



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA DE GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión administrativa y atención al usuario del Centro Emergencia
Mujer Imperial - Cañete, 2022.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Reyes Piscoche, Veronica Ines (orcid.org/0000-0002-4770-1678)

ASESOR:

Mg. Fiestas Flores, Roberto Carlos (orcid.org/0000-0002-5582-0124)

CO-ASESORA:

Dra. Esquivel Paredes, Lourdes Jossefyne (orcid.org/0000-0001-5541-2940)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHIMBOTE – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado a mis abuelos Sabina y Florencio quienes siempre están a mi lado, a mi familia por su apoyo en cada paso que decido dar.

AGRADECIMIENTO

Agradezco de manera infinita a Dios por darme la fortaleza y su compañía en cada paso que doy, así mismo a mi familia por brindarme su apoyo, también al docente Roberto Carlos Fiestas, quien fue muy paciente al brindarnos sus conocimientos.

Gracias Eliana por ser el siempre mi soporte.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	9
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variable y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	206
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	31
VI.. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	47

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01 Prueba de normalidad de las puntuaciones de Gestión Administrativa y Atención	23
Tabla 02 Prueba de hipótesis de correlación entre Gestión Administrativa y Atención	25
Tabla 03 Niveles de Gestión administrativa en los usuarios del Centro Emergencia Mujer Imperial Cañete.	26
Tabla 04 Niveles de las dimensiones de la variable Gestión administrativa en los usuarios del Centro Emergencia Mujer Imperial- Cañete.	27
Tabla 05 Niveles de Atención en los usuarios del Centro Emergencia Mujer Imperial- Cañete	28
Tabla 06 Niveles de las dimensiones de la variable Atención en los usuarios del Centro Emergencia Mujer Imperial- Cañete	29
Tabla 07 Prueba de hipótesis de correlación entre Gestión administrativa y la dimensión Elementos Tangibles	31
Tabla 08 Prueba de hipótesis de correlación entre Gestión administrativa y la dimensión Fiabilidad	33
Tabla 09 Prueba de hipótesis de correlación entre Gestión administrativa y la dimensión Capacidad de Respuesta	35
Tabla 10 Prueba de hipótesis de correlación entre Gestión administrativa y la dimensión Seguridad.	37
Tabla 11 Prueba de hipótesis de correlación entre Gestión administrativa y la dimensión Empatía	39

ÍNDICE DE FIGURAS

		Pág.
Figura 1	Diagrama de dispersión de Gestión Administrativa y Atención	24
Figura 2	Diagrama de dispersión entre Gestión Administrativa y la dimensión Elementos Tangibles	30
Figura 3	Diagrama de dispersión entre Gestión Administrativa y la dimensión Fiabilidad.	32
Figura 4	Diagrama de dispersión entre Gestión Administrativa y la dimensión Capacidad de Respuesta.	34
Figura 5	Diagrama de dispersión entre Gestión Administrativa y la dimensión Seguridad	36
Figura 6	Diagrama de dispersión entre Gestión Administrativa y la dimensión Empatías.	38

RESUMEN

La presente investigación denominada Gestión administrativa y atención al usuario del Centro Emergencia Mujer Imperial - Cañete, tuvo como objetivo analizar la relación que existe entre ambas variables. La investigación utilizó un diseño no experimental, transversal – correlacional. En cuanto a su desarrollo se encuestó a 132 usuarias/os a quienes se les brindó atención interdisciplinaria (psicología, trabajador social, abogados y estrategia comunitaria). Los instrumentos que se utilizaron fueron dos cuestionarios de ambas variables, las cuales se aplicaron mediante un formulario de escala de Likert. Por último, dentro de los resultados se obtuvo que no existe correlación entre ambas variables, cuyo coeficiente de Spearman fue de 0,080 y un p-valor de 0,359 lo cual aceptó la hipótesis nula, corroborando que no existe correlación entre gestión administrativa y calidad de atención.

Palabras Clave: gestión administrativa, atención al usuario, Centro emergencia mujer.

ABSTRACT

The present investigation called Administrative management and user attention of the Imperial Woman Emergency Center - Cañete, had the objective of analyzing the relationship that exists between both variables. The research used a non-experimental, cross-correlational design. Regarding its development, 132 users were surveyed who received interdisciplinary care (psychology, social worker, lawyers and community strategy). The instruments used were two questionnaires for both variables, which were applied using a Likert scale form. Finally, within the results it was obtained that there is no correlation between both variables, whose Spearman coefficient was 0.080 and a p-value of 0.359, which accepted the null hypothesis, corroborating that there is no correlation between administrative management and quality of care.

Keywords: administrative management, customer service, women's emergency center

I. INTRODUCCIÓN

Hablar sobre gestión administrativa genera suma importancia a la hora de brindar una adecuada atención, cumpliendo con el propósito de aliviar las necesidades de las personas, más aún si se trata de una población vulnerables como las mujeres.

En todo el mundo, la tecnología y la innovación como elementos en la gestión administrativa de las diferentes entidades, están implementadas con la intención de perfeccionar la calidad de atención al usuario. Ante dicha situación tenemos una investigación realizada en Mexico por De la Garza, Yllán, y Barredo (2018), quienes refieren que el progreso de la gestión administrativa, en las últimas décadas presentó modernizaciones, en donde sus principios básicos están presentes, tomando como prioridad las necesidades de la ciudadanía para fomentar la planificación, ejecución y evaluación.

Los métodos, procesos y procedimientos van en constante actualización, generando mejoras en la gestión administrativa, no solo en las organizaciones privadas sino también en las entidades del estado, con el fin de cumplir las carencias e intereses del usuario. (Pérez, 2010).

Por otro lado, tenemos una investigación realizada en Chile por Olivares (2012) quién realizó un estudio, sobre la percepción de mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, en lo que concierne a calidad de atención que brinda el Ministerio Público en Chile. Ante dicha evaluación, se obtuvo como resultado que las usuarias observan una calidad de atención bajo, causando insatisfacción de sus necesidades y desconfianza al momento de realizar una denuncia.

Teniendo en cuenta las desigualdades en cuanto a la gestión administrativa en las diferentes organizaciones del estado y su mala calidad de atención, la Organización de las Naciones Unidas Mujeres (2020) solicitó a los diferentes estados trabajar de manera articulada, para brindar una la atención oportuna y

de calidad. Sin embargo, la realidad muestra que muchos de los servidores de justicia están poco capacitados y carecen de empatía para con las víctimas, esta idea se sustenta con el estudio realizado por Donnelly, Kerr, & Shiu (2006) quienes refieren que los efectivos que reciben la denuncia y los profesionales que las atienden, conocen las necesidades que el usuario busca satisfacer, sin embargo, los recursos que poseen son escasos.

Así mismo, Carmen & Miller (2014) refieren que la violencia también se da por parte de los operadores de justicia, quienes aprovechando de su condición juzgan, revictimizan, justifican la violencia cuando estas acuden a los servicios de atención. Estas actitudes impiden que realicen denuncias o en muchas ocasiones abandonen el proceso por vergüenza, miedo a ser juzgadas y criticadas, por quienes deben brindar seguridad, apoyo y fortalecimiento ante este tipo de hechos, logrando brindar resguardo, una atención oportuna y de calidad.

En lo que concierne a Latinoamérica se han desarrollado diversas investigaciones sobre la mala calidad de atención en las instituciones, debido a una inadecuada gestión administrativa, la cual no aplica estrategias efectivas que permitan su desarrollo. Perú no es ajeno a esa realidad ya que aun existes entidades públicas como los CEM, los cuales no han generado ese desarrollo dentro de su gestión, ello se evidencia en la limitada capacitación a sus profesionales, que imposibilita una adecuada calidad de atención; por otro lado también se encuentran otras instituciones públicas, que con la misión de optimar la calidad de los servicios públicos, han implementado diferentes métodos que les permitan hacer su trabajo para tener éxito en la gestión administrativa. Las entidades deben tener como prioridad el proporcionar el entorno adecuado para el desarrollo de servicios, así como motivar y capacitar a los servidores para brindar servicios de calidad. (Quichca, 2012).

Ante los diferentes resultados anteriormente explicados, se llegó a formular la problemática ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y atención al usuario del Centro Emergencia Mujer Imperial - Cañete, 2022?

La cual se sustenta de forma teórica, porque brindará aportes a investigaciones futuras respecto a las variables de estudio. Así mismo, se justifica de forma metodológica, ya que pretende utilizar cuestionarios que serán revisados por especialistas para su validación, además se hará uso de la estadística para comprobar su confiabilidad. Así mismo, la justificación de conveniencia, es saber cómo se siente las usuarias víctimas de violencia, en relación a la gestión administrativa del CEM Imperial - Cañete, 2022. Puesto que hasta el momento no se ha realizado esta investigación dentro de la Provincia. A nivel práctico, los resultados, permitirán elaborar recomendaciones dirigidas a los responsables del CEM Imperial - Cañete, para plantear una adecuada la gestión administrativa hacia los usuarios, cumpliendo lo que establece el programa, teniendo como prioridad brindar una atención integral y multidisciplinaria.

Ante lo antes expuesto como objetivo general se pretende: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la atención al usuario del CEM Imperial - Cañete, 2022. Y como objetivos específicos: **OE1** Identificar los niveles de gestión administrativa del CEM Imperial - Cañete, 2022. **OE2** Identificar los niveles de atención al usuario del CEM Imperial - Cañete, 2022. **OE3** Relacionar la variable gestión administrativa y las dimensiones de la variable atención (Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía) al usuario del CEM Imperial - Cañete, 2022.

Respecto a las hipótesis del presente estudio, se determina: **HI:** Existe relación significativa entre la variable gestión administrativa y la variable atención al usuario del Centro Emergencia Mujer Imperial - Cañete, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Teniendo de referencia otras investigaciones revisadas que se vinculan a estas variables de estudio, en un contexto **internacional** tenemos:

Vargas (2021) en el país de Ecuador evaluó el impacto de las gestiones administrativas en la calidad atención a las personas que asisten al Registro Civil de la ciudad de Bobahoyo, investigación que realizó fue descriptiva, explicativa analítico y de campo; para el lograr obtener datos del presente estudio, se llevó a cabo encuestas de 10 preguntadas, las mismas que se realizaron a 399 usuarios, dando como resultado que los usuarios perciben una calidad de atención regular; es decir, requiere mejorar algunos factores como: costo de servicio, tiempo de atención, trámites engorrosos y orientación al servidor; los cuales deberían tomarse en cuenta en la administración pública, de modo que las personas aprecien un óptimo servicio.

Por su parte, Cerezo (2019) realizó una investigación en el mismo país de Ecuador, teniendo como base fundamental el hallar la relación entre gestión administrativa y atención. Dicha investigación fue de tipo cuantitativa, correlacional, donde se realizó un cuestionario de opinión de ambas variables, que se aplicó a 50 trabajadores, obteniendo como resultado un 42% en el nivel inadecuado en la primera variable y en cuanto a la segunda variable prevalece un nivel de adecuado con el 58%. Así mismo obtuvo un coeficiente Rho de Spearman fue de 0,716** (Sig.= 0.000 < 0,01), indicando que existe una correlación alta, directa y significativa entre las variables.

En cuanto a, Fariño, et al. (2018) con su investigación Satisfacción y calidad de atención al usuario en las unidades operativas de atención primaria de salud en Ecuador, de cuantitativo, de tipo no experimental, transversal-descriptivo, utilizó un formulario de preguntas para medir calidad según el modelo SERVQUAL, para 384 usuarios, que finalmente refirieron que el 77% de ellos están satisfechos, mientras que el 23% muestran insatisfacción.

Por su parte, Zambrano (2017) realizó una investigación para decretar el impacto de la gestión administrativa en los servicios académicos de las extensiones universitarias públicas de la provincia de Manabí – Ecuador. De diseño no experimental de tipo descriptivo-propositivo. Para ello se realizaron entrevistas, observación y análisis documental a funcionarios y autoridades, teniendo como resultado que la gestión administrativa presenta un bajo impacto, lo cual genera dificultades para desarrollar un óptimo servicio académico.

En cuanto a investigaciones en un contexto **nacional** se considera a:

Nunura (2022) con su investigación quiso hallar el grado de correlación que existe entre la gestión administrativa y la atención en la Municipalidad de Ferreñafe, 2021. El estudio estuvo conformado por 80 colaboradores, sin embargo, se consideró como muestra a 30 de ellos. El cuestionario fue el método para recopilar los resultados que un 36.7% de los trabajadores consideran malo a regular la gestión administrativa, mientras que en la calidad de atención con un 53.3% es considerado regular. Y por último se aceptó la hipótesis afirmando que ambas variables se relacionan significativamente.

Cabrejos, J. (2022) con su investigación Gestión administrativa y calidad de atención en el servicio de neurología Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo 2021. La presente investigación es cuantitativa, descriptiva, correlaciona y transversal, realizada en 35 trabajadores. Para la medir las variables se utilizaron cuestionarios, dando como resultados una deficiente gestión administrativa con 34.3%, con baja calidad de atención, concluyendo en que existe relación directa significativa de grado moderado (0.658) entre las variables en el servicio de neurología

Rodriguez (2022) quién realizó un estudio para comprobar correlación de la gestión administrativa y calidad de atención de al usuario en la municipalidad de Pacobamba - Apurímac 2021. La investigación fue aplicada, cuantitativo con diseño descriptivo - correlacional; para ello se utilizaron cuestionarios de ambas

variables, aplicándolas a 22 servidores. Como resultado según prueba Rho de Spearman fue de 0.351 lo cual refiere la relación entre las variables.

Sánchez (2022) desarrolló una investigación donde estableció el vínculo de gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital San Juan de Cutervo. Con una investigación correlacional diseño no experimental y enfoque cuantitativo, utilizando encuestas y cuestionarios aplicados a 100 usuarios, obteniendo respuesta que existe una correlación entre ambas variables, según el coeficiente Spearman ($r=0.467$).

Así mismo, Colchado (2021), halló la afinidad de la gestión administrativa y atención en usuarias del CEM comisaria condevilla-2019. Durante la investigación se evaluaron a 80 usuarias, mediante un cuestionario virtual de ambas variables, obteniendo como resultado, que un 78.9% de usuarias consideran una baja calidad de servicio al igual que la gestión administrativa, por otro lado, el 90% de usuarias consideran una alta calidad de servicio y una gestión administrativa alta; mostrando la existencia de correlación entre ambas variables. Del mismo modo entre las dimensiones de atención y la variable gestión administrativa.

Referente a Vásquez (2018) con su estudio “Gestión administrativa y la satisfacción de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa- San Martín- 2018”, tuvo como finalidad, hallar correlación entre las variables, para ello se desarrolló el estudio en una población de 384 usuarios, que fueron evaluados mediante cuestionarios. Como respuesta se verificó que existe una relación directa y positiva de 0,617** y un Sig. Bilateral de ,000 (Sig. < 0.01), indicando una relación positiva considerable significativa entre las variables; así mismo la gestión administrativa se percibe en un nivel medio con 55,6% de los usuarios.

En cuando a, Elespuru (2019) realizó una investigación para hallar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del programa de alimentación Qali Warma. Para ello se hizo uso de cuestionarios, realizados a 52 beneficiarios

del programa de alimentos. Los resultados obtenidos evidencian que el nivel de la gestión administrativa y la calidad se relacionan de forma significativa ($\text{sig.}=0.001$) y positiva ($r= 0,711$). Lo cual afirma la hipótesis planteada.

En lo que concierne al concepto de la variable Gestión Administrativa, a continuación, algunos autores quienes la definen de diferentes formas, por ejemplo, Chiavenato (2006), quien la considera como una combinación de actividades y acciones previstas en la empresa para trabajar en equipo para lograr fines propuestos. Ante ello el adecuado empleo de los materiales, el desempeño laboral y asertividad, son ámbitos de importancia, razón por la que la gestión administrativa está compuesta por dimensiones (planeación, organización, integración, dirección y control), la cuales son labores que se desarrollarán con el objetivo de brindar crecimiento a la organización.

Por otro lado, para Gonzales et al. (2020) la considera como acciones a realizar con el fin de dirigir una organización, mediante el cumplimiento de obligaciones, recursos y tareas, que desarrollen habilidades para coordinar y tomar decisiones adecuadas dentro de la empresa, logrando una cultura preventiva ante posibles conflictos y con la finalidad de alcanzar las metas planificadas.

En cuanto a Liquidano (2012) muestra que la gestión administrativa cumple con pasos y técnicas de planificación, organización, dirección y control para el logro de objetivos en un cierto periodo, estas acciones se dan para el perfeccionamiento y la utilización de recursos en la administración pública.

Referente a la teoría considerada para la base del presente estudio tenemos como autor principal a Munch (2010) quien conceptualiza a la gestión administrativa como un camino de coordinación donde se emplean recursos para desarrollar una producción máxima, donde se evidencia la calidad, eficacia, eficiencia y competitividad para la obtención de metas de una institución.

Así mismo, Callohuanca (2019), son diversas acciones que se realizan para sistematizar el trabajo en equipo, teniendo como objetivo, lograr las metas mediante la ejecución tareas básicas. Asimismo, el autor afirma que los métodos utilizadas en la administración permiten que las entidades tengan en cuenta su trabajo y planifiquen, organicen, dirijan y controlen su actuación.

Así mismo, Ramírez (2017) considera que la administración ejecuta diversas fases como la planeación, organización, dirección, coordinación o intercambio, revisión de acciones de organización, también se puede decir que recibe disposiciones y acciones oportunas para el logro de metas.

Se establece como primera dimensión la planificación, que según Munch (2010), la define como una acción que va a determinar los escenarios predictivos y el camino que lleva la organización, así mismo establece las metas y las estrategias para lograrlas

Por otro lado, para Robbins (2017), define a la dimensión planificación, como la etapa donde se programan las tareas que se van a realizar, teniendo en cuenta la misión y metas, como las actividades necesarias para cumplirlas; en este punto se determinan las acciones que rigen a la organización. Así mismo, se establecen estrategias, métodos y técnicas que pronostican futuros problemas y las posibles soluciones.

La segunda dimensión es la Organización, que según Munch (2010) es un proceso que crea y establece las distribuciones, procesos, funciones, responsabilidades, metodología y la aplicación de herramientas para la abreviación del trabajo.

De igual manera para Stoner, Freeman y Gilbert (2018) Organización promueve las funciones y las actividades que cumple cada persona, así como la estructura que tendrá el proyecto.

En cuanto a la tercera dimensión es la Dirección, según Munch (2010) la define como la fase ejecuta todos los procesos administrativos mediante la

conducción, orientación de los recursos, y el adecuado liderazgo por parte de los directivos.

Así mismo, para Porter (2012) refiere que esta tercera dimensión trata de realizar tareas diarias, con el fin de guiar a las personas y así mejore la producción, desarrollando un ambiente colaborativo y adecuado ambiente laboral entre los colaboradores. Además de dirigir, la presente dimensión, brinda apoyo, respalda e interviene ante los percances que limiten el logro de metas (Robbins y De Cenzo, 2013).

Finalmente, dimensión de Control, que según Munch (2010) A través de ella se crean medidas de evaluación con el fin de mejorar, prevenir y desarrollar un mejor desempeño. Así mismo, permite cumplir con el plan de trabajo elaborado, teniendo en cuenta las pautas establecidas. Busca hallar las debilidades para corregirlas, para evitar su repetición, esto se utiliza tanto en el sistema como en las personas. (Gamarra, 2015).

En lo que concierne a la definición de la segunda variable Calidad Atención, se consideró a Fida, Ahmed, Al-Balushi, y Singh (2020) quienes la definen como una capacidad que desarrolla una organización para complacer las expectativas de los usuarios. De igual manera, Burgos y Morocho (2018) refieren que es cuando las personas realizan su labor de forma adecuada, con el objetivo de satisfacer al usuario y sus necesidades.

Para Silva, Macías, Tello, y Delgado (2021) consideran la calidad del servicio como una opción que las entidades cumplen para lograr una competitividad permanente dentro del mercado, generando la preferencia por parte de los clientes a través de la creación de procedimientos que contribuyan al mejoramiento de la atención y el servicio, generando rentabilidad y sostenibilidad a la empresa.

En cuanto a la atención en las entidades públicas, están orientadas en satisfacer las expectativas del usuario de forma interna y externa, es decir se

evalúa el resultado que se obtiene de la experiencia ante el servicio de una organización (Carhuacho, Nolzco, Guerrero, & Silva, 2021); este concepto se fortalece con el estudio que realizó Aviles (2021) indicando que la calidad de servicio del estado es la labor y beneficio que se le brinda al usuario para lograr su satisfacción, dentro de esta acción se da la diferencia entre los deseos y la percepción del usuario ante el resultado obtenido.

Así mismo, La OMS (2020) conceptualiza a la atención como un servicio de promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y paliación que se brinda al público en general, familias y comunidades, tratando de conseguir los resultados que se esperan, tomando en cuenta los conocimientos profesionales los cuales se basan en datos probatorios, considerando las necesidades de los usuarios; es por ellos que la calidad puede ser medida, para así ser mejorada.

Referente a la teoría considerada para la base del presente estudio tenemos el modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuram, Zeithaml y Berry en 1985; el presente modelo es empleado como una técnica para medir la satisfacción de las personas, conocer sus expectativas y cómo ellos aprecian el servicio brindando de las organizaciones; Así mismo, se refiere que es un modelo que valora el criterio de los usuarios sobre el servicio que reciben y toma en cuenta aspectos cuantitativos y cualitativos (Matsumoto, 2014).

Basándose en esta teoría, se toma en cuenta cinco dimensiones de análisis para la calidad:

- Elementos tangibles, en donde indica la importancia que se les da a las instalaciones del área, el equipamiento físico, los materiales utilizados, su estructura, limpieza y ambientes adecuados (Santamaría, 2018).
- La fiabilidad, que según Wisniewski y Wisniewski, (2005) la capacidad de la organización para brindar servicios de manera efectiva mientras se previenen errores, favoreciendo al usuario en la atención; Esta es una

parte importante para que el usuario promueve la confianza y la lealtad. Esto también se aplica a la capacidad de proporcionar servicios garantizados de forma íntegra y cuidadosa. (Yovera y Rodríguez, 2018)

- Capacidad de respuesta, que para Podesta (2018) indica que su finalidad es ayudar al usuario con un servicio óptimo, evaluando el tiempo de respuesta a un requerimiento y la solución que se le brinda. Es una herramienta de la capacidad de la organización para brindar un servicio seguro y eficiente; garantizando que se cumplan los estándares de entrega, seguimiento, resolución y fijación de precios (Miranda, Chamorro y Rubio, 2016).
- Seguridad, que según Chiavenato (2013) refiere que en un centro de labores cuenta con una normativa y reglamentos que protegen al trabajador de cualquier peligro. Por otro lado, la capacidad de los trabajadores de acercar sus conocimientos a los usuarios, lo que debe ser demostrado con amabilidad, autoridad y confianza, para eliminar la incertidumbre, generando aprobación en la atención recibida por los usuarios (Meesala y Paul, 2018).
- Empatía, en la cual López (2018) la define como características ligadas al fácil acceso, comunicación adecuada y comprensión del usuario, buen comportamiento de todo el equipo, atención personalizada, con horario de atención suficiente. Destrezas de los empleados para entender a los usuarios y brindar un enfoque personalizado. (Yovera y Rodríguez, 2018)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

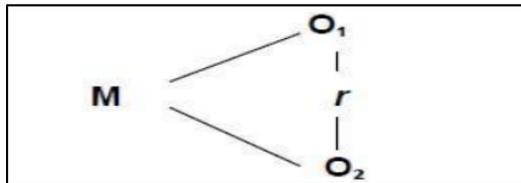
3.1.1. Tipo de investigación:

Referente al presente estudio de tipo básico, ya que con ella se intenta recopilar datos, los cuales serán evaluados, verificando su funcionalidad que tienen las teorías. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

3.1.2. Diseño de investigación:

Enfoque cuantitativo, ya que se recopiló y analizó los datos con el fin de dar respuesta a las hipótesis previamente hechas; es de diseño No experimental, puesto que no se manipuló intencionalmente las variables de investigación; de corte transversal, correlacional, porque su propósito es detallar, particularidades de las variables, dimensiones y encontrar la correlación que muestran las variables del presente estudio (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014)

Forma gráfica del diseño que se empleó



Componentes:

M= Muestra (usuarios del centro del CEM Imperial - Cañete)

O1 = Gestión administrativa

O2 = Atención

r = Relación entre ambas variables

3.2. Variable y operacionalización:

Variable 1: Gestión administrativa (variable independiente)

Variable 2: Atención (variable dependiente)

- **Definición Conceptual:**

Gestión administrativa. – Señalada como una fase de coordinación donde se emplean medios que desarrollen una producción máxima, donde se evidencia la calidad, eficacia, eficiencia y competitividad para la obtención de metas en una entidad (Munch, 2010).

Atención. – Son acciones que están orientadas a satisfacer las expectativas del usuario de forma interna y externa, es decir se evalúa el resultado que se obtiene de la experiencia ante el servicio de una organización (Carhuancho, Nolazco, Guerrero, & Silva, 2021)

- **Definición Operacional:**

Gestión administrativa, son tareas que realizan las entidades para llegar a cumplir con sus objetivos estratégicos planteados, está compuesta por definido 4 dimensiones (planeación, organización, dirección y control); Así mismo, para la recopilación de datos se aplicará una encuesta de 18 ítems que se aplicaron a usuarias/os del CEM Imperial – Cañete.

Atención, es la perspectiva que los usuarios tienen a fin de satisfacer sus necesidades. está compuesta por definido 5 dimensiones (elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía); para su medición se realizará un cuestionario de 18 ítems que se aplicaron a usuarias/os del CEM Imperial – Cañete.

- **Indicadores:**

Gestión administrativa, posee 11 indicadores (planificación de actividades, consensos laborales, orientación de actividades, estructura organizacional, comunicación entre niveles operativos, organización de equipos de trabajo,

orientación al personal, participación del personal, reconocimientos al personal, cumplimiento de metas y objetivos, acciones correctivas).

Atención, posee 10 indicadores (instalación; aspecto del personal; habilidad de desempeño; servicio prometido; disponibilidad; confianza de servicio; conocimiento de confidencialidad; atención personalizada; comprensión de necesidades).

- **Escala de medición**

En ambas variables se utilizó una escala de medición ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población: La población de la presente investigación está conformada por 132 usuarias/os del CEM Imperial – Cañete,

- **Criterios de inclusión:** usuarias/os del CEM Imperial – Cañete, ambos sexos.
- Criterios de exclusión: Usuarías/os de otras sedes del CEM.

3.3.2. Muestra: No se realizó en este estudio.

3.3.3. Muestreo: Se empleó la tipología no probabilística, teniendo en cuenta que los sujetos de estudio fueron elegidos en su totalidad, para el logro de los propósitos de esta investigación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Ante ello, para el logro de esta investigación se trabajó con un total de 132 usuarias/os del CEM Imperial – Cañete.

3.3.4. Unidad de análisis: Usuarías/os del CEM Imperial – Cañete

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para aplicar las encuestas y recopilación de información, los cuales, según Hernández, Fernández, & Baptista (2010) refieren que son un conjunto de

afirmaciones o interrogantes, que son medidos a través de alternativas y los cuales generan puntos de escala.

Para el primer cuestionario de gestión administrativa, conformada por 18 preguntas, las cuales dan respuesta a los indicadores de las 4 dimensiones que la integran.

El cuestionario de Atención, conformada por 18 preguntas, que responden a cada indicador de las 5 dimensiones que constituye a la variable.

Así mismo, Es importante mencionar que los instrumentos de ambas variables fueron sometidos a la validación por juicio de expertos, en donde tres personas que conocen del tema dieron su opinión y evaluación de las herramientas. Referente a la confiabilidad, se realizó una prueba piloto, con 15 usuarios/as, con características similares a las personas evaluadas en el presente estudio, luego de ello se analizó el coeficiente Alfa de Cronbach, teniendo como resultado para la variable atención un índice $\alpha = 0,877$ y en cuanto a gestión administrativa un índice $\alpha = 0,732$; representando un alto nivel de confianza, ello permitió poder aplicar de las herramientas.

3.5. Procedimientos

El desarrollo de este estudio, conllevó a que se realicen diferentes pasos que permitieron lograr y alcanzar los objetivos trazados. Es por ello que se diseñaron herramientas para la recopilación de información, teniendo como finalidad ser aplicados a usuarias/os del CEM Imperial – Cañete. Para llevar a cabo esta aplicación de encuestas se realizó la validación de estas por medio de expertos; seguido a ello, se envió una solicitud de autorización a la coordinadora del CEM Imperial, la cual fue aceptada; obtenida la aprobación se procedió aplicar los instrumentos. Finalmente, los datos obtenidos de las encuestas se codificaron en una base de datos para el procesamiento adecuado

por medio del software que permitieron acceder a la tabulación y resultados adecuados.

3.6. Método de análisis de datos

En cuanto a la metodología de análisis, se utilizó la estadística descriptiva para diseñar e interpretar los resultados, gráficos y tablas de frecuencia; así mismo, para verificar la hipótesis, se hizo uso de la estadística inferencial, que permitió desarrollar los objetivos de correlación, en este caso se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Se empleó el software Excel 2019, en donde se realizó una base de datos con los resultados de las encuestas aplicadas, para luego ser procesados en el software estadístico SPSS V.25.

3.7. Aspectos éticos

Con esta investigación se prioriza los estándares que impone la universidad César Vallejo, las cuales son fundamentales para que el trabajo tenga veracidad. Así también se han hecho uso de teorías de diferentes autores para profundizar las variables seleccionadas; estos autores fueron citados en el formato APA. Por último, para el cumplimiento con la confidencialidad de los participantes de esta investigación, se realizó la coordinación correspondiente con la coordinadora del CEM Imperial, quien aprobó la realización de este estudio.

IV. RESULTADOS

Posteriormente a la aplicación de las pruebas de medición que ayudaron a la recopilación de datos, se dio paso al análisis de los mismos, empleando los programas Excel y SPSS 25.

Los resultados hallados tras la aplicación de los instrumentos de investigación, que fueron desarrollados por un total de 132 usuarias/os del CEM Imperial – Cañete, 2022, teniendo en cuenta los objetivos e hipótesis del presente estudio.

Tabla 1

Prueba de normalidad de las puntuaciones de Gestión Administrativa y Atención

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	GI	p - valor
Gestión administrativa	,093	132	,007
Atención	,106	132	,001

Ho: Los datos tienden a una distribución normal.

Ha: Los datos no tienden a una distribución normal.

En la tabla 1 evidenciamos el análisis de la prueba de normalidad de Kolmogorov-smirnov, cuyo resultado para la variable Gestión Administrativa, tiene un p – valor de 0,007, aceptando la hipótesis nula, indicando que los datos de esta variable no tienden a una distribución normal. Por otro lado, la variable Atención obtuvo un p – valor de 0,001, siendo este menor que 0,05, rechazando así la hipótesis nula, esto indica que los datos de esta variable no tienden a una distribución normal. Por lo tanto, se utiliza el coeficiente de correlación rho de Spearman (Estadística no paramétrica).

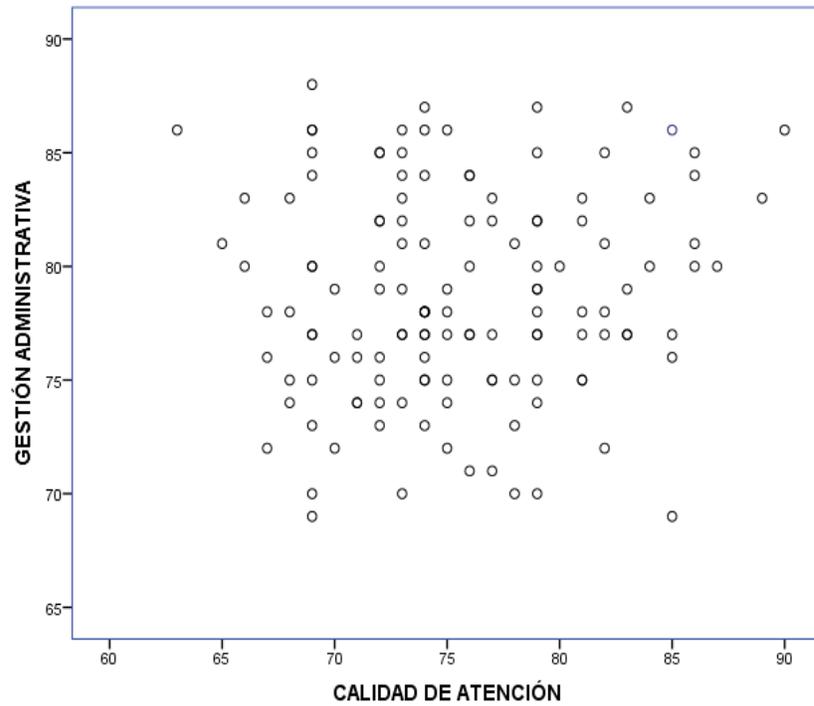


Figura 1

Diagrama de dispersión de Gestión administrativa y atención.

La figura 1 muestra el vínculo de la gestión administrativa y la atención en usuarios del CEM, en donde muestra que no existe relación entre ambas variables.

Tabla 2

Prueba de hipótesis de correlación entre Gestión Administrativa y Atención

	Rho de Spearman	Gestión Administrativa
Atención	Coefficiente de correlación	,080
	p-valor	,359
	N	132

Ho: $\rho=0$ (No existe correlación entre Gestión administrativa y Atención)

Ha: $\rho\neq 0$ (Existe correlación entre Gestión administrativa y Atención)

En la tabla 2 refiere que no existe correlación entre las variables, evidenciando un coeficiente de correlación de 0.080, lo cual se aproxima más a 0,0; es decir se acepta la hipótesis nula.

Tabla 3

Niveles de Gestión Administrativa en usuarias/os del Centro Emergencia Mujer Imperial - Cañete, 2022.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	0	0
Alto	132	100,0
Total	132	100,0

En la tabla 3, se puede verificar que en su totalidad los usuarios/as evaluados califican en un nivel alto a la variable gestión administrativa, lo cual representa el 100% de la población.

Tabla 4

Niveles de las dimensiones de Gestión Administrativa en usuarias/os del Centro Emergencia Mujer Imperial - Cañete, 2022.

Nivel	Dimensión Planeación		Dimensión Organización		Dimensión Dirección		Dimensión Control	
	F	%	F	%	f	%	F	%
Bajo	0	0	0	0	0	0	1	0.8
Medio	2	1.5	2	1.5	4	3.0	8	6.1
Alto	130	98.5	130	98.5	128	97.0	123	93.2
Total	132	100.0	132	100.0	132	100.0	132	100.0

En la tabla 4. muestra los diferentes niveles de las dimensiones de la variable gestión administrativa; como primera instancia tenemos a la dimensión planeación, en donde 1.5% de usuarias/os poseen un nivel medio, 98.5% en un nivel alto; en cuanto a la dimensión organización 1.5% de usuarias/os poseen un nivel medio, 98.5% encuentran en un nivel alto; así mismo en la dimensión dirección 3% usuarias/os poseen un nivel medio, 97% encuentran en un nivel alto; finalmente la dimensión control, 0.8% de usuarias/os poseen un nivel bajo, 6.1% se encuentra en un nivel medio y el 93% de usuarias/os poseen un nivel alto.

Tabla 5

Niveles de Atención en usuarias/os del Centro Emergencia Mujer Imperial - Cañete, 2022.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	2	1.5
Alto	130	98.5
Total	132	100.0

En la tabla 5, se puede verificar como los usuarios del CEM Imperial califican el nivel de calidad de atención, en donde el 1.5% de usuarias/os consideran en un nivel medio, mientras que un 98.5% de usuarias/os consideran en un nivel alto.

Tabla 6

Niveles de las dimensiones de Atención al usuario del Centro Emergencia Mujer Imperial - Cañete, 2022.

Nivel	Dimensión Elementos Tangibles		Dimensión Fiabilidad		Dimensión Capacidad de Respuesta		Dimensión Seguridad		Dimensión Empatía	
	F	%	f	%	F	%	F	%	f	%
Bajo	7	5.3	0	0	0	0	0	0	0	0
Medio	63	47.7	19	14.4	3	2.3	5	3.8	11	8.3
Alto	62	47.	113	85.6	129	97.7	127	96.2	121	91.7
Total	132	100.0	132	100.0	132	100.0	132	100.0	132	100.0

En la Tabla 6, refiere los niveles de valoración que el usuario del CEM Imperial, perciben de las dimensiones de la variable atención. En cuanto a la dimensión elementos tangibles el 5.3% de usuarias/os la califican en un nivel bajo, el 47.7% de usuarias/os la califican en un nivel medio, mientras que el 47% de usuarias/os la califican en alto nivel; en la dimensión fiabilidad 14.4% de usuarias/os la califican en un nivel medio y 85.6% de usuarias/os la califican en un nivel alto; en cuanto a la dimensión capacidad de respuesta 2.3% de usuarias/os la califican en un nivel medio, el 97.7% de usuarias/os la califican en un nivel alto; la dimensión seguridad 3.8% de usuarias/os la califican en un nivel medio, mientras que 96.2% de usuarias/os la califican en un nivel alto; finalmente en la dimensión empatía el 8.3% de usuarias/os la califican en un nivel medio, mientras que el 91.7% de usuarias/os la califican en un nivel alto.

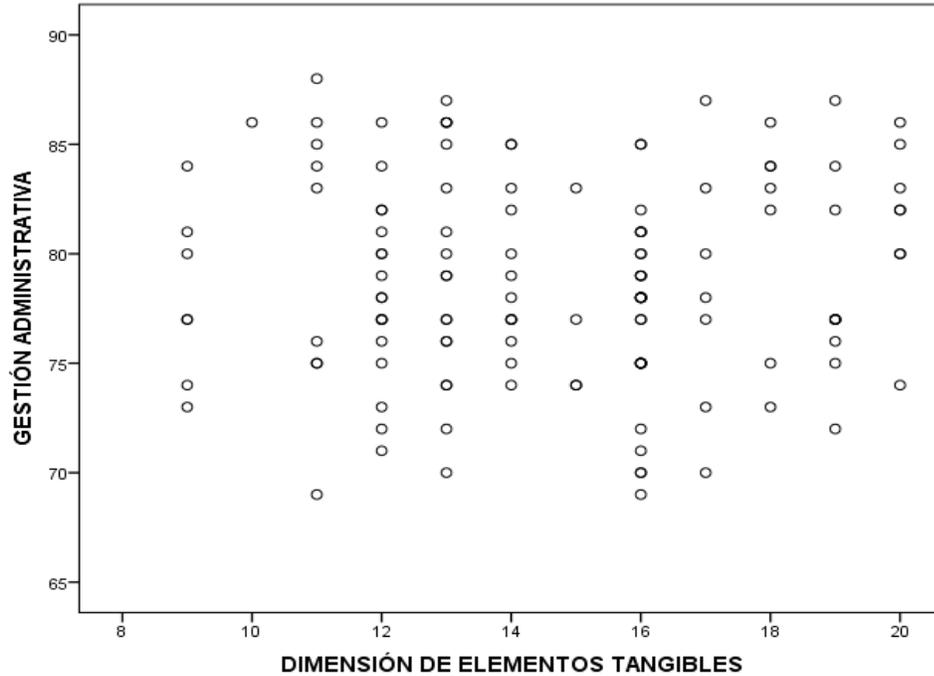


Figura 2

Diagrama de dispersión entre Gestión Administrativa y la dimensión Elementos tangibles.

En la figura 2 se observa que no existe relación entre la variable gestión administrativa y la dimensión elementos tangibles.

Tabla 7

Prueba de hipótesis de correlación entre Gestión Administrativa y la dimensión Elementos Tangibles.

Rho de Spearman		Elementos tangibles
Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	.018
	p-valor	.836
	N	132

Ho: $\rho=0$ (No existe correlación entre Gestión Administrativa y la dimensión Elementos Tangibles)

Ha: $\rho\neq 0$ (Existe correlación entre Gestión Administrativa y la dimensión Elementos Tangibles)

En la tabla 7 se observa que no existe correlación entre gestión administrativa y la dimensión elementos tangibles, ya que se obtuvo un puntaje de 0.018, así mismo en cuanto al p – valor, se muestra un puntaje de 0.836, lo cual significa que no se rechaza la hipótesis nula.

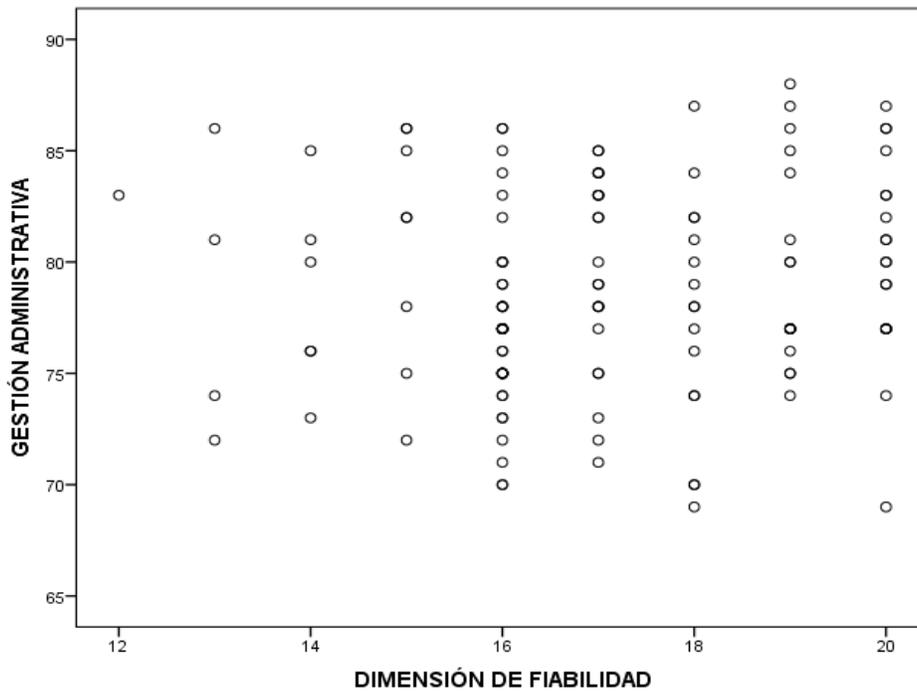


Figura 3

Diagrama de dispersión entre Gestión Administrativa y la dimensión fiabilidad.

En la figura 3 se observa que no existe relación entre la variable gestión administrativa y la dimensión fiabilidad.

Tabla 8

Prueba de hipótesis de correlación entre Gestión Administrativa y la dimensión fiabilidad.

	Rho de Spearman	Fiabilidad
	Coeficiente de correlación	.128
Gestión administrativa	p-valor	.142
	N	132

Ho: $\rho=0$ (No existe correlación entre gestión administrativa y la dimensión fiabilidad)

Ha: $\rho\neq 0$ (Existe correlación entre gestión administrativa y la dimensión fiabilidad)

En la tabla 8 se observa que existe correlación muy débil entre la variable gestión administrativa y la dimensión Fiabilidad ya que se obtuvo un puntaje de 0.128; por otro lado, se obtuvo un p – valor de 0,142, es decir no rechaza la hipótesis nula.

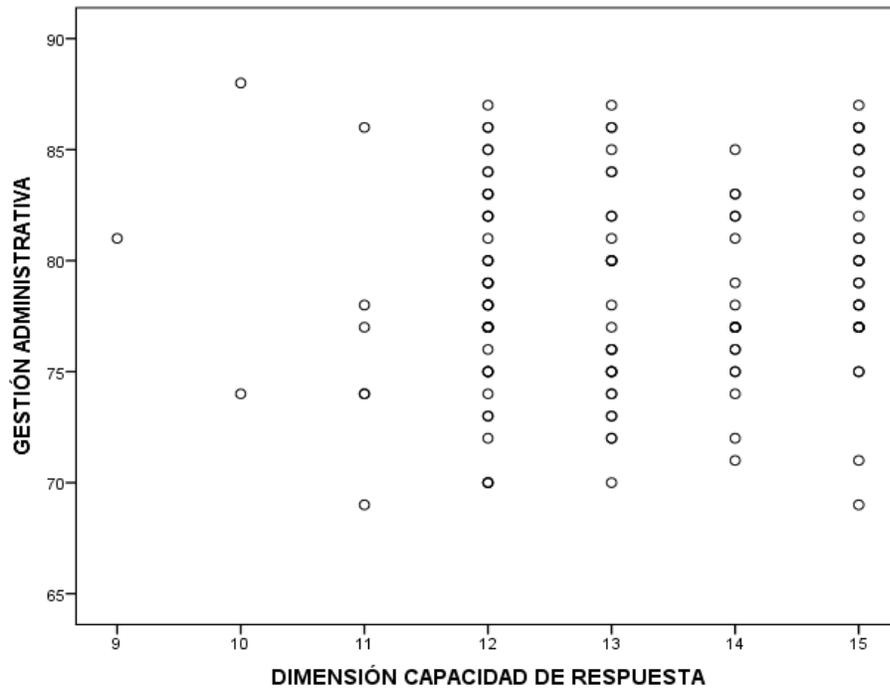


Figura 4

Diagrama de dispersión entre Gestión Administrativa y la dimensión Capacidad de Respuesta.

En la figura 4 se observa que no existe relación entre la variable gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta.

Tabla 9

Prueba de hipótesis de correlación entre Gestión Administrativa y la dimensión Capacidad de Respuesta.

Rho de Spearman		Capacidad de respuesta
	Coeficiente de correlación	.113
Gestión administrativa	p-valor	.198
	N	132

Ho: $\rho=0$ (No existe correlación entre Gestión Administrativa y la dimensión capacidad de respuesta)

Ha: $\rho\neq 0$ (Existe correlación entre Gestión Administrativa y la dimensión capacidad de respuesta)

En la tabla 9 se observa que existe no existe correlación entre la variable Gestión Administrativa y la dimensión Capacidad de Respuesta, esto se debe al puntaje de 0.113; en cuanto al p – valor se obtuvo un puntaje de 0,198, lo cual indica que no se rechaza la hipótesis nula.

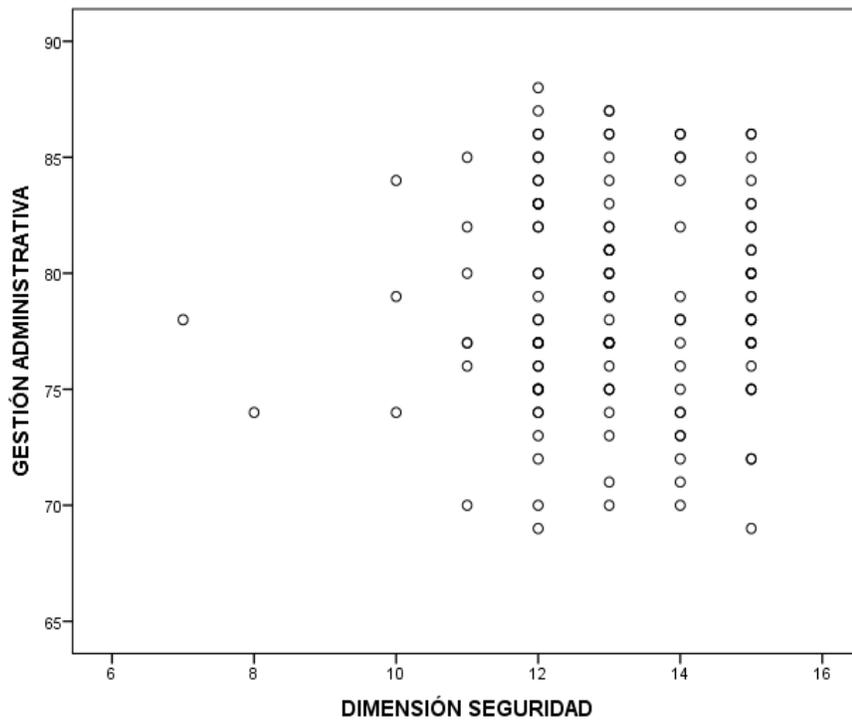


Figura 5

Diagrama de dispersión entre Gestión Administrativa y la dimensión Seguridad.

En la figura 5 se observa que no existe relación entre la variable Gestión Administrativa y la dimensión Seguridad.

Tabla 10

Prueba de hipótesis de correlación entre Gestión Administrativa y la dimensión Seguridad.

Rho de Spearman		Seguridad
Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	.017
	p-valor	.849
	N	132

Ho: $\rho=0$ (No existe correlación entre Gestión Administrativa y la dimensión seguridad)

Ha: $\rho\neq 0$ (Existe correlación entre Gestión Administrativa y la dimensión seguridad)

En la tabla 10 se observa que no existe correlación entre Gestión Administrativa y la dimensión Seguridad ya que se obtuvo un puntaje de 0.017, así también, en cuanto al p – valor, tiene como resultado 0,849, lo cual indica que no se rechaza la hipótesis nula.

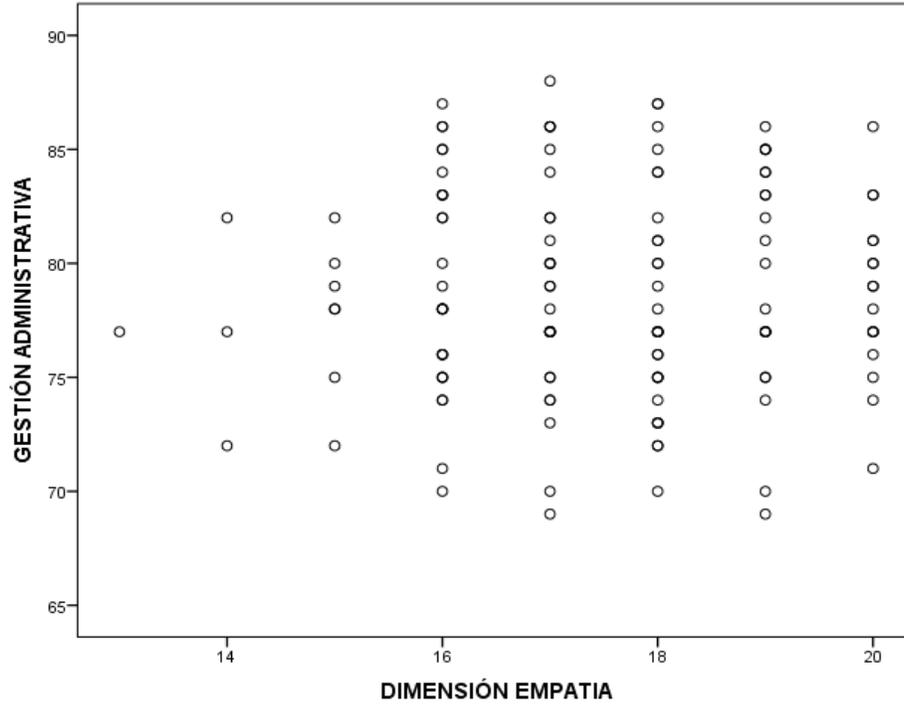


Figura 6

Diagrama de dispersión entre Gestión Administrativa y la dimensión Empatía.

En la figura 6 se observa que no existe relación entre la variable Gestión Administrativa y la dimensión Empatía.

Tabla 11

Prueba de hipótesis de correlación entre Gestión Administrativa y la dimensión Empatía.

Rho de Spearman		Empatía
Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	.022
	p-valor	.803
	N	132

Ho: $\rho=0$ (No existe correlación entre Gestión Administrativa y la dimensión empatía)

Ha: $\rho\neq 0$ (Existe correlación entre Gestión Administrativa y la dimensión empatía)

En la tabla 11 se observa que no existe correlación entre la variable Gestión Administrativa y la dimensión Empatía ya que se obtuvo un puntaje de 0.022, por otro lado, se obtuvo el p – valor, teniendo como resultado 0,849, lo cual indica que no se rechaza la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

Teniendo en cuenta el objetivo general de la investigación, el cual es hallar la relación entre gestión administrativa y atención al usuario del Centro Emergencia Mujer Imperial - Cañete, 2022; como se puede evidenciar en la tabla 2, no existe correlación entre las variables ya que se obtuvo una correlación de Rho de Spearman de 0.080, lo cual se aproxima más a 0,0; es decir no se rechaza la hipótesis nula.

Al ser comparados con Hurtado (2022), con su estudio “Atención y Gestión Administrativa en Trabajadores de la Unidad de Seguros de un Hospital Público, Nuevo Chimbote, 2022”, cuyo resultado indica que ambas variables tienen una relación positiva de nivel alto, en los trabajadores de un hospital público; según el factor de correlación de Pearson (0.731) cuyo valor de significancia es menor al 1%.

Así mismo, Rodriguez (2022) quién realizó un estudio para comprobar la relación entre la gestión administrativa y calidad de atención de al usuario en la municipalidad de Pacobamba - Apurímac 2021; para ello se utilizaron cuestionarios de ambas variables, aplicándolas a 22 servidores. Como resultado en la prueba Rho de Spearman fue de 0.351 con $\rho = 0.109 > 0.05$, indica que existe relación entre las variables.

De la misma forma para Elespuru (2019) con su estudio gestión administrativa y la calidad de servicio del programa de alimentación Qali Warma. Tuvo como población a 52 beneficiarios del programa de alimentos, obteniendo como resultado que el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio se relacionan de forma significativa ($\text{sig.}=0.001$) y positiva ($r= 0,711$).

Por su parte, Cerezo (2019) determinó la relación entre gestión administrativa y atención, evaluando a 50 trabajadores, mediante un cuestionario, obteniendo como resultado un coeficiente Rho de Spearman de 0,716** ($\text{Sig.}= 0.000 < 0,01$),

lo cual indica una correlación alta, directa y significativa a nivel 0.01 entre las variables.

Ante los estudios observados se puede verificar que no coinciden con los resultados del presente estudio, esto se debe a que los usuarios del CEM, no perciben de forma adecuada la conceptualización de las variables y sus diversas dimensiones, lo cual genera una distorsión ante sus respuestas, por ende, los resultados obtenidos no son del todo asertivos. Las personas que acuden al CEM Imperial, en su mayoría cuentan con estudios básicos, limitando a que puedan identificar de forma clara las variables de estudio, ante ello se dejan llevar por la amabilidad de los profesionales, para calificar la calidad de atención y gestión pública como adecuadas, sin tomar en cuenta otros aspectos que involucran un adecuado servicio a la población.

En cuanto al primer objetivo específico el cual es identificar los niveles de gestión administrativa del Centro Emergencia Mujer Imperial - Cañete, 2022, en la tabla 3, nos muestra que los usuarios en su totalidad consideran una gestión administrativa en nivel alto, lo cual representa el 100% de la población.

Así mismo, Flores (2021) investigó la Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de caja chica de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2021, mostró que el nivel de control administrativo durante la pandemia de covid19 tuvo un impacto negativo en la percepción del control administrativo, con un 67,6% que dijo que era muy malo y un 32,4% que dijo que era malo.

Por otro lado, tenemos a Vásquez (2018) con su estudio “Gestión Administrativa y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa- San Martín- 2018”, con una población conformada por los 384 usuarios, que fueron evaluados mediante el instrumento del cuestionario, dando como resultado que el 55.6% de la población considera un nivel medio de gestión administrativa.

Realizando una comparación de los resultados obtenidos y los diferentes estudios encontrados, se puede evidenciar gran diferencia, esto se debe a varios aspectos, como por ejemplo que la población de los estudios anteriormente vistos se realizaron en trabajadores de las instituciones, de forma contraria en la presente investigación tomó en cuenta a los usuarios que fueron atendidos dentro del CEM.

Así mismo, se resalta que en la actual investigación el grado de gestión administrativa percibida por los usuarios es alto, en su totalidad, quienes más allá de saber la parte administrativa y el funcionamiento del Centro emergencia Mujer, se dejan llevar por el carisma y trabajo personalizado de cada profesional, dejando de lado el trabajo en equipo, la misión de cada profesional de acuerdo a su puesto laboral, la valoración de liderazgo que la coordinadora posee al dirigir la institución y quienes la integran, las evaluaciones y supervisiones que realizan las sedes centrales del Ministerio de la mujer en cuanto al rendimiento laboral. Ante lo expuesto se sustenta a través de la teoría según Munch (2010) sostiene que la gestión administrativa es el proceso mediante el cual se utilizan los recursos para desarrollar una optima producción, demostrando calidad, eficacia, eficiencia y competitividad para el cumplimiento de metas trazadas.

El segundo objetivo específico, identifica los niveles de atención al usuario del Centro Emergencia Mujer Imperial - Cañete, 2022; el cual se evidencia en la tabla 5, obteniendo como resultado un nivel medio atención el cual concierne al 1.5% de usuarios, mientras que un 98.5% de usuarias/os la consideran en un nivel alto.

Por otro lado, Vargas (2021) evaluó el impacto de las gestiones administrativas en la atención a las personas que acuden al Registro Civil de la ciudad de Bobahoyo, el estudio se realizó a 399 usuarios, dando como resultado que los usuarios perciben una calidad de atención regular.

Así mismo, Nunura (2022) con su investigación quiso hallar el rango de relación que existe entre gestión administrativa y atención en la Municipalidad de

Ferreñafe, 2021. La población del estudio estuvo constituida por 80 colaboradores, obteniendo como resultados 53.3% se ubica en un nivel regular. Y por último se aceptó la hipótesis afirmando que ambas variables se relacionan significativamente.

De la misma manera, tenemos a Cabrejos (2022) quien hizo su investigación para encontrar la relación entre Gestión administrativa y niveles de calidad de atención en el servicio de neurología Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo 2021, con una muestra de 35 trabajadores del servicio de neurología HNAAA. Obteniendo respuesta que el 34.3% de los trabajadores consideran que debido a la defectuosa Gestión administrativa la calidad de atención es baja.

Al realizar una comparación con la investigación mencionada anteriormente, se evidencian diferentes resultados, debido a la población, puesto que en este caso son mujeres víctimas de violencia y población vulnerable, en donde la atención brindada por los diversos profesionales del CEM de Imperial, tienden a ser de forma amable, atenta y con escucha activa, con el fin de que los usuarios/as acudan y se sientan en confianza de realizar sus denuncias, es por ello que en su mayoría consideran un nivel alto de atención, mas no toman en cuenta todo lo que implica una atención optima, en donde la infraestructura y modernización de la institución vaya acorde a la comodidad que genera sus ambientes; así mismo se refiere que el establecimiento no cuenta con un espacio discreto, para las personas que exponen sus casos de denuncia. En cuanto a los profesionales se puede decir que no todos poseen una capacidad de servicio, dando así malos trato y un servicio inadecuado, tomando en cuenta que el nivel de estrés de los profesionales es alto ya que a diario están expuestos a lidiar con temas de violencia, dejando de lado la empatía para con las victimas que acuden a generar sus denuncias.

El objetivo específico tres, intenta analizar la relación entre la variable gestión administrativa y las dimensiones de la variable atención (Elementos Tangibles,

Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía) en usuarias/os del Centro Emergencia Mujer Imperial - Cañete, 2022, las cuales se pueden evidenciar en la tabla 7 hasta la tabla 11, dando como resultado que no existe correlación entre la variable gestión administrativa y las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, calidad de respuesta, seguridad y empatía.

A diferencia de los resultados obtenidos, Colchado (2021), con su investigación Gestión administrativa y atención en los usuarios del CEM Comisaria - Condevilla periodo 2019, en donde se evaluaron a 80 usuarias, buscando analizar la relación de la variable gestión administrativa con las dimensiones de calidad de servicio, obteniendo como respuesta que existen una relación ellas.

Comparando los resultados hallados en este estudio con el de Colchado (2021), se puede referir que la población evaluada desconoce de los sistemas burocráticos a los que se somete el Centro Emergencia Mujer, lo cual fue interferencia para una adecuada evaluación.

En cuanto a la dimensión de elementos tangibles, el estudio de Colchado fue realizada en una comisaría la cual posee una mejor infraestructura que el establecimiento en donde se realizó la presente investigación, tomando en cuenta ese aspecto, es una de las razones por las que la atención dentro del CEM Imperial es limitada. Las instituciones deben de enfocarse en ofrecer un ambiente adecuado para el logro de sus actividades, así como de incentivar y capacitar a los servidores para brindar un servicio adecuado. (Quichca, 2012). La realidad actual del establecimiento del CEM Imperial, no es la adecuada, ya que presenta deterioro dentro de sus ambientes, escasez de equipos y materiales multimedia para una solución rápida para los usuarios; así mismo también está la falta de ambientes para el personal, quienes vienen laborando en el pasadizo del edificio municipal, lo que propicia inseguridad para ellos mismos como para todo aquel que está dentro de las instalaciones, en cuanto al servicio que brindan destaca la falta de discreción, confiabilidad y comodidad a las personas que son

atendidas ya que no es un ambiente privado. Todos estos aspectos son ignorados por la población quienes más allá de encontrar comodidad y una respuesta rápida y eficaz, se centran en la calidez que los profesionales les brindan al momento de ser atendidas.

Ante dichos resultados se refiere que es importante las dimensiones de la calidad de atención con el fin de seguir realizando mejoras en el desarrollo de la gestión.

VI. CONCLUSIONES

Primera. De acuerdo al objetivo general, el cual fue hallar la relación entre la gestión administrativa y atención al usuario del Centro Emergencia Mujer Imperial - Cañete, 2022, se llegó a la conclusión que no existe relación entre las variables, mediante el coeficiente de Spearman se obtuvo una correlación de 0.080, lo cual se aproxima más a 0,0; lo que refiere que se acepta la hipótesis nula.

Segunda. Objetivo específico uno, se planteó hallar los niveles de gestión administrativa del Centro Emergencia Mujer Imperial - Cañete, 2022, en donde se llegó a la conclusión que en su totalidad de los beneficiarios evaluados consideran un nivel alto la gestión administrativa, lo cual representa el 100% de la población.

Tercera. Objetivo específico dos, se planteó identificar los niveles de la atención al usuario del Centro Emergencia Mujer Imperial - Cañete, 2022, llegando a la conclusión que el 1.5% consideran la atención en un nivel medio, mientras que un 98.5% consideran la atención en un nivel alto.

Cuarta. En el objetivo específico tres, se planteó analizar la relación entre la variable gestión administrativa y las dimensiones de la variable atención (Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía) en usuarios del Centro Emergencia Mujer Imperial - Cañete, 2022, llegando a la conclusión que no existe correlación entre la variable gestión administrativa y la dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, calidad de respuesta, seguridad y empatía.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Para Unidad Territorial de Lima Provincias, desarrollar constantes capacitaciones en cuanto a gestión administrativa de los CEM, teniendo énfasis al desarrollo de la atención y sus diferentes dimensiones, para una atención oportuna y adecuada.

Segunda. Solicitar a la Coordinadora del CEM Imperial, que se realicen reuniones internas entre los trabajadores, con el fin de exponer las dificultades o debilidades como institución las cuales son percibidas por los usuarios y así mejore la calidad de servicio.

Tercera. Se le sugiere a la Coordinadora del CEM Imperial, desarrollar actividades recreativas e integradoras optimizando el ambiente laboral en la institución, con el fin de enriquecer la gestión y calidad del trabajo.

Cuarta. Recomendar a los investigadores futuros, plantear nuevos objetivos con el fin de identificar nuevas problemáticas, mejorando la gestión administrativa y atención en las diversas entidades.

REFERENCIAS

- Aviles, E. (2021). *Gestión de conductas de ciudadanía organizacional para mejorar la calidad de servicio en una empresa pública de seguridad social de Guayaquil, 2020*. (Tesis de maestría de la Universidad Cesar Vallejo). Base de datos de la Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61464/Aviles_RE%20L-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Berry, L., Zeithaml, A., Valarie, A., y Parasuraman. (1992). *Calidad total en la Gestión de Servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Madrid: Madrid: ESIC editorial.
- Burgos, S., & Morocho, T. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista De Investigación Valor Agregado*, volumen 5, Pág. 22 - 39. Recuperado de: https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1279
- Cabrejos, J. (2022), *Gestión administrativa y niveles de calidad de atención servicio de neurología Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo 2021*. (Tesis de maestría de la Universidad Cesar Vallejo). Base de datos de la Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79914/Cabrejo_BJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Callohuanca, J. (2019). *Gestión administrativa y su incidencia en el posicionamiento en el mercado de la institución educativa Grupo de la Paz – Lima* (Disertación doctoral, Universidad Nacional Federico Villareal). Base de datos de la Universidad Nacional Federico Villareal. Recuperado de: <https://1library.co/document/y4x80x0z-gestionadministrativa-incidencia-posicionamiento-mercado-institucion-educativagrupo.html>

- Carhuancho, I., Nolazco, F., Guerrero, M., y Silva, D. (2021). Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*. N° 5, Pag. 693 - 707. Obtenido de <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36472/39158>
- Carmen , A., y Miller, G. (2014). *Patrones de Violencia contra las Mujeres en América Latina y el Caribe*. Lima: CLADEM. Recuperado de <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r33590.pdf>
- Cerezo, J. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces - Ecuador, 2018*. (Tesis de maestría de la Universidad Cesar Vallejo). Base de datos de la Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39365/Cerezo_MJK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración (7ª Edición)*. Mexico: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2013). *Human resources management. The human capital of organizations. (8ª ed.)*. San Francisco: McGraw-Hill.
- Colchado, E. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019*. (Tesis de maestría de la Universidad Cesar Vallejo). Base de datos de la Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68898/Colchado_CES-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- De la Garza, D. J., Yllán, E. R. y Barredo, D. (2018). Tendencias en la administración pública moderna: la nueva gestión pública en México. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 23, núm. 81, pp. 31-48. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/290/29055767003/html/>

- Donnelly, M., Kerr, N., Rimmer, R. y Shiu, E. (2006). Evaluación de la calidad de los servicios policiales usando SERVQUAL. *Revista internacional de estrategias y gestión policial*, vol. 29, núm. 1, págs. 92-105. Recuperado de <http://www.sciepub.com/reference/88423>
- Elespuru, A. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio del Programa de Alimentación Qali Warma en la I.E.E. Luis Fabio Xammar Jurado, Huacho, 2018*. (Tesis de maestría de la Universidad Cesar Vallejo). Base de datos de la Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29430/Elespuru_SAJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J., y Ocaña, A. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista Espacios*, Vol. 39, N.º 32, Pág. 22. Obtenido de <http://ww.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- Fida, B., Ahmed, U., Al-Balushi, Y., y Singh, D. (2020). Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman. *Revista Original Research*, Pag. 1 – 10. Recuperado de <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2158244020919517>
- Flores, R. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de cajachica de la Corte Superior de Justicia del Santa, 202..* (Tesis de maestría de la Universidad Cesar Vallejo). Base de datos de la Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76232/Flores_VRS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gamarra, S. (2015). *La gerencia en la administración del mantenimiento hospitalario* Perú: MINSa. Recuperado de: <http://www.minsa.gob.pe/dgiem/cendoc/pdfs/Gerencia%20Mantenimiento.pdf>

- González, S. S., Viteri, D. A., Izquierdo, A. M., y Verdezoto, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. Recuperado de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1609/1616>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación. 6° Edición*. Mexico: McGRAW-HILL.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2010). Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. *Docencia Universitaria*, 5ta. Edición, Volumen 11, pág. 169 – 172. Obtenido de [file:///C:/Users/TOSHIBA%20CORE%20I3/Downloads/administrador,+Gestor a+de+la+revista,+1921-5288-1-CE.pdf](file:///C:/Users/TOSHIBA%20CORE%20I3/Downloads/administrador,+Gestor+a+de+la+revista,+1921-5288-1-CE.pdf)
- Hurtado, C. (2022). *Calidad de Atención y Gestión Administrativa en Trabajadores de la Unidad de Seguros de un Hospital Público, Nuevo Chimbote, 2022*. (Tesis de maestría). Base de datos de la Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96819/Hurtado_MC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Joan, M. (2011). *The Essential Guide to Competition and Strategy*. Magretta, Joan. Boston: Harvard Business School Publishing.
- Liquidano, M. C. (2012). *Gestión del Talento Humano. De la fase administrativa a la de gestión del conocimiento (1° Edición)*. Mexico: Instituto Tecnológico de Aguascalientes
- López, A. (2018). *Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en el Hospital Central PNP Luis Sáenz, Jesús María, 2018*. (Tesis de maestría de la Universidad Cesar Vallejo). Base de datos de la Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/25198>

- Matsumoto, N. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, N° 33 pp. 181-209. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Meesala, A., Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*. Volumen 40, Pages 261-269. Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>
- Miranda, F., Chamorro, A., y Rubio, S. (2016). *Introducción a la gestión de la calidad. (1ª Edición)*. España: Delta publicaciones.
- Montes, J. E., y Pulla, C. A. (2019). La gestión administrativa y su incidencia en la productividad de las microempresas ecuatorianas. Caso de estudio taller Dipromax de la ciudad de Santo Domingo. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. N.º 103, Pág. 1 – 14. Obtenido de <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dile%20mas/article/view/1191/126>
- Munch, L. (2010). *ADMINISTRACIÓN. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo (1ª Edición)*. Mexico: Pearson Educación.
- Nunura, L. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Ferreñafe*. (Tesis de maestría de la Universidad Cesar Vallejo) Base de datos de la Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78595/Nunura_%c3%91LF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Olivares, F. (2012). *Calidad de la Atención a Mujeres Víctimas de Violencia* (Tesis de maestría de la Universidad Alberto Hurtado). Base de datos de la Universidad Alberto Hurtado. Recuperado de

<https://repositorio.uahurtado.cl/bitstream/handle/11242/5566/TRSOlivares.pdf?sequence=1>

ONU Mujeres. (2020). *Violencia contra las mujeres: la pandemia en la sombra*. Recuperado de <https://www.unwomen.org/es/news/stories/2020/4/statement-ed-phumzileviolence-against-women-during-pandemic>

Organización Mundial de la Salud (2020). *Servicios sanitarios de calidad*. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/qualityhealth-services>

Parasuraman, A, Zeithaml, V., Berry, L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing. ResearchGate* Vol. 64 N° 1, Pág.1 - 30 Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/ValarieZeithaml2/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_qality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL_Amultiple-ItemScale-formeasuring-consumer-perceptions-of-service

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

Podestá, L, y Maceda, M. (2018). Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsSalud Vitarte. Lima, 2017. *Horizonte Médico (Lima)*, 18(3), 48–56. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2018.v18n3.08>

Quichca, G. (2012). *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú*. (Tesis de maestría de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Base de datos de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1694/Quichca_tg.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Robbins, S., Coulter, M., y De Cenzo, A. (2017). *Fundamentos de administración*. Pearson Educación, México, 2013.

Rodriguez, E. (2022). *Gestión administrativa y calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba Andahuaylas, Apurímac 2021*. (Tesis de maestría de la Universidad Cesar Vallejo). Base de datos de la Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83620/Rodríguez_VE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez, D. (2022). *Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital San Juan de Cutervo* (Tesis de maestría de la Universidad San Martín de Porres). Base de datos de la Universidad San Martín de Porres. Recuperado de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10351/sánchez_vd.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Silva, J. G., Macías, B. A., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), Pag. 85 - 101. Recuperado de <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

Stoner, J., Freeman, N., y Gilbert, T. (2018). *Management. (8a ed.)*. New York: Pearson Education.

Vargas, G. (2021). *La gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del registro civil de Babahoyo, periodo 2020. Plan de gestión administrativa*. (Tesis de maestría de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo – Ecuador). Base de datos de la Universidad Técnica

Estatad de Quevedo – Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/6347/1/T-UTEQ-151.pdf>

Vásquez, N. (2018). *Gestión Administrativa y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa- San Martín-2018*. (Tesis de maestría de la Universidad Cesar Vallejo). Base de datos de la Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30683/V%c3%a1squez_AN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villacrés, J. E., Ramírez, O.M., y Sánchez, D. M. (2017). Gestión administrativa y financiera, perspectiva desde las pequeñas y medianas empresas de la zona centro de la ciudad de Riobamba. *Polo del Conocimiento*. (Edición núm. 42) Vol. 5, No 02, pp. 179-199. Recuperado de <file:///C:/Users/TOSHIBA%20CORE%20I3/Downloads/Dialnet-GestionAdministrativaYFinancieraPerspectivaDesdeLa-7435295.pdf>

Wisniewski, M., & Wisniewski, H. (2005). Measuring service quality in a hospital colposcopy clinic. *Int J Health Care Qual Assur Inc Leadersh Health Serv*, Vol.18. Pág. 2 - 3 Recuperado de: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/15974517/>

Yovera, C., y Rodríguez, J. (2018). El modelo servqual en la evaluación de la calidad de servicio. *Revista Científica “Teorías, enfoques y aplicaciones en las ciencias sociales”* N° 22, Pag. 26 – 38. Recuperado de <file:///C:/Users/TOSHIBA%20CORE%20I3/Downloads/Dialnet-EIModeloSERVQUALEnLaEvaluacionDeLaCalidadDeServici-6577557.pdf>

Zambrano, K. (2017). *Impacto de la gestión administrativa en los servicios académicos de las extensiones universitarias públicas de la provincia de Manabí - Ecuador* (Disertación doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos) Base de datos de la Universidad Nacional Mayor de San

Marcos. Obtenido de
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7279/Zambrano_Ak.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Zambrano, K. (2017). *Impacto de la gestión administrativa en los servicios académicos de las extensiones universitarias públicas de la provincia de Manabí - Ecuador* (Disertación doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos) Base de datos de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7279/Zambrano_Ak.pdf?sequence=2&isAllowed=y

ANEXOS

Operacionalización de las Variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDICIÓN
Gestión administrativa	Munch (2010) La señala como un proceso de coordinación donde se emplean recursos para desarrollar una producción máxima, donde se evidencia la calidad, eficacia, eficiencia y competitividad para la obtención de objetivos de una organización	Son las actividades que realizan las entidades para llegar a cumplir con sus objetivos estratégicos planteados. Está compuesta por definido 4 dimensiones (planeación, organización, dirección y control); Así mismo, para la recopilación de datos se aplicará una encuesta de 18 ítems que se aplicaron a usuarios del CEM Imperial – Cañete.	Planeación	Planificación de actividades	Liker ordinal (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
				Consensos laborales	
				Orientación de actividades	
			Organización	Estructura organizacional	
				Comunicación entre niveles operativos	
				Organización de equipos de trabajo	
			Dirección	Orientación al personal	
				Participación del personal	
				Reconocimientos al personal	
			Control	Cumplimiento de metas y objetivos	

				Acciones correctivas	
Atención	Carhuacho, Nolzco, Guerrero, & Silva (2021) Refieren que son acciones que están orientadas a satisfacer las expectativas del usuario de forma interna y externa, es decir se evalúa el resultado que se obtiene de la experiencia ante el servicio de una organización	Es la perspectiva que los usuarios tiene a fin de satisfacer sus necesidades. Está compuesta por definido 5 dimensiones (elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía); esta variable será medida a través de un cuestionario compuesto por 18 ítems que se aplicaron a usuarios del CEM Imperial – Cañete.	Elementos tangibles	Instalación	Liker ordinal (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
				Aspecto del personal	
			Fiabilidad	Habilidad de desempeño	
				Servicio prometido	
			Seguridad	Conocimiento de confidencialidad	
				Confianza del servicio	
			Capacidad de respuesta	Prontitud del servicio	
	Disponibilidad				
Empatía	Atención personalizada				
	Comprensión de necesidades				

INSTRUMENTOS DE RECOJO DE INFORMACIÓN

Cuestionario de Gestión Administrativa en usuarios del CEM Imperial – Cañete, 2022.

Instrucciones: Estimado participante a continuación, encontrarás 20 preguntas sobre la gestión administrativa del Centro Emergencia Mujer de Imperial; este cuestionario es de manera confidencial y anónima, agradezco de ante mano el que me brindes tu opinión al respecto, para lo cual debes marcar con una X en el número de la tabla según la opción que considere correcta.

Escala Valorativa				
SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
5	4	3	2	1

N°	Gestión Administrativa	Alternativas				
	Planeación	5	4	3	2	1
1	El plan de trabajo de los profesionales del CEM está orientado a brindar un buen servicio.					
2	Considera que los objetivos institucionales del CEM son claros.					
3	Para usted, en el CEM está claramente definidas las funciones de los profesionales (psicología, asistente social, área legal y personal de prevención).					
4	Desde su punto de vista, el trabajo articulado de los profesionales del CEM obedece a las necesidades de los usuarios.					
5	Considera que la labor de los profesionales (psicología, asistente social y área legal) lo ayuda de manera positiva a sus necesidades.					
6	Está de acuerdo con las acciones que realiza cada profesional (psicología, asistente social, área legal y personal de prevención).					
7	Considera que las estrategias de cada profesional se realizan de forma adecuada y oportuna.					
	Organización					
8	Conoce como está organizado el trabajo que realizan los profesionales del CEM.					
9	Para usted, el CEM permite el desarrollo adecuado de las funciones de los profesionales (psicología, asistente social y área legal).					
10	Considera que la comunicación entre los profesionales (psicología, asistente social y área legal) se desarrolla de manera adecuada.					

11	Percibe que sus necesidades son consideradas por los profesionales (psicología, asistente social y área legal) al momento que fue atendida.					
12	Considera que las acciones institucionales del CEM lo favorecen en el logro de sus necesidades.					
	Dirección					
13	Usted cree que los profesionales (psicología, asistente social y área legal), están bien orientados con respecto a sus funciones.					
14	Siente que los profesionales (psicología, asistente social y área legal) son responsables con sus funciones.					
15	Observa que el coordinador brinda soluciones oportunas a los problemas que presentan los profesionales (psicología, asistente social y área legal).					
16	Siente que, en la atención, la participación de los profesionales (psicología, asistente social y área legal) es de manera óptima.					
17	Considera que existe un buen clima laboral entre los trabajadores del CEM.					
	Control					
18	Puedo observar alguna supervisión por parte del coordinador a los trabajadores en el CEM					
19	Usted cree que existe una supervisión constante en el trabajo que realizan los profesionales del CEM.					
20	El CEM realiza evaluaciones de desempeño a los trabajadores.					

INSTRUMENTOS DE RECOJO DE INFORMACIÓN

Cuestionario de Atención en usuarios del CEM Imperial – Cañete, 2022.

Instrucciones: Estimado participante a continuación, encontrarás 18 preguntas sobre la calidad de atención del Centro Emergencia Mujer de Imperial; este cuestionario es de manera confidencial y anónima, agradezco de ante mano el que me brindes tu opinión al respecto, para lo cual debes marcar con una X en el número de la tabla según la opción que considere correcta

Escala Valorativa				
SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
5	4	3	2	1

N°	Calidad de Atención	Alternativas				
	ELEMENTOS TANGIBLES	5	4	3	2	1
1	Considera que las instalaciones del CEM Imperial se encuentran bien iluminadas, limpias y cómodas para la atención a los usuarios.					
2	El CEM Imperial cuenta con equipamiento necesario para el trabajo que realizan los profesionales.					
3	Para usted, el personal del CEM muestra cuidado de su aseo personal.					
4	Observo si el personal del CEM se encuentra debidamente identificado. (fotocheck, chaleco y/o indumentaria de la institución).					
	FIABILIDAD					
5	En el área de admisión del CEM le brinda información clara sobre el servicio que realiza.					
6	Considera, que el personal del CEM llega a cumplir los objetivos que mencionaron que se harían.					
7	El CEM es una institución que brinda confidencialidad.					
8	Para usted, el personal del CEM prioriza la atención en usuarios (niño, gestantes, adulto mayor, persona con discapacidad) que solicite el servicio.					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA					
9	Para usted, la atención de cada área del personal del CEM es rápida y oportuna.					
10	El personal del CEM tiene disponibilidad inmediata en resolver sus dudas y atender su demanda.					

11	Existe disposición del personal del CEM para escuchar su situación de violencia y asistirle.					
	SEGURIDAD					
12	Por lo menos uno de los profesionales del CEM le mencionó la privacidad de su atención					
13	Para usted, el personal del CEM le brinda la confianza para poder resolver todas sus dudas durante su atención					
14	Usted considera que los profesionales del CEM inspiran confianza.					
	EMPATIA					
15	El personal del CEM, atiende de manera responsable, amable y con respeto.					
16	Existe interés en solucionar su situación de violencia por el personal del CEM.					
17	El personal del CEM, comprende sus necesidades, busca mejorar su estabilidad emocional, fortalecer sus recursos para enfrentar su situación e violencia.					
18	El personal del CEM, se preocupa por que usted comprenda el proceso a realizar y las alternativas de solución a su situación de violencia					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cargo
OK

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Nuevo Chimbote, 28 de noviembre de 2022

Señor(a):

**Mag. Francia Apaza Margarita Paola
COORDINADORA DEL CENTRO EMERGENCIA MUJER IMPERIAL.**

Asunto: Carta de Presentación

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a la Sr(a). VERÓNICA INÉS REYES PISCOCHE identificado con DNI No. 70525086 y código de matrícula No 5000023245, estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIAS/OS
DEL CENTRO EMERGENCIA MUJER IMPERIAL - CAÑETE, 2022**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar encuestas en las áreas correspondientes, así como facilitarle la información pertinente para el respectivo análisis documental que están relacionados al estudio de investigación.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar el testimonio de mi especial consideración, quedo de usted.

Atentamente,

**Dra. Rosa María Salas Sánchez
JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UCV CHIMBOTE**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20512807411
Centro Emergencia Mujer Imperial - Cañete	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos Margarita Paola Francia Apaza	DNI: 41522176

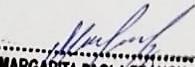
Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión administrativa y calidad de atención en usuarias/os del Centro Emergencia Mujer Imperial - Cañete, 2022	
Nombre del Programa Académico: Maestría en gestión pública	
Autor: Nombres y Apellidos Verónica Inés Reyes Piscoche	DNI: 70525086

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:


MARGARITA PAOLA FRANCIA APAZA
ABOGADA
C.A.C. REG. N°948

Firma: _____

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO, CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: MARGARITA PAOLA FRANCIA APAZA

DNI: 41522176

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	CENTRO DE ESTUDIOS	GRADO ACADEMICO	ESPECIALIDAD
01	Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote	Abogada	-Derecho Penal: Violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, violencia sexual -Derecho Administrativo: Gestión de usuario, gestión de conocimiento, gestión de información, etc.
02	Universidad César Vallejos	Maestra en Gestión Pública	Gestión Pública
03	Escuela de Posgrado Newman	Estudiante en Maestría en Derecho Penal	Derecho Penal
04	I.S.P.P Jesús de Nazareth	Docente de Educación Secundaria	Comunicación

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	CENTRO LABORAL	LUGAR	AÑO	AREA	CARGO
01	Programa Nacional AURORA	CEM Imperial	12 (2010 a la actualidad)	Admisión	Atención a víctimas de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar y Responsable de Fondos de Caja Chica
02	ONG "Aprendiendo a Querer"-APAQUEER	Cañete	2 (2020 a la actualidad)	Legal	Coordinadora de Proyectos Sociales y Asesora en Asuntos Jurídicos en materia de Derechos Humanos.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

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

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

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



.....
 MARGARITA PAOLA FRANCIA APAZA
 ABOGADA
 C.A.C. REG. N°848

Mg. Abg. Margarita Paola Francia Apaza

31 de octubre de 2022

 Activi:
 Ve a Cc

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO, CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: MARGARITA PAOLA FRANCIA APAZA

DNI: 41522176

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	CENTRO DE ESTUDIOS	GRADO ACADÉMICO	ESPECIALIDAD
01	Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote	Abogada	-Derecho Penal: Violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, violencia sexual -Derecho Administrativo: Gestión de usuario, gestión de conocimiento, gestión de información, etc.
02	Universidad César Vallejos	Maestra en Gestión Pública	Gestión Pública
03	Escuela de Posgrado Newman	Estudiante en Maestría en Derecho Penal	Derecho Penal
04	I.S.P.P Jesús de Nazareth	Docente de Educación Secundaria	Comunicación

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	CENTRO LABORAL	LUGAR	AÑO	AREA	CARGO
01	Programa Nacional AURORA	CEM Imperial	12 (2010 a la actualidad)	Admisión	Atención a víctimas de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar y Responsable de Fondos de Caja Chica
02	ONG "Aprendiendo a Querer"-APAQUEER	Cañete	2 (2020 a la actualidad)	Legal	Coordinadora de Proyectos Sociales y Asesora en Asuntos Jurídicos en materia de Derechos Humanos.

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

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

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

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


MARGARITA PAOLA FRANCIA APAZA
ABOGADA
C.A.C. REG. N°848

Mg. Abg. Margarita Paola Francia Apaza

31 de octubre de 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO, CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Observaciones:

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

 Apellidos y nombres del juez validador Dr / Mg: *Cesar Muñante Silveira*

DNI:

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	UNIVERSIDAD	GRADO ACADEMICO	ESPECIALIDAD
01	<i>SAN LUIS GONZAGA</i>	<i>ABOGADO</i>	<i>DERECHO Y CC. PP.</i>
02	<i>CESAR VALLEJO</i>	<i>MAGISTER</i>	<i>GESTIÓN PÚBLICA</i>
03			
04			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

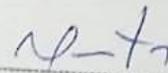
	CENTRO LABORAL	LUGAR	AÑO	ÁREA	CARGO
01	<i>PROGRAMA "AURORA"</i>	<i>CAÑETE</i>	<i>2016</i>	<i>LEGAL</i>	<i>ABOGADO</i>
02	<i>UP. SAN JUAN BAUTISTA</i>	<i>CHINCHA</i>	<i>2022</i>	<i>DOCENTE</i>	<i>PROF DERECHO</i>
03					

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

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

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

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



 Abog. Cesar A. Muñante Silveira
 CA13243

31 de octubre del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO, CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: *Cesar Mesnante Sihuas.*

DNI:

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	UNIVERSIDAD	GRADO ACADEMICO	ESPECIALIDAD
01	<i>SAN LUIS GONZAGA</i>	<i>ABOGADO</i>	<i>DERECHO Y CC. PP.</i>
02	<i>CESAR VALLEJO</i>	<i>MAESTRO</i>	<i>GESTIÓN PÚBLICA</i>
03			
04			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

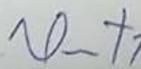
	CENTRO LABORAL	LUGAR	AÑO	ÁREA	CARGO
01	<i>PROBANDA "AURORA"</i>	<i>CAJOTE</i>	<i>2016</i>	<i>LEGAL</i>	<i>ABOGADO</i>
02	<i>UP. SAN JUAN BAUTISTA</i>	<i>CHIKCHA</i>	<i>2022</i>	<i>DOCENTE</i>	<i>PROF. DE DERECHO</i>
03					

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

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

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

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


 Dr. Cesar A. Muisant
 C.M. 3243

31 de octubre del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO, CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Sandra Mabel Mundaca Fernández

DNI: 46071847

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	UNIVERSIDAD	GRADO ACADEMICO	ESPECIALIDAD
01	Universidad César Vallejo	Magister	Gestión Pública
02	Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo	Licenciado	Sociología
03			
04			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	CENTRO LABORAL	LUGAR	AÑO	ÁREA	CARGO
01	Programa AURORA	Cañote	2016 - Fecha	Prevención	Especialista
02					
03					

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

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


 Sandra M. Mundaca Fernández
 SOCIOLOGA
 CSP. 2675

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. /Mg: Sandra Mabel Mundaca Fernandez.

DNI: 46071847

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	UNIVERSIDAD	GRADO ACADEMICO	ESPECIALIDAD
01	Universidad Cesar Vallejo	Magister	Gestión Pública
02	Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo	Licenciatura	Sociología

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

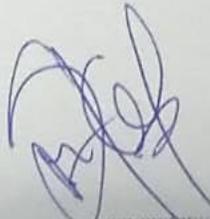
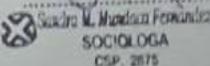
	CENTRO LABORAL	LUGAR	AÑO	ÁREA	CARGO
01	Programa Aurora	Cañete	2016 - hasta la fecha	Prevención	Especialista
02					
03					

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

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

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

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROBERTO CARLOS FIESTAS FLORES, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y atención al usuario del Centro Emergencia Mujer Imperial - Cañete, 2022.", cuyo autor es REYES PISCOCHE VERONICA INES, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHIMBOTE, 19 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROBERTO CARLOS FIESTAS FLORES DNI: 16744141 ORCID: 0000-0002-5582-0124	Firmado electrónicamente por: RFIESTASFL el 06- 03-2023 15:47:19

Código documento Trilce: TRI - 0524294