



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión administrativa de la atención a usuarias (os) en  
el Centro de Emergencia Mujer - Provincia de  
Chiclayo. Noviembre 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA**

Br. Maribel Gil Mejía

**ASESOR**

Ms.C Juan Manuel Antón Pérez

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de políticas públicas

CHICLAYO- PERÚ

2018

## DICTAMEN DE DUSTENTACIÓN DE TÉSIS



ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL JURADO EVALUADOR DE LA TESIS TITULADA:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ATENCIÓN  
A USUARIAS (OS) EN EL CENTRO DE EMERGENCIA  
MUTER - PROVINCIA DE CHICLAYO. NOVIEMBRE 2018"

QUE HA SUSTENTADO DON (DOÑA):

GIL MEJÍA, MARIBEL

NOMBRES Y APELLIDOS

ACUERDA:

APROBAR POR UNANIMIDAD

RECOMIENDA:

Pimentel, 19 de ENERO de 2019

MIEMBRO DEL JURADO

PRESIDENTE:

Dra. Angelica Juliana Sobrino Olea

SECRETARIO:

Mg. Rosa Barboza Bustamante

VOCAL:

Ms. C. Juan Manuel Anton Pérez

## **DEDICATORIA**

A mi papá Agustín por su apoyo incondicional, a mi mamá Marina por todo el tiempo que estuve lejos de ella, a mi amado esposo Miguel e Hijos: Andrea y César porque estuvieron a mi lado durante todo este tiempo que me dediqué a obtener mi grado de Magíster, a mi suegra por su apoyo.

**Maribel**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Dra. Mercedes Collazos Directora de la Escuela Posgrado UCV Chiclayo, a mis docentes en especial al Ms.C Juan Manuel Antón Pérez asesor de tesis, a la Mg. Angélica Musayón Chira (CEM – Chiclayo) por su amable apoyo y a mis compañeros de clase quienes han contribuido con mi desarrollo académico.

**Maribel**

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Maribel Gil Mejía, estudiante del Programa Académico Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado filial Chiclayo de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 40690226

Declaro bajo juramento que: Soy autora de la tesis titulada: Gestión administrativa de la atención a usuarias (os) en el Centro de Emergencia Mujer - provincia de Chiclayo. Noviembre 2018, la misma que presento para optar grado de magíster en Gestión Pública.

La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, he utilizado el estándar internacional APA para realizar las citas.

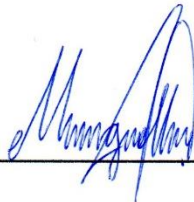
La tesis presentada no atenta contra derechos de otras personas

La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo.

Los datos presentados en los resultados son reales.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis.

Chiclayo – 2018



Br. Gil Mejía Maribel

DNI: 40690226

## **PRESENTACION**

Excelentes Señores miembros del Jurado

En cumplimiento del Reglamento de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública, presento ante ustedes la Tesis titulada GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ATENCIÓN A USUARIAS (OS) EN EL CENTRO DE EMERGENCIA MUJER - PROVINCIA DE CHICLAYO. NOVIEMBRE 2018.

Esta investigación buscó dar a conocer las funciones y características del Centro de Emergencia Mujer, la percepción de los trabajadores respecto a la gestión administrativa de la institución pública en mención y lo que se puede mejorar en el CEM.

Esperando señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por vuestra Universidad y merezca su aprobación.

# INDICE

ACTA DE SUSTENTACIÓN.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
INDICE.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	111
1.1. Aproximación Temática.....	12
1.2. Trabajos Previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	16
1.3.1. Teorías que explican la gestión administrativa.....	16
II. METODO.....	23
2.1. Diseño de Investigación.....	23
2.1.1. Tipo de investigación.....	23
2.2. Variables, operacionalización.....	23
2.2.3. Operacionalización de variables.....	25
2.3. Población y muestra.....	25
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
2.5. Métodos de análisis de datos.....	26
III. RESULTADOS.....	28
3.1. ANÁLISIS CUANTITATIVO.....	28
3.2. ANÁLISIS CUALITATIVO.....	45
IV. DISCUSIÓN.....	77
V. CONCLUSIONES.....	79
5.1. Conclusión del objetivo general.....	79
5.2. Respecto al primer objetivo.....	79

5.3.	Respecto al segundo objetivo.....	79
5.4.	Respecto al tercer objetivo.....	79
5.5.	Respecto al cuarto objetivo.....	80
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>81</b>
6.1.	Al Ministerio de la Mujer y de Poblaciones Vulnerables (MIMP).....	81
6.2.	Al Centro de emergencia Mujer (CEM):.....	82
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	84
	ANEXOS.....	87



## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo describir los procesos y las características de la gestión administrativa de la atención a usuarias(os) del Centro de Emergencia Mujer de la Provincia de Chiclayo, sobre la base de información recogida en sus trabajadores en noviembre del 2018, para comprender e interpretar sus manifestaciones sobre las debilidades en la gestión administrativa que percibían.

La investigación fue de tipo mixta Cuantitativa – Cualitativa, y el diseño fue Observacional y Descriptiva, la muestra estuvo constituida por toda la población de trabajadores del Centro de Emergencia Mujer y que en total fueron 7; el instrumento de recolección de datos semiestructurado fue elaborado por la investigadora, con preguntas cerradas o con alternativas y otras preguntas abiertas, las mismas cuyas respuestas fueron obtenidas con el consentimiento del trabajador.

Entre los principales resultados tenemos:

El personal indicó que cuenta con oficinas, muebles y materiales adecuados, los profesionales son de carrera y están capacitados en temas de violencia familiar y sexual, cuentan con caja chica, trabajan en equipo para la prevención y promoción. Sin embargo la ubicación del local debería ser más céntrica a la ciudad de Chiclayo y necesitan una movilidad además de profesionales que cubran horarios en los que los demás están en diligencias o audiencias, también necesitan mayor presupuesto. En los casos de riesgo moderado y severo se evalúa la protección y recuperación de la usuaria(o), si la víctima no desea seguir deberá firmar un retiro, sino se sigue de oficio; se evalúa también si el grupo de apoyo cumplió con su papel.

**Palabras clave:** Gestión Administrativa, atención a la usuaria, Centro de Emergencia Mujer.

## ABSTRACT

The objective of the present investigation was to describe the processes and characteristics of the administrative management of the attention to users of the Women's Emergency Center of the Province of Chiclayo, based on information gathered in its workers in November 2018, for understand and interpret their statements about the weaknesses in the administrative management they perceived.

The investigation was mixed Quantitative - Qualitative, and the design was Observational and Descriptive, the sample was constituted by the entire population of workers of the Women Emergency Center and that in total there were 7; The semi-structured data collection instrument was prepared by the researcher, with closed questions or with alternatives and other open questions, the same ones whose answers were recorded with the consent of the worker.

Among the main results we have:

The staff indicated that it has adequate offices, furniture and materials, the professionals are career and are trained in issues of family and sexual violence, have a small box, work as a team for prevention and promotion. However the location of the premises should be more central to the city of Chiclayo and need a mobility in addition to professionals who cover schedules in which others are in stagecoaches or audiences, they also need more budget. In cases of moderate and severe risk, the protection and recovery of the client is evaluated (o), if the victim does not wish to continue, he / she must sign a withdrawal, if not followed by himself / herself; It is also evaluated if the support group fulfilled its role.

**Keywords:** Administrative Management, customer service, Women's Emergency Center

## I. INTRODUCCIÓN

La violencia familiar y sexual actualmente es considerado como un problema social que afecta al desarrollo del país donde el machismo y la normalización de la violencia aún imperan y por eso seguimos viendo noticias de violaciones, agresiones físicas, psicológicas, económicas y patrimoniales, incluso feminicidios; el estado peruano se ha comprometido en apoyar con presupuesto mayor para que el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables siga implementando más Centros de Emergencia Mujer y así atender a las víctimas, a la vez prevenir la violencia de mujeres, varones, niñas, niños, adulto mayor y toda persona que sientan que sus derechos son vulnerados excepto lo que no es violencia familiar y sexual, estos casos se derivan a las entidades correspondientes ley 30364. Por lo expuesto se propuso la investigación denominada: Gestión administrativa de la atención a usuarias (os) en el Centro de Emergencia Mujer - provincia de Chiclayo. Noviembre 2018.

El presente informe de tesis consta de 8 capítulos: El capítulo I. INTRODUCCIÓN, se plantea: aproximación temática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, supuestos/objetivos de la investigación. El capítulo II. MÉTODO, consta de: diseño de la investigación, operacionalización de variables, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, método de análisis de datos, aspectos éticos. El capítulo III. RESULTADOS, se presenta los datos procesados y a través de tablas, gráficos y diagramas. El capítulo IV. DISCUSIÓN, se fundamenta teóricamente los resultados obtenidos, se relaciona las teorías con los resultados encontrados. El capítulo V. CONCLUSIONES, se muestra lo encontrado en función a los objetivos. El capítulo VI. RECOMENDACIONES, se sugiere al Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables mayor presupuesto para los CEM y al éste utilizar ese presupuesto para mejorar la atención a la víctima y prevención de la violencia. El capítulo VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS, se presenta la bibliografía de los diferentes autores. Finalmente ANEXOS, se presenta el instrumento utilizado, el formato de constancia de consentimiento de entrevista.

## 1.1. Aproximación Temática

El Comercio (2017), publica que la única intervención del estado en Montenegro es apoyar a la ONG Nixsic con una línea telefónica gratuita y anónima para realizar denuncias, dicha línea se paga con presupuesto del estado desde 1998 y cuenta solo con dos refugios. Podemos advertir que no existe una institución del gobierno que se haga cargo de las víctimas ni de la prevención en ningún nivel ni central por lo menos, el Instituto Europeo de Igualdad de Género lo considera como uno de los países con más ausencia del estado en temas de apoyo al desarrollo de la mujer, según estadísticas de cada 2 mujeres una es violentada.

Kurti (2016), habla de que la policía que se ha dedicado a reducir la delincuencia y el comportamiento antisocial, y asumen que con eso la violencia contra la mujer debe disminuir, sin embargo, sus estadísticas demuestran que no es así, el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales e Igualdad de Oportunidades en su Departamento de Servicios Sociales indican que están destinados a atender éste flagelo pero no es así ni siquiera se menciona la palabra violencia de género, ni violencia doméstica o familiar, aún considera que no es un problema social sino privado. Hay que reconocer que existen ONGS que si atienden algunos casos dentro de sus posibilidades.

Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (2016), a través de una delegación del gobierno para la Violencia de Género, cuentan con apoyo económico del servicio público de empleo estatal del ministerio de empleo y seguridad social, también cuentan con atención psicológica, jurídica y alojamiento protegidos pero los servicios son de manera genérica, la policía brinda atención a la víctima de violencia de género y registra los datos en un aplicativo informático llamado Sistema de Violencia de Género.

Ministerio de Trabajo, Migraciones y seguridad social, Finlandia cuenta con una plataforma RIKU (RIKUSUHRI PÄIVYSTYS, o Apoyo a las Víctimas). Está compuesto por: la Cruz Roja de Finlandia, la Federación de Protección del Menor, la Federación de Casas de Acogida y Refugios, el Movimiento Unido para los Derechos de la Mujer o el Consejo Nacional de la Iglesia, entre otros. Puedes

llamar a la línea cero 080 005 005, habilitada por el Gobierno para víctimas en violencia familiar. Asistencia jurídica al número 0800 161 117 en idioma finlandés. Si sufre maltrato o tiene temor existe la línea mujer, la llamada es GRATUITA y CONFIDENCIAL: no aparece en la factura telefónica. Te escucharán y te aconsejarán dónde ir y qué hacer. El número es el 0800 02400. Me parece que no hay prevención solo atención a la víctima para que huya y se albergue en refugios, pero eso no elimina la causa solo protege a la víctima siempre y cuando ésta acceda.

A través de la Secretaría de Desarrollo e Inclusión Social (2014), el estado en el Salvador atienden a las mujeres víctimas de violencia, en crisis, asesoría en leyes, asistencia psicológica, cuentan con grupos de apoyo y autocuidado, también trabajan la prevención con charlas y capacitaciones y hacen uso de otras instituciones como: Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEMU), Policía Nacional Civil (PNC) con atención 24 por 7, Fiscalía General de la República (FGR), Instituto de Medicina Legal, Procuraduría General de la República (PGR), Secretaría de Cultura. Ciudad Mujer es un programa del gobierno de El Salvador que une a las instituciones del Estado que realizan servicios en bien de las mujeres, 18 instituciones del Estado conforman este grupo, sin embargo, al no haber una institución responsable me parece que ese es el motivo por el cual no consiguen resultados favorables. Cuenta con 6 locales lo cual es muy poco. *El Salvador es considerado por Amnistía Internacional (AI) como uno de los países más peligrosos del mundo para las mujeres.*

La Prensa (2018), Al 16 de agosto del 2018 el diario La Prensa de Honduras reporta el crimen contra una mujer donde indica que el gobierno se compromete a crear una comisión para trabajar el tema de violencia contra la mujer. Dicha comisión estaría conformada por Secretaría de Derechos Humanos, Ministerio Público, Policía Nacional, Comisionado Nacional de los Derechos Humanos (Conadeh), sociedad civil y representantes de mujeres organizadas. Lo que nos hace advertir que no hay una institución responsable como por ejemplo un ministerio de la mujer. Secretaría (2018), Al igual que en El Salvador en Honduras también cuentan con el programa Ciudad Mujer dentro de la Secretaría de Desarrollo e Inclusión Social sin embargo en el año 2017 se

inauguró un Centro Ciudad Mujer en la ciudad de Choloma y se necesita abarcar a nivel de gobierno local, falta mucho por avanzar.

Ministerio de la mujer (2017), podemos ver que cuentan con una única línea telefónica a nivel de gobierno central y sugieren que ahí se haga las denuncias o acudiendo de manera presencial a las oficinas, en el caso de provincias que se haga la denuncia ante la policía, es decir el ministerio de la mujer no tiene presencia a nivel local ni regional siquiera. La Procuraduría General de la República Dominicana (2017), creó la Dirección central de violencia de género, pero también es a nivel de gobierno central. Podemos ver que hay desatención a las víctimas en República Dominicana.

ONU (2014), realizó un informe del Gobierno de Guatemala en junio 2014. En éste informe se indica que se crea la Secretaría de la Presidencia de la Mujer para asesorar al presidente en políticas públicas relacionadas al desarrollo integral de la mujer, sin embargo, el martes 13 de noviembre del año 2018 en el diario "El Periódico" se anuncia que ha eliminado el Gabinete de la Mujer y la Juventud por ser redundante en funciones con otras instituciones, lo cual en mi opinión no es verdad, dejando así a la deriva el desarrollo de la mujer guatemalteca, solo pueden denunciar con la Policía Nacional Civil pero no hay un tratamiento especial de apoyo ni legal ni psicológico ni social.

Instituto Nacional de las Mujeres, promueve políticas de igualdad de género, cuenta con línea telefónica, mapa de lugares (asistencia social, centros médicos, postas, juzgados de paz) a donde puede la mujer acudir para denunciar, estos lugares tienen una Oficina de Violencia Domestica que pertenece a la corte suprema de justicia de la nación, cuenta también con un enlace en su página web para denunciar contenido inadecuado en los medios de comunicación.

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2018), los Centros de Emergencia Mujer son servicios públicos especializados y gratuitos, de atención integral y multidisciplinaria, para víctimas de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, en los cuales se brinda orientación legal, defensa judicial y consejería psicológica. Se procura la recuperación del daño sufrido y

se presta asistencia social. Asimismo, se realizan actividades de prevención a través de capacitaciones, campañas comunicacionales, formación de agentes comunitarios y movilización de organizaciones.

Servicios profesionales que brinda el CEM a las personas afectadas por la violencia familiar y sexual: admisión, orientación psicológica, orientación social, orientación legal.

## **1.2. Trabajos Previos**

Observatorio a los Centros de atención y prevención de la violencia familiar y sexual del Perú (2009), El presupuesto se acercaba a los 9 millones de los cuales casi la mitad eran destinados a gastos operativos del CEM, ya se contaba con caja chica de S/ 600 seiscientos soles por lo que el trabajo de promoción de los servicios y prevención de la violencia es imposible cumplir con éste importe, hay un fuerte centralismo en la asignación de recursos, cada CEM se adecúa al inmueble que puede alquilar, los ambientes no brindan privacidad, son muy pocos los CEM que se transfieren a los gobiernos locales, los profesionales del CEM trabajan más de las horas estipuladas, solo 7 de los 8 CEM del observatorio cuentan con convenios locales o regionales.

Defensoría del Pueblo (2018), realizó una evaluación desde 2009 a junio del 2018 y encontró que: 20% de los CEM atienden los 365 días del año las 24 horas, falta mayor cantidad de personal en un 68 % de los CEM, un 17 % de los CEM aún no están ubicados en lugares accesibles, 24 % no cuentan con letrero, 37 % no cuenta con baños y si tienen son solo internos no en sala de espera, 16,9 tienen sala de juegos, 5 % no tienen privacidad, el presupuesto ha sido aumentado.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Teorías que explican la gestión administrativa**

##### **La Escuela de la Administración Científica**

*Egggers (2012)*, aportes de Frederick Winslow Taylor en su libro *de Principios de la Administración Científica* indica que la administración debería permitir mejora económica al empleador y al empleado. Habla de que se procrastina el tiempo por instinto y por contagio, sugiere que los pagos sean mayores para aquellos que producen más. Propone el estudio de procesos usando los mejores métodos y las herramientas adecuadas. También habla del estudio de tiempos y rutina de movimientos y capacitar al obrero.

En mi opinión se suponía que económicamente se debería beneficiar tanto la empresa como el empleado, pero eso no sucedió los obreros se sentían explotados y desfavorecidos.

##### **La escuela de la administración industrial y general**

*Egggers (2012)*, Dirigido a toda la empresa priorizando la dirección y la administración Henry Fayol propone ideas autoritarias, se considera al trabajador como un autómatas que recibe órdenes de una autoridad y las cumple. También llama a la administración arte de saber gobernar.

En mi opinión se pudo haber tenido éxito con la autoridad sin embargo al tratar al trabajador como una extensión de la máquina o fábrica donde solo era explotados como robots sin voz ni voto, los sindicatos en Estados Unidos no aceptaron esta forma de trabajar.

##### **Escuela del comportamiento organizacional**

*Egggers (2012)*, denominada teoría de las Relaciones Humanas por George Elton Mayo, quien trabajó el experimento de Hawthorne, Mayo investigó en la empresa Western Electric Company de Chicago, aplicando la misma intensidad de luz en un grupo y en el otro iba cambiando relacionado con el



rendimiento de los trabajadores, basada en la producción, concluyeron que a mayor iluminación mayor producción.

En mi opinión según sabemos que si trabajas en un lugar bien iluminado permaneces alerta y por ende vas a producir mas.

En una segunda etapa, un grupo fue aislado y trabajaron al mismo tiempo con los demás empleados de la fábrica, modificaron los pagos, descansos, reducción de horarios, cambios de horario. No encontraron ningún dato relevante sin embargo su sorpresa fue que los trabajadores desarrollaron un ambiente de camaradería, trabajaron en equipo sin supervisor que los amedrentara y extendieron sus relaciones fuera del ambiente de trabajo.

En mi opinión estoy de acuerdo en que cuando se cumplen objetivos y se involucra al trabajador éste no necesita supervisor y trabaja por convicción.

Tercera etapa: utilizaron la entrevista como herramienta para saber cómo se sentía el trabajador en su centro de labores, descubrieron la lealtad entre los trabajadores.

Mi opinión es que si pasas muchas horas trabajando y apoyandose unos a otros nace una relación de amistad y por ende la lealtad porque te identificas con los demás pues vives lo mismo que ellos.

Cuarta etapa: experiencia de Hawthorne, un grupo de 20 personas en una sala similar al taller, en la sala un observador y un entrevistador, por seis meses, pudieron advertir las relaciones entre lo formal (dado por la empresa) y lo informal (las relaciones de las personas son sociales e independientes de lo que la empresa diga). Solidaridad respecto a las penalizaciones cuando alguien producía mas le servía a los que no alcanzaban la meta. Demostraron que el trabajador debería ser integrado en un grupo de trabajo y al ser solidarios lo conseguían.

Mi opinión es que no siempre están con el mismo ánimo de trabajar y van a tener días bajos en producción pero la solidaridad de sus compañeros les hará retomar y mejorar su nivel.

### **Escuela Estructuralista**

*Egggers (2012)*, modelo burocrático por Max Weber. Su teoría se inclinaba a mirar a la empresa de manera holística, basado en la eficiencia se creía que disminuiría el conflicto y predominaría la armonía en los grupos sociales. Las personas se veían como los que cumplían las funciones encomendadas, decía que las autoridades además de aptitud deben influir sobre los subordinados. Él decía que todo comportamiento se puede predecir por eso propone un modelo rígido y documentado. Actualmente la burocracia se ve como negativa dado su rigidez, papeles, trámites, ineficiencia, lentitud, sin embargo, el teórico no lo pensó así sino para que haya orden, autoridad por su experiencia sabe qué, cómo y cuándo hacer tal o cual acción. En mi opinión la burocracia no ayuda a producir más ni mejor, es preferible una administración horizontal.

### **Escuela de la Teoría de la Organización**

*Egggers (2012)*, incorporan la psicología dentro de la organización, Chester Berbard en su obra *las funciones del ejecutivo* la autoridad que forma parte de la estructura para que sea buena debe ser aceptada por el que depende de éste, los objetivos del que dirige deben ser compatibles con los objetivos de los trabajadores, al dar órdenes, estas deben ser entendibles, que se relacionen con los objetivos de la empresa y del trabajador además que éste pueda cumplirlas. En mi opinión se necesita de ambos (ejecutivo y subordinado) que se comprometan en lograr los objetivos de la empresa y los suyos propios para que sea un ganar mutuo y se sientan satisfechos. Finalmente considero que cuando se encuentre un equilibrio entre el beneficio para la empresa y para el trabajador como que le permitan atender a su familia y reciprocamente apoye cuando la empresa lo necesite en algún proyecto especial fuera del horario entonces ambos sentirán que tienen lo necesario para continuar.

## **Racionalidad Limitada**

*Egggers (2012)*, Herbert Simon. La idea de la racionalidad limitada en el proceso de toma de decisiones. Se creía que el hecho de ser administrador estabas preparado para tomar siempre decisiones acertadas, para Simon esto no es así sino que la racionalidad tiene límite puesto que no podemos controlar el futuro ni menos saber lo que sucederá.

## **Escuela de la Teoría General de Sistemas**

*Egggers (2012)*, por Russell Ackoff, se observa el todo de manera holística y las partes que forman el sistema se interrelacionan entre sí. En la modernidad los sistemas se consideran abiertos. También se menciona que cada empresa es única y por lo tanto se debe mirar el medio ambiente para tomarlo en cuenta al momento de decidir. Forrester en su libro *Dinámica Industrial* da una nueva idea denominada alimentación de información más conocida como retroalimentación, basado en los resultados de las decisiones tomadas. Forrester indica que se realice las pruebas en un ambiente simulado donde se corrijan errores. En mi opinión concuerdo con Russell dado que al mirar de manera olistica podemos ver si al unir cada elemento se interrelacionan para coseguir el fin que se ha propuesto. Tambien concuerdo con Forrester pues sirve de mucho el hecho de simular y poner a prueba para corregir errores antes de poner en marcha un sistema.

## **Enfoque de Comercialización**

*Egggers (2012)*, por Theodore Levitt. Después de producir se tiene que vender de ahí nace el enfoque de ventas. Se necesitaba capacitar a los vendedores para vender lo que se producía y convencer al cliente que eso es lo que necesita con esas características. Levitt propone considerar al cliente como base para tomar las decisiones, así conocer que se va a vender basado en la necesidad del comprador, para eso es necesario crear algo nuevo. Me parece que satisfacer lo que desea el usuario final es acertado dado que él es quien decide si compra o no, discrepo en que el cliente deba ser el centro porque a veces ni el usuario mismo sabe que es lo que le conviene.

## **Escuela de Calidad**

*Egggers (2012)*, se pensaba que aumentar la calidad también aumentada los costos para producir, dejar de lado un poco la materia prima y los procesos sino más bien ver que necesita el cliente. Se prioriza la innovación

Escuela de Control de Calidad. En Japón se inicia esta idea a raíz de la necesidad de reconstruir el país y la calidad se medía comparando por lo menos entre dos. Edwards Deming es uno de los autores que nos habla de calidad.

El termino calidad es muy subjetivo, dado que lo que para unos es bueno para otros será regular o malo, sin embargo, para eso existen los estándares con los que nos hemos puesto de acuerdo.

## **La administración pública en la esfera de la administración**

Sánchez (2007), Considera a Charles Jean Bonnin como padre de la Administración Pública Antigua en Francia y en Alemania a Lorenzo Von Stein, también reconoce el trabajo de Woodrow Wilson el cuál fue escrito en 1887 como *el marco referencial para la fundación de la Administración Publica*. Derivado del campo del campo de estudio cobra relevancia y vigencia el aforismo de Allison, en el sentido de que la administración pública y la administración son semejantes en los aspectos menos importantes. Entre ambas disciplinas existen convergencias y divergencias conceptuales: no obstante, el estudio demuestra que existe más diferencias que semejanzas entre los campos de estudio, lo que hace prácticamente inviable una ciencia de la administración sin adjetivos. Asimismo, este precepto permite sostener la idea de que la administración pública y la administración son dos ciencias complementarias pero diferentes, independientes y autónomas.

### **1.4. Formulación del problema**

¿Cuáles son los procesos y las características de la gestión administrativa de la atención a usuarias(os) en Centro de Emergencia Mujer – Chiclayo, noviembre 2018?

## **1.5. Justificación del estudio**

Justificación Teórica: La investigación aportó con un conjunto de conocimientos sobre la gestión administrativa de un Centro de asistencia a la mujer víctima de maltrato.

Justificación Práctica: En la práctica del día a día en la actualidad las víctimas acuden a los CEM a realizar su denuncia donde se realiza un conversatorio que, luego pasa por psicología, asesoría legal, apoyo social, y culmina siendo referido al poder judicial con una demanda contra el agresor y con tratamiento psicológico para la víctima y el agresor, es decir se trata de conseguir la calidad del servicio como lo dirían los teóricos de la gestión administrativa, darle a usuaria(o) lo que necesita.

Pretendo mejorar la gestión administrativa de la atención a usuaria(o) en el Centro de Emergencia Mujer Chiclayo.

La relevancia de la presente tesis está en el interés de mejorar la atención a la población vulnerable priorizando su salud física y psicológica en beneficio de la sociedad y el desarrollo del país.

## **1.6. Hipótesis**

Mejorar los procesos de gestión administrativa del Centro Emergencia Mujer Chiclayo logrará buena atención a la usuaria (o) de los servicios contra la violencia familiar y sexual en Chiclayo.

## **1.7. Objetivos de la investigación**

### **1.7.1. Objetivo general**

Describir los procesos y sus características de la gestión administrativa de la atención a usuarias(os) del Centro de Emergencia Mujer de la Provincia de Chiclayo.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

- a. Describir los procesos de la gestión administrativa de la atención a la usuaria(o) en el Centro de Emergencia Mujer Chiclayo en los aspectos: Admisión, Atención, Seguimiento y Cierre.
- b. Comprender e interpretar las manifestaciones de los trabajadores respecto a los procesos de la gestión administrativa de la atención a usuaria(o) en el Centro de Emergencia Mujer Chiclayo en los aspectos: Gestión, Admisión, Atención, Seguimiento y Cierre del caso.
- c. Identificar debilidades en la gestión administrativa de la atención a la usuaria (o) en el Centro de Emergencia Mujer.
- d. Dar propuestas de solución.

## **II. METODO**

### **2.1. Diseño de Investigación**

El presente trabajo de investigación es de tipo interpretativo – descriptivo con enfoque Mixto (Cuantitativo – Cualitativo), basada en conocer la gestión administrativa de la atención a usuarias(os) en el Centro de Emergencia Mujer de Chiclayo.

#### **2.1.1. Tipo de investigación**

Cualitativa - cuantitativa

### **2.2. Variables, operacionalización**

#### **2.2.1. Definición Conceptual**

##### **Gestión Administrativa en el sector público**

Diario Perú 21 (2015), *La gestión pública es una especialidad que se enfoca en la correcta y eficiente administración de los recursos del Estado, a fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía e impulsar el desarrollo del país.*

##### **Atención a usuaria (o)**

En el Centro de Emergencia Mujer atender al usuario es utilizar la guía, protocolos e indicadores al momento de entrevistar a una usuaria (o), de modo que se brinde la información suficiente y se ayude con su problema.

#### **2.2.2. Definición operacional**

##### **Gestión Administrativa en el sector público**

Planeación, ejecución, seguimiento, evaluación y control, rendición de cuentas.

## **Atención a usuaria (o)**

Recibirlo en admisión, evaluar si su caso corresponde a violencia familiar o sexual si no es derivarlo a la entidad correspondiente, si es caso de violencia familiar o sexual se registra en la ficha única recibiendo los datos de una entrevista con la usuaria (o), con esta ficha pasa al servicio de psicología para examen psicológico, luego a servicio social para evaluar situación económica, grupo de apoyo, luego pasa a asesoría legal para conocer sus derechos, las leyes que lo protegen y recibir la atención de su denuncia, después se realiza seguimiento de su caso hasta que cese la violencia y se cierre el caso cuando haya sentencia definitiva.



### 2.2.3. Operacionalización de variables

Tabla 1: Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de medida	Instrumento de medición
<b>Gestión Administrativa</b>	Prevención	Charlas	Nominal	Entrevista
	Promoción	Talleres		
	Coordinación	Visitas puerta a puerta		
	Infraestructura	Pagos de alquiler de local		
<b>Atención a usuarias (os)</b>	Admisión	Registros de ficha única	Nominal	Entrevista
	Servicio Psicológico	Registro de		
	Servicio Social	seguimiento		
	Asesoría legal	Registro de cierre de casos		
	Dependencia policial			

### 2.3. Población y muestra

#### Población

Personal administrativo y personal operativo del Centro de Emergencia Mujer Chiclayo

## **Muestra**

El total de trabajadores que laboran en el CEM que suman 7.

### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La metodología para entender la gestión del Centro de Emergencia Mujer de Chiclayo se desarrolló a través de un Cuestionario con preguntas cerradas y abiertas aplicado directamente al personal que labora en CEM Chiclayo y que en total suman 7.

## **Rigor científico**

Se tomó en cuenta los criterios de suficiencia (detenerse cuando se llega a la saturación informativa) y adecuación de los datos (se priorizará la cantidad de datos recogidos no la cantidad de sujetos).

Análisis documental propuesto por el autor Hernandez23, quien afirma que “el uso de los documentos en una investigación que eleva el nivel de rigurosidad de la investigación”. Puesto que se utilizará información oficial que se utilizan en la realidad. Esta documentación es de libre acceso como guía de atención, protocolos, criterios e informes o reportes.

### **2.5. Métodos de análisis de datos**

Análisis cuantitativo - cualitativo de los datos

Se analizó la gestión administrativa del Centro de Emergencia Mujer Chiclayo en los aspectos: gestión, atención, seguimiento y cierre, a través de una entrevista con preguntas abiertas y cerradas, la misma que fue grabada con el consentimiento previo; además se analizó la guía de atención, los protocolos y las fichas que utilizan para atender a las víctimas donde registran información y los reportes e informes.

Los datos cuantitativos fueron almacenados en una hoja de Excel y los datos cualitativos fueron procesados a través del esquema simbólico de resumen de respuestas.

## **2.6. Aspectos éticos**

Se utilizaron los principios del valor fundamental de la vida. Las personas que apoyan con la información serán tratadas como personas en su totalidad. Se usó el principio de socialización y subsidiariedad. Se extremaron los beneficios y minimizaron los riesgos de confidencialidad de la información que brindaron los sujetos de investigación. Criterio de credibilidad, permitió confirmar hallazgos. Auditabilidad por nuevos investigadores. Transferibilidad y aplicabilidad para extenderlo a otros territorios. Confiabilidad basada en estudios en un CEM real.

Para efectos de aplicar la entrevista se pidió por escrito la autorización o consentimiento del entrevistado con conocimiento de la grabación de las respuestas.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. ANÁLISIS CUANTITATIVO

Tabla 1: Opinión de los trabajadores sobre accesibilidad por parte de la población potencialmente usuaria al local del CEM – Chiclayo – Noviembre 2018

Accesibilidad al local	Nº	%
SI	6	85.7
NO	1	14.3
TOTAL	7	100

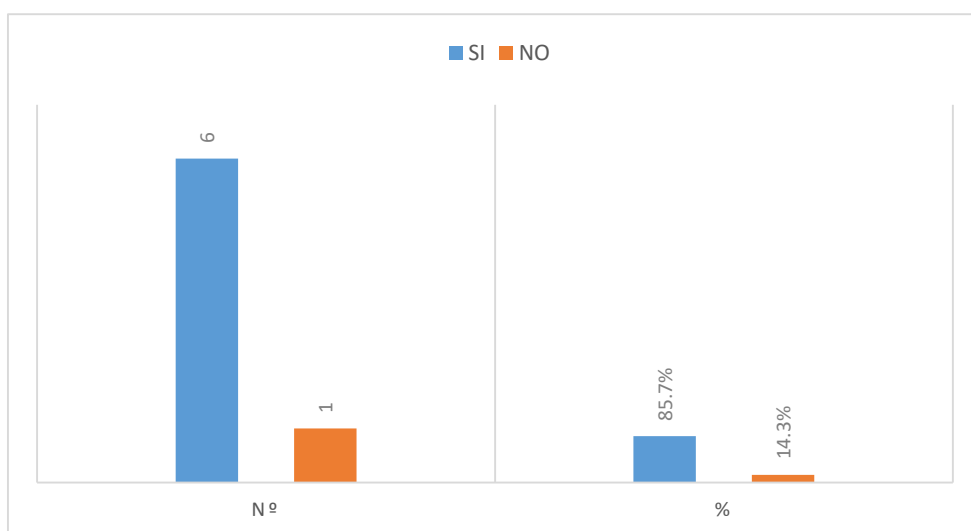


Figura 1: Opinión sobre accesibilidad al local del CEM – Chiclayo – Noviembre 2018 Fuente: tabla 2

#### Interpretación:

Del total de trabajadores el 85.7 % opinaron que la ubicación del local del CEM si es accesible a la población potencialmente usuaria, sin embargo en las fotos que se adjuntan evidencia que no es de fácil acceso.

Tabla 3: Características de la Infraestructura del CEM – Chiclayo –  
 Noviembre 2018

Infraestructura	Cantidad
Ambiente	1 sala de espera, 1 ambiente de admisión, 1 ambiente de Psicología, 1 ambiente de asesoría legal, 1 ambiente de Coordinación, 1 ambiente de Servicio Social, 1 ambiente de prevención y promoción, 1 ambiente policial.
Planos y señalizaciones	No están exhibidos los planos de infraestructura y tampoco las señalizaciones de emergencia.
Defensa Civil	El local del CEM cuenta con licencia de funcionamiento de Defensa Civil y de INDECI.

**Interpretación:**

El CEM cuenta con 7 ambientes uno para cada función profesional, no tienen exhibidos ni planos ni señalizaciones, tampoco su licencia de funcionamiento.

Tabla 4: Opinión de los trabajadores sobre la distribución de los ambientes del CEM – Chiclayo – Noviembre2018

Opinión	Nº	%
Apropiada	7	100
Inapropiada	0	0
TOTAL	7	100

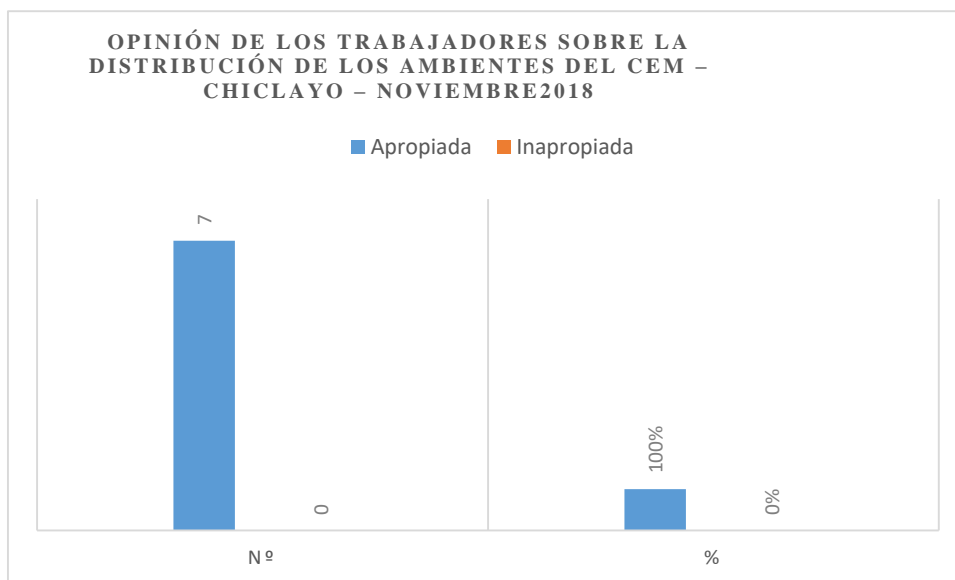


Figura N° 02: Opinión sobre la distribución de los ambientes del CEM – Chiclayo – Noviembre 2018. Fuente: tabla 4

### Interpretación:

El 100% de los trabajadores del CEM manifestaron que la distribución de los ambientes es apropiada, se evidenció que en admisión está compartiendo la sala de espera y esto lo convierte en un lugar no tiene aislamiento de ruido y de visibilidad es decir no es privado ocasionando interrupciones en la entrevista.

Tabla 5: La cantidad de ambientes es suficiente o no en el CEM – Chiclayo – Noviembre 2018

Cantidad Suficiente	Nº	%
Si	7	100
No	0	0
TOTAL	7	100

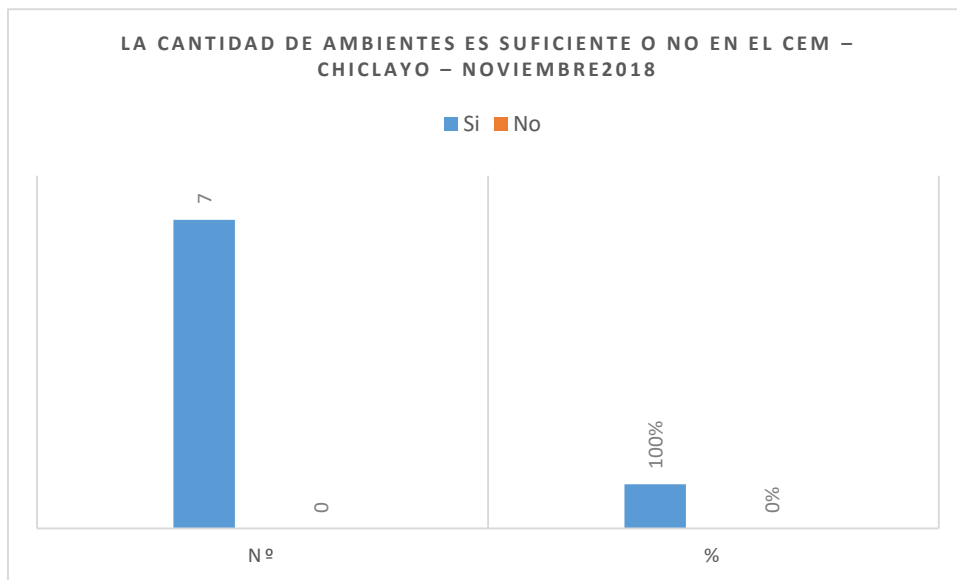


Figura N° 03: Opinión sobre la cantidad de ambientes del CEM – Chiclayo – noviembre 2018. Fuente: tabla 5

**Interpretación:**

El 100% de los trabajadores del CEM manifiesta que la cantidad de ambientes es suficiente, se evidenció que falta un espacio para los niños que vienen con las usuarias y al pasar ésta a entrevista deben dejarlo en la sala de estar sin ningún tipo de atención y aburridos, lo que ocasiona que la entrevista no se desarrolle con normalidad.

Tabla 6: Opinión de los trabajadores sobre si los ambientes son o no funcionales en CEM – Chiclayo – noviembre 2018

Funcionalidad	Nº	%
Si son Funcionales	7	100
No son Funcionales	0	0
TOTAL	7	100

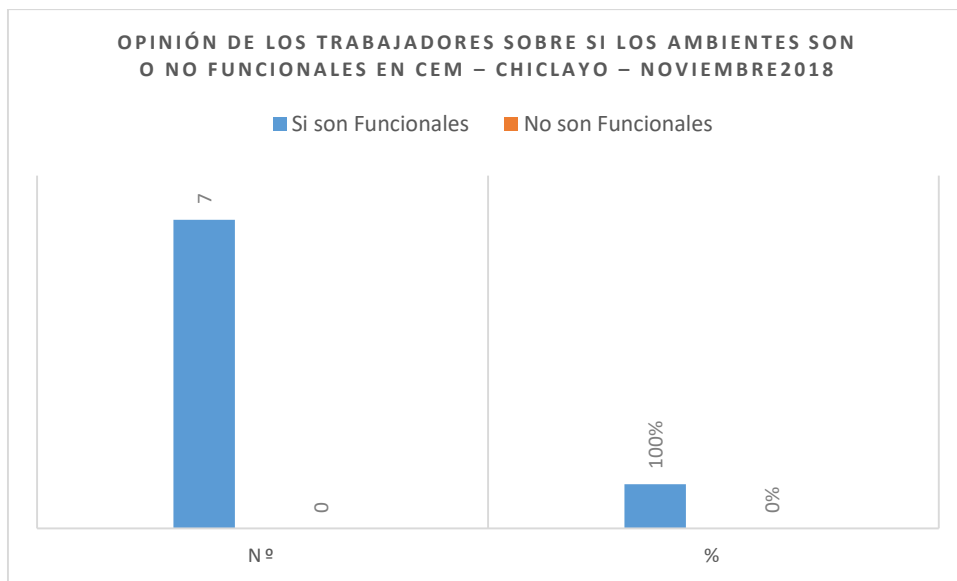


Figura N° 04: Opinión sobre funcionalidad de ambientes del CEM – Chiclayo – noviembre 2018. Fuente: tabla 6

**Interpretación:**

El 100% de los trabajadores del CEM manifiesta que si son funcionales los ambientes. En fotos evidencia que hay una escalera interna lo cual dificulta a una persona con problemas físicos subir, en la escalera externa no hay barandas y tiene fierros expuestos.



Tabla 7: Opinión de los trabajadores sobre si los muebles son adecuados o no en CEM – Chiclayo – Noviembre 2018

Muebles	Nº	%
Adecuados	7	100
Inadecuados	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

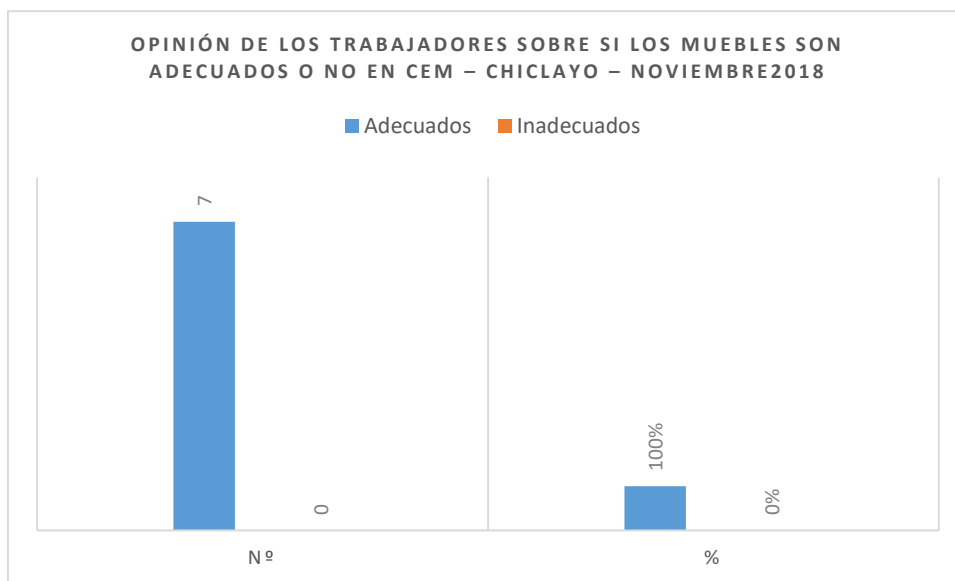


Figura N° 05: Opinión sobre si los muebles son adecuados en el CEM – Chiclayo – noviembre 2018. Fuente: tabla 7

**Interpretación:**

El 100% de los trabajadores del CEM manifiesta que los muebles si son los adecuados, efectivamente, cuentan con sillas ergonómicas, escritorios cómodos y archivadores como se evidencia en las fotos.

Tabla 8: Hay suficientes muebles en CEM – Chiclayo – noviembre2018

Muebles	Nº	%
SI	7	100
NO	0	0
TOTAL	7	100

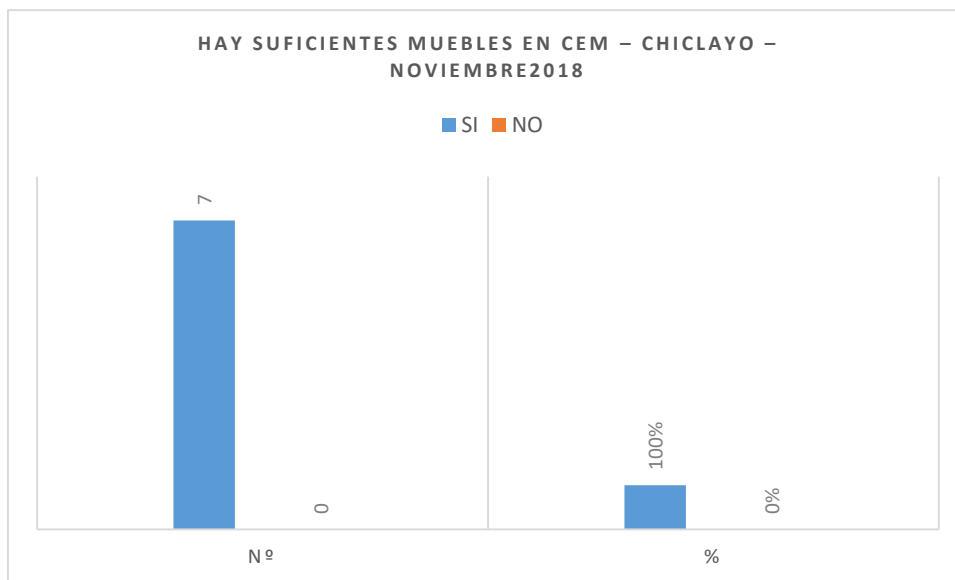


Figura N° 06: Opinión sobre si hay la cantidad suficiente de muebles en el CEM – Chiclayo – noviembre2018. Fuente: tabla 8

**Interpretación:**

El 100% de los trabajadores del CEM manifiesta que hay suficientes muebles, para las oficinas y usuarias (os) sí, pero para los niños no hay mobiliario de juegos ni sillas o mesas de trabajo como se ve en las fotos.

Tabla 9: Tecnología de la información, comunicación y transporte en CEM – Chiclayo – noviembre2018

Ambiente	PC	Laptop	Impresora Multifuncional	Movilidad	Teléfono fijo	Celular	Internet
Admisión	SI(x) NO( )	SI( ) NO(x)	SI(x) NO( )	SI( ) NO(x)	SI(x) NO( )	SI(x) NO( )	SI(x) NO( )
Psicología	SI(x) NO( )	SI( ) NO(x)	SI(x) NO( )	SI( ) NO(x)	SI( ) NO(x)	SI( ) NO(x)	SI(x) NO( )
Servicio social	SI(x) NO( )	SI( ) NO(x)	SI(x) NO( )	SI( ) NO(x)	SI( ) NO(x)	SI( ) NO(x)	SI(x) NO( )
Asesoría legal/policial	SI(x) NO( )	SI( ) NO(x)	SI(x) NO( )	SI( ) NO(x)	SI( ) NO(x)	SI( ) NO(x)	SI(x) NO( )
Promoción/prevención	SI(x) NO( )	SI( ) NO(x)	SI(x) NO( )	SI( ) NO(x)	SI( ) NO(x)	SI( ) NO(x)	SI(x) NO( )
Coordinación	SI(x) NO( )	SI( ) NO(x)	SI(x) NO( )	SI( ) NO(x)	SI( ) NO(x)	SI( ) NO(x)	SI(x) NO( )

**Interpretación:**

El en CEM todas las oficinas cuentan con computadora de escritorio (pc), impresora multifuncional e internet; un solo teléfono fijo y un celular; no cuentan con laptops ni movilidad.

Tabla 10: Cuentan con caja chica el CEM – Chiclayo – noviembre2018

Caja Chica	Nº	%
SI	7	100
NO	0	0
TOTAL	7	100

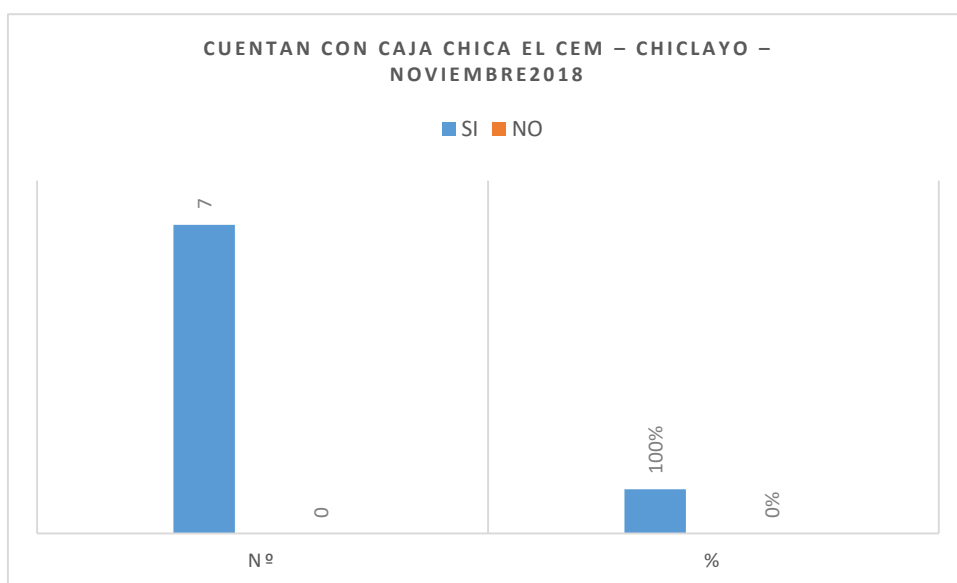


Figura N° 07: Opinión sobre si hay la cantidad suficiente de muebles en el CEM – Chiclayo – noviembre 2018. Fuente: tabla 10

**Interpretación:**

El 100% de los trabajadores del CEM manifestaron que si hay caja chica, efectivamente sus funcionarios corroboraron dicha información.

Tabla 11: Hay suficiente presupuesto en CEM – Chiclayo – noviembre2018

Presupuesto	Nº	%
Suficiente	6	86
Insuficiente	1	14
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

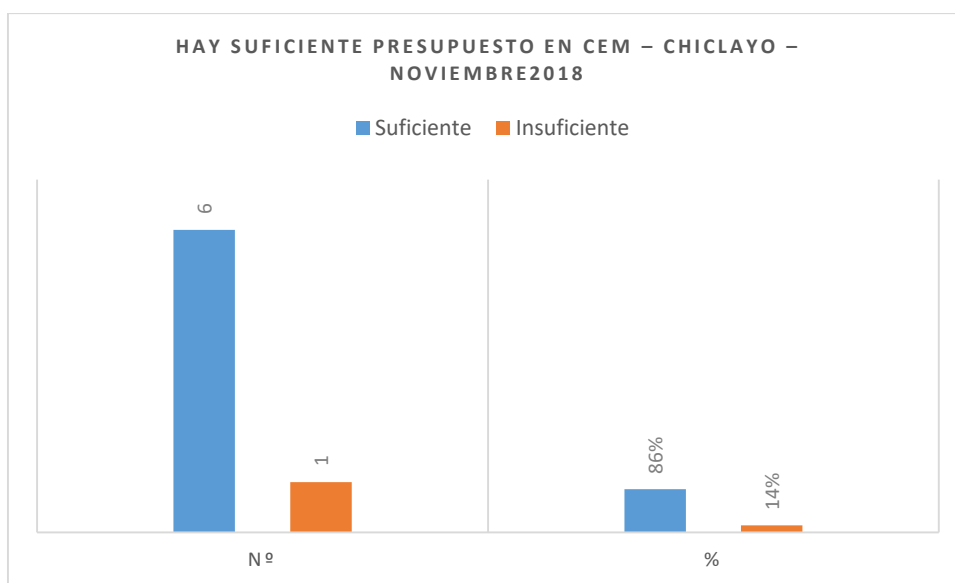


Figura N° 8: Opinión sobre si hay suficiente presupuesto en el CEM – Chiclayo – noviembre 2018. Fuente: tabla 11

**Interpretación:**

El 14% de los trabajadores del CEM manifiesta que el presupuesto es insuficiente, con las fotos se evidencia que sí necesitan mayor presupuesto para mejoras.

Tabla 12: Les brinda ampliación de presupuesto en CEM – Chiclayo – noviembre 2018

Presupuesto	Nº	%
Suficiente	7	100
Insuficiente	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

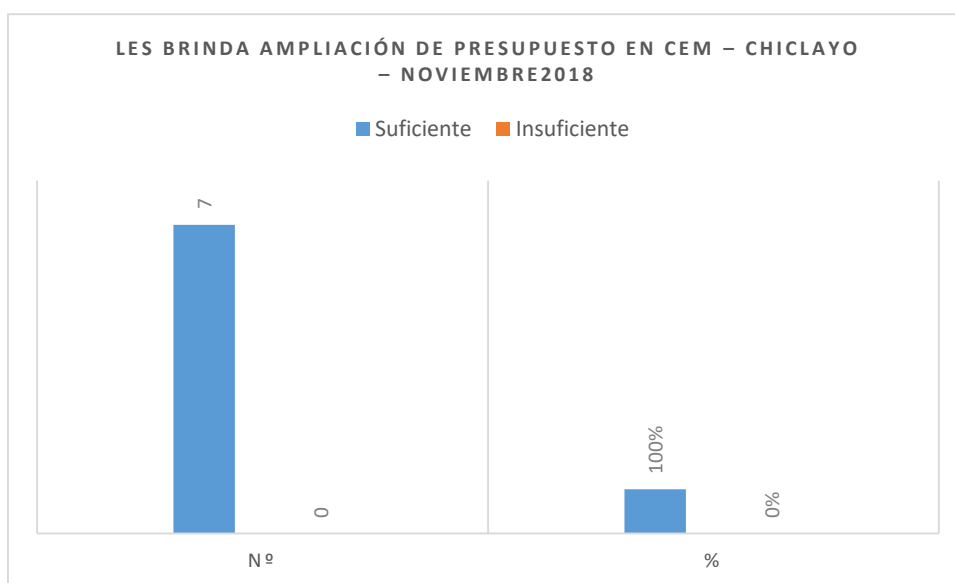


Figura N° 9: Opinión sobre si hay la cantidad suficiente de muebles en el CEM – Chiclayo – noviembre 2018. Fuente: tabla 12

**Interpretación:**

El 100% de los trabajadores del CEM manifiesta que sí les amplían el presupuesto, por eso se sugiere al MIPM que desde el inicio del año fiscal el CEM ya cuente con un mayor presupuesto evitando el proceso de solicitar ampliación.

Tabla 13: El personal es nombrado en CEM – Chiclayo – noviembre2018

Contratos	Nº	%
SI	1	14
NO	6	86
TOTAL	7	100

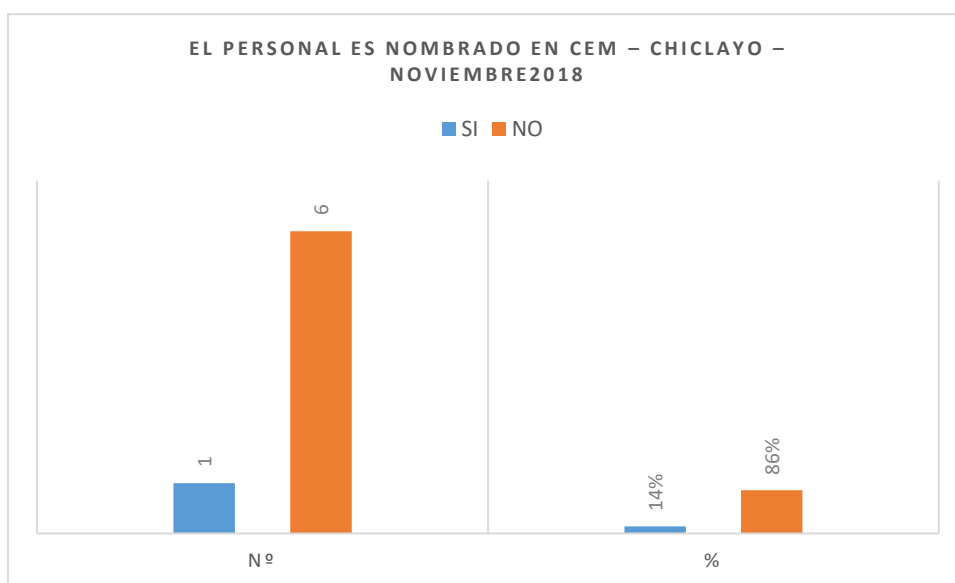


Figura N° 10: Opinión sobre si el personal es nombrado en el CEM – Chiclayo – noviembre2018. Fuente: tabla 13

### Interpretación:

El 86% de los trabajadores del CEM manifiesta que no están nombrados trabajan por contratito tipo CAS, sin embargo dada la necesidad del servicio se suele renovar sus contratos, esto lo corroboró la Magíster Angélica indicando que solo ella está nombrada.

Tabla 14: Personal está Capacitado para el puesto que ocupa en CEM – Chiclayo – noviembre2018

Personal	Nº	%
SI	7	100
NO	0	0
TOTAL	7	100

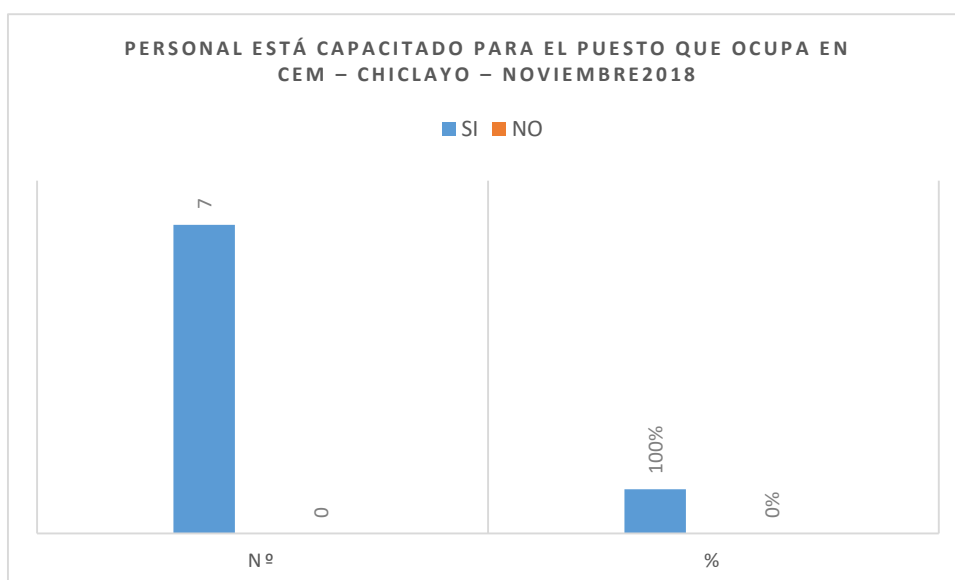


Figura N° 11: Opinión sobre si el personal está capacitado para el puesto que ocupa en el CEM – Chiclayo – noviembre2018. Fuente: tabla 14

**Interpretación:**

El 100% de los trabajadores del CEM manifiesta que el personal está capacitado para el puesto que ocupa, son profesionales de especialidad y capacitados en atender casos de violencia familiar y sexual.



Tabla 15: Opinión sobre el mecanismo para liberar el síndrome de Burnout CEM – Chiclayo – noviembre2018

Liberan estrés	Nº	%
Adecuado	7	100
Inadecuado	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

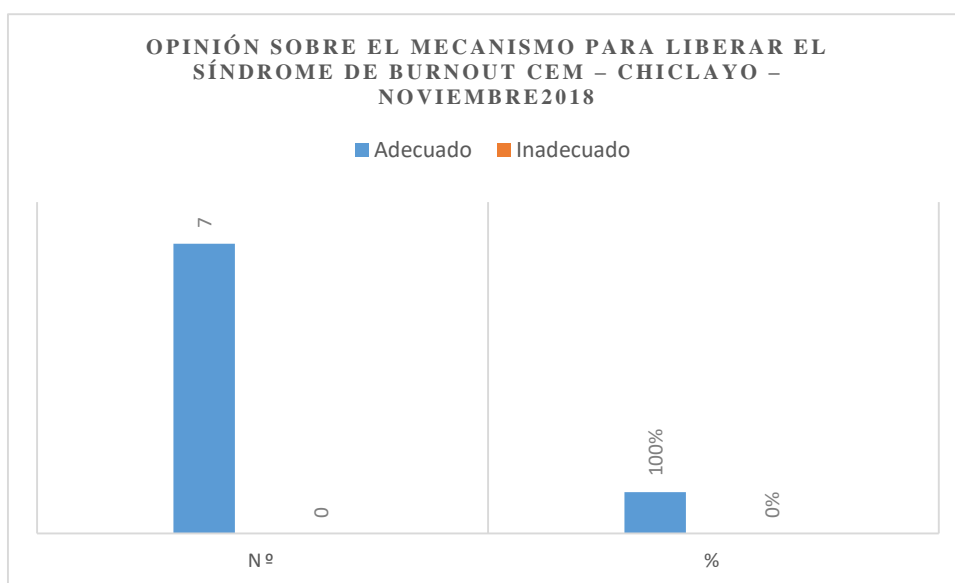


Figura N° 12: Opinión sobre el mecanismo utilizado para liberar el síndrome de Burnout en el CEM – Chiclayo – noviembre 2018. Fuente: tabla 15

**Interpretación:**

El 100% de los trabajadores del CEM manifiesta que el mecanismo para liberar el síndrome de burnout es adecuado, sin embargo es una sola vez al año, considerando que trabajan atendiendo a víctimas de violencia se ha sugerido al MIMP que estas capacitaciones se aumenten por lo menos a una vez cada semestre.

Tabla 16: Opinión de si hay o no incentivos por producción en CEM – Chiclayo – noviembre 2018

Incentivo	Nº	%
SI	0	0%
NO	7	100%
TOTAL	7	100%

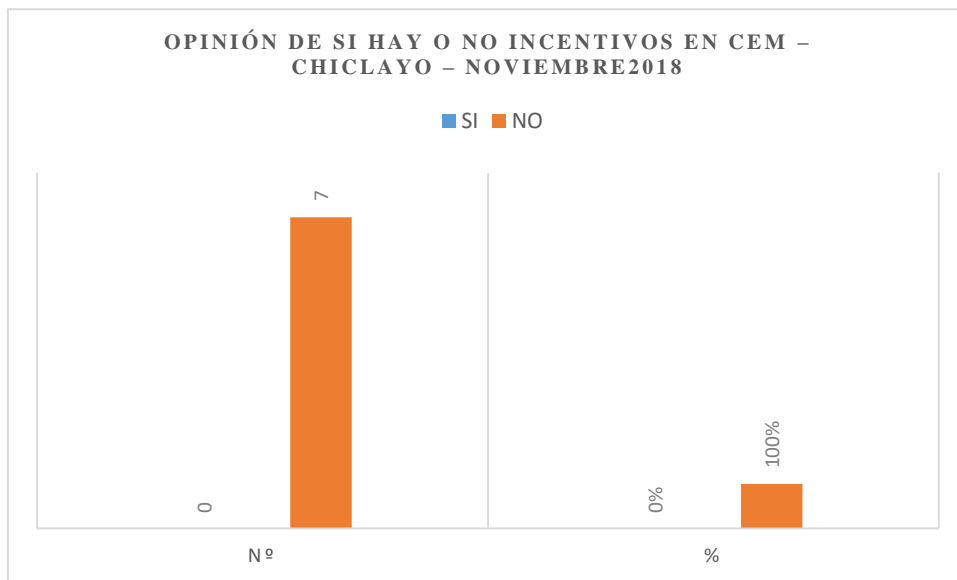


Figura N° 13: Opinión de si los hay o no incentivos en el CEM – Chiclayo – noviembre 2018. Fuente: tabla 16

**Interpretación:**

El 100% de los trabajadores del CEM manifestaron que no hay incentivos, está en proyecto para el año 2019 manifestaron.

Tabla 17: En que medios registra los datos en CEM – Chiclayo noviembre 2018

Medios de registro	Nº	%
Ficha impresa y hoja excel	7	100%
Cuaderno	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

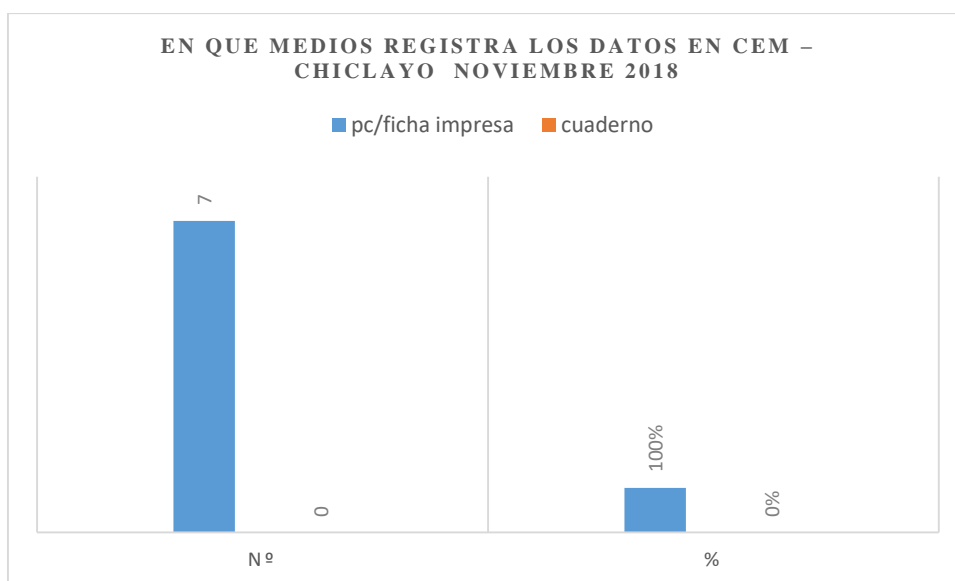


Figura N° 14: Medios en los que registra los datos en el CEM – Chiclayo – noviembre 2018. Fuente: tabla 17

**Interpretación:**

El 100% de los trabajadores del CEM manifestaron que los datos se registran en una ficha impresa con formato que viene del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables, luego de lo cual vacían esta información en un formato de Excel definido también por el MIMP.

Tabla 18: Con qué tipo de software informático cuentan en el CEM – Chiclayo – Noviembre 2018

Tipo de software	Nº	%
Software de escritorio	7	100%
Software en línea	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

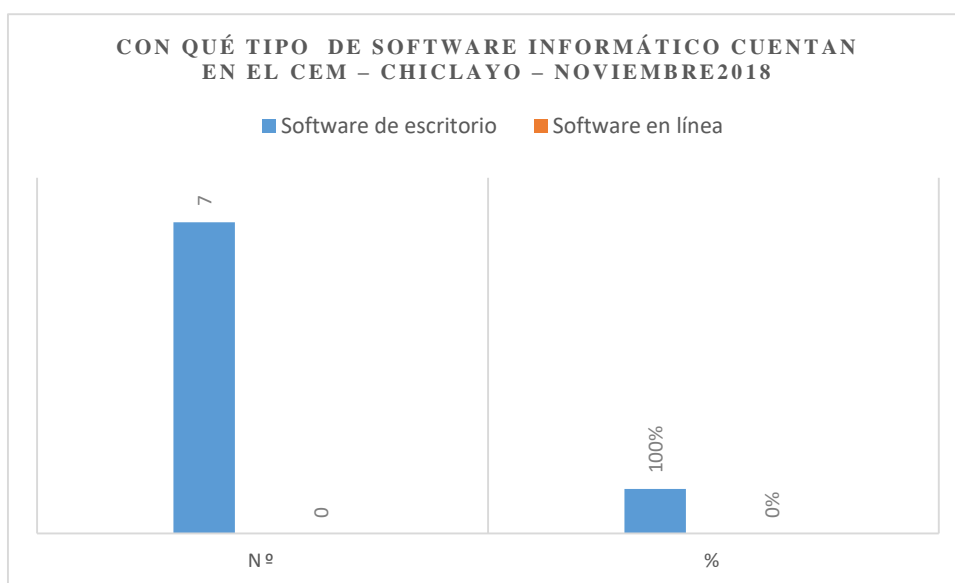


Figura N° 15: Opinión del tipo de software informático cuentan en el CEM – Chiclayo – noviembre 2018 Fuente: tabla 18

**Interpretación:**

El 100% de los trabajadores del CEM manifestaron que cuentan con software de escritorio y se refieren al formato de Excel donde seleccionan las opciones ya predefinidas, no es un software que se instala.

### 3.2. ANÁLISIS CUALITATIVO

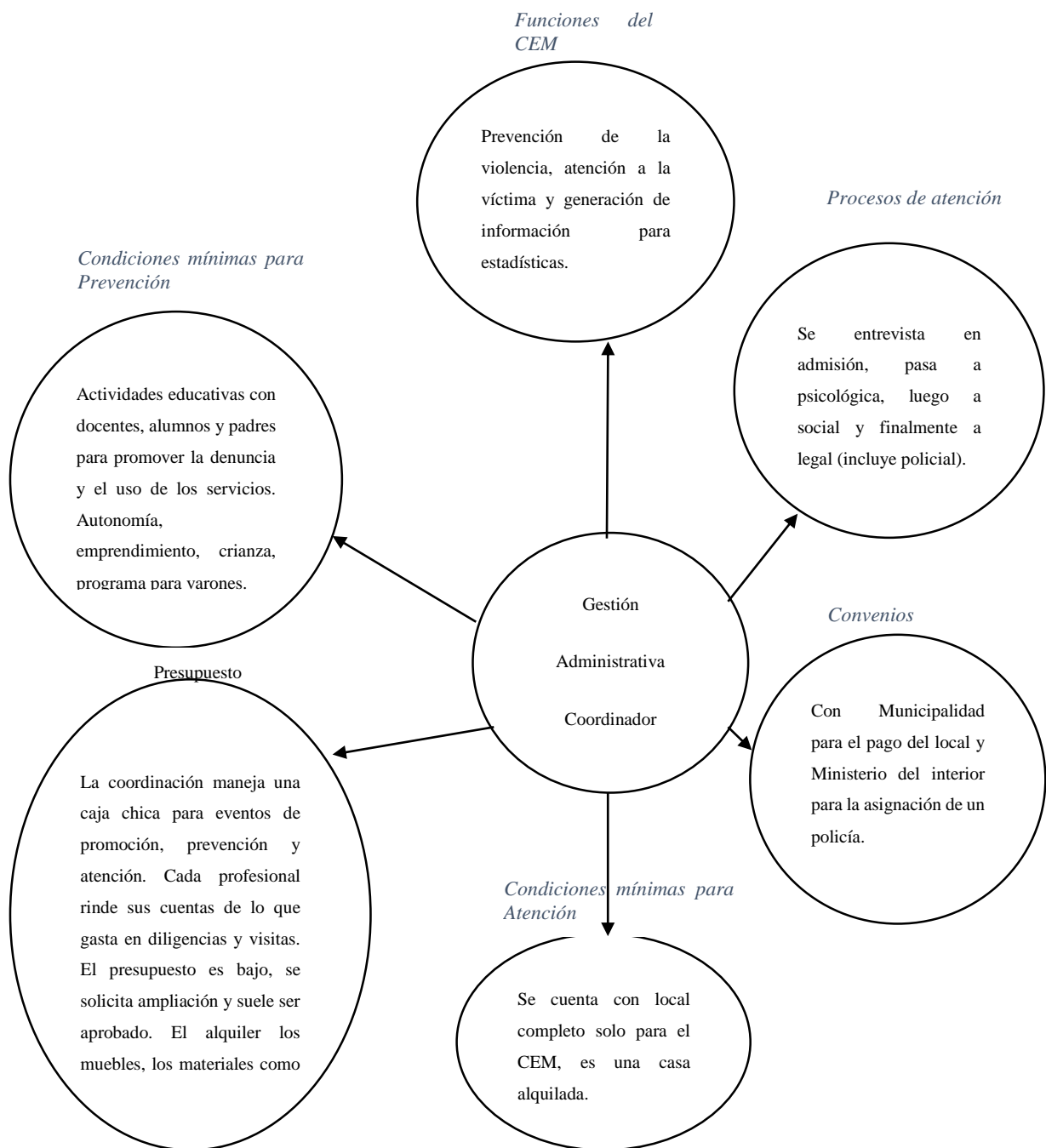


Figura N° 16: Opinión del trabajador 1 respecto a la Gestión Administrativa del Centro de Emergencia Mujer Chiclayo

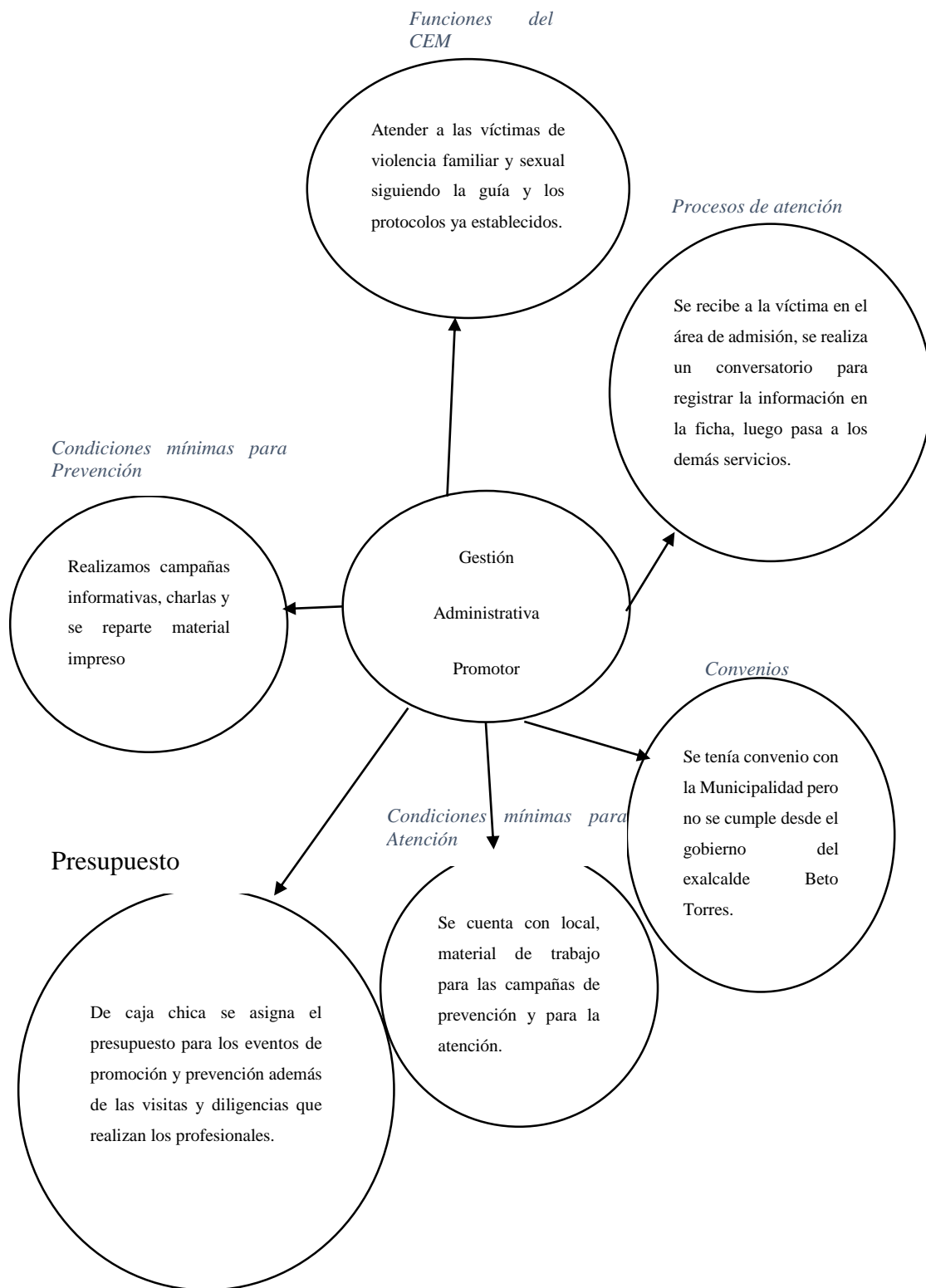


Figura N° 17: Opinión del trabajador 2 respecto a la Gestión Administrativa del Centro de Emergencia Mujer Chiclayo .

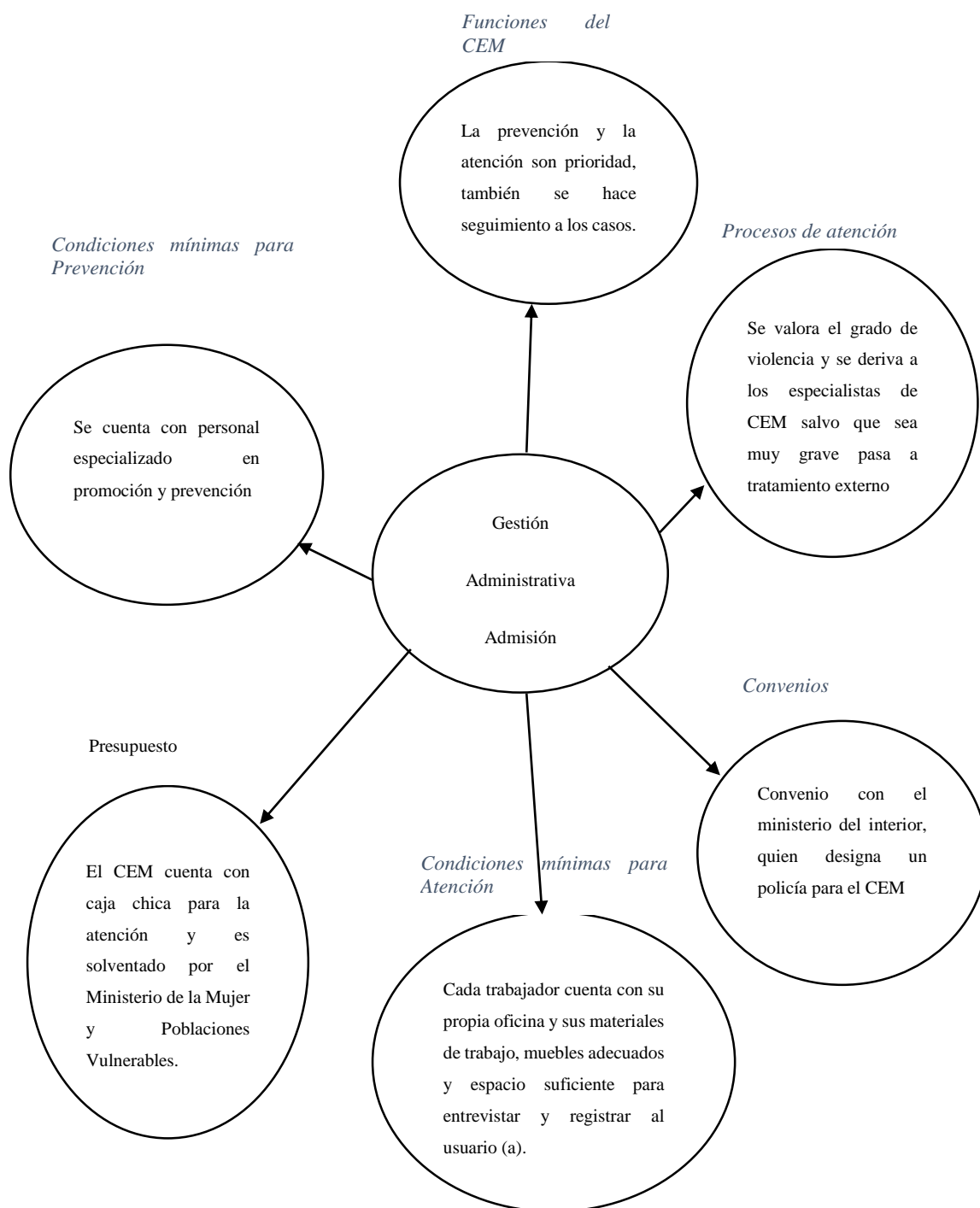


Figura N° 18: Opinión del trabajador 3 respecto a la Gestión Administrativa del Centro de Emergencia Mujer Chiclayo .

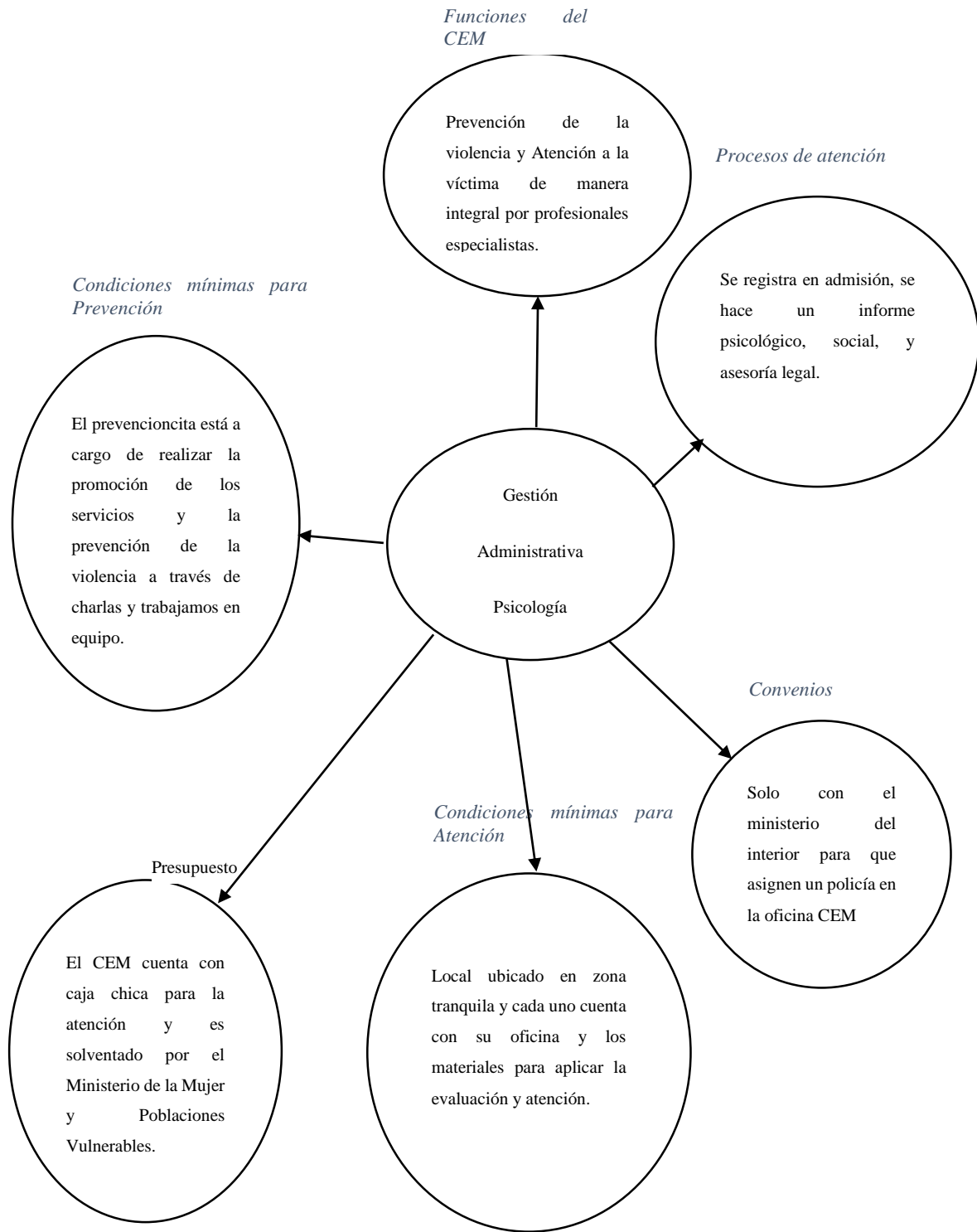


Figura N° 19: Percepción del trabajador 4 respecto a la Gestión Administrativa del Centro de Emergencia Mujer Chiclayo .



Funciones del CEM



Figura N° 20: Percepción del trabajador 5 respecto a la Gestión Administrativa del Centro de Emergencia Mujer Chiclayo.

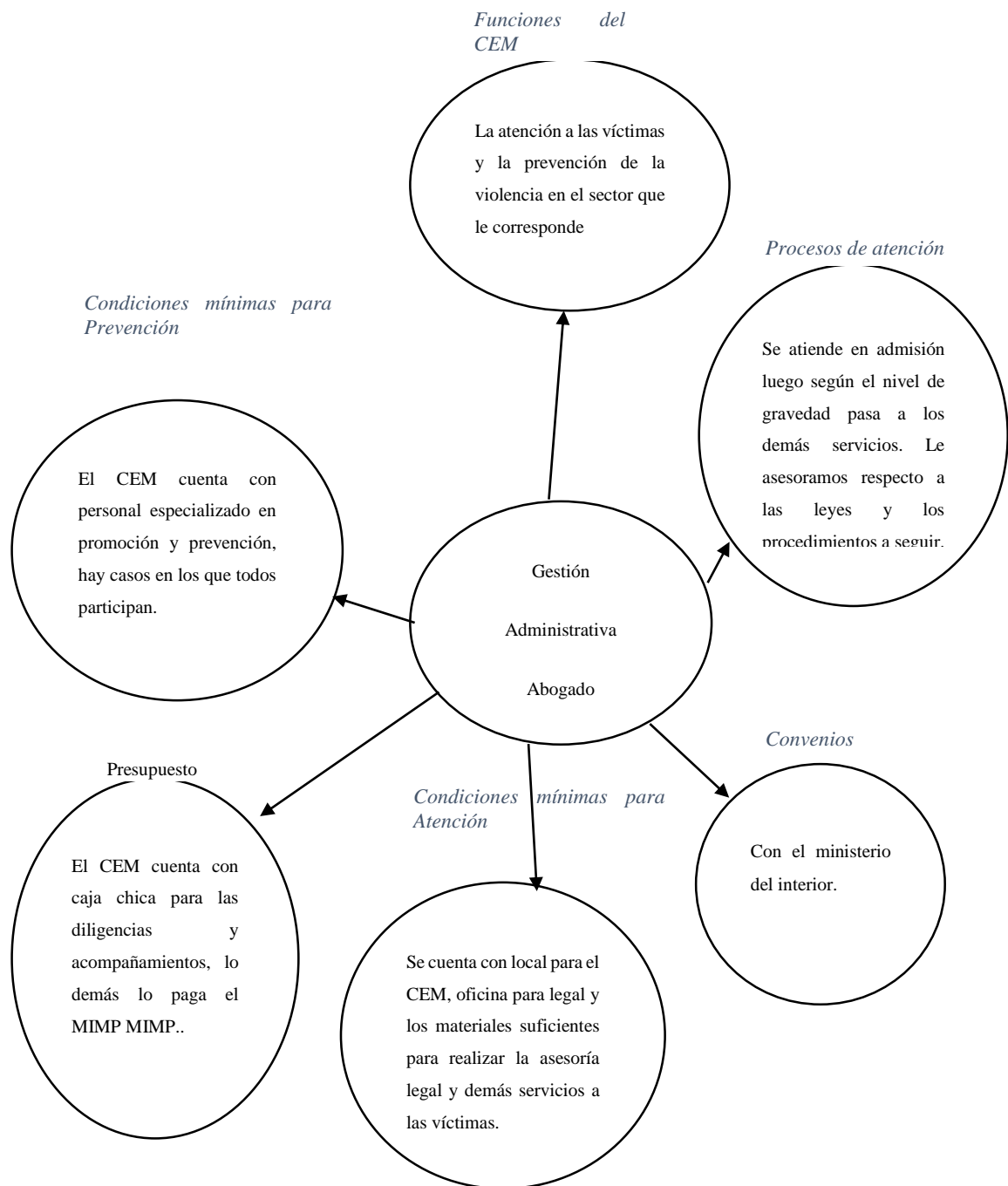


Figura N° 21: Percepción del trabajador 6 respecto a la Gestión Administrativa del Centro de Emergencia Mujer Chiclayo .

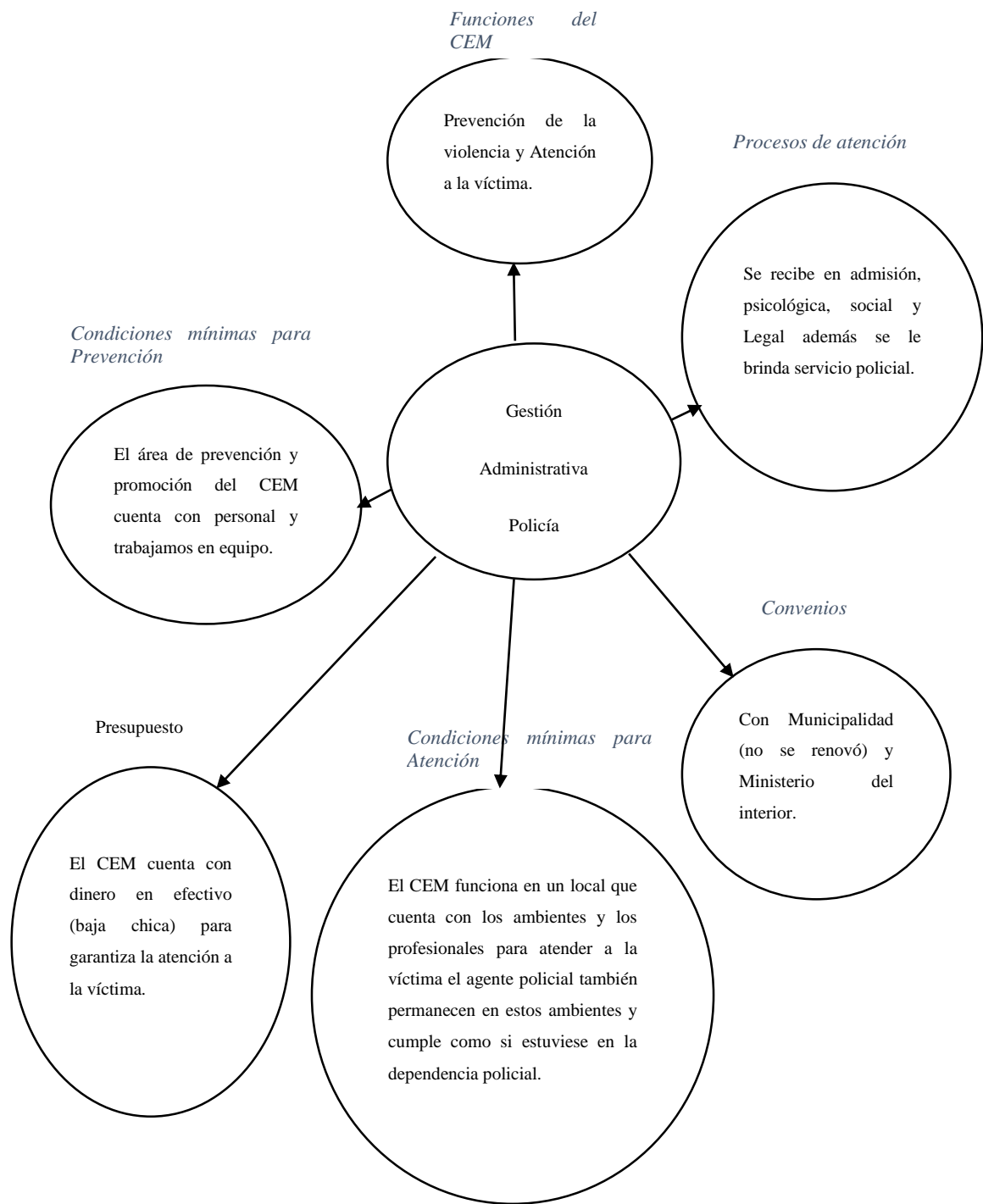


Figura N° 22: Percepción del trabajador 7 respecto a la Gestión Administrativa del Centro de Emergencia Mujer Chiclayo .

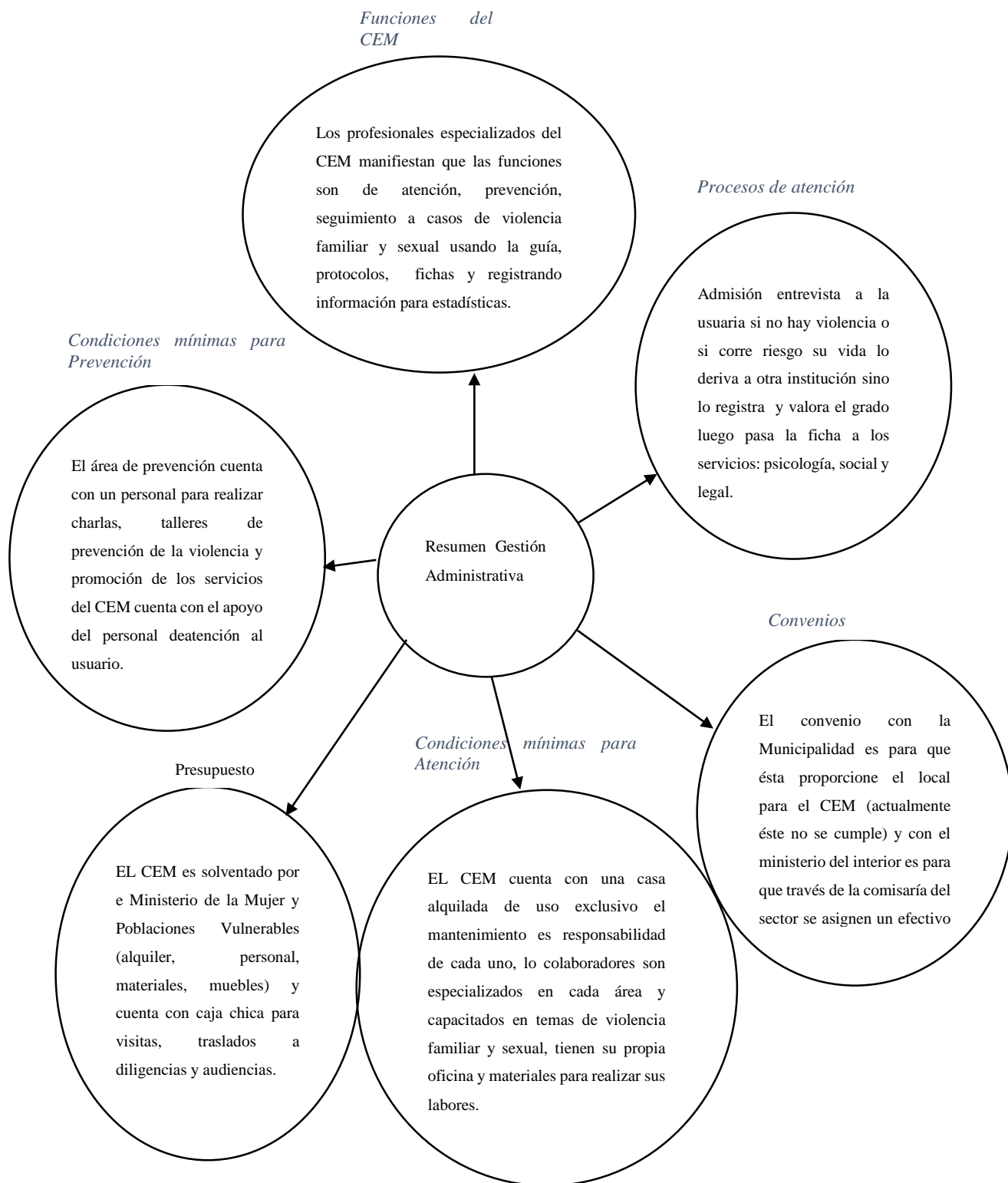


Figura N° 23: Resumen de percepción del de los trabajadores respecto a la Gestión Administrativa del Centro de Emergencia Mujer Chiclayo.

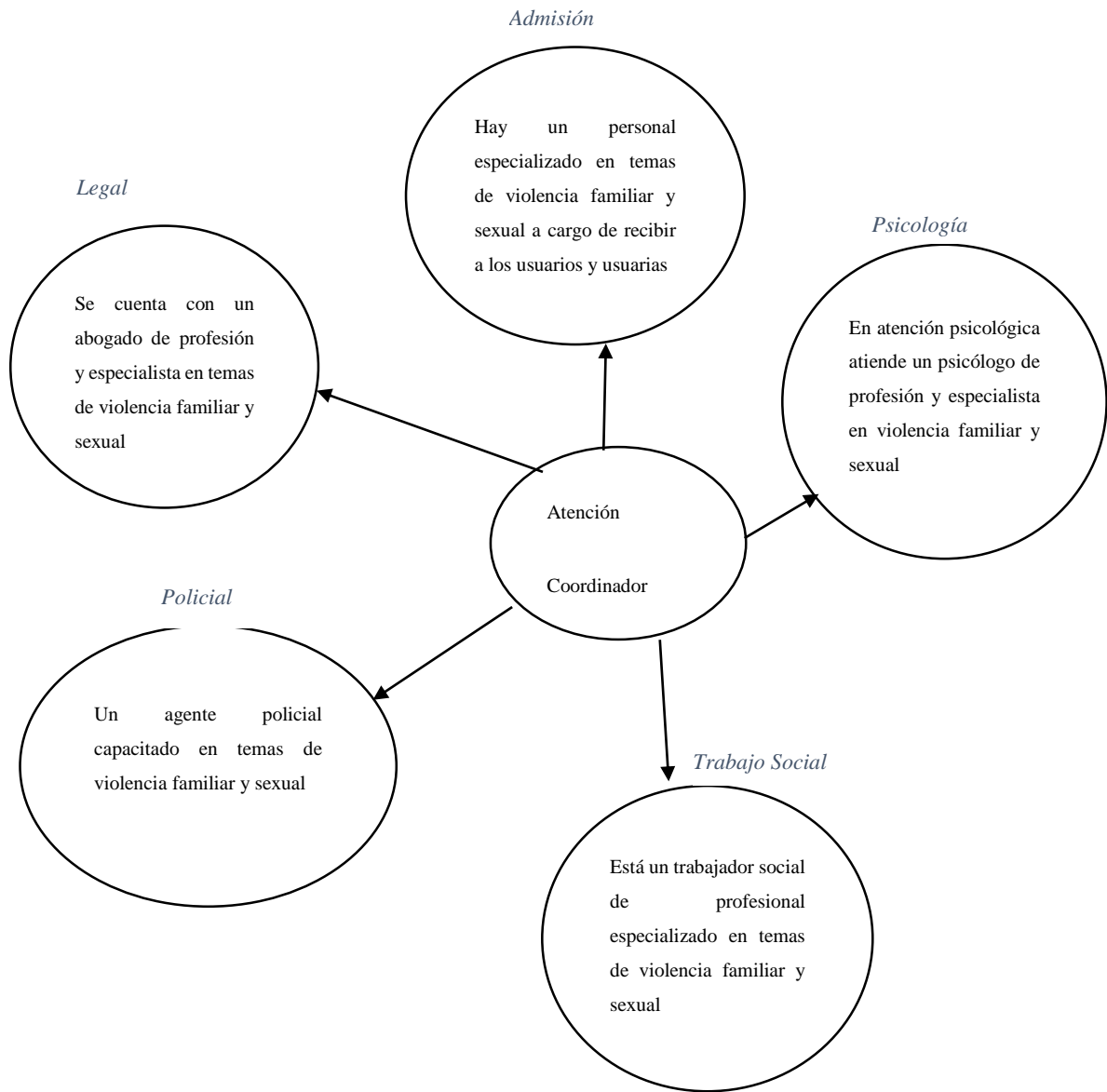


Figura N° 24: Percepción del trabajador 1 respecto a la atención de la usuaria (o) que acude al Centro de Emergencia Mujer Chiclayo.

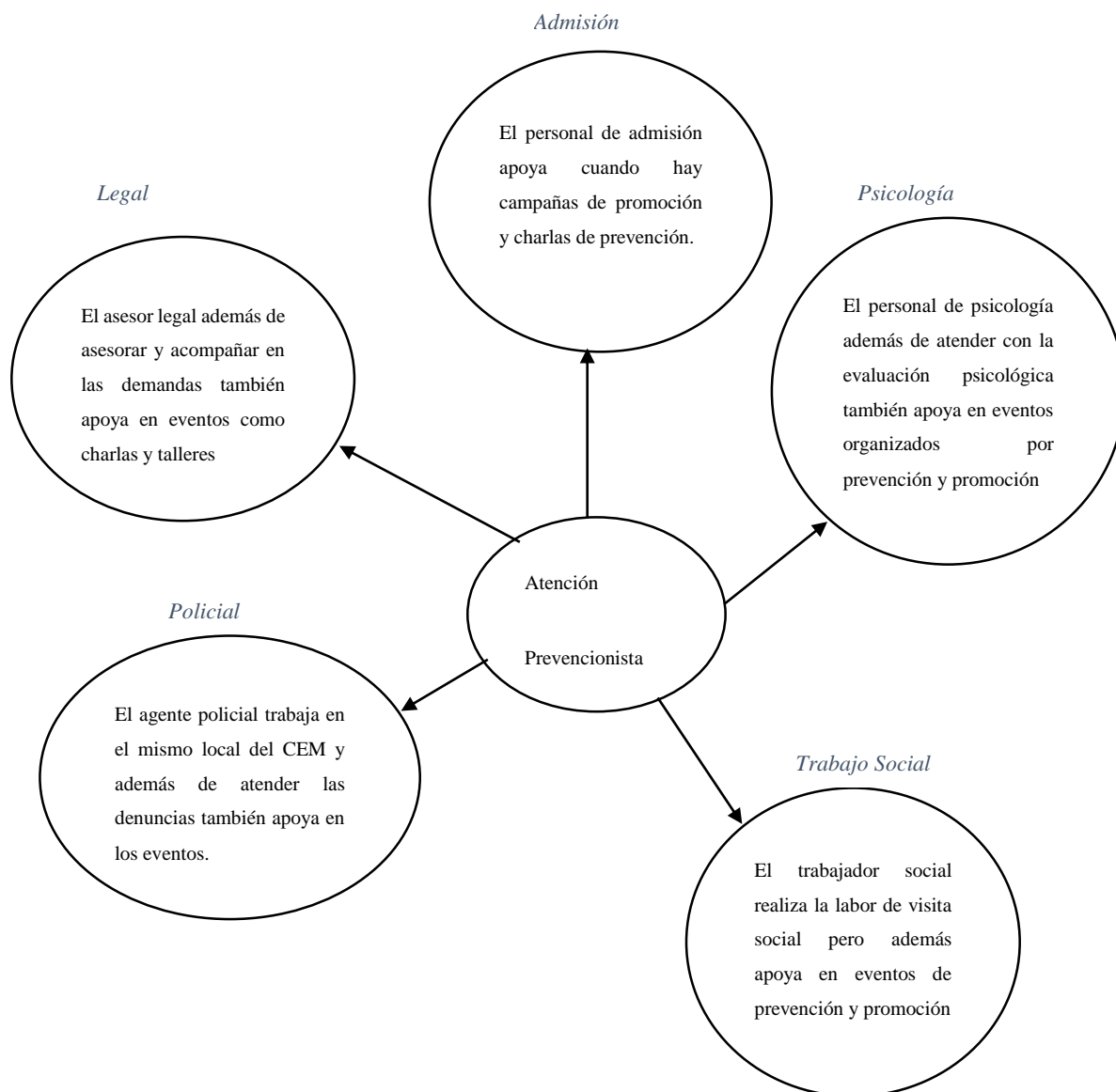


Figura N° 25: Percepción del trabajador 2 respecto a la atención de la usuaria (o) que acude al Centro de Emergencia Mujer Chiclayo.

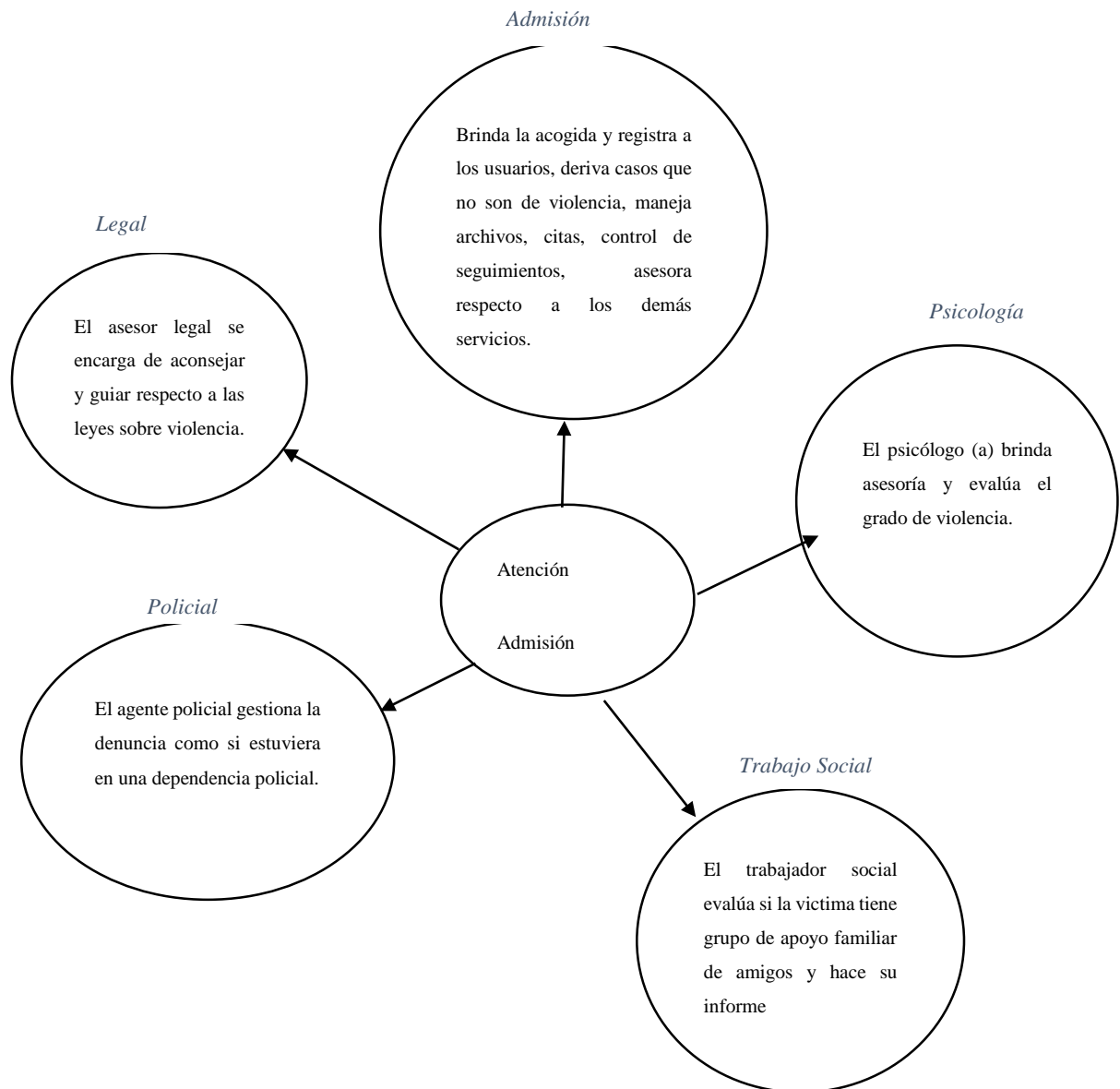


Figura N° 26: Percepción del trabajador 3 respecto a la atención de la usuaria (o) que acude al Centro de Emergencia Mujer Chiclayo.

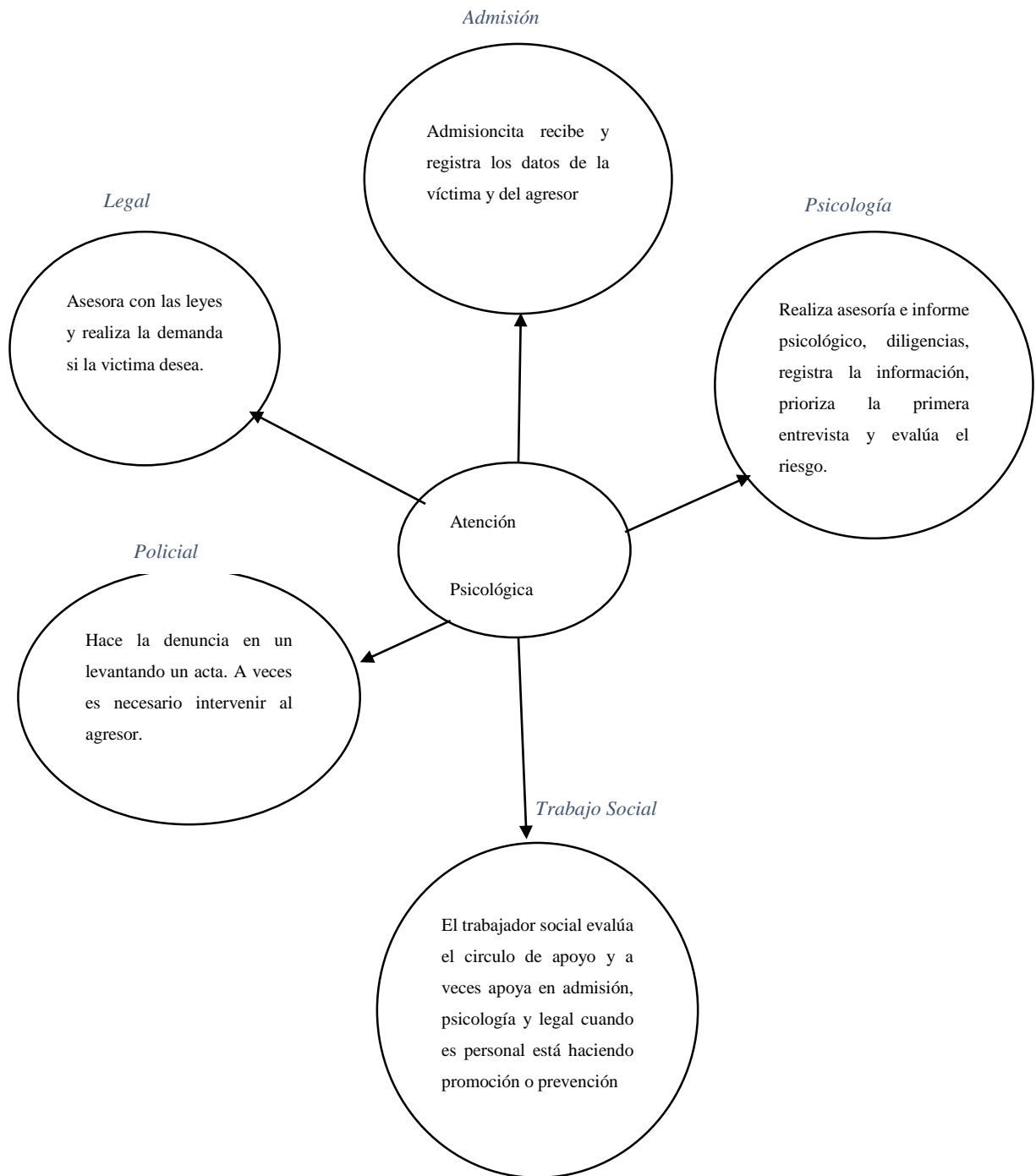


Figura N° 27: Percepción del trabajador 4 respecto a la atención de la usuaria (o) que acude al Centro de Emergencia Mujer Chiclayo.



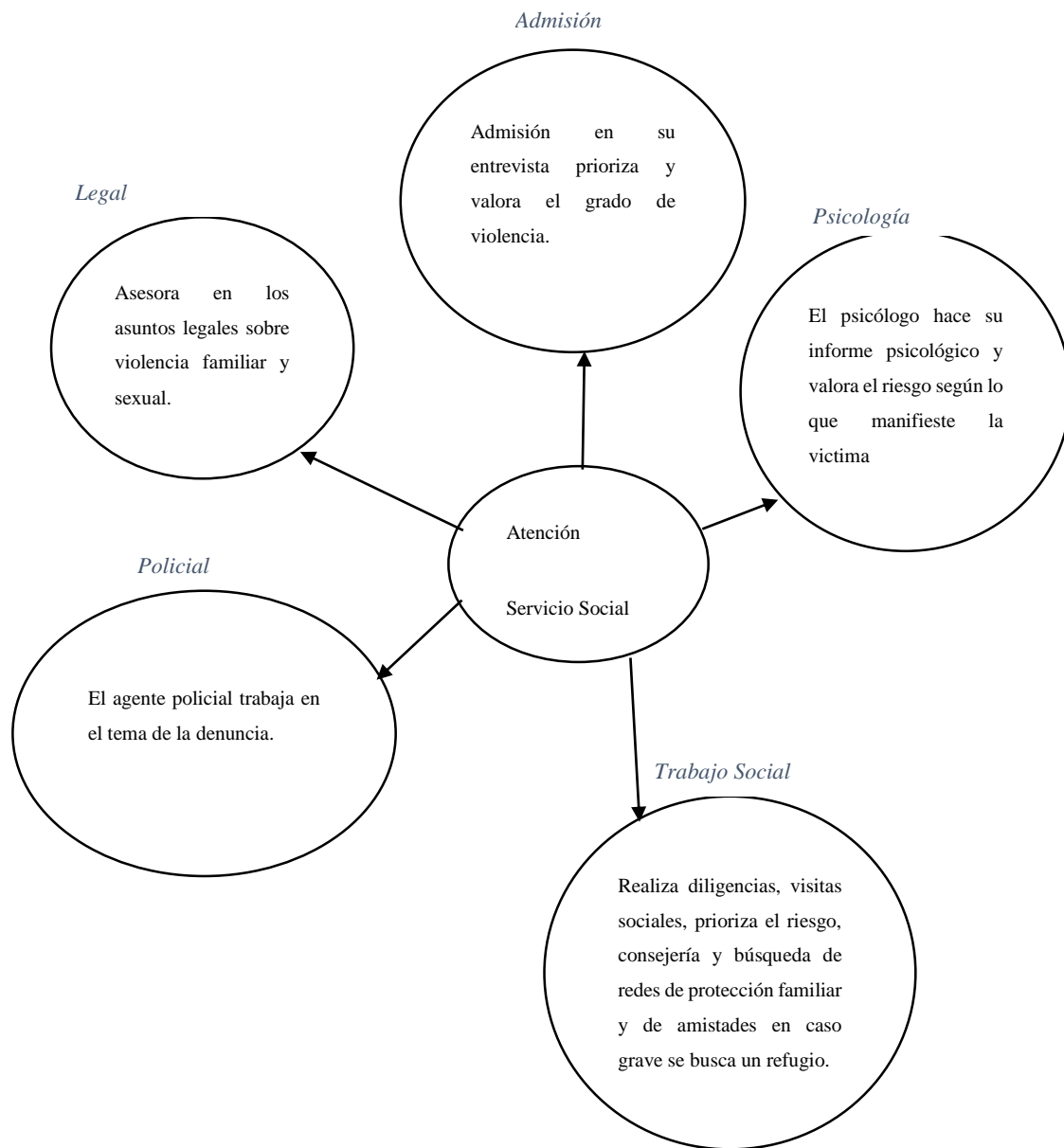


Figura N° 28: Percepción del trabajador 5 respecto a la atención de la usuaria (o) que acude al Centro de Emergencia Mujer Chiclayo.

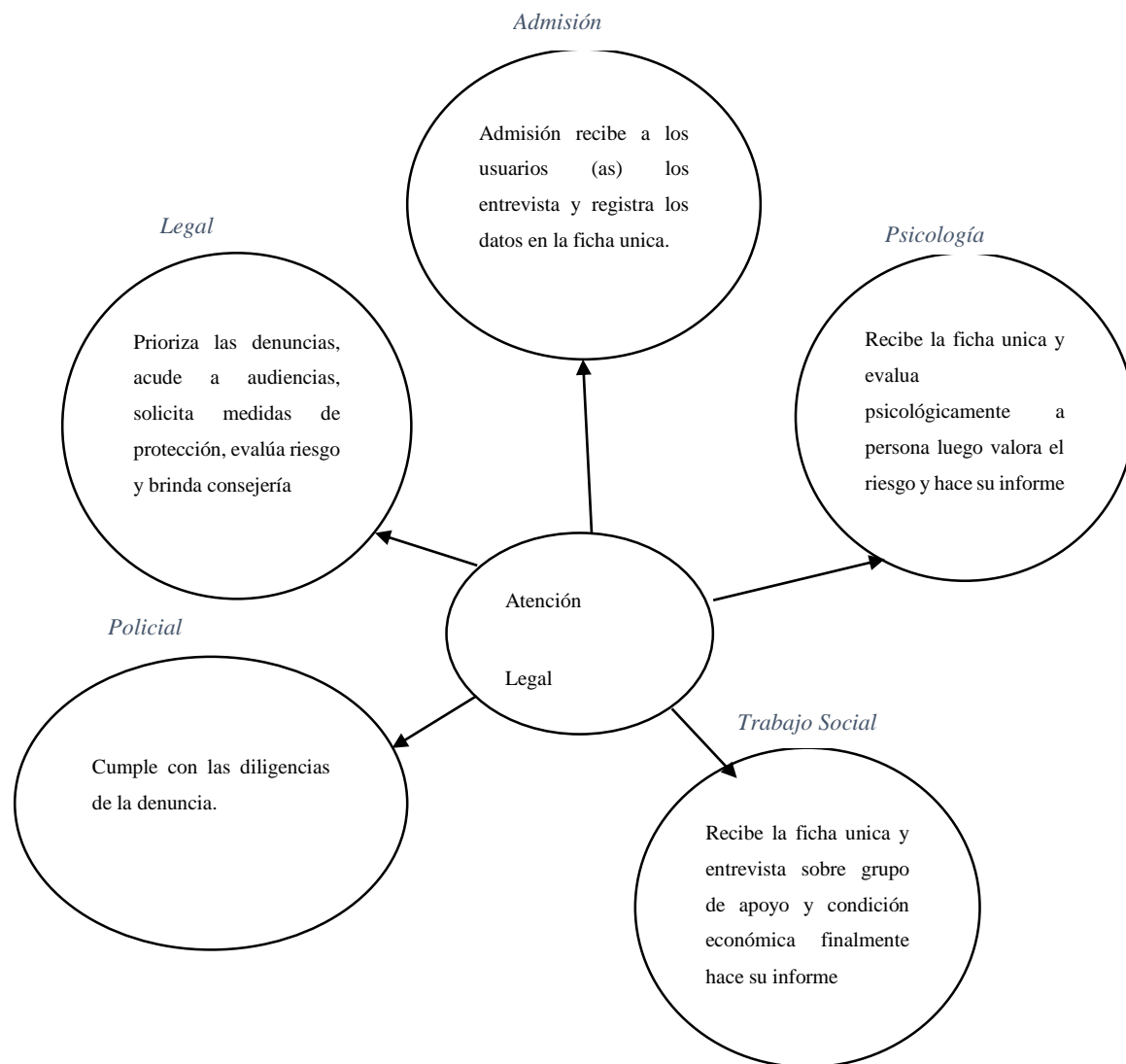


Figura N° 29: Percepción del trabajador 6 respecto a la atención de la usuaria (o) que acude al Centro de Emergencia Mujer Chiclayo.

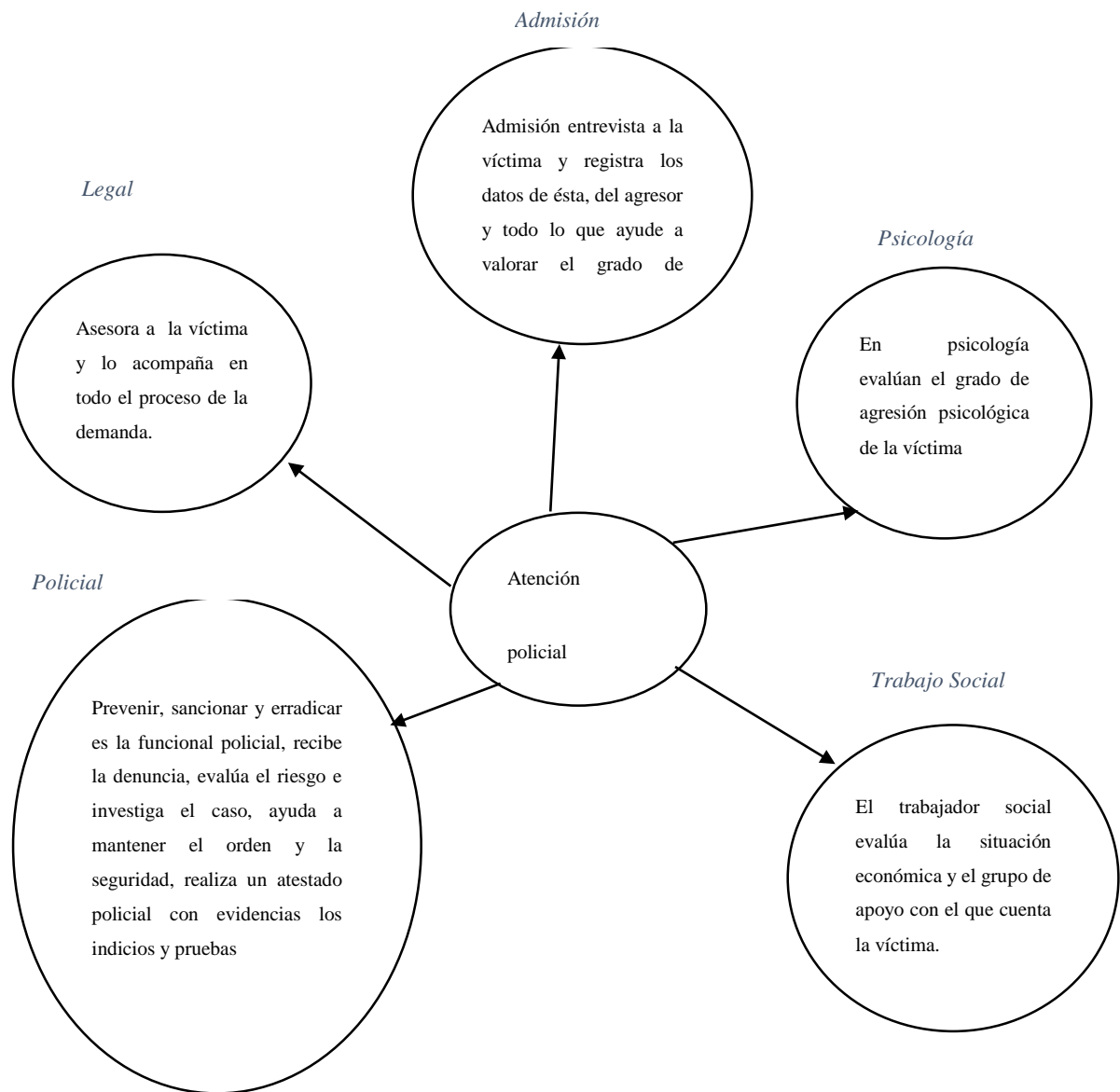


Figura N° 30: Percepción del trabajador 7 respecto a la atención de la usuaria (o) que acude al Centro de Emergencia Mujer Chiclayo.

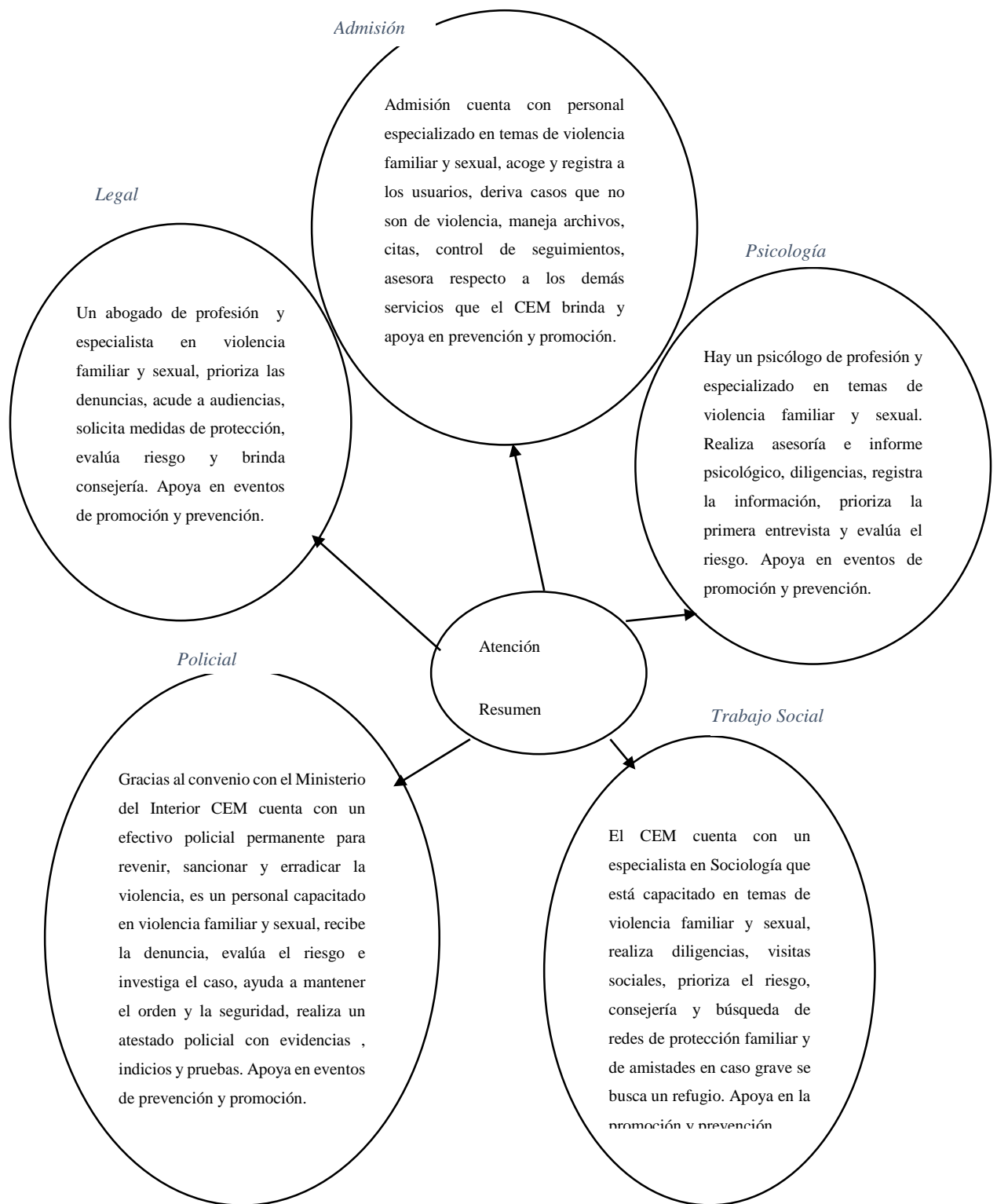


Figura N° 31: Resumen de percepción de los 7 profesionales respecto a la atención de la usuaria (o) que acude al Centro de Emergencia Mujer Chiclayo.

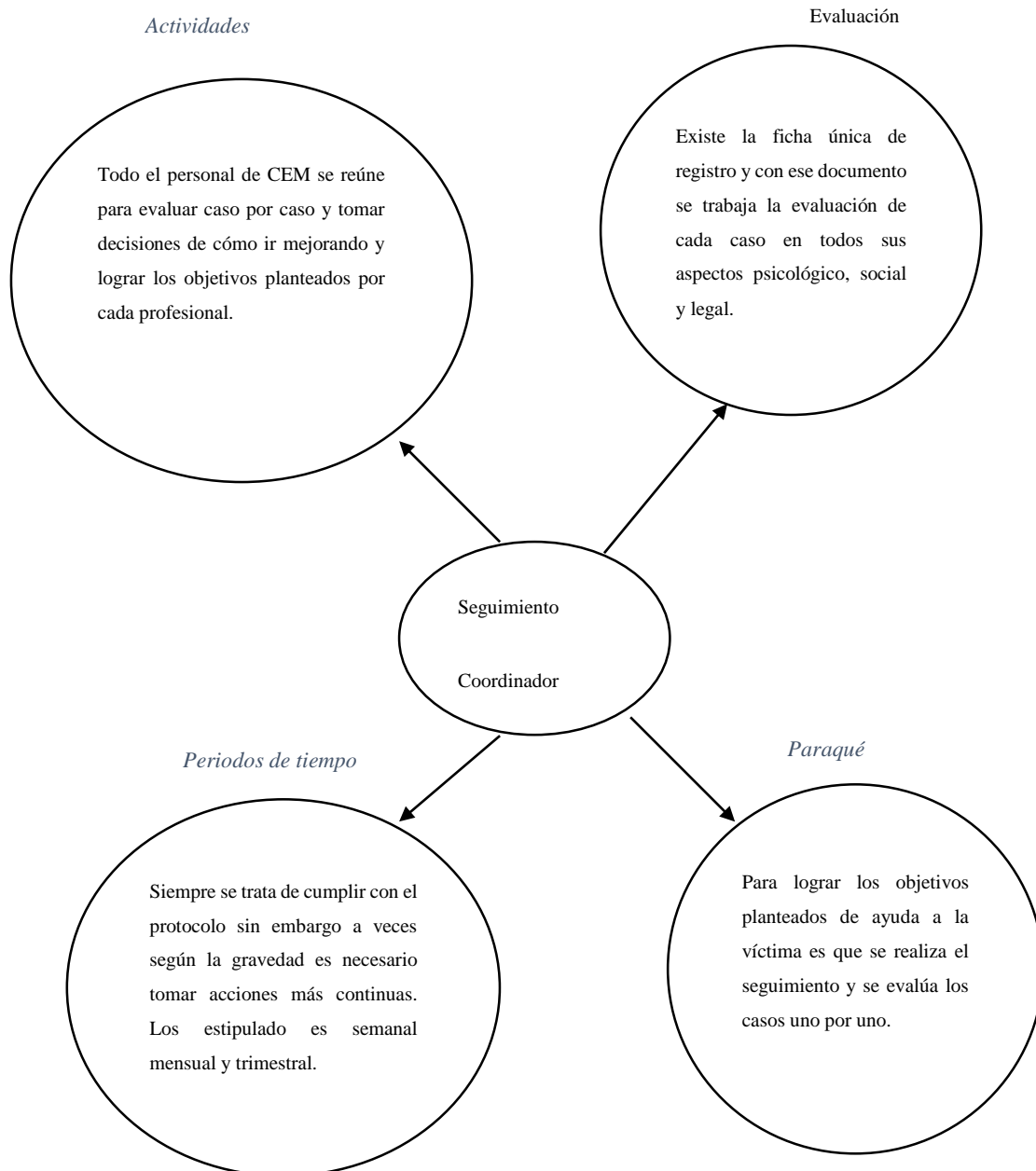


Figura N° 32: Percepción del trabajador 1 respecto a la atención de la usuaria (o) que acude al Centro de Emergencia Mujer Chiclayo.

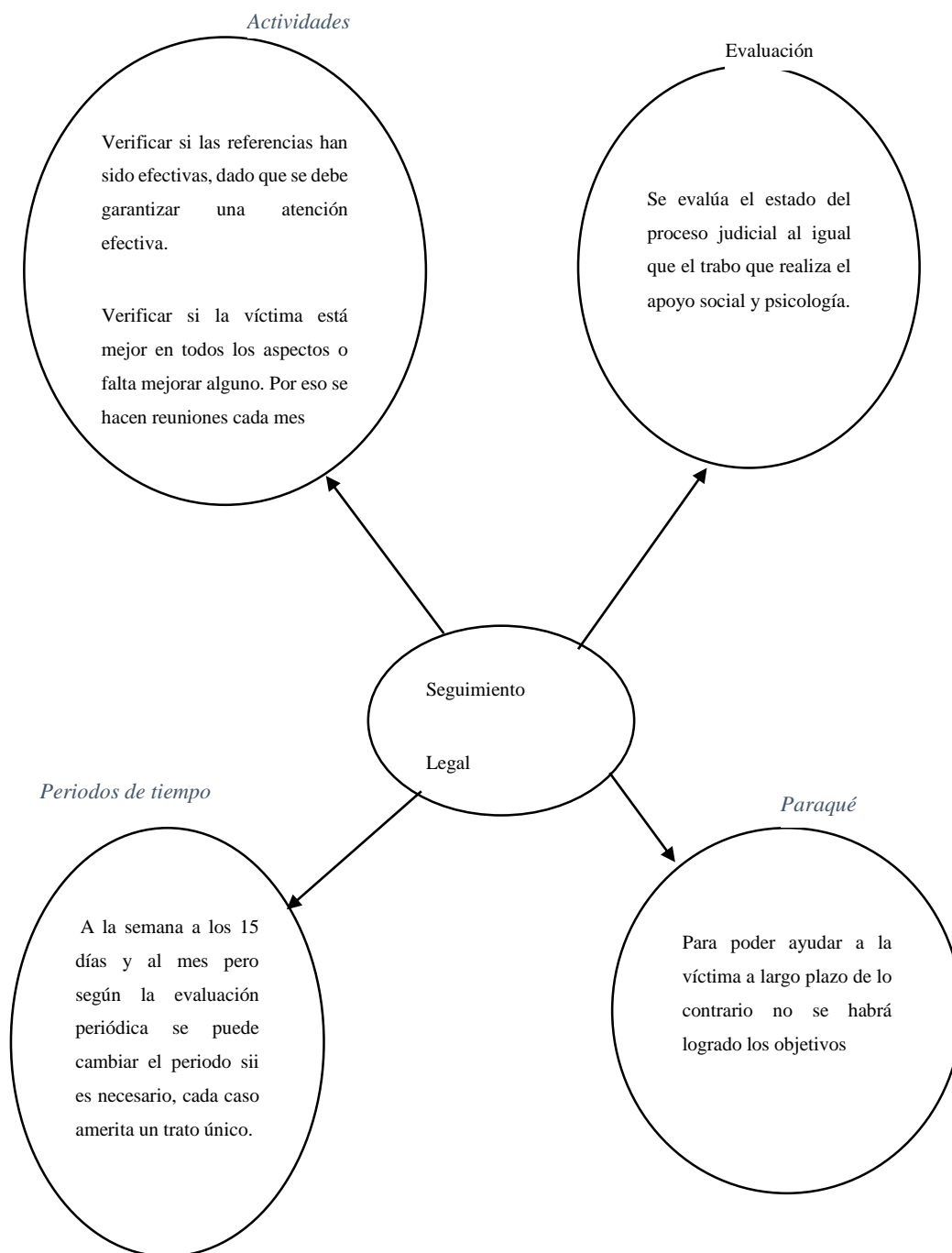


Figura N° 33: Percepción del trabajador 2 respecto a la atención de la usuaria (o) que acude al Centro de Emergencia Mujer Chiclayo.

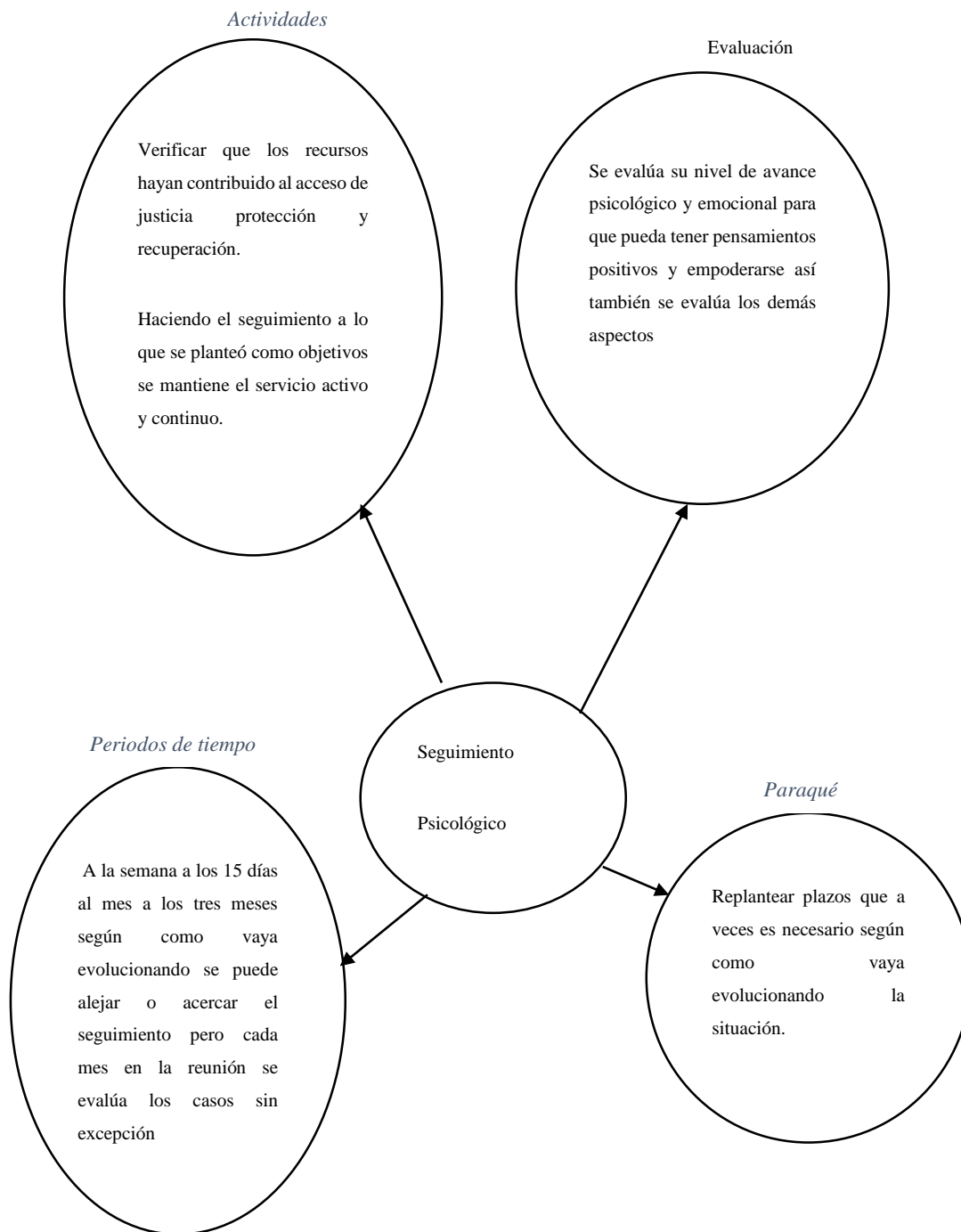


Figura N° 34: Percepción del trabajador 3 respecto a la atención de la usuaria (o) que acude al Centro de Emergencia Mujer Chiclayo.

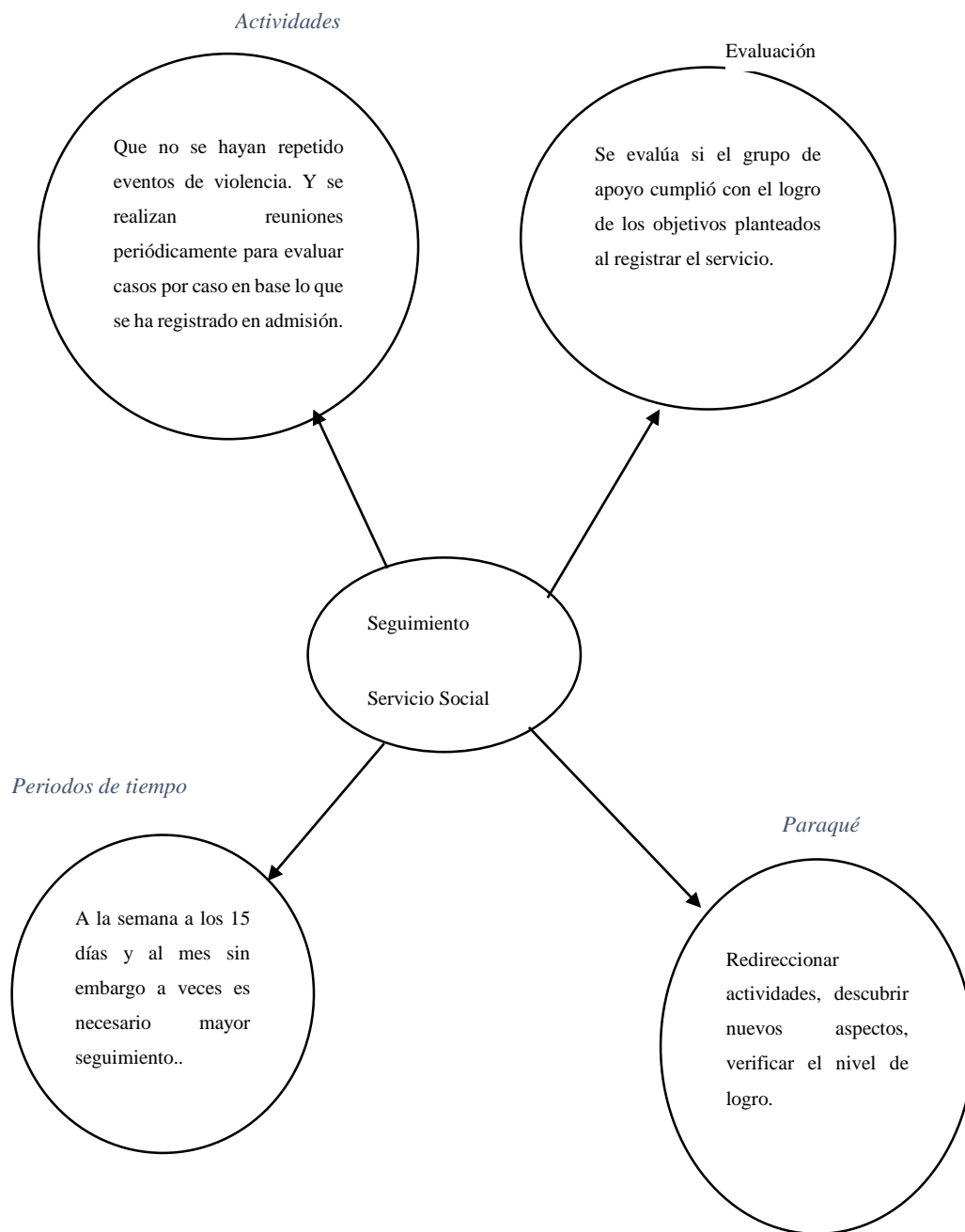


Figura N° 35: Percepción del trabajador 4 respecto a la atención de la usuaria (o) que acude al Centro de Emergencia Mujer Chiclayo.



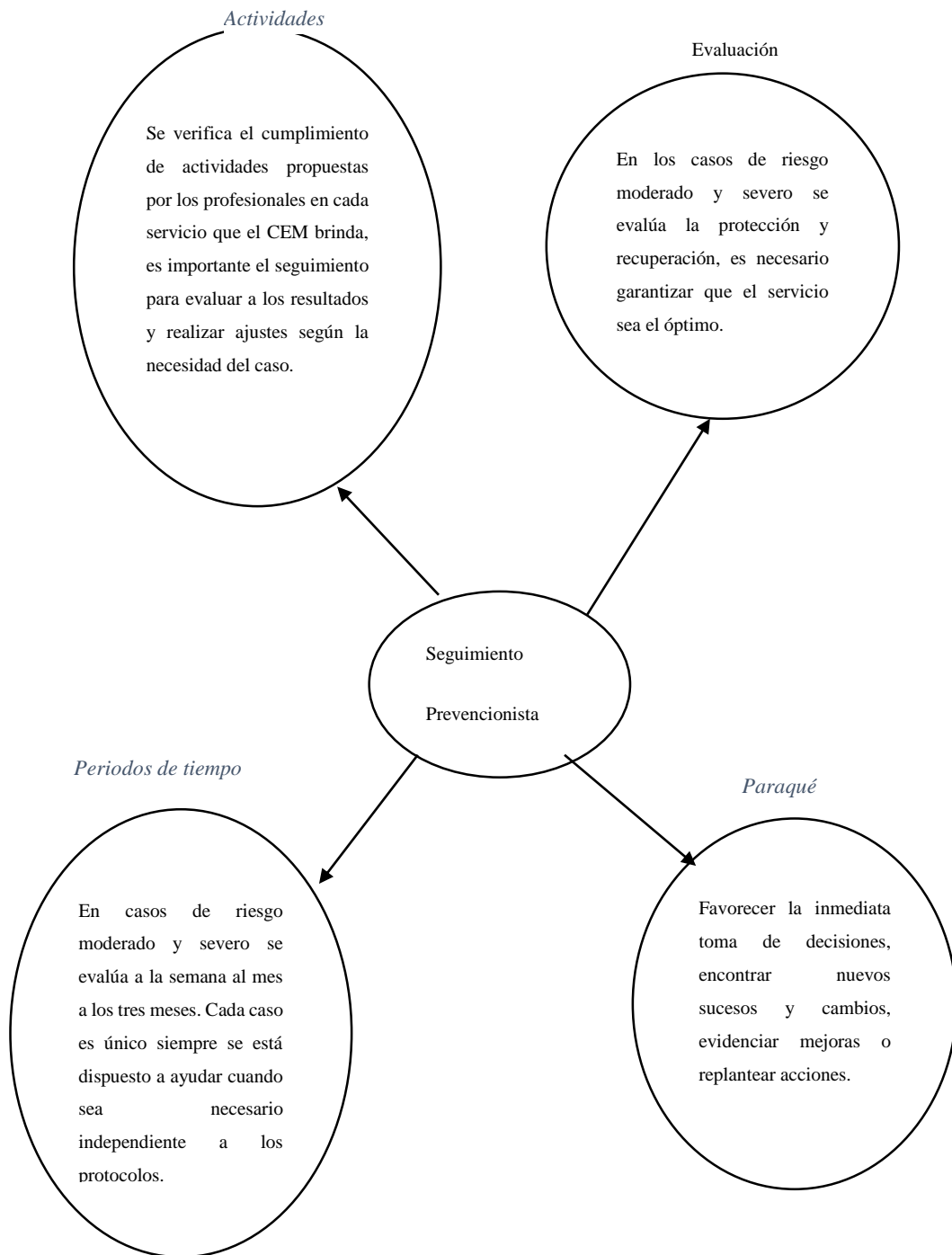


Figura N° 36: Percepción del trabajador 5 respecto a la atención de la usuaria (o) que acude al Centro de Emergencia Mujer Chiclayo.

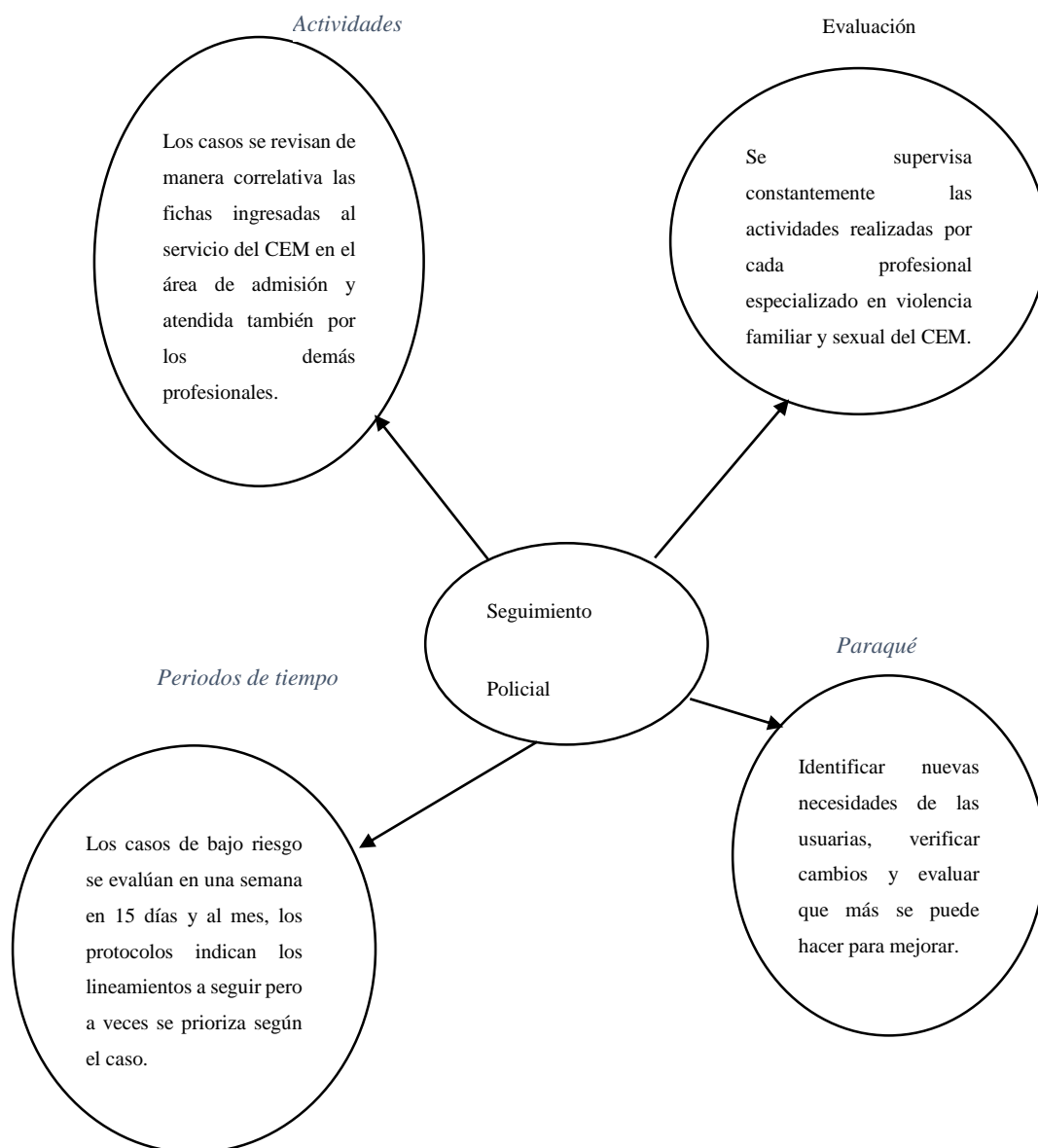


Figura N° 37: Percepción del trabajador 6 respecto a la atención de la usuaria (o) que acude al Centro de Emergencia Mujer Chiclayo.

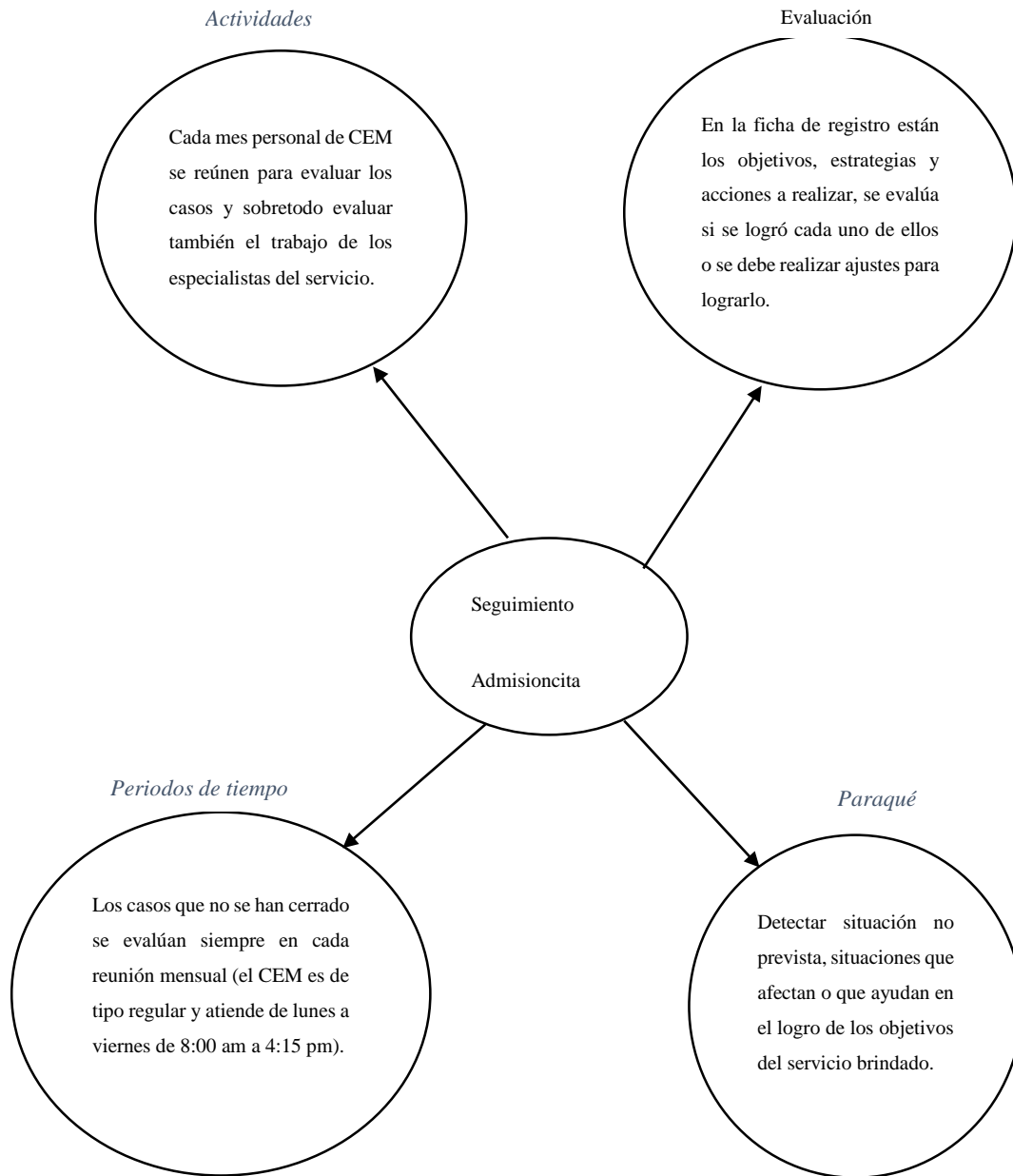


Figura N° 38: Percepción del trabajador 7 respecto a la atención de la usuaria (o) que acude al Centro de Emergencia Mujer Chiclayo.

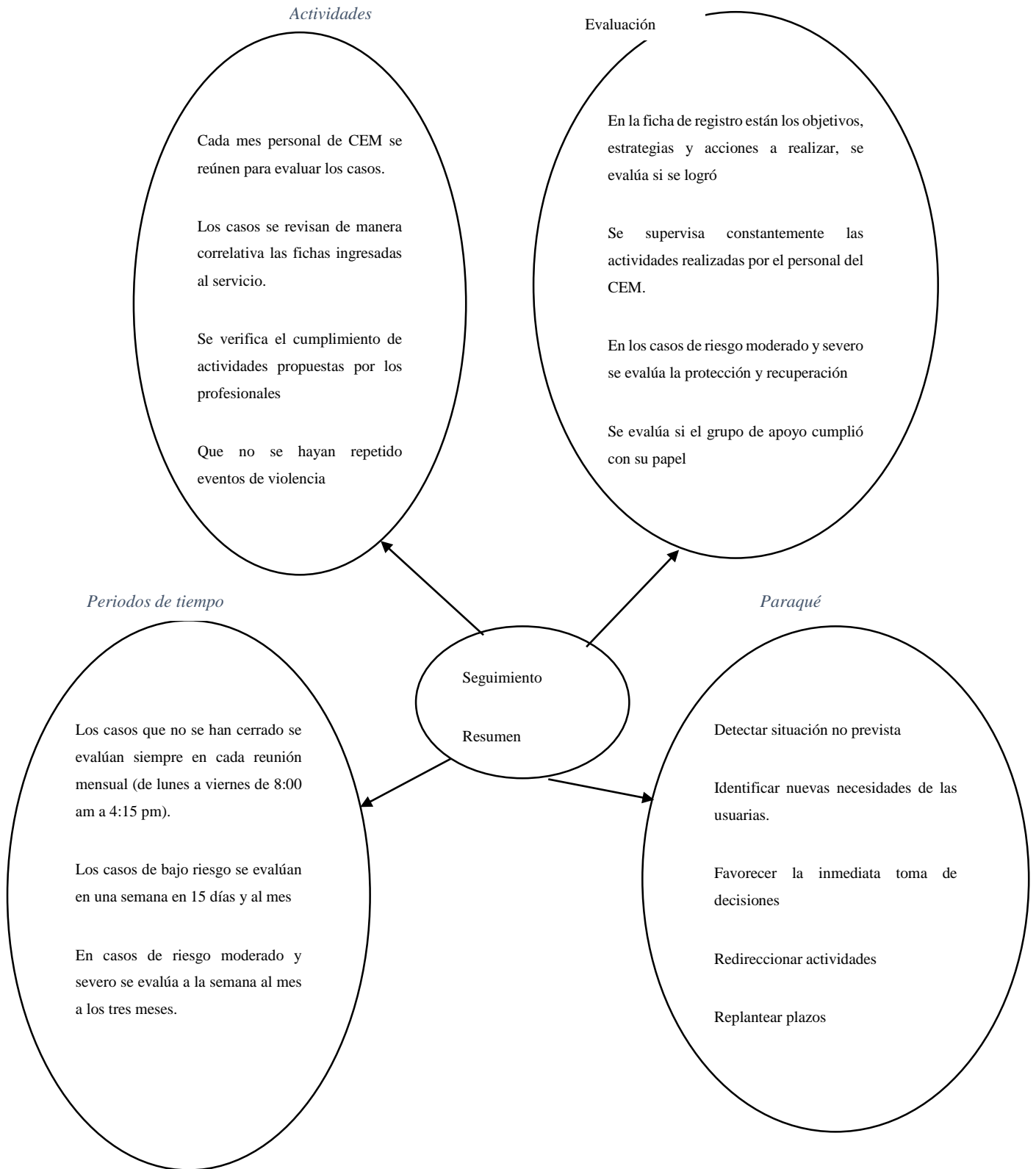


Figura N° 39: Resumen de la opinión de los 7 profesionales respecto al seguimiento de los casos de atención de la usuaria (o) que acude al Centro de Emergencia Mujer Chiclayo.

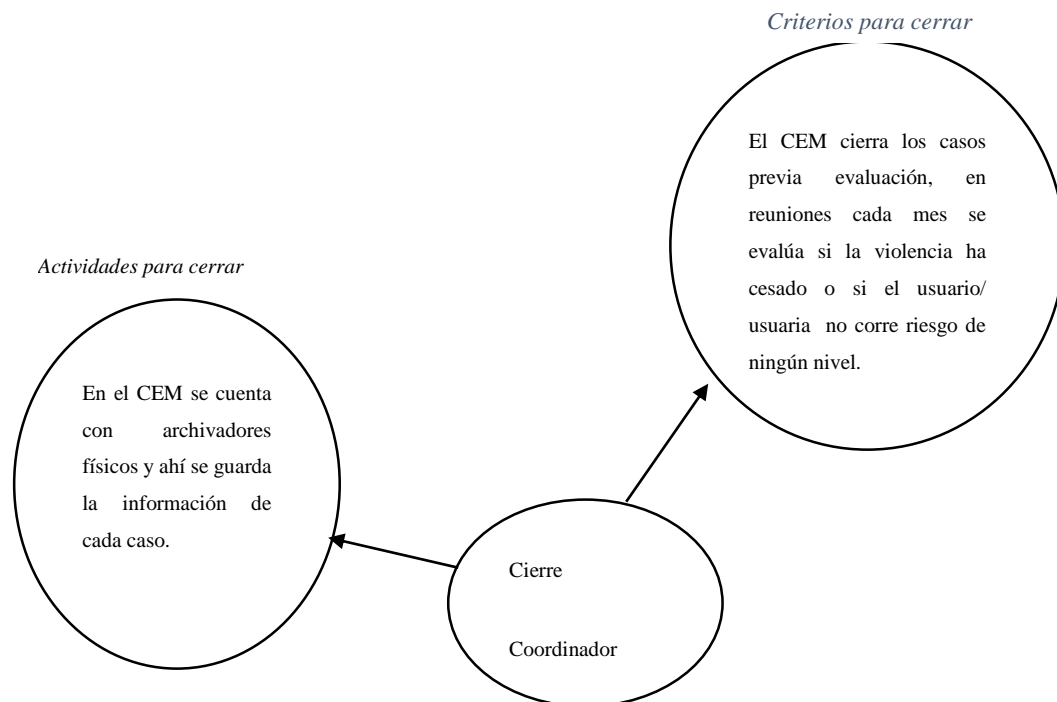


Figura N° 40: Opinión del trabajador 1 respecto al cierre de casos en el Centro de Emergencia Mujer Chiclayo.

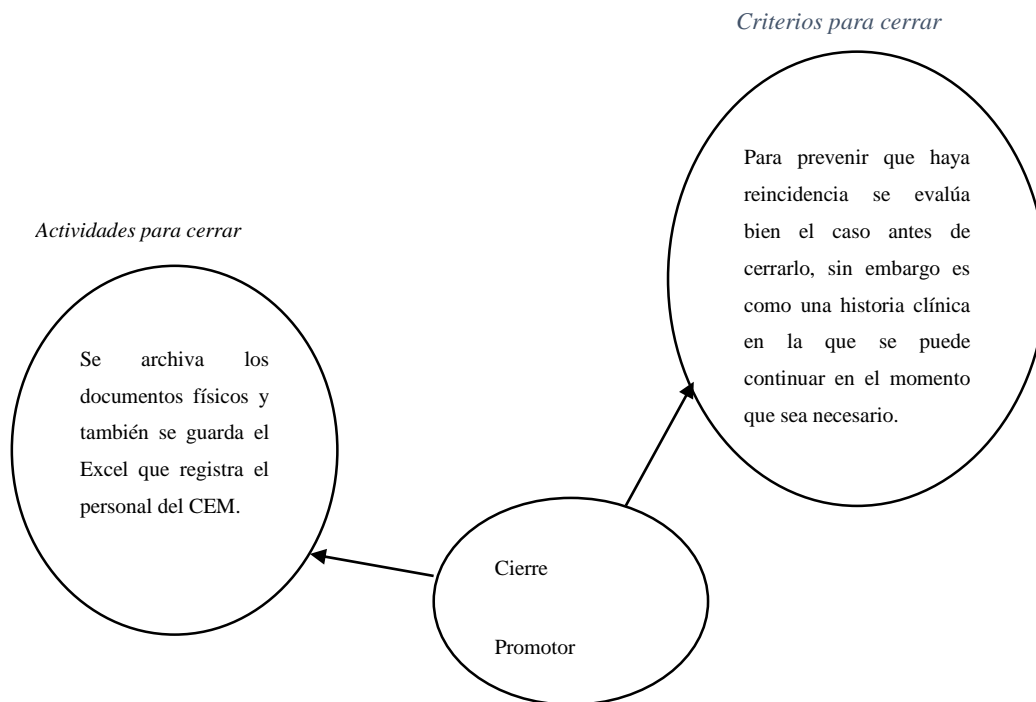


Figura N° 41: Opinión del trabajador 2 respecto al cierre de casos en el Centro de Emergencia Mujer Chiclayo.

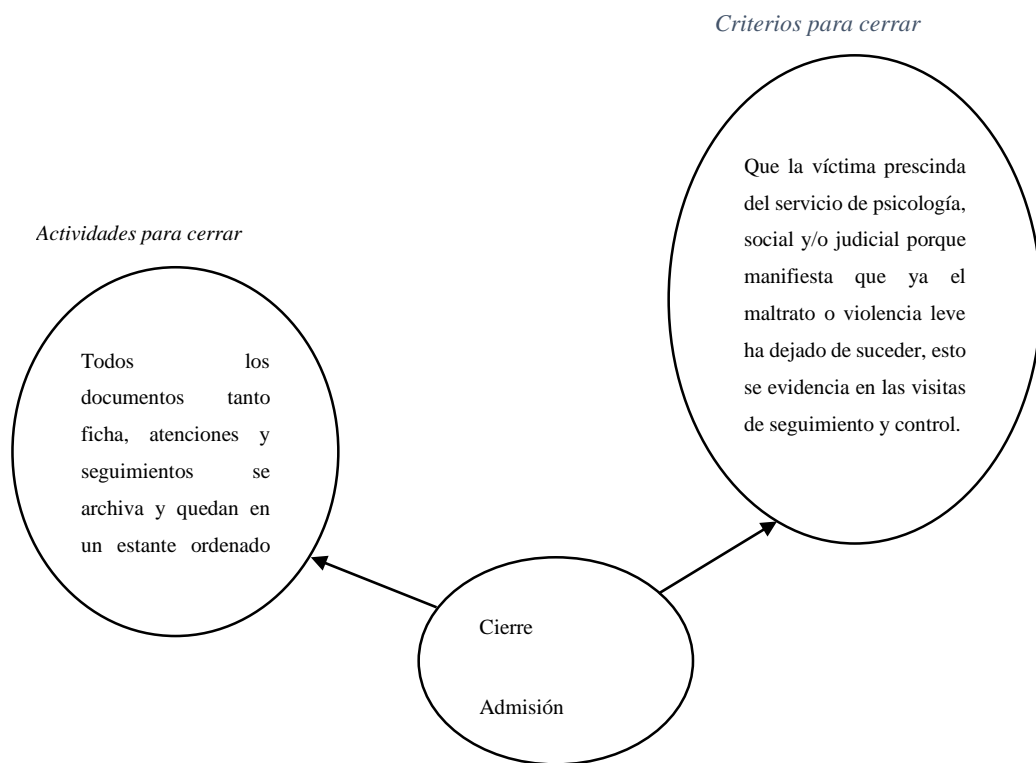


Figura N° 42: Opinión del trabajador 3 respecto al cierre de casos en el Centro de Emergencia Mujer Chiclayo.

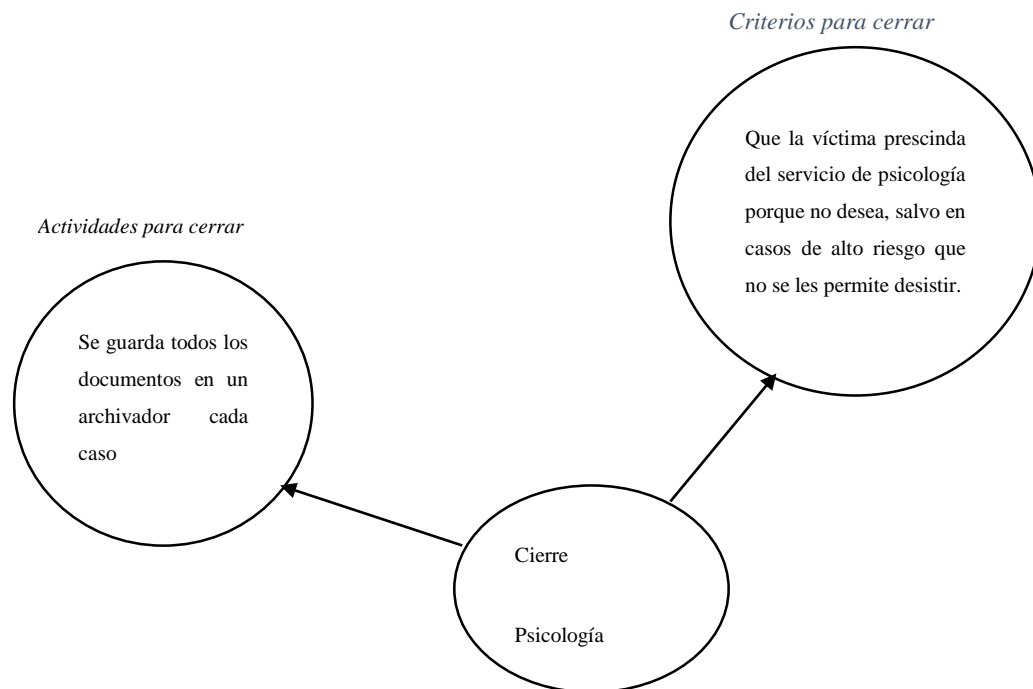


Figura N° 43: Opinión del trabajador 4 respecto al cierre de casos en el Centro de Emergencia Mujer Chiclayo.



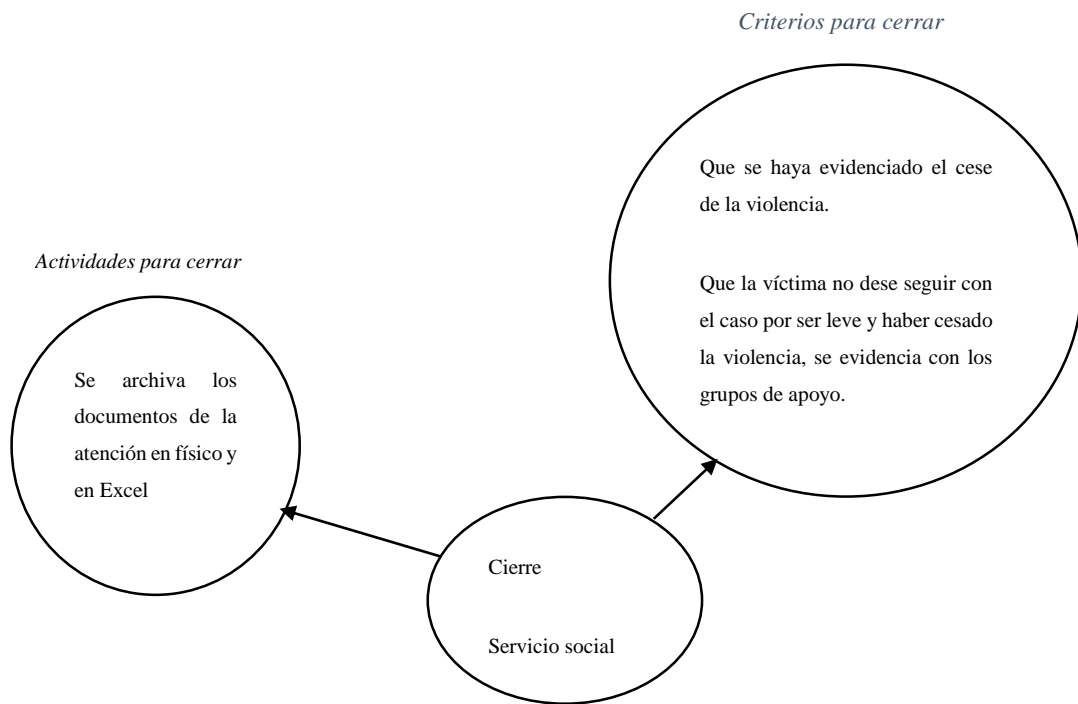


Figura N° 44: Opinión del trabajador 5 respecto al cierre de casos en el Centro de Emergencia Mujer Chiclayo.

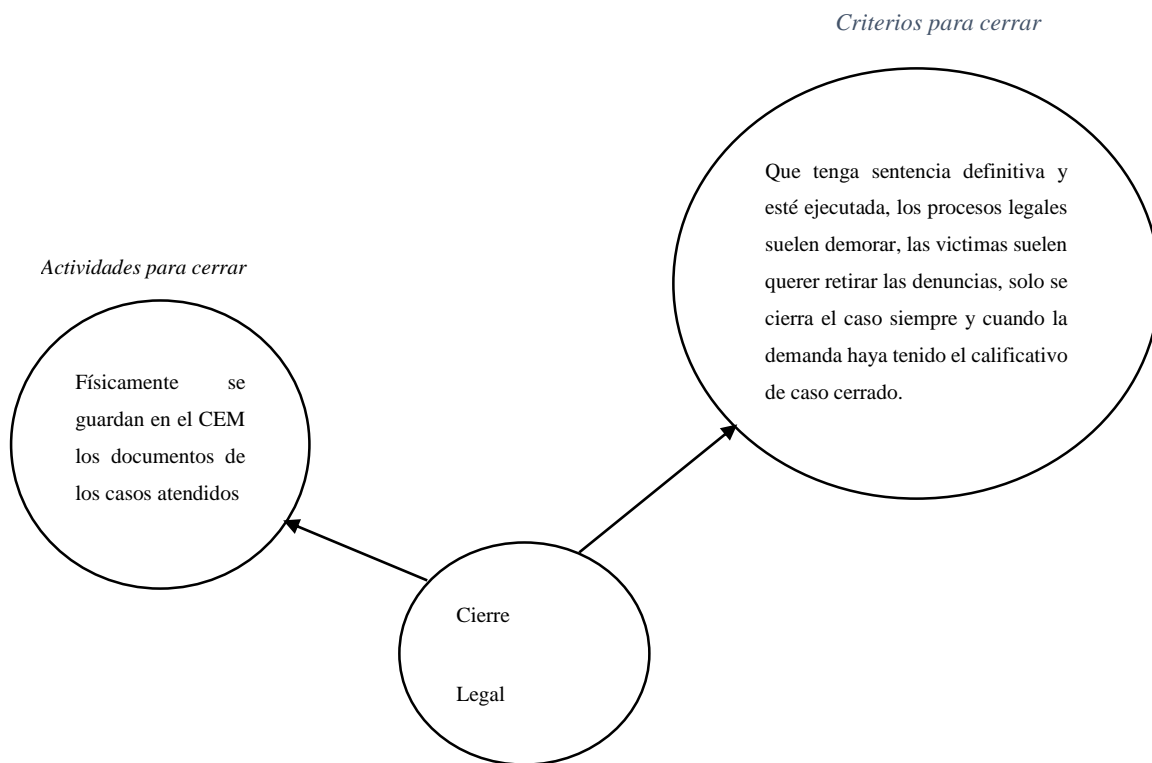


Figura N° 45: Opinión del trabajador 6 respecto al cierre de casos en el Centro de Emergencia Mujer Chiclayo.

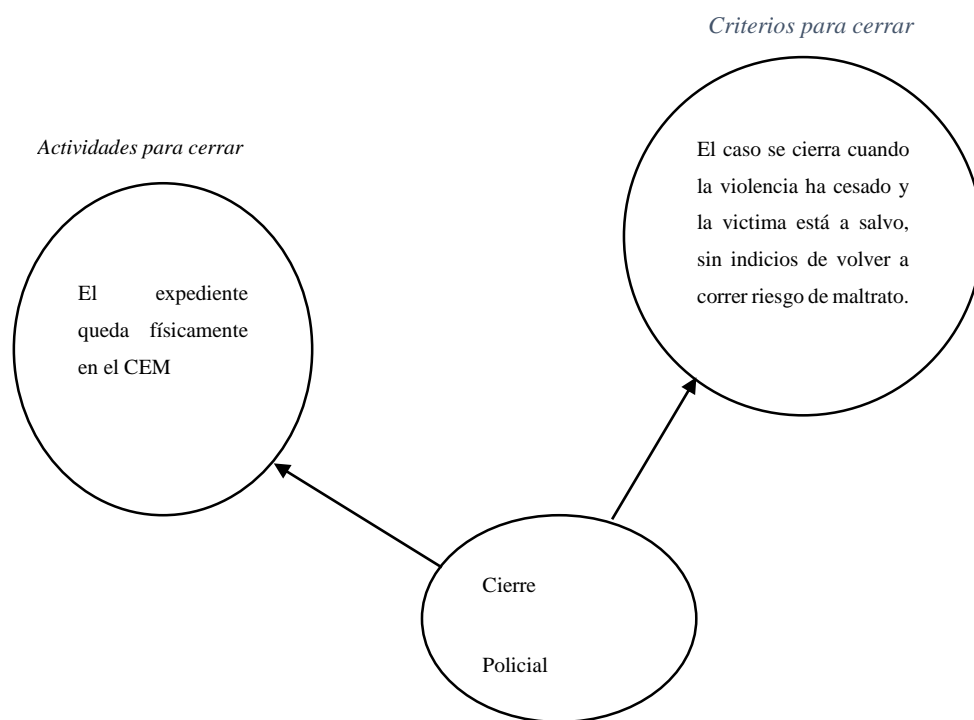


Figura N° 46: Opinión del trabajador 7 respecto al cierre de casos en el Centro de Emergencia Mujer Chiclayo.

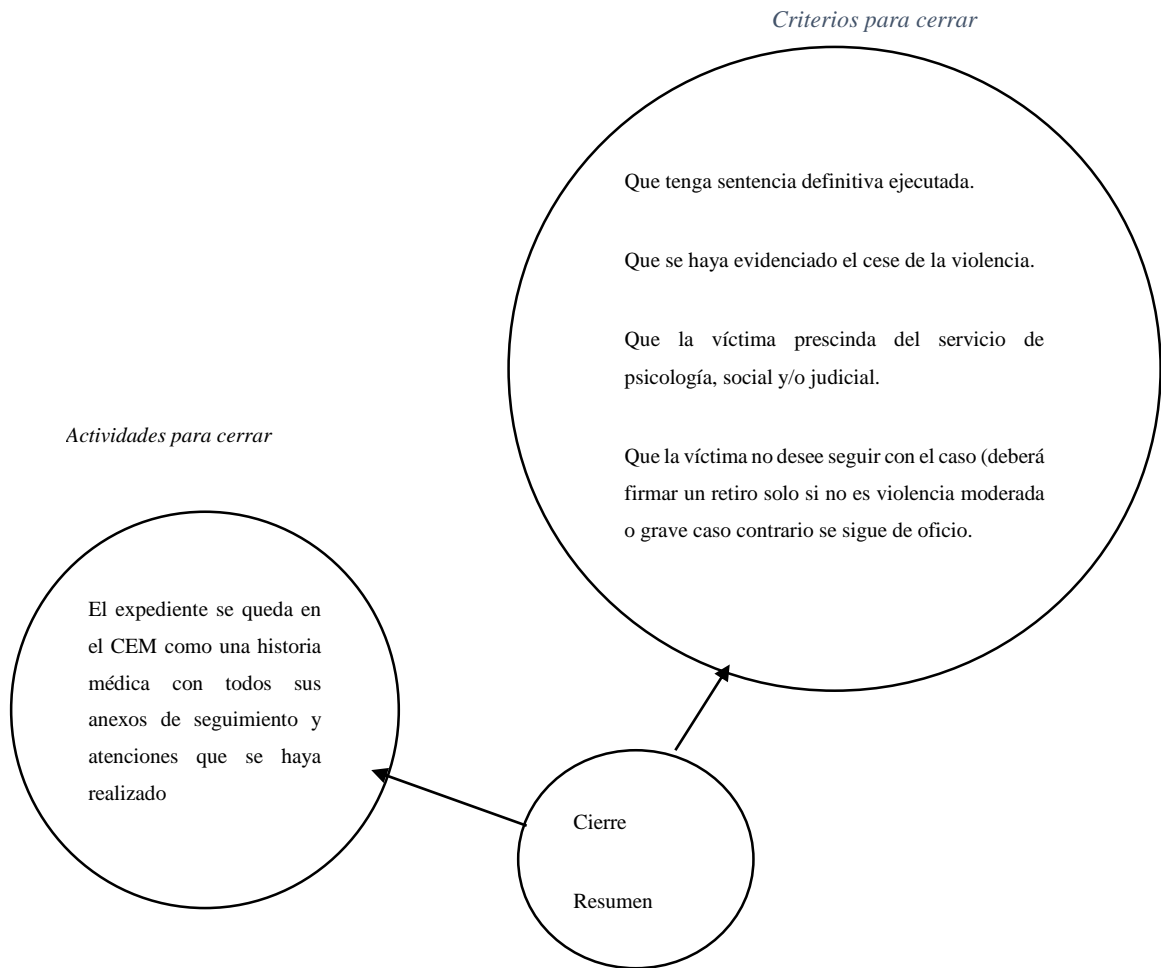


Figura N° 47: Resumen de la opinión de los 7 profesionales respecto al cierre de los casos de atención de la usuaria (o) que acude al Centro de Emergencia Mujer Chiclayo

#### IV. DISCUSIÓN

De acuerdo al teórico Frederick Winslow Taylor habla del estudio de tiempos y rutina de movimientos y capacitar al obrero, además de que la empresa y el empleado deben ganar. En el CEM Chiclayo se evidencia que hay reuniones cada mes, se capacitan una vez al año y hay rutinas para la atención a la víctima cuando se usa la guía y los protocolos, al mejorar la salud de la víctima gana ella misma y la sociedad por lo tanto el estado también se beneficia.

Según el teórico Henry Fayol indica que la administración debería realizarse tratando a los colaboradores como autómatas que reciben órdenes de una autoridad, en el caso del CEM reciben órdenes del ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables, dicho ministerio establece los criterios, principios, guía y protocolo con los que el profesional del CEM trabaja, de éste modo los formatos de informes son unificados a nivel nacional y se trabajada de manera ordenada, adicionalmente reciben del MIMP los muebles, materiales y sueldos.

El teórico George Elton Mayo en su denominada teoría de las Relaciones Humanas descubrió que los trabajadores desarrollaron un ambiente de camaradería, trabajaron en equipo sin supervisor que los amedrentara y extendieron sus relaciones fuera del ambiente de trabajo, en el CEM trabajan en equipo, cuando un profesional no está otro realiza sus funciones, cuando se realizan eventos como charlas o talleres todos participan en la organización y ejecución de los mismos y no existe un supervisor, todos se reúnen para evaluar sus avances y ver que mejoran en los casos que están atendiendo.

El modelo burocrático por el teórico Max Weber, él decía que las autoridades además de aptitud deben influir sobre los subordinados. En el CEM existe un coordinador que es el líder quien además de conocimientos y experiencia de saber qué, cómo, cuándo y dónde hacer tal o cual acción para mejorar la calidad de la gestión administrativa e influye en los demás profesionales a cumplir con las metas que el ministerio les pide cumplir.

El teórico Chester Berbard incorpora la psicología dentro de la organización, dice que la autoridad que forma parte de la estructura para que sea buena debe ser aceptada por el que depende de éste, los objetivos del que dirige deben ser compatibles con los objetivos de los trabajadores, en el CEM los objetivos del coordinador y de los profesionales especializados es brindar el servicio a la víctima de violencia familiar y sexual hasta lograr que ésta consiga su salud física, psicológica y también la parte legal y social.

El teórico Herbert Simon indica que la idea de la racionalidad limitada en el proceso de toma de decisiones. Quiere decir que el administrador no siempre tomará decisiones acertadas pues el futuro es incierto. En el CEM muchas veces las victimas ocultan informacion y lamentablemente la probabilidad de mejora disminuye, se evalúan los casos periódicamente para cerrarlos o para hacerles seguimiento, se advierte a veces reincidencia.

El teórico Russell Ackoff, en su teoría general de sistema observa el todo de manera holística y las partes que forman el sistema se interrelacionan entre si para conseguir un fin común. En el CEM se trata el problema de la violencia familiar y sexual como algo que afecta a toda la familia y en todos sus aspectos, a la vez se trata con los profesionales especialistas en cada área individualmente de manera personalizada para finalmente lograr la mejora de salud física o psicológica de la víctima.

Edwards Deming habla de la calidad, se pensaba que para aumentar la calidad se debería aumentar los costos sin embargo el costo social de no atender los casos de violencia que muchas de ellos terminan en familias disfuncionales, incluso en feminicidios es más alto que el costo de atender a las víctimas de violencia familiar y sexual.

Charles Jean Bonnin considerado por Sanche (2007) como el padre de la administración pública antigua en Francia indican que la administración pública y la administración son complementarias, el CEM se gestiona administrativamente para conseguir mejorar la salud de la sociedad específicamente de las mujeres, niñas, adulto mayor y para eso se basa en los principios de la administración y de la administración pública propiamente dicha.

## **V. CONCLUSIONES**

### **5.1. Conclusión del objetivo general**

El Centro de Emergencia Mujer Chiclayo, sí cumple con sus funciones de Prevención de la violencia, promoción de los servicios y atención a las víctimas de violencia familiar y sexual, sin embargo necesitan un local propio, más personal, atender las 24 horas, estar en un lugar céntrico y visible, contar con un vehículo que transporte a los administrativos y víctimas, difundir la existencia del CEM.

### **5.2. Respecto al primer objetivo.**

Los procesos están bien definidos y los profesionales especialistas utilizan una guía, un protocolo y se basan en principios para atender y valorar el nivel de violencia; se reúnen cada mes para poder evaluar la situación de los casos y realizar el seguimiento respectivo, sin embargo una vez cerrado el caso ahí queda.

### **5.3. Respecto al segundo objetivo.**

El personal del CEM opina que el local es de fácil acceso, con lo que no concuerdo, ellos ya conocen donde está ubicadas sus oficinas sin embargo para el público es muy difícil ubicar la dirección por falta de información y página web desactualizada; también consideran que tienen suficiente personal, nuevamente discrepo dado que los domingos, feriados y noches es donde más casos de violencia suceden y no hay atención en el CEM Chiclayo; los muebles y equipos de informática me parecen adecuados sin embargo el manejo de la información no es en tiempo real para el MIMP dado que lo registran en un Excel y lo reportan cada cierto tiempo; se evidenció que trabajan en equipo para la promoción de los servicios y la prevención de la violencia familiar y sexual.

### **5.4. Respecto al tercer objetivo.**

El presupuesto no les alcanza y solicitan ampliación para cubrir parte operativa sin embargo considero que necesitan también para mejorar el ambiente donde

trabajan, contratar más personal para la atención y prevención; hacer llegar propuestas al MIMP para ir mejorando el servicio; se requiere articular con otros ministerios la labor de prevención y atención a las víctimas.

#### **5.5. Respecto al cuarto objetivo.**

Se propone como solución la articulación con los demás ministerios (educación, justicia, transporte y comunicaciones, interior, salud, inclusión social) para lograr reducir los índices de violencia familiar y sexual además de difundir los servicios del CEM y trabajar la prevención de manera prioritaria.

Finalmente. Al ser una institución pública los trabajadores tienen poca colaboración al momento de brindar información por temor a incurrir en alguna falta, ellos informaron que para realizar investigaciones a altos niveles de profundidad sobre todo en los casos de las usuarias es necesario que el maestrante a través de la escuela de posgrado solicite la autorización del MIMP, la cual se debe solicitar con medio año de anticipación. La información debería ser transparente dado que se necesita analizar y tomar decisiones en bien de la sociedad se necesita información en tiempo real.



## **VI. RECOMENDACIONES**

Se cumplió con los objetivos planteados en el presente trabajo de investigación sin embargo se debe profundizar en lo siguiente:

### **6.1. Al Ministerio de la Mujer y de Poblaciones Vulnerables (MIMP)**

- **Que se gestione la modificatoria, derogación y/o generen leyes que ayuden a las autoridades a defender y tratar de recuperar a la víctima.**

Se propone una ley que una vez al año se realice examen psicológico a los ciudadanos desde que son niños, adolescentes, jóvenes, pareja, convivientes y/o esposos; incluir estos exámenes como un requisito indispensable para contraer matrimonio civil, que se deba realizar cada cierto tiempo dichos exámenes así como la renovación del DNI que se realiza cada 8 años, de ese modo se tendría estadísticas de personas en riesgo, personas agredidas, posibles agresores y agresores, dando tratamiento a ambos varón y mujer. Que las empresas deban contratar un porcentaje de mujeres víctimas de violencia.

- **Al MIMP gestionar mayor presupuesto**

Para la investigación respecto a violencia familiar y sexual de modo que las propuestas de solución sean más acordes a la realidad de costa, sierra y selva. Que gestione la implementación de un software en línea y sirvan de base para las estadísticas que se necesitan en tiempo real. Alquilar local en el centro de la ciudad, realizar más eventos de promoción y prevención. Para contratar personal especialmente más psicólogos en los colegios nacionales a cargo del MIMP y que se obligue a los colegios privados contratar un psicólogo para cierta cantidad de alumnos. Para invertir en refugios y gestionar con el ministerio de trabajo que las instituciones del estado brinden un puesto laboral inmediato a las víctimas. Contratar profesionales exclusivamente para brindar charlas y talleres de forma periódica a padres de familia, alumnos, docentes y administrativos en los

colegios, institutos, universidades e instituciones públicas, asociaciones, jutas vecinales.

Al MIMP que gestione con el INEI el censo para saber quiénes son pareja en convivencia, enamorados o esposos e ir atendiendo posibles casos de violencia familiar y sexual en cada etapa de la relación.

Difusión del CEM de manera permanente con paneles en las vías de alto tránsito, carteles en las entidades públicas y centros educativos y página web actualizada.

## **6.2. Al Centro de emergencia Mujer (CEM):**

### **- Solicitar al MIMP mayor presupuesto desde inicio del año fiscal**

Solicite al MIMP personal adicional para atender las 24 horas y que cubran los horarios en el que los especialistas van a diligencias y audiencias. Colocar un separador de espacio entre admisión y sala de espera. Que se implemente los servicios higiénicos en sala de espera. Solicite al MIMP la contratación de personal para el cuidado de niños durante la entrevista a la víctima. Solicitar al MIMP materiales y juegos para entretener a los niños que acuden al CEM con los usuarios (as), porque así ellas puedan pasar a la entrevista personalizada sin interrupciones. Gestionar la capacitación periódica para síndrome de agotamiento profesional, que actualmente es una vez al año y en Lima.

### **- Gestionar la información**

Que la información sea registrada en un software en línea en una intranet del ministerio y en la página web se actualice.

### **- Gestionar que se renueven los convenios**

Solicitar se cumpla el convenio con municipalidad para que brinden el local en el centro de la ciudad y se coloque paneles indicando la dirección y teléfonos de contacto del CEM. Se gestione convenios con empresas privadas para brindar trabajo a las víctimas de violencia económica. Gestionar la instalación de carteles en los centros académicos como: universidades, institutos, colegios públicos y

privados para dar a conocer la existencia del CEM y su ubicación. Que se gestione con el ministerio de educación para que en la currícula se incluya un curso donde se eduque tanto al hombre como a la mujer desde el nivel inicial en temas de respeto de género. Con el ministerio de interior para que el agente policial que es asignado al CEM cuente con un patrullero.

- **De la infraestructura**

Mostrar los planos de infraestructura, documentos de defensa civil, permiso municipal y las señaléticas de emergencia en las paredes del local del CEM. En la sala de espera se debe implementar juegos didácticos en un ambiente para niños (rompecabezas, cuentos, un bidón con agua), además manual de los servicios que brinda el CEM, tarjetas personales del promotor. Implementar servicios higiénicos a la entrada del local de modo que los visitantes no tengan que pasar por las oficinas interrumpiendo.

- **De los procesos**

Que el seguimiento sea periódico aun estando cerrado el caso. Porque podría haber nuevo acto de violencia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Defensoría del pueblo. (2018). *CENTROS DE EMERGENCIAMUJER SUPERVISIÓN A NIVEL NACIONAL 2018*. Lima: Voreno E.I.R.L. Obtenido de <http://www.defensoria.gob.pe/informes/informe-defensorial-n-179/>
- Diario Perú 21. (12 de 11 de 2015). ¿Qué es la gestión publica? Obtenido de <https://peru21.pe/vida/gestion-publica-204064>
- Eggers, M. F. (2012). *Teoría de las organizaciones*. . Buenos Aires: : Maipue.
- El Comercio. (26 de 12 de 2017). Montenegro: La batalla contra la violencia machista. Recuperado el 14 de 11 de 2018, de <https://elcomercio.pe/mundo/montenegro-batalla-violencia-machista-noticia-484395>
- Instituto Nacional de las Mujeres. (s.f.). *Argentina: Servicios del instituto Nacional de las Mujeres*. Recuperado el 13 de 11 de 2018, de <https://www.argentina.gob.ar/inam>
- Kurti, S. (2016). Albania: La violencia contra las Mujeres en Albania: medidas preventivas adoptadas en la lucha contra éste fenómeno. Albania, Albania, Europa. Recuperado el 15 de 11 de 2018, de [file:///C:/Users/ADMINIST/Downloads/1953-5935-2-PB%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/ADMINIST/Downloads/1953-5935-2-PB%20(3).pdf)
- La Prensa. (16 de agosto de 2018). Honduras: Imparable Violencia Contra la Mujer en Honduras. *La Prensa*. Obtenido de <https://www.laprensa.hn/sucesos/1207784-410/feminicidios-violencia-mujer-honduras->
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (s.f.). Recuperado el 11 de 2018, de <https://www.mimp.gob.pe/contigo/contenidos/pncontigo-articulos.php?codigo=14>
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (11 de 2018). *Centro de Emergencia Mujer*. Recuperado el 11 de 2018, de <https://www.mimp.gob.pe/homemimp/centro-emergencia-mujer.php>

Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social. (s.f.). Finlandia: Los derechos de las víctimas de violencia de género en Finlandia. Finlandia, Europa. Recuperado el 15 de 11 de 2018, de <http://www.mitramiss.gob.es/es/mundo/consejerias/dinamarca/igualdad/Documentos/DerechosVictimasFinlandia.htm>

Ministerio de Sanidad, servicios Sociales e Igualdad. (2016). España: Estrategia Nacional para la Erradicación de la Violencia Contra la Mujer. España. Recuperado el 15 de 11 de 2018, de <https://www.um.es/estructura/unidades/igualdad/intranet/docs/estrategnacion.pdf>

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

(2009). *Observatorio a los Centros de atención y prevención de la violencia familiar y sexual del Perú*. Lima: flora tristan. Obtenido de [http://www.flora.org.pe/pdfs/Observatorio\\_CEMs.pdf](http://www.flora.org.pe/pdfs/Observatorio_CEMs.pdf)

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

Procuraduría General e la República Dominicana. (14 de 11 de 2017). Recuperado el 13 de 11 de 2018, de <http://pgr.gob.do/2017/11/14/crean-direccion-contrala-violencia-de-genero/>

Sánchez, G. J. (2007). Estudio de la ciencia de la administración. Editorial Miguel Ángel Porrúa. doi:ID=4184805.

Secretaria de Desarrollo e Inclusión Social en Honduras. (11 de 2018). El Salvador: Programa Ciudad Mujer. Honduras, America y el Caribe. Obtenido de <https://portalunico.iaip.gob.hn/portal/index.php?portal=439>

Secretaría de Inclusión Social. (2014). Sitio Web de El Salvador Calle José Martí, #15, Col.Escalón, Atrás de la Residencia Presidencial, San Salvador, El Salvador, C.A. Tel. (503) 2244-2700 - [atencion@ciudadmujer.gob.sv](mailto:atencion@ciudadmujer.gob.sv). Obtenido de <http://www.ciudadmujer.gob.sv/prevencion-y-atencion-a-violencia/>

## ANEXOS

### **ANEXO 1: Cuestionario para entrevista a personal de Centro emergencia Mujer**

Basado en los siguientes 6 aspectos

Gestión administrativa

¿Qué opina de la accesibilidad del CEM?

¿Qué características tiene la infraestructura del CEM?

¿Qué opina de la distribución, cantidad y funcionalidad de los ambientes?

¿Qué opina de los muebles, cantidad y funcionalidad?

¿Con qué tecnología de la información comunicación y transporte cuenta el CEM?

¿En qué medios registra los datos?

¿Con que tipo de software cuenta?

¿Qué funciones cumple el CEM?

¿Qué procesos de atención brindan?

¿Qué convenios tienen?

¿Cuáles son las condiciones mínimas para la atención?

¿Cuáles son las condiciones mínimas para la prevención?

Presupuesto

¿Cuentan con caja chica?

¿Es suficiente el presupuesto?

¿Les amplían el presupuesto?

Profesionales

¿Hay personal nombrado?

¿El personal está capacitado?

¿El mecanismo para liberar el síndrome de Bournout es adecuado?

¿Les dan incentivos?

Atención a las usuarias (os)

Que actividades realizan en admisión

Que actividades realizan en Psicología

Que actividades realizan en Trabajo Social

Que actividades realizan en Asesoría Legal

Que actividades realizan el agente policial

Que actividades realizan en la coordinación

Que actividades realizan en promoción y prevención

Seguimiento a los casos

¿Qué actividades realizan en el seguimiento de los casos?

¿Que evalúan cuando hacen un seguimiento?

¿Para que realizan un seguimiento?



¿En qué periodo se realizan los seguimientos?

Cierre de los casos

¿Qué actividades realizan para cerrar los casos?

¿Qué criterios realizan para cerrar los casos?

## **ANEXO 2: Constancia de consentimiento de entrevista**

Yo, Angélica Musayón Chira identificada con DNI N° 40690226 declaro bajo juramento haber dado consentimiento para que se me aplique la entrevista semiestructurada sobre las percepciones y opiniones respecto a la Gestión administrativa de la atención a usuarias (os) en el Centro de Emergencia Mujer - provincia de Chiclayo.

Para mayor fe firmo el presente.

-----

Magister Angélica Musayón Chira

DNI .....

### ANEXO 3: Fotos CEM Chiclayo

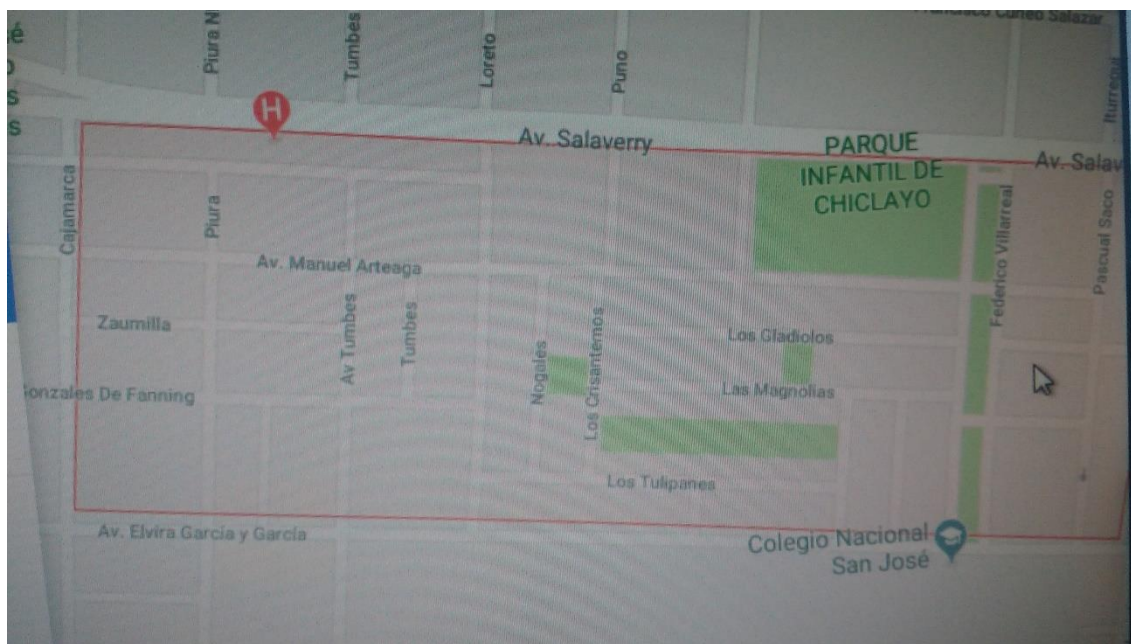


Foto 1: Ubicación del CEM Chiclayo: Urbanización los Parques. Calle los nogales

164



Ilustración 1: En la Web del MIMP indica como dirección del Cem Chiclayo Calle San José 929 y al buscar en Google maps no sale la foto de CEM, llamando a la línea 100 conseguí un numero de celular y ahí me informaron de esta dirección



Ilustración 2: Casa donde funciona el CEM es alquilada



Ilustración 3: el letrero es pequeño y solo se ve al estar ahí mismo en el lugar.





Ilustración 4: El CEM brinda servicio basado en la Ley 30364, ilustra los tipos de violencia

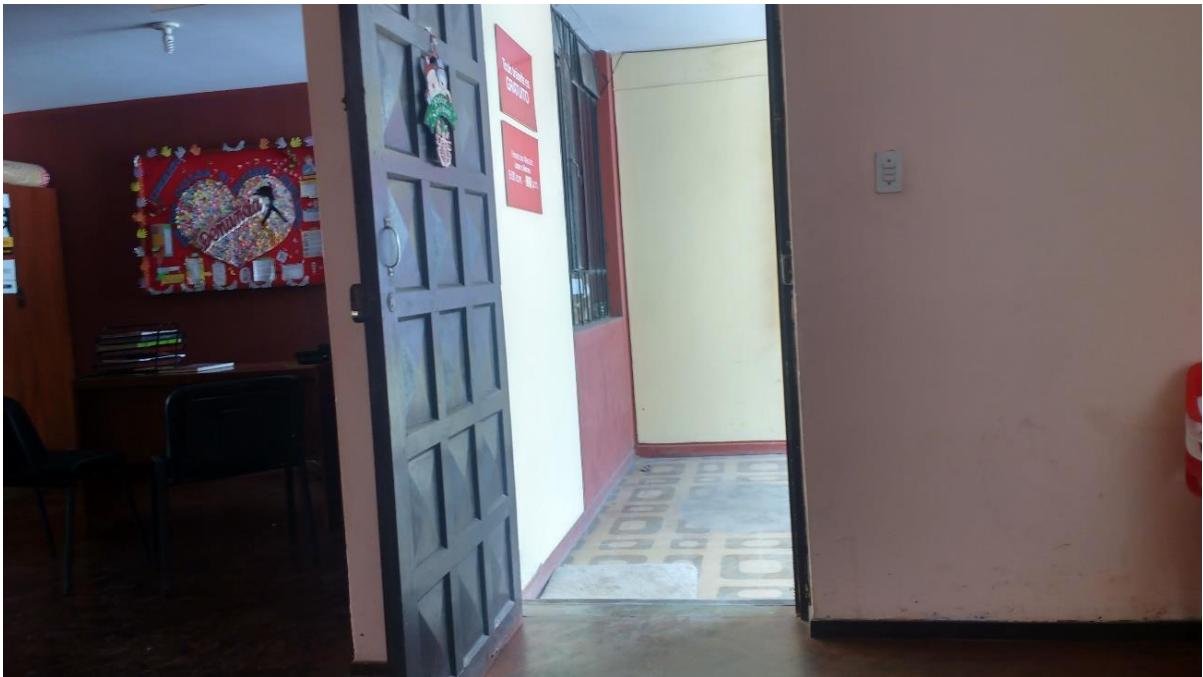


Ilustración 5. Al ingresar se visualiza que mensaje de servicio gratuito y el horario de atención

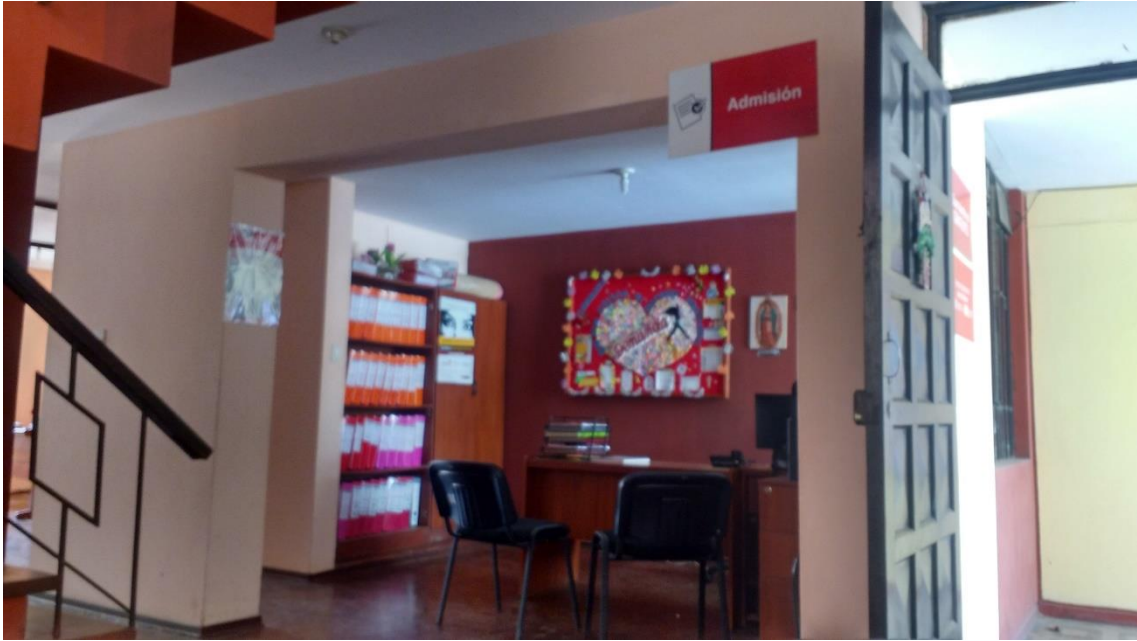


Ilustración 6: Se aprecia las oficinas con sus letreros muebles y equipos adecuados

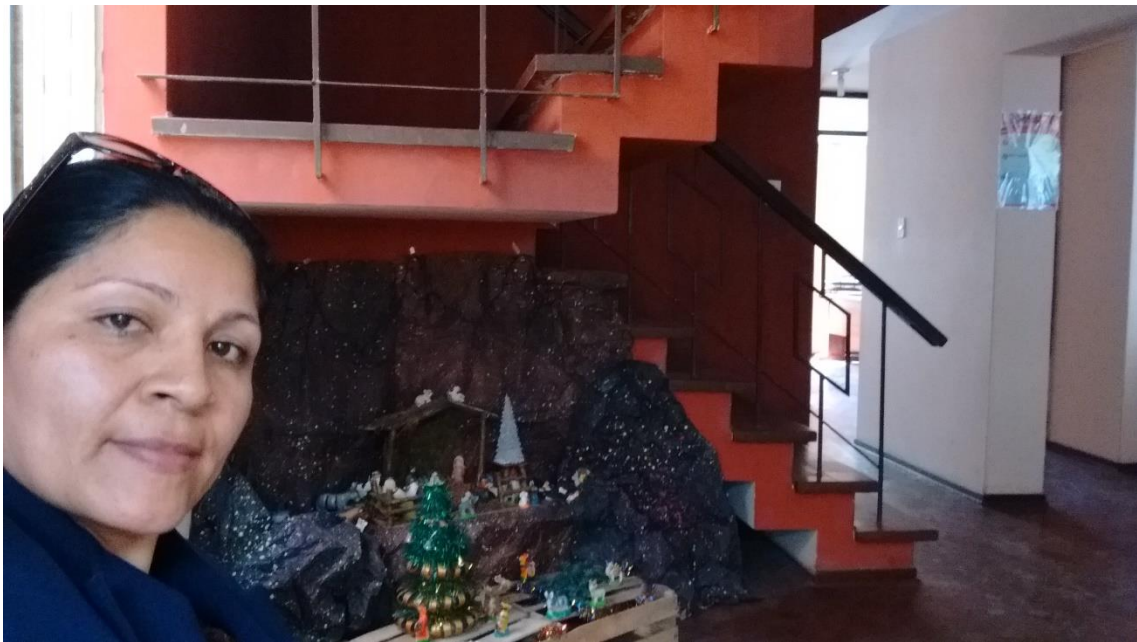


Ilustración 7: Escalera interna de madera y sin protección antideslizante en los filos.



Ilustración 88: sala de estar que se comparte con admisión, una mesita y un canasto de juguetes apenas



Ilustración 9: Letrero sin fijar y al alcance de los niños





Ilustración 10: decoración e información en los ambientes del CEM



Ilustración 11: Extintor en los ambientes del CEM





Ilustración 12: sillas ergonómicas para usuarias (os) y para personal del CEM, equipos de cómputo marca dell y hp



Ilustración13: Escalera externa falso piso, sin barandas y con fierros expuestos



Ilustración14: Ventanas de vidrio y con cortinas entre ambientes

## ANEXO 4: Lista de cotejos o de verificación Centro Emergencia Mujer Chiclayo

Tabla 19: Lista de cotejos o de verificación Centro Emergencia Mujer Chiclayo

Infraestructura	Oficina	Muebles	PC	Teléfono	Impresora	Auto	Licencia de funcionamiento visible	Mapa de riesgo eléctrico visible	Señalización de emergencia visible
Sala de espera	Si	Si	No	No	No	No	No	No	No
Admisión	Si	Si	Si	Si	Si	No	No	No	No
Servicio psicológico	Si	Si	Si	No	Si	No	No	No	No
Servicio Social	Si	Si	Si	No	Si	No	No	No	No
Asesoría legal	Si	Si	Si	No	Si	No	No	No	No
Dependencia policial	Si	Si	Si	No	Si	No	No	No	No

## ANEXO 5 : Autorización de publicación

	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo Maribel Gil Mejía, identificado con DNI N° 40690226, egresado de la Escuela Profesional de Posgrado, del programa de maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Gestión administrativa de la atención a usuarias (os) en el Centro de Emergencia Mujer - Provincia de Chiclayo. Noviembre 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....



FIRMA

DNI: 40690226

FECHA: 09 DE ABRIL DEL 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



## ANEXO 6: Acta de aprobación de originalidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, JUAN MANUEL ANTÓN PÉREZ, Asesor del curso de Diseño y desarrollo del trabajo de Investigación y revisor de la tesis de la estudiante, Maribel Gil Mejía, titulada: Gestión administrativa de la atención a usuarias (os) en el Centro de Emergencia Mujer – Provincia de Chiclayo. Noviembre 2018, constato que la misma tiene un índice de similitud del 13% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, Mayo del 2019

Ms. C. Juan Manuel Antón Pérez

DNI: 02602714

Juan Manuel Anton Pérez

## Informe Turnitin Maribel Gil Mejía

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>13%</b> INDICE DE SIMILITUD	<b>9%</b> FUENTES DE INTERNET	<b>1%</b> PUBLICACIONES	<b>10%</b> TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	----------------------------------	----------------------------	---------------------------------------

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>observatoriovioencia.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>www.ciudadmujer.gob.sv</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.up.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.uancv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>





# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
E DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**MARIBEL GIL MEJIA**

INFORME TÍTULADO:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ATENCIÓN A USUARIAS (OS) EN EL CENTRO DE EMERGENCIA  
MUJER- PROVINCIA DE CHICLAYO. NOVIEMBRE 2018.**

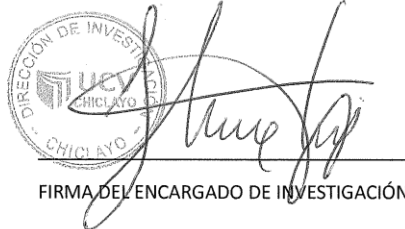
PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**MAESTRA EN GESTION PÚBLICA**

---

SUSTENTADO EN FECHA: **19/01/2019**

NOTA O MENCIÓN: **APROBADA POR UNANIMIDAD**

  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN