20	5	5	5	5	23	4	4	5	5	4	5	25	4	4	4	4	4	5	
3	19	3	3	3	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	3	13	3	3	3	3	18	3	3	3	5	3	4	20	3	3	4	3	4	3	
3	19	3	3	3	3	3	3	3	16	3	4	3	3	3	3	14	3	4	3	5	4	16	3	3	4	3	3	21	4	3	3	4	4	4	
4	24	4	4	4	4	4	4	4	21	4	4	4	5	4	4	16	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	22	4	4	4	3	4	3	
4	24	4	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	
4	24	4	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	21	4	4	5	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	
3	24	4	5	3	5	3	5	3	17	3	5	3	3	3	3	12	3	3	3	3	17	3	3	5	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	
5	30	5	5	5	5	5	5	5	24	4	5	4	5	5	5	20	5	5	5	5	23	4	5	5	4	5	4	26	5	4	4	5	4	5	
3	18	3	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	
5	30	5	5	5	5	5	5	5	23	4	5	5	5	5	5	17	4	4	4	4	5	24	4	5	5	4	5	27	5	5	3	5	5	4	
4	24	4	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	15	3	4	4	3	4	19	3	3	4	4	4	23	4	4	4	3	4	4	
4	24	4	4	4	4	4	4	4	17	3	2	4	3	4	4	16	4	4	4	4	18	3	5	3	3	4	3	24	4	4	4	4	4	4	
5	30	5	5	5	5	5	5	5	21	4	5	5	5	3	3	16	4	4	4	3	20	4	4	5	4	4	3	25	4	3	4	5	4	5	
5	30	5	5	5	5	5	5	5	21	4	5	5	5	3	3	16	4	4	4	3	20	4	4	5	4	4	3	25	4	3	4	5	4	5	
5	26	5	4	4	4	5	4	5	22	4	5	5	4	4	4	16	4	4	4	4	24	4	5	5	5	4	5	29	5	5	4	5	5	5	
3	18	3	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	
4	24	4	4	4	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	3	16	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	
4	26	5	5	4	4	5	4	4	18	3	3	5	4	3	3	18	4	4	5	4	5	21	4	5	5	4	4	24	4	4	4	4	4	4	
4	23	4	4	3	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	
5	27	5	5	5	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	4	19	4	5	5	4	5	23	4	5	5	4	5	27	5	4	4	5	5	4	
5	30	5	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	
4	24	4	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	15	3	4	3	4	20	4	4	4	4	4	4	23	4	3	4	4	4	4	
4	24	4	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	21	4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	4	5	4	
3	19	3	3	3	3	3	3	3	15	3	3	2	4	3	3	13	3	3	3	4	3	16	3	3	3	2	4	21	4	4	3	3	3	4	
4	24	4	4	4	4	4	4	4	19	3	4	4	3	4	4	16	4	4	4	4	17	3	4	3	4	4	3	20	3	3	4	3	3	4	
5	29	5	5	5	5	4	5	5	29	4	5	4	2	5	4	18	4	4	4	4	5	24	4	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	
5	27	5	4	5	5	4	5	4	20	4	4	4	4	4	4	17	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	23	4	4	5	5	4	4	4	
5	26	5	4	5	4	4	5	4	23	4	4	5	4	5	4	5	19	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	24	4	5	5	5	5	5	
4	25	4	4	4	4	4	4	5	29	4	4	4	4	4	4	14	3	3	4	3	24	4	4	5	5	5	5	28	5	4	5	5	5	4	
4	21	4	3	4	3	4	4	3	29	4	4	4	4	4	4	14	3	3	3	4	17	3	4	4	3	3	3	25	4	3	4	4	5	4	
4	24	4	4	4	4	4	4	4	21	4	4	5	4	4	4	17	4	4	4	4	5	23	4	4	5	4	5	24	4	4	4	4	4	4	
4	25	4	4	4	4	4	5	4	29	4	5	5	4	3	3	15	3	3	4	4	21	4	4	5	4	4	4	27	5	5	5	5	4	4	
4	24	4	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	19	4	5	5	4	22	4	4	5	5	4	4	25	4	4	4	5	4</		

**Anexo 4: Evidencia de Similitud Digital**

**EFFECTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN  
LA CALIDAD DE SERVICIO DE UN SISTEMA DE  
REGISTROS DE LA PRIMERA INFANCIA**

*Por: Blanco Pareja, Gloria Soledad*

---

**Fecha de entrega:** 21-jul-2021 05:42p.m. (UTC-0500)  
**Identificador de la entrega:** 1622483054  
**Nombre del archivo:** GestAdm\_CalServ-PNom.docx (1.49M)  
**Total de palabras:** 10267  
**Total de caracteres:** 58714



## EFFECTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE UN SISTEMA DE REGISTROS DE LA PRIMERA INFANCIA.

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>8%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.upci.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>link.springer.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>es.scribd.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.upse.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>cybertesis.unmsm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>archive.org</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>Submitted to EP NBS S.A.C.</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>

10	<a href="http://doaj.org">doaj.org</a> Fuente de Internet	<1 %
11	<a href="http://aisel.aisnet.org">aisel.aisnet.org</a> Fuente de Internet	<1 %
12	Submitted to Universidad Adolfo Ibáñez Trabajo del estudiante	<1 %
13	<a href="http://idoc.pub">idoc.pub</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="http://dspace.unitru.edu.pe">dspace.unitru.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="http://docplayer.es">docplayer.es</a> Fuente de Internet	<1 %
16	<a href="http://www.koreascience.or.kr">www.koreascience.or.kr</a> Fuente de Internet	<1 %
17	<a href="http://repositorio.undac.edu.pe">repositorio.undac.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
18	Timmy H. Tseng, Yi-Shun Wang, Yung-Chien Tsai. "Applying an AHP Technique for Developing A Website Model of Third-Party Booking System", Journal of Hospitality & Tourism Research, 2021 Publicación	<1 %
19	<a href="http://tesis.pucp.edu.pe">tesis.pucp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %

20	<a href="http://roderic.uv.es">roderic.uv.es</a> Fuente de Internet	<1 %
21	<a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Fuente de Internet	<1 %
22	<a href="http://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	<1 %
23	<a href="http://tesis.ipn.mx">tesis.ipn.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
24	<a href="http://repositorio.unas.edu.pe">repositorio.unas.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
25	<a href="http://porquenotecallas19.files.wordpress.com">porquenotecallas19.files.wordpress.com</a> Fuente de Internet	<1 %
26	Submitted to Universidad Peruana de Ciencias e Informatica Trabajo del estudiante	<1 %
27	<a href="http://repositorio.urp.edu.pe">repositorio.urp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
28	<a href="http://static.unir.net">static.unir.net</a> Fuente de Internet	<1 %
29	<a href="http://repositorio.esan.edu.pe">repositorio.esan.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
30	Submitted to Universidad Tecnologica de Honduras Trabajo del estudiante	<1 %

31	<a href="https://fr.scribd.com">fr.scribd.com</a> Fuente de Internet	<1 %
32	<a href="https://oxfordre.com">oxfordre.com</a> Fuente de Internet	<1 %
33	<a href="https://www.clubensayos.com">www.clubensayos.com</a> Fuente de Internet	<1 %
34	<a href="https://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Fuente de Internet	<1 %
35	Submitted to Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) - Sede Ecuador Trabajo del estudiante	<1 %
36	<a href="https://silo.tips">silo.tips</a> Fuente de Internet	<1 %
37	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
38	<a href="https://dokumen.pub">dokumen.pub</a> Fuente de Internet	<1 %
39	<a href="https://repositorio.une.edu.pe">repositorio.une.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
40	<a href="https://repositorio.unheval.edu.pe">repositorio.unheval.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
41	<a href="https://repositorio.ucsg.edu.ec">repositorio.ucsg.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %



42	Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados Trabajo del estudiante	<1 %
43	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1 %
44	yoingeniero.wixsite.com Fuente de Internet	<1 %
45	pisis.unalmed.edu.co Fuente de Internet	<1 %
46	repositorio.udl.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
47	www.pdc.cl Fuente de Internet	<1 %
48	www.redalyc.org Fuente de Internet	<1 %
49	www.rehueong.com.ar Fuente de Internet	<1 %
50	www.tdx.cat Fuente de Internet	<1 %
51	Jenny Andrea Beltrán Torres, Ivonne Constanza Valero-Pacheco, Miguel Antonio Hernández Rodiño, Luisa Fernanda Penagos Simbaqueba et al. "La incapacidad temporal como beneficio de la seguridad social: una	<1 %

## revisión de literatura", Revista Ocupación Humana, 2021

Publicación

---

---

Excluir citas

Apagado


Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

## Anexo 5. Autorización de Publicación en Repositorio.


**UNIVERSIDAD  
PERUANA DE  
CIENCIAS E  
INFORMÁTICA**  
La Universidad del Amanecer

**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE  
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS  
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI**

**1.- DATOS DEL AUTOR**

Apellidos y Nombres: BLANCO PAREJA, GLORIA SOLEDAD

DNI: 07235359 Correo electrónico: soleglory@hotmail.com

Domicilio: CALLE HOSEGLIANI N° 265 - SURQUILLO

Teléfono fijo: NO Teléfono celular: 949 005 181

**2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO Ó TESIS**

Facultad/Escuela: CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS / ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS

Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller ( ) Tesis (X)

Título del Trabajo de Investigación / Tesis:  
EFEECTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DE SERVICIO  
DE UN SISTEMA DE REGISTROS DE LA PRIMERA INFANCIA

**3.- OBTENER:**


Bachiller ( ) Título (X) Mg. ( ) Dr. ( ) PhD. ( )


**4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA**

Por la presente declaro que el documento indicado en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencias e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art.33.

Autorizo la publicación de mi tesis (marque con una X):  
 (X) Sí, autorizo el depósito y publicación total.  
 ( ) No, autorizo el depósito ni su publicación.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los 28 días del mes de JUNIO de 2022

  
 Firma

  
 Huella Digital