



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA
DE NICARGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Monografía para Optar al Título de Master en Salud Sexual y Reproductiva.

Calidad de Atención brindada a las Víctimas de Violencia Intrafamiliar y Sexual en la Comisaria de la Mujer Niñez y Adolescencia en la Delegación Policial de Granada en el Primer Trimestre 2017.

Autor

Lic.: Jorge Silvio Muñiz Franco

*Tutora: Msc Yadira Medrano Moncada
Profesora Titular UNAN-MANAGUA.*

Managua Nicaragua, 2022

CONTENIDO

CAPITULO I. GENERALIDADES

i. DEDICATORIA

ii. AGRADECIMIENTO

iii. OPINION DEL TUTOR

iiii. RESUMEN.

1.1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.2. ANTECEDENTES.....	2
1.3. JUSTIFICACION DEL TEMA.....	5
1.4. PLANTEAMIENTO Y FORMULACION DEL PROBLEMA.....	6
1.5. OBJETIVOS.....	7
1.6. MARCO TEORICO.....	8
1.7. MARCO CONCEPTUAL.....	17
1.8. PREGUNTAS ORIENTADORAS.....	21
CAPITULO II. DISEÑO METODOLOGICO.....	22
2.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACION.....	22
2.2. Tipo de investigacion.....	22
2.3. Universo.....	23
2.4. Muestra.....	23
2.5. Tecnica y procedimientos.....	25
2.6. Enunciado de variables.....	28
2.7 Aspectos Eticos.....	29
CAPITULO III. DISEÑO DE DESARROLLO.....	31
3.1. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	31
3.2. CONCLUSIONES.....	44
3.3. RECOMENDACIONES.....	45
CAPITULO IV. BIBLIOGRAFIA.....	48
4.1. ANEXOS.....	50

DEDICATORIA

A **Dios:** por darme la vida y la fortaleza para luchar cada día , y poder salir adelante, cumplir mis objetivos y metas propuestas, por darme la inteligencia y no rendirme en el camino con los obstáculos que siempre se presentaban cada día

A **Nuestros héroes y mártires** que ofrendaron sus vidas en la lucha de la liberación de Nicaragua.

A **Melida**, mi madre recientemente fallecida, a mis hijos, e hijas, **Jorge, Karla, Genaro y Adelaida**. A mi esposa, **Josefa** que con tanto amor y esmero estimularon este esfuerzo y crecimiento personal, física, espiritual y moral.

AGRADECIMIENTO

Al Comisionado General Javier Dávila Rueda por pulir nuestras enseñanzas con su ejemplo y aplicar nuestros conocimientos en salud sexual y reproductiva transmitirlos y utilizarlos de forma adecuada, en nuestra academia de policía Walter Mendoza,

Master **Yadira Medrano:** mi tutora que con sus vastos conocimientos supo conducirme en lo académico y en lo personal dejando una semilla, que trasciende las fronteras agradeciéndole el aliento, la motivación y la orientación que me ha brindado para desarrollar todas mis potencialidades y habilidades, todo esto nos ha permitido la culminación de nuestra Maestría. Le recordare por siempre.

A mis compañeros: **Aura María, Martín, y Alba Nubia,** por brindarme la oportunidad de compartir conocimientos y experiencias académicas y personal que nos condujo a practicar en toda su expresión la solidaridad teniendo presente el trabajo en equipo fundamental para concluir esta maestría mis consideración y respeto a ustedes amiga amigos .

“El que Enseña, Aprende al Enseñar, y el que Aprende enseña al Aprender”

Paulo Freire

OPINIÓN DE LA TUTORA

Por este medio informo que el Licenciado Jorge Silvio Muñiz Franco, ha concluido con el Informe Final de Tesis, con el Título “Calidad de atención brindada a las Víctimas de Violencia Intrafamiliar y Sexual en la Comisaria de la Mujer y la Niñez en la Delegación de Granada en el Primer Trimestre 2017.

El cual reúne a mi criterio, los requisitos científicos, técnicos y metodológicos definidos por la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Facultad de Ciencias Médicas, Managua. Para Optar al Título de Master en Salud Sexual y Reproductiva.

Extiendo la presente, en la Ciudad de Managua a los 30 días del mes de Enero del año 2021.

Atentamente

Msc: YADIRA MEDRANO MONCADA

Profesora Titular Unan-Managua

Tutora

RESUMEN

El presente estudio se realizó sobre la calidad de atención en el tratamiento especializado que brindan las funcionarias de la comisaria de la Mujer a usuarias víctimas de violencia intrafamiliar en la Delegación Policial de Granada. Durante el desarrollo de la investigación se aplicaron instrumentos a usuarias externas y internas y una guía de observación en el local donde se presta la atención.

Los instrumentos con sus escalas de medición fueron sometidos a validez por nuestra tutora. Se realizó indagación y revisión documental de trabajos referentes a violencia intrafamiliar.

Sobre los resultados más relevantes se destaca, 1. Las características de las mujeres en edades jóvenes y escolaridad baja que sufren maltratos. 2. Las condiciones mínimas de disponibilidad de medios para brindar la atención con el 96% 3. La relación de cortesía y satisfacción que le brinda el personal a las víctimas durante el proceso como buena con el 69%. 4. Las condiciones de la infraestructura física con 67.5% no adecuadas y los servicios básicos como sala de espera, baños, limpios y accesibles.

Palabras Claves: Calidad en el servicio, Satisfacción de la Atención

CAPITULO I. GENERALIDADES

1.1. INTRODUCCIÓN

La Comisaría de la Mujer y la Niñez es el fruto de un esfuerzo combinado, entre la Policía Nacional de Nicaragua, El Instituto Nicaragüense de la Mujer y la Red de Mujeres Contra la Violencia. Su creación se realizó a través de un decreto presidencial en el año 1993. Las Comisarías realizan además de los procesos de investigación, aspectos de prevención y las coordinaciones con las instituciones del Estado para el tratamiento especializado a las víctimas de violencia, aplicando los procedimientos policiales, así como los protocolos de actuación.

Según_”Fonkelman y Golan” boletín de circulo de empresas No.51,Madrid 1990” el 68% de la pérdida de clientes en empresas industriales, se debe a la indiferencia de la empresa, y el 44% a la calidad de la prestación de los servicios.

En la comisaría Policial de la mujer y la niñez en Granada, objeto de esta investigación, la mayoría de los clientes se muestran inconformes con el proceso de atención(tiempo de espera, actitud del personal y condiciones de infraestructura), , de tal manera que se sospecha que no se muestran totalmente satisfechos, por tal razón es necesario de mejorar la calidad en esos aspectos y identificar las necesidades de las usuarias externas de Granada para mejorar la atención

El objetivo primordial de cualquier estrategia de calidad es asegurar una atención Especializada de excelencia, personalizada y más centrada en las necesidades particulares de las usuarias víctimas de Violencia de género y conllevan a la necesidad de medirlas, pero es siempre un desafío debido en parte a los indicadores que deben separarse por las características de las usuarias en la que se relaciona con la atención prestada.

Este proceso exige poner en ejecución a nivel nacional el manual de procedimientos policiales para la atención especializada a víctimas y sobrevivientes de violencia intrafamiliar y sexual, está referida a brindar un servicio ágil, oportuno, eficiente y profesionalmente como servidores públicos que satisfagan las expectativas y necesidades de las mujeres víctimas de violencia de género.

1.2. ANTECEDENTES

Desde inicio de la humanidad, la calidad nace intrínseca en las primeras manufacturas del ser humano y en esta primera etapa la calidad se define como “Aptitud para el uso” es decir que el objeto sirva para lo que se había planeado en un principio. Un buen ejemplo de lo anterior es que una lanza sirviera para matar a un animal.

Estado actual de la calidad. En la actualidad los consumidores son los que marcan el desarrollo del mercado eligiendo los productos que se van a producir. A partir de dicho cambio, los objetivos de las organizaciones han cambiado, entre los que aparecen metas como:

Cumplir las expectativas del cliente y despertar en las nuevas necesidades

Dar respuestas inmediatas a la solicitud de los clientes

Eliminar al máximo los defectos que se producen a lo largo del proceso de producción

Satisfacción del cliente interno y externo

Ante estas nuevas finalidades, el concepto de calidad se muestra con un concepto de integración en la actividad desarrollada por cualquier organización.

Calidad de los servicio. Las empresas buscan responder a las necesidades o deseos de sus clientes, para lograrlo, algunas empresas diseñan productos, otras ofrecen servicios y algunas realizan ambas.

Actualmente el consumidor hace que los servicios cobren importancia y que se conviertan en un diferenciador.

Las expectativas de los usuarios se miden preguntando sobre el nivel de calidad que se esperaba antes de la experiencia o conocimiento del producto o servicio.

La satisfacción del usuario se confirma por el nivel general de la satisfacción con el servicio, el grado en el cual el producto o servicio se queda por debajo o por arriba de lo esperado y la ponderación de lo cerca o de lo lejos que se queda el producto o servicio evaluado respecto al ideal.

- Calidad percibida
- Expectativas de los clientes
- Satisfacción del usuario
- Quejas
- Confianza

La satisfacción de los clientes es la percepción que tiene sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos, la satisfacción cuya obtención asegura fidelidad. La satisfacción del cliente es a la organización lo que la felicidad es a la persona.

En esta investigación se utiliza el enfoque cualitativo para averiguar cual es la opinión de nuestros usuarios tanto externos como internos, respecto a la calidad del servicio y entender mejor en qué áreas podemos incidir para mejorar y lograr la fidelidad de nuestros clientes.

En el marco del abordaje integral de la Violencia Intrafamiliar y Sexual, que se construye en Nicaragua desde diferentes ámbitos, este Modelo CMN constituye una propuesta técnica para incrementar la calidad y calidez de atención y así mismo una propuesta política, en tanto su Meta es el Empoderamiento de las mujeres, niñas, niños y adolescentes.

Con la sistematización de las buenas prácticas de la Comisaría de la Mujer y la Niñez, se pretende continuar dando respuesta, a la necesidad de validar y transformar continuamente el Modelo de Atención Integral de la CMN, con posibilidades de ser replicables en el futuro a otros territorios nacionales y de la región centroamericana, donde no existe una instancia especializada que dé atención Integral a las víctimas y sobrevivientes de Violencia de género.

La creación de espacios de participación y reflexión a todos los niveles, posibilita los cambios de actitud personales, interpersonales e institucionales y son la base para la proyección comunitaria y para la respuesta comunitaria proactiva.

La cooperación internacional especialmente de los países de Suecia, Noruega, Dinamarca y el Reino de los Países Bajos, España, Alemania, entre otros países solidarios., ha venido impulsando y apoyando los esfuerzos sistematizadores, encaminados, a dar respuesta, a la

demanda de seguridad ciudadana, en materia de violencia de género, que por diferentes vías expresa la población nicaragüense.

Nicaragua, actualmente cuenta con un total de 153 comisarías de la mujer y la niñez en Departamentos en cada una de las delegaciones policiales del País.

1.3. JUSTIFICACIÓN

Es de destacar, que nuestra investigación se origina bajo la siguiente premisa: la pluralización del servicio de la calidad de la atención que desempeña las funcionarias de la Comisaria de la Mujer niñez y adolescencia el ulterior impacto de los grandes cambios tecnológicos, del trabajo orientada en el desempeño de una actividad que ofrece la administración y la precarización a diferentes niveles en la gestión del servicio de calidad.

Los resultados de esta investigación van aportar a la comisaria de la mujer y la niñez en la delegación policial de Granada, una evaluación de la efectividad de la calidad de atención según el manual de procedimiento de la especialidad, y su difusión a la instancia superior inmediata para la valoración del mando y esto va permitir replantear nuevas estrategias de intervención que favorezca a las protagonistas y propicia propuestas a su favor.

En Granada, la violencia intrafamiliar y sexual es una realidad que viven de forma cotidiana muchas mujeres de extracción humilde, niñas, niños y adolescentes. Ello repercute en daños personales y familiares, teniendo además consecuencias de salud, económicas y sociales, a nivel nacional.¹

Se han aunado los esfuerzos en fortalecer la capacidad técnica de los equipos investigativos policiales que apoyan el trabajo social y psicológico de las víctimas y se ha consensuado la necesidad de un abordaje más integral, que conlleve la realización de acciones conjuntas, desde los diferentes sectores del Estado y la sociedad civil²

¹ Informe nacional de Nicaragua sobre Violencia Doméstica

² Red de Mujeres contra la Violencia, Embajada de España en Nicaragua, AECl y Corte Suprema de Justicia de la República de Nicaragua (2002). "Diagnóstico sobre Procedimiento Probatorio en los casos de violencia intrafamiliar y sexual contra las mujeres, la niñez y la adolescencia en Nicaragua",

1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La comisaria de la mujer y la niñez en Granada es parte de la especialidad nacional policial para investigar los delitos, detención, educación, prevención, acompañamiento, capacitación, y fortalecimiento en los valores éticos y morales de la Todas las comisarías con su personal están adquiriendo más compromiso en proteger y promover el bienestar de la familia y principalmente de las mujeres.

En la comisaria de la mujer y la niñez en Granada, Una de las características de las mujeres es que la mayoría son microempresarias y dependen del trabajo de artesanías, pero acuden a la comisaria a poner denuncia por violencia psicológica, los asedios (a través de llamadas continuas, mensajes de chat), incumplimiento de los deberes alimenticios y la intimidación con amenazas, otras llegan por abuso sexual violación agravada y estupro son las más frecuentes.

“Mejorar la calidad de las diligencias investigativas remitidas al Ministerio Público”, es la razón de esta comisaría y por ende a la prestación de un servicio de atención a las víctimas con calidad y efectividad apegadas a las normativas internas de la especialidad y la ley 779, ley Integral contra la Violencia de las Mujeres, pero el problema reside en el nivel de insatisfacción en el tiempo de espera y los servicios básicos que apoyan la atención a las usuarias externas que acuden y que ellas lo perciben.

Basado en lo anterior por la importancia que Reviste La Atención que brinda la Comisaria de la Mujer y la Niñez y que todavía no se ha efectuado ningún tipo de estudio a profundidad me propuse realizar el siguiente planteamiento:.

¿Cómo es la calidad de atención que se les brinda a las víctimas de violencia Intrafamiliar y Sexual en la Comisaría de la Mujer Niñez y Adolescencia, en la Delegación Policial Departamental de Granada, durante el Primer Trimestre 2017?

1.5. OBJETIVOS

OBJETIVOS GENERAL

1. Valorar la calidad de atención brindada por las funcionarias en la comisaria de la mujer niñez y Adolescencia, a usuarias víctimas de la violencia intrafamiliar y sexual en Granada en el Primer Trimestre 2017.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Caracterizar a usuarias externas e internas para conocer sus necesidades y expectativas en relación al servicio que brinda la Comisaria de la Mujer, Niñez y Adolescencia
2. Describir la disponibilidad de medios para brindar la atención a Usuarías Externas.
3. Identificar la calidad del proceso durante la atención, por funcionarias de la Comisaria de la Mujer, niñez y adolescencia.
4. Determinar las condiciones de estructura física donde se presta el servicio de atención a las Usuarías Externas, víctimas de Violencia Intrafamiliar y Sexual.

1.6. MARCO TEÓRICO

Nuestro estudio está encaminado a Evaluar la Calidad de la atención a las víctimas de violencia intrafamiliar y sexual en la Comisaria de la Mujer y la Niñez de la delegación policial de Granada en el primer trimestre del año 2017 a fin de contribuir al mejoramiento de la prestación de un servicio de calidad ágil y eficiente, en un ambiente óptimo. De ahí, que nuestra síntesis teórica está dirigida a hacer énfasis en aquellos elementos de gran importancia para la gestión eficiente de los servicios, así como de los elementos teóricos que fundamentan el trabajo de las comisarías de la Mujer y la niñez.

Las organizaciones del siglo XXI enfatizan cada vez más la importancia que tiene el cliente en la proyección de su negocio. Las empresas guían su atención hacia las necesidades y expectativas del cliente y cómo satisfacerlas, logrando desarrollar más a la gente que presta el servicio como base fundamental para ofrecer calidad total.

El propósito central de la gestión es la satisfacción del cliente; La calidad final de un producto o servicio, tal como se suministra a un cliente, se deriva o depende totalmente de la “calidad interna “con la que se generó. Esto significa que la calidad se construye a través de todos los pasos que intervienen en la prestación del servicio.

Atención al cliente. La referencia bibliográfica donde se recopiló la información presentada en este acápite, fue del texto “Calidad total en la atención al cliente” de Vanesa Carolina Pérez Torres licenciada en Psicología³

El cliente representa el papel más importante en el tema de la calidad, pues es quien demanda de la empresa los bienes y servicios que necesita y luego es quien valora los resultados. Se trata de la persona que recibe los productos o servicios en el intento que hace la empresa de satisfacer sus necesidades y de cuya aceptación depende su permanencia en el mercado.

³ Vanesa Carolina Pérez Torres licenciada en Psicología “Calidad total en la atención al cliente”

Los clientes de esta época suelen darle mayor importancia a los componentes o atributos intangibles de los productos que consumen, es decir, a los servicios. Esto ha contribuido a que las empresas se orienten hacia la búsqueda de la satisfacción de las expectativas de los clientes como forma de sostener su ventaja competitiva en un mercado cada vez más cambiante.

En la mayoría de los casos, el cliente de un servicio no puede expresar su grado de satisfacción hasta que lo consume. Así, el servicio recibido se convierte en el elemento diferenciador de las empresas con respecto a su competencia. La calidad del servicio forma parte de la estrategia y es una de las cualidades más difíciles de imitar o copiar por empresas rivales.

La forma de entender la calidad en la atención al cliente por parte de las organizaciones ha evolucionado durante los últimos años de manera significativa. El éxito competitivo de las empresas actuales va más allá de atraer y captar clientes para que adquieran sus productos y servicios; se centran también en lograr su satisfacción y fidelización para maximizar los beneficios económicos. Las empresas se esfuerzan en tratar al cliente con cortesía y de forma amable en todos los contactos que establece con él para permitirle de este modo sentirse importante.

El cliente es definido por Albrecht y Bradford (1990) como la razón de existir de nuestro negocio. Entonces se entiende que es la persona que paga por recibir a cambio un producto o un servicio. Esta es la razón por la cual las empresas dirigen sus políticas, productos, servicios y procedimientos a la satisfacción de sus expectativas. De acuerdo con el grado de satisfacción que manifiestan los clientes por el servicio recibido, se plantean diferentes niveles de intensidad en las relaciones entre el cliente y la organización. De esta forma se entenderá que haya compradores, clientes frecuentes y clientes fidelizados.

El cliente representa el papel más importante en el tema de la calidad, pues es quien demanda de la empresa los bienes y servicios que necesita y luego es quien valora los resultados. Se trata de la persona que recibe los productos o servicios en el intento que hace la empresa de satisfacer sus necesidades y de cuya aceptación depende su permanencia en el mercado.

Es necesario resaltar la existencia y el papel desempeñado en la calidad de servicios por dos tipos principales de clientes, es decir, por los clientes externos y por los clientes internos.

Los clientes externos son aquellas personas que adquieren los productos y servicios ofrecidos. Son extraños o ajenos a la empresa y son la fuente de ingresos que sostienen las operaciones. Sin embargo, si consideramos a los clientes de una empresa como un concepto más amplio e integral, podríamos decir que están constituidos por todas las personas cuyas decisiones determinan la posibilidad de que la organización prospere en el tiempo.

Para medir el nivel de satisfacción de los clientes externos, se pueden utilizar las siguientes propiedades:

Trabajadores: trato, amabilidad, celeridad, responsabilidad, etc.

Producto: variedad, cantidad, precio, tamaño, etc.

Empresa: imagen, higiene, orden, estado técnico, comodidad, etc.

Estos tres tipos de atributos se consideran los fundamentales que condicionan el nivel de satisfacción de los clientes.

Los clientes internos son las personas que trabajan en la empresa y hacen posible la producción de bienes o servicios. Cada unidad, departamento o área es cliente y proveedora de servicios al mismo tiempo, garantizando que la calidad interna de los procesos de trabajo se refleje en la que reciben los clientes externos. De ahí que cuando las personas de una organización solicitan un servicio, lo que están pidiendo es apoyo, colaboración o una buena disposición para que se les brinde lo que necesitan.

En la mayoría de las empresas no se tiene en cuenta la opinión del cliente interno, esto es, de sus trabajadores, y para que la atención al cliente posea calidad hay que tener en cuenta a todos los empleados y verlos como el aspecto más importante.

Para el análisis de los niveles de satisfacción de los clientes internos, se pueden emplear como indicadores los siguientes:

- El Contenido Del Trabajo
- La Motivación

- El Trabajo en Equipo
- Las Condiciones de Trabajo.

El contenido del trabajo se refiere al atractivo que presenta el puesto de trabajo, el nivel de retroalimentación de los resultados que posibilita, el significado social conferido o el nivel de autonomía que permite. El trabajo en grupo está relacionado con el grado en que el trabajo permite que se realice trabajo en equipo, lo que produce participación y satisfacción de las necesidades sociales de afiliación.

La motivación hace referencia a la satisfacción laboral que perciben los empleados en cuanto al clima laboral, horario de trabajo y remuneración recibida. Es importante que estén vinculados a los resultados del trabajo y los esfuerzos desarrollados por los trabajadores. Las condiciones de trabajo conciernen al grado en que el ambiente de trabajo resulta seguro, higiénico, cómodo y agradable.

Los clientes externos se suelen identificar con bastante facilidad, en cambio, reconocer a los clientes internos es una tarea más difícil. Los clientes internos son los empleados que están continuamente relacionándose con otro empleado dentro de la misma empresa e incluso con el cliente externo.

La participación de ambas formas de clientes, unida por un ambiente de trabajo de buenas relaciones y donde cada persona se esmera por brindar servicios excelentes, permite el logro de la calidad en todos los niveles de la organización.

La atención al cliente es el «conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes» (Blanco, 2001).

Cuando la empresa aprende a ver a través de los ojos de los clientes podrá interpretar mejor sus necesidades, desarrollar y proporcionar el producto o servicio adecuadamente, mejorar sus campañas publicitarias y obtener mayor participación en el mercado.

La empresa debe conocer a sus clientes de forma detallada, por tanto hay que saber sus necesidades, expectativas y demandas para poder desarrollar las estrategias que se dirijan a lograr su fidelización. De esta forma, cada vez que un cliente tenga una experiencia positiva en la compra de nuestros productos o servicios deseará regresar y repetir esta vivencia.

Para lograr la satisfacción y retención de los clientes, es necesario que la empresa cuente con políticas o prácticas de atención y servicio a los clientes que sean efectivas. Se trata de conseguir la mayor calidad en la atención al cliente, ofreciendo un producto excelente y la mayor cantidad de servicios complementarios posibles. Además, es necesario desarrollar una forma de pensar y actuar que debe ser compartida por todos los miembros de la organización con el objetivo de alcanzar relaciones con sus clientes que sean perdurables.

La cultura de servicio se muestra a través de la actitud y comportamiento de las distintas personas con las cuales el cliente entra en contacto. Ésta incluye la cortesía general con la que el personal responde a las preguntas, resuelve los problemas, ofrece o amplía la información, provee el servicio y trata a los otros clientes. Esto produce un impacto sobre el nivel de satisfacción de las expectativas del cliente que lo hace valorar si desea volver a nuestra empresa.

Principios de la atención al cliente: En el contexto de nuestro estudio se concibe de acuerdo a la información teórica que nuestras usuarias de la Comisaría de Granada, representan al cliente donde se establece como herramienta estratégica la calidad en la atención, una de las variables de interés en nuestro estudio, siendo para nuestro gobierno e Institución Policial, premisa fundamental en el trabajo de las comisarías de la Mujer y la Niñez.

De igual forma se reflexiona que en nuestro ámbito la valoración de la calidad se vuelve un tanto más compleja ya que no tenemos otros competidores somos únicos en este proceso de atención, seguimiento y respuestas a las usuarias de las comisarías por tanto las responsabilidades y desafíos son mayores.

La calidad en la atención al cliente representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa.

Una empresa orientada a la mejora en el servicio conoce las necesidades y expectativas de los

clientes a los que está destinada la política de atención, de modo que sea posible satisfacer sus necesidades y alcanzar o superar sus expectativas. Las organizaciones deben estar preparadas para adaptarse continuamente a los cambios que puedan producirse en su sector y en las crecientes expectativas de los clientes, destacando en flexibilidad y mejora continua.

Como principios de la atención al cliente se establece que el cliente es el que valora la calidad en la atención que recibe.

Cualquier sugerencia o consejo es fundamental para la mejora. Toda acción en la prestación del servicio debe estar dirigida a lograr la satisfacción en el cliente. Esta satisfacción debe garantizarse en cantidad, calidad, tiempo y precio. Las exigencias y expectativas del cliente orientan la estrategia de la empresa con respecto a la producción de bienes y servicios.

La calidad en la atención al cliente debe sustentarse en políticas, normas y procedimientos que involucren a todas las personas de la empresa. Así cada empresa desarrolla su propia estrategia de calidad de servicios teniendo en cuenta el sector en el que opera

En el libro “Excelencia en el Servicio”, de Daniel Tigani se expone: ⁴

Que la excelencia en el servicio, solo es posible cuando la satisfacción de las expectativas del cliente ha sido superada. Ignorar cuales son los valores de los clientes es una actitud arrogante y descuidada, porque el valor es lo que realmente motivará una transacción y sin embargo es subjetivo. Una idea equivocada, es “La excelencia en servicio consiste en conocer, satisfacer y superar las expectativas del cliente”.

Importantes significaciones relacionadas con calidad, y que a continuación se detallan: "Lo que se puede medir, se puede mejorar."

La Calidad es, la medida de la dimensión en que una cosa o experiencia satisface una necesidad, soluciona un problema o agrega valor para alguien. Las cosas tangibles pueden ser comparadas entre sí para observar su proximidad al ideal o standard, pero tratándose de servicio y de las

⁴ Daniel Tigani “Excelencia en el Servicio”

diferentes percepciones de los clientes, la mayor calidad no la dará el apego a un standard, sino la superación de las expectativas que cada cliente tenga de lo recibido.

Calidad = Resultados - Expectativas

Servicio: Es cualquier trabajo hecho por una persona en beneficio de otra.

Esta definición nos hace claro que quienes de alguna manera están dependiendo de nuestro trabajo, son nuestros clientes sin importar si están de éste u otro lado del mostrador.

Esto es lo que alimenta el concepto de cliente interno y aquellas personas que no están sirviendo a los clientes en forma directa, deben servir a los que sí lo hacen.

Calidad Total de Servicio:

Es la situación en la cual, una empresa otorga calidad y servicios superiores a sus clientes, propietarios y empleados. Significa que todas las características, actos e información deben aumentar la capacidad de producir valor para el cliente.

Dimensiones de la Calidad del Servicio

La calidad es la medida de la dimensión en que una cosa, satisface una necesidad, resuelve un problema o agrega valor para alguien.

a.- Respuesta: La capacidad de respuesta manifiesta el grado de preparación que tenemos para entrar en acción. La lentitud del servicio, es algo que difícilmente agregue valor para el cliente. La falta de capacidad de respuesta puede ser trágica.

Cualquier error es tolerable cuando todavía hay tiempo para corregirlo y el más mínimo error es intolerable cuando el cliente ha esperado más de lo necesario

Muy importante en esta investigación, ya que, de la respuesta oportuna a las víctimas de la comisaria, en esa medida se estará garantizando la protección y seguridad a la vida de una persona.

b.- Atención; Todo lo que implica ser bien atendido, como por ejemplo ser bien recibido, sentirse apreciado, ser escuchado, recibir información, ser ayudado y, además, invitado a regresar.

No debemos dar lugar a la apatía, la indiferencia o el desprecio y debemos despojarnos de nuestros prejuicios motivados por la impresión o apariencia que muestra el cliente

En este aspecto muy importante valorar esta información teórica en nuestro estudio, dado a que esta variable también se encuentra presente , y la cual determina en gran medida la satisfacción de las usuarias de la comisaria.

c.- Comunicación Establecer claramente que estamos entendiendo a nuestro cliente y que también nosotros estamos siendo entendidos. No debemos dejarnos seducir por la jerga que se utiliza en nuestra especialidad, podemos estar en presencia de alguien que no entienda nada acerca de lo que le estamos hablando. Es espantoso esperar para que luego alguien nos comunique que está en el lugar equivocado o a la hora equivocada, etc.

Nueve de cada diez controversias serias que se producen en la vida son producto de un malentendido. Louis D. Bran

d.- Accesibilidad. ¿Dónde estoy cuando me necesitan?; ¿Cuántas veces suena mi teléfono antes que alguien lo atienda?; ¿Cuántas personas han querido mis servicios y no lograron encontrarme o comunicarse conmigo a tiempo?

No se gana nada por ser muy bueno en algo que es inalcanzable para los clientes.

e.- Amabilidad: Debemos generar capacidad para mostrar afecto por el cliente interno y externo. Se debe respetar la sensibilidad de la gente, porque muchas veces es altamente vulnerable a nuestro trato. Cuando se trata de atender reclamos, quejas y clientes irritables, no hay nada peor que una actitud simétrica o de mala voluntad.

Debemos ser amables, especialmente cuando nos cuesta, porque después de todo, somos siempre la misma clase de personas sin importar a quien estamos atendiendo. ¿No le parece?

f.- Credibilidad; Nunca se debe mentir al cliente, porque después de una mentira, el cliente solo puede esperar nuevas mentiras y violaciones a su dignidad. No debemos jamás prometer algo en falso, porque una promesa incumplida es un atentado a nuestra credibilidad. Crear expectativas exageradas, indica falta de compromiso con el cliente y desprecio por la verdad.

Un viejo cuento, dice que el tigre le preguntó al león por qué rugía todo el tiempo. El león le contestó, que ser el rey de la selva era algo que valía la pena anunciar. Un conejo que escuchó la conversación probó el consejo y esa noche el tigre y el león comieron conejo. Un conejo que ruge no es creíble.

g.- Comprensión: Debemos esforzarnos por entender que es lo que nuestro servicio significa para el cliente. Para un técnico que repara refrigeradores, un servicio puede significar un cambio de termostato, pero para el cliente es solucionar algo que afecta la alimentación de su familia. La sala de recepción de un hospital y también las salas de emergencias ¿comprenderán lo que sus servicios significan para sus clientes?; ¿Podemos creer que somos tan importantes e imprescindibles que nuestros clientes soportarán pacientemente nuestros desplantes? Espero que nadie se sienta ofendido, pero:

Los profesionales narcisistas dan un servicio abominable

Matriz de Satisfacción Total

"Se debe estudiar tanto el uso de un objeto como al usuario" Patrick W. Jordán

Las mismas cosas que resultan aceptables y cotidianas para un grupo de personas pueden parecerle insultantes o extravagantes a otra gente.

La percepción de la Calidad del Servicio está totalmente ligada a la cultura del cliente.

Un servicio excelente sorprenderá al cliente con su oferta de valor, pero nunca lo dejará descolocado. Por eso es tan importante detectar las características en la cultura de cualquier organización que resulten incompatibles con la misión de la misma.

No debe haber conflictos entre la misión de la empresa y los valores centrales de su contexto cultura

1.7. MARCO CONCEPTUAL

Concepto de Atención: Es toda acción que se ejecuta dirigida a promover cambios, y mecanismos de fortalecimiento personal que incrementen el nivel de salud y estabilidad de la mujer como sujeto social.

Modelo Atención Integral “Es un conjunto de procedimientos de gestión, que fortalece la articulación del sistema de atención para proteger a las víctimas de delitos, realizando acciones de investigación, persecución y sanción penal desde el conocimiento del hecho, hasta su recuperación, resarcimiento de daños y restitución de sus derechos”

Enfoque del Protocolo de Atención Integral: Toda persona que da atención directa a sobrevivientes de violencia intrafamiliar y sexual debe identificar la violencia hacia la mujer, adolescentes y niñez

Desigualdad de Género: Dinámica de organización social que coloca al hombre en relación de poder hacia la mujer limitando a esta el acceso a la igualdad de oportunidades, derechos y ejerciendo control y poder hacia ella.

Género y Generacional en la Atención: Reconoce el impacto del trauma de violencia basado en el género y la edad en el contexto sociopolítico, cultural, económico de la mujer, las niñas, niños y adolescentes.

Reconoce la VIF dirigida a las mujeres y niñez, por su condición subordinada en la sociedad y que proviene de los hombres y personas adultas en una dinámica de poder / subordinación, por lo que toda intervención facilita:

Empoderamiento Se aplica acompañando el proceso de potenciación de las capacidades personales emprendido por las mujeres, niñas, niños y adolescentes para cambiar su realidad y se promueve proceso educativo para las transformaciones de la relación de Poder. Se visualiza, además, a las víctimas como agentes de cambio dentro de su propia familia y en su entorno comunitario, capaz de acompañar a otras víctimas de Violencia Intrafamiliar y Sexual en su proceso de acceso a la Justicia.

Violencia de Género

La violencia de género considerada en espiral ascendente, se aprende socialmente por la estructura de poder, se repite como respuesta y se mantiene por aprendizaje si no se interrumpe su ciclo de reproducción.

Los Niños y las Niñas que viven en familias violentas también pueden ser víctimas de violencia.

Es muy frecuente que sufran lesiones tratando de defender a sus madres, además, los estudios indican que por ser testigos de la violencia sufren muchos problemas psicológicos y escolares.

También deja secuelas que pueden aparecer cuando sean personas adultas.

La necesidad e importancia de la intervención radica en la ruptura del ciclo de violencia impidiendo su reproducción.

Prevención

La prevención, debe entenderse como la dinámica de transformación del entorno familiar, bajo la participación comunitaria coordinada y proactiva. La prevención tiene el sentido de anticiparse a los acontecimientos y no dejar que sucedan de forma normal, sino incidir en su disminución y/o erradicación.

Derechos Humanos: Es un conjunto de libertades y derechos propios del ser humano, necesarios para tener una vida digna. Su objetivo fundamental es proteger la integridad de las personas, de manera que se le garantice su desarrollo integral. Se reconoce a la violencia como una violación a los derechos humanos por lo que busca el acceso a la justicia de las víctimas, así como su seguridad.

Salud Pública: Reconoce el abuso a las mujeres, niñas, niños y adolescentes como un problema de salud pública que requiere atención prioritaria, independientemente de que la violencia intrafamiliar y sexual no es una patología, sí genera o incrementa los índices de morbilidad y mortalidad en las víctimas y sobrevivientes, sus familiares y la comunidad, la salud de la mujer a cualquier edad es una responsabilidad compartida socialmente.

CONCEPTOS DE VIOLENCIA UTILIZADOS EN LA ATENCIÓN ESPECIALIZADA

Violencia Intrafamiliar: Se entiende por violencia intrafamiliar, todo acto u omisión, así como, los repetidos abusos físicos, psicológicos, sexuales y/o patrimoniales llevados a cabo por una persona de la familia, con la cual se mantiene una relación afectiva, de confianza y cualquier condición que resulta de dichos actos que prive a las mujeres de iguales derechos y libertades e interfiera con su máximo desarrollo y libertad de elegir.

Violencia de Pareja: “Es una de las formas más comunes de violencia contra las mujeres. Es todo acto u omisión que tiene la intención de controlar y/o someter y que resulten daños a la integridad física, emocional, sexual o económica, utilizada contra las mujeres y adolescentes, jóvenes o adultas por su pareja actual o anterior”. En esta definición se incluye a parejas o ex parejas en matrimonio, unión de hecho y noviazgo.

Violencia Física: Ocurre cuando una persona que está en relación de poder con respecto a otra, le infringe daño no accidental por medio del uso de la fuerza física o mediante el uso de algún tipo de arma u objeto que pueda provocar o no lesiones externas, internas o ambas. El castigo repetitivo no severo también se considera violencia física.

Violencia Psicológica: Es toda acción u omisión cometida contra una mujer, que daña su integridad emocional, la concepción y el valor de sí mismo o la posibilidad de desarrollar todo su potencial, como humana y es causada por una persona con quien mantiene una relación afectiva o de confianza.

Violencia Sexual: Es todo acto en el que una persona haciendo uso de la fuerza física, coerción o intimidaciones psicológicas o engaño, obliga a otra a realizar actos sexuales contra su voluntad. Incluye las violaciones hacia los niños y niñas y entre parejas aún dentro del matrimonio.

Víctimas de Violencia: Se denomina a las mujeres, niñas, niños y adolescentes que son objeto o blanco de la agresión, producto de un proceso de subordinación y de empoderamiento que las coloca en posición de víctimas.

Según el Código Procesal Penal?: ¿Quién es la víctima?

La persona directamente ofendida por el delito;

En los delitos cuyo resultado sea la muerte o la desaparición del ofendido, cualquiera de los familiares, en el siguiente orden:

El cónyuge o el compañero o compañera en unión de hecho estable;

Los descendientes hasta el segundo grado de consanguinidad;

Los ascendientes hasta el segundo grado de consanguinidad;

Los hermanos;

Los afines en primer grado

El heredero legalmente declarado, cuando no esté comprendido en algunos de los literales anteriores.

La Procuraduría General de la República, en representación del Estado o sus Instituciones, y en los demás casos previstos en el presente Código y las Leyes;

Los socios, accionistas o miembros, respecto de los delitos que afectan a una persona jurídica, cometidos por quienes la dirigen, administran o controlan,

Cualquier persona natural o jurídica podrá acusar ante los tribunales de justicia un delito de acción pública, incluyendo los delitos cometidos por funcionarios públicos.

Si las víctimas son varias podrán actuar por medio de una sola representación.

Sobrevivientes de Violencia: Se utiliza para reconocer a las mujeres, niñas, niños y adolescentes, que han salido de las relaciones de agresión, independientemente de los caminos elegidos para ello. Se atribuye a ellas una característica común, que es la utilización de sus propias capacidades para empezar a romper con la violencia en la medida en que al menos se aleja de ella para empezar a definir cambios en su vida. Este se privilegia dentro de la Atención de Servicios para reconocer a las personas sujeto de atención.

Re victimización: Son los obstáculos y resistencias sociales que se encuentran en el proceso en que las víctimas pasan a sobrevivientes. Proviene de las personas y circunstancias o Instituciones que empujan a las sobrevivientes a la posición anterior de víctimas. Es la expresión de la resistencia de la sociedad a que una mujer decida vivir libre de violencia. La re victimización es opuesta al empoderamiento y se genera en el des-balance de poder entre hombres y mujeres.

1.8. PREGUNTAS ORIENTADORA

Como resultado del análisis de la interacción entre el problema, el objeto y el campo de acción se determinaron las siguientes preguntas orientadoras que guiarán el curso de la investigación sobre Calidad de la atención a víctima de Violencia Intrafamiliar y Sexual:

¿Cómo valora la atención que brinda el personal de la Comisaria de Mujer niñez y adolescencia a las mujeres víctima de violencia intrafamiliar?

¿Cuál es el tratamiento que brinda el personal de la Comisaria de las mujeres niñez y adolescencia a las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar?

¿Que plantea el manual de procedimiento policial para la atención especializada a mujeres víctima de violencia intrafamiliar?

¿Que procedimientos policiales realizan las funcionarias de comisarías de la mujer niñez para la atención especializada a las mujeres víctima de violencia intrafamiliar?

¿Que recomendaciones puede realizar a las autoridades competentes de la Comisaria de la mujer niñez y adolescencia para mejorar la calidad de atención que se brinda en el tratamiento especializado a las mujeres víctima de violencia intrafamiliar?

CAPITULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACION

El enfoque de esta Investigación es cuantitativa, porque nos apoyamos de resultados estadísticos que determinaron los niveles de esa implicancia, dado que se orienta a la “Valoración de la calidad de atención en el tratamiento especializado que brindan las funcionarias de la Comisaria de la mujer y la niñez a las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar y sexual en la Delegación Policial en el Departamento de Granada. Durante el período del Primer Trimestre del 2017.

Al referirse al fenómeno objeto de estudio, se determinó la efectividad de la Comisaria de la Mujer y la Niñez a partir de indicadores definidos por la institución. Para el cual se realizó análisis de datos cuantitativos obtenidos a través del instrumento de la entrevista y la observación cuidadosamente elaborada, para asegurar la validez y confiabilidad de los resultados; así como procesos indagatorios más informales, revisión documental con el fin de contribuir a elevar efectividad de las operaciones de la institución.

2.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Descriptivo, de corte trasversal porque se realizó una descripción detallada de los rasgos preponderante de las víctimas y victimarios de violencia intrafamiliar y sexual y la efectividad de la aplicación del modelo de atención y prevención de la violencia intrafamiliar con la participación de la comunidad, para lo cual se utilizan parámetros definidos que indican los logros alcanzados en las victimas y así como las medidas de prevención para disminuir este flagelo que afecta al núcleo familiar y a la sociedad

Trasversal, porque la información que se recolecta sobre las víctimas sobre violencia intrafamiliar y sexual, y de actores claves responsables, es planificado en un determinado período del Primer Trimestre del 2017. para valorar la efectividad de la Comisaria de la Mujer y la Niñez en la Delegación de Granada.

2.3. UNIVERSO

El universo de la población seleccionada son 330 personas que son los actores claves objeto de interés en este estudio. Para su selección se utilizó el tipo de muestreo probabilístico, porque todos los elementos tienen la probabilidad de ser seleccionados y la técnica empleada es el muestreo estratificado ya que poseen características similares. La población está representada por usuarias internas y externas.

2.4. MUESTRA CON SUS CRITERIOS DE INCLUSIÓN E EXCLUSIÓN

MUESTRA:

De este Universo se seleccionó una muestra estratificada de 126 usuarias con una confianza de 95%, proporción esperada 5% y un factor proporcional de 0.95 con una precisión de 3% equivalente al 50% más 10 funcionarias de la Comisaría de la mujer y la niñez lo que nos indica un nivel de confianza del 100%. La cual presenta características similares, ya que la constituyen, la Jefa de la Comisaría, Investigadoras, Psicólogas, Trabajadora Social, abogada y las usuarias mujeres Víctimas de Violencia Intrafamiliar las que fueron seleccionadas.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

$$n = \frac{330 (3.8416) (0.05) (0.95)}{(0.0009)(330) + (3.8416)(0.05) (0.95)} = \frac{60.21708}{0.478576} = 126:$$

Dónde:

N = Total de la población

$Z_{\alpha}^2 = 1.96^2$ (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

d = precisión (en este caso deseamos un 3%).

Habiendo hecho el cálculo matemático se encontró una muestra de 126 Usuaris Externas para el estudio efectuado con una seguridad del 95% y una precisión del 3% en el caso de la calidad de atención que se les brinda a las víctimas de violencia intrafamiliar y sexual .

MUESTRA POBLACIONAL

No	Participantes	Población	Muestra	Porcentaje
1	Jefa	1	1	100%
2	Investigadoras	4	4	100%
3	psicóloga	2	2	100%
4	Trabajadora Social	2	2	100%
5	Abogadas	1	1	100%
6	Usuaris Externas	330	126	38%
Total		330	136	41%

La suma total = 136

Muestreo Simple Aleatorio: Se seleccionó de manera tal que cada integrante de la población tuviera la misma probabilidad de ser parte integrante de la muestra, de manera equivalente.

Unidad de análisis:

Usuaris Externa víctimas de Violencia Intrafamiliar atendidas en la comisaría de la Mujer en la Delegación Policial del Departamento de Granada.

Usuaris Internas que laboran en la comisaría de la Mujer en la Delegación Policial del Departamento de Granada.

Criterios de Inclusión:

Todas las usuarias externas que son atendidas en la comisaría de la Mujer y la Niñez, por compañeras profesionales y con gran experiencia para garantizar la solución de cada uno de los problemas expuestos.

- Mujeres desde los 20 hasta los 50 años de edad que aceptaron de manera voluntaria la llenada de la Entrevista.
- Usuarias Internas que laboran en la Comisaria de la Mujer y la Niñez
- Usuarias Internas de Comisaría de la Mujer que voluntariamente aceptaron participar en las Entrevistas.

Criterios de Exclusión:

- Usuarias Externas Víctimas que no aceptaron que se les realizara la entrevista
- Usuarias Internas que no aceptó la entrevista
- Usuarias atendidas en otras Delegaciones de Comisarías de la Mujer.

2.5. TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS

Para obtener la información para el estudio, se procedió a realizar las siguientes actividades.

- Diseño y Validación de los instrumentos de recolección de la información
- Guía de observación del local donde se brinda la atención.
- Guía de entrevista aplicada a las usuarias Externas víctimas de Violencia Intrafamiliar y Sexual.
- Guía de entrevista aplicada a las investigadoras policiales y personal civil de la CMN.
- Guía de observación del desarrollo de procesos.

La Entrevista se aplicó con el objetivo de obtener información acerca de la calidad de atención especializada de parte de las funcionarias de la Comisaría de la Mujer y la niñez, a las mujeres víctima de Violencia intrafamiliar así como obtener aportes para el mejoramiento de la calidad de atención.

Revisión Documental: Se realizó análisis evaluativo de informes estadísticos, informes de medicina legal, asesoramiento y control. Los informes permitieron confirmar lo expresado por el equipo especializado de la Comisaria de la Delegación de Granada, para valorar cuantitativamente y cualitativamente la efectividad de la comisaria de la mujer y la niñez de la policía nacional y la participación de la comunidad en la atención y prevención de la violencia intrafamiliar y sexual, sobre casos atendidos, casos resueltos y seguimiento de los caso y logros. Análisis del manual del modelo de atención a la violencia intrafamiliar y sexual.

Análisis y Síntesis en el proceso de la investigación, este permitió efectuar un razonamiento lógico de los diferentes momentos del proceso de la investigación, por ejemplo: permitió realizar la revisión de la bibliografía especializada, establecer vínculos teóricos y al mismo tiempo sintetizarlos para la creación de conocimientos cualitativamente nuevos y, realizar el análisis de los resultados e inferir respuestas al problema de la investigación.

Se aplicó la Técnica de Inducción y Deducción en el proceso de la investigación, ya que se parte de lo general a lo particular o viceversa, por ejemplo: al plantear el problema y su abordaje, en la elaboración de las conclusiones y recomendaciones.

2.6. PLAN DE TABULACIÓN Y ANÁLISIS

Una vez recolectada la información requerida, los datos fueron procesados y analizados a partir de la información recopilada de los actores claves, en el sistema Estadístico de Ciencias Sociales, SPSS versión 11.0 para Windows. Se realizó el análisis por frecuencia y porcentajes y se presentan los resultados en Tablas y Gráficos según variables.

Para sintetizar la recolección de toda la información, se utilizaron los índices, sumatorios para establecer el grado de calidad de la atención a las Víctimas de violencia Intrafamiliar y Sexual que acudieron a la Comisaría de la Mujer en la Delegación de Granada. Como medio externo de

comprobación de percepción a las usuarias quienes son las que reciben la atención y pueden dar fe de como las están atendiendo.

Plan de Análisis

- Características demográficas de Usuaris Externas.
- Características demográficas de Usuaris Internas.
- Disponibilidad de Infraestructura y medios para brindar atención según observadoras.
- Características de la prestación del servicio según observadores del proceso de atención.
- Satisfacción de las usuarias externas víctimas de violencia Intrafamiliar en la atención en la comisaría de la mujer y la niñez
- Porcentaje de cumplimiento de indicadores por componentes de calidad según usuarias y observadores. Se manifiestan al final de la tesis en la inserción de cada uno de los instrumentos Infraestructura, Proceso y resultado.
- Hacer comparaciones con otras delegaciones policiales sobre casos de violencia y formas de atención, para lo cual se elaboraron esquemas, gráficas y tablas. Las cuales arrojan los índices de satisfacción.
- Utilizar esquemas o matriz sobre el modelo de atención de la comisaria de la mujer y la niñez, que permita triangular los datos surgidos de guía de entrevista y guía de observación.

ENUNCIADO DE VARIABLES

Objetivo: 1	Objetivo: 2	Objetivo: 3	Objetivo: 4
Edad Escolaridad Ocupación Estado civil Procedencia	Servicios básicos Material Educativo medios técnicos y recursos Equipos Normas Protocolo	Aplicación de Normas y Protocolos. Relación Personal de las Funcionarias de la Comisaría de la Mujer y la Niñez, y las usuarias externas Víctimas de Violencia Intrafamiliar y Sexual durante el proceso de atención.	Satisfacción con la atención brindada desde la óptica de usuarias internas y usuarias externas víctimas de violencia intrafamiliar y sexual.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Concepto	Dimensión	Indicador	Valor/Escala
Edad	Tiempo transcurrido, desde su nacimiento hasta el momento de la Investigación	Social	Años	Menor de 20 años 20 a 34 años 35 a 49 años Más de 50 años
Escolaridad	Nivel académico alcanzado	Educativo	Último grado aprobado	Analfabeta Primaria Secundaria Técnica Universitaria
Ocupación	Es la relación de desempeño que tiene la mujer dentro de la sociedad	Social Laboral	Tipo	Ama de Casa Desempleada Profesional Técnica
Estado Civil	Es la relación que la incluye dentro de un aspecto de legalidad en el núcleo familiar	Social	Condición de la pareja	Casada Soltera Acompañada Divorciada
Procedencia	Lugar geográfico donde habita la víctima consignado en el expediente único.	Educativo	Origen	Urbano Rural

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Concepto	Dimensión	Indicador	Valor/Escala
Infraestructura	Comprende las características relativamente estable de las funcionarias de la Comisaría de la Mujer y la Niñez, de los medios técnicos y recursos que tienen a su alcance incluyendo el lugar físico donde dan atención a las víctimas de Violencia Intrafamiliar y sexual.	Servicios Básicos Material Educativo Normas Protocolo	Condiciones de lo evaluado	Si No
Proceso	Conjunto de actividades interrelacionadas que se realizan, para dar respuesta a la demanda de atención de las Víctimas de violencia Intrafamiliar y Sexual.	Aplicación de Normas y Protocolos Relación de Usuarías internas con Usuarías Externas durante el proceso de Atención.	Cumplimiento	Si No
Resultados	Define el grado de expectativa que tienen las usuarias internas y externas de los servicios prestados y recibidos.	Satisfacción con la atención brindada desde la óptica de las Usuarías Internas de la Comisaría de la Mujer y las usuarias Externas, víctimas de Violencia Intrafamiliar y Sexual.	Cumplimiento de las expectativas de las Usuarías	Si No

ASPECTOS ÉTICOS.

Se explicó exhaustivamente a todos los interventores del Estudio, los objetivos fundamentales, los procedimientos, y también las ventajas que ellas podrían tener al participar, se les solicitó consentimiento. Para la recolección de la información se utilizó un ambiente privado acorde a las medidas rigurosas. Utilizando los datos alcanzados exclusivamente para fines de la investigación. Basado en declaración de Helsinki.

CRONOGRAMA DE TRABAJO.

No	ACTIVIDADES	E	F	M	E/2021
1	Realizar Fase Explorativa	X			
2	Definición de la Investigación, Problema, Tema, Objetivos	X			
3	Elaboración del Trabajo de Investigación: Introducción, Planteamiento del Problema, Objetivos, Diseño Metodológico.	X			
4	Elaborar o ajustar instrumentos para la recolección de la información		X		
5	Elaborar Marco Teórico		X		
6	Aplicar el instrumento y recoger información		X		
7	Procesar los datos		X	X	
8	Elaborar o redactar el informe final			X	
9	Entrega del informe final			X	
10	Revisión del informe final por parte del tutor			X	X
11	DEFENSA (2021).				X

CAPITULO III. DESARROLLO

3.1. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Objetivo 1. Caracterizar a usuarias externas e internas para conocer sus necesidades y expectativas en relación al servicio que brinda la Comisaria de la Mujer, Niñez y Adolescencia

En Granada, la violencia intrafamiliar y sexual es una realidad que viven de forma cotidiana muchas mujeres de extracción humilde, niñas, niños y adolescentes. Ello repercute en daños personales y familiares, teniendo además consecuencias de salud, económicas y sociales, a nivel nacional.

Son 105 mil mujeres se contabilizan en Granada según el último datos de la alcaldía en el 2017, la mayoría son microempresarias y dependen del trabajo de artesanías, pero acuden a la comisaria a poner denuncia por violencia psicológica, los asedios (a través de llamadas continuas, mensajes de chat), incumplimiento de los deberes alimenticios y la intimidación con amenazas, otras llegan por abuso sexual violación agravada y estupro son las más frecuentes. Y son la fuente de ingresos que sostienen las operaciones.

Los clientes internos son las personas que trabajan en la empresa y hacen posible la producción de bienes o servicios. Son proveedoras de servicios al mismo tiempo, garantizan que la calidad interna de los procesos de trabajo se refleje en la que reciben los clientes externos. De ahí sus niveles de satisfacción son los siguientes:

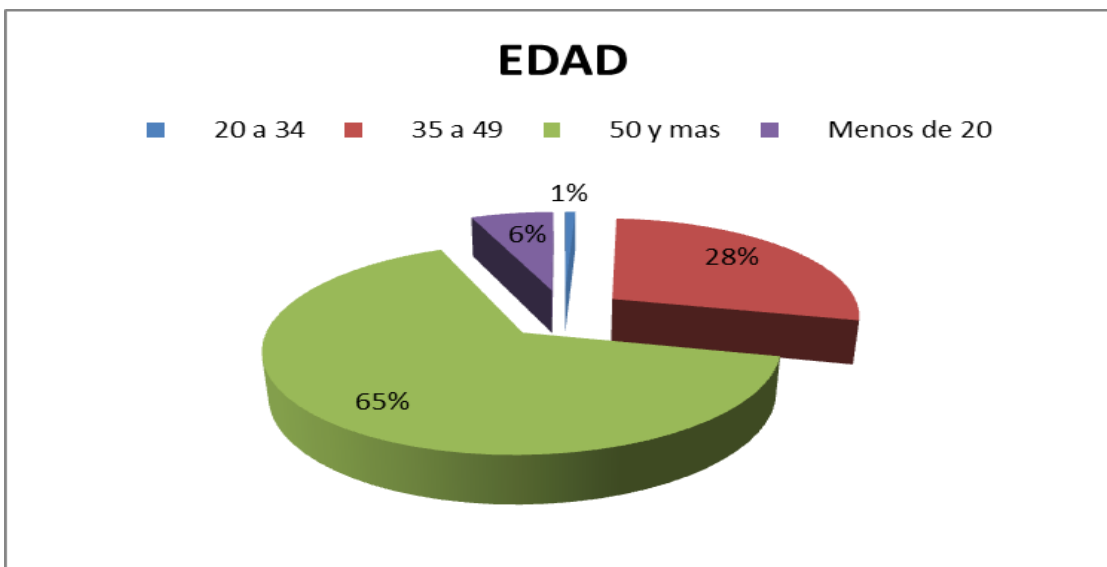
- Contenido del Trabajo
- La Motivación
- El Trabajo en Equipo
- Las Condiciones de Trabajo.

Los clientes externos se identifican con bastante facilidad, en cambio, reconocer a los clientes internos es una tarea más difícil. Los clientes internos son los empleados que están continuamente relacionándose con otro empleado dentro de la misma empresa e incluso con el cliente externo.

La participación de ambas formas de clientes, unida por un ambiente de trabajo de buenas relaciones y donde cada persona se esmera por brindar servicios excelentes, permite el logro de la calidad en todos los niveles de la organización en la comisaria de Granada

Ambas formas de clientes, unida por un ambiente de trabajo de buenas relaciones y donde cada persona se esmera por brindar servicios excelentes, permite el logro de la calidad en todos los niveles de la organización.

Gráfico 1



Fuente: Entrevista a usuarias externas en la Comisaria de la Mujer Niñez y Adolescencia

- Del total de 126 Usuaris Externas, que acuden a buscar atención en la Comisaria de la mujer, Niñez y Adolescencia, el 65. % están comprendidas en las edades de 50 años y más, El 28 % tienen entre 35 a 49. Años, y el 6% de 20 a 34 años, o sea que si sumamos los rangos mayoritarios, el 93% de mujeres entre las edades de 35 a 50 y más

años son las que acuden con problemas y crisis emocional a solicitar algún tipo de atención en la comisaria de Granada y resto de sus municipios.

Gráfico 2

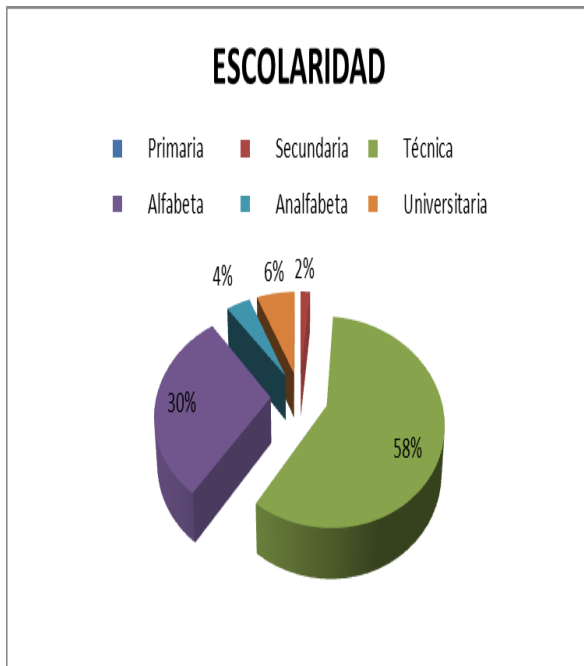
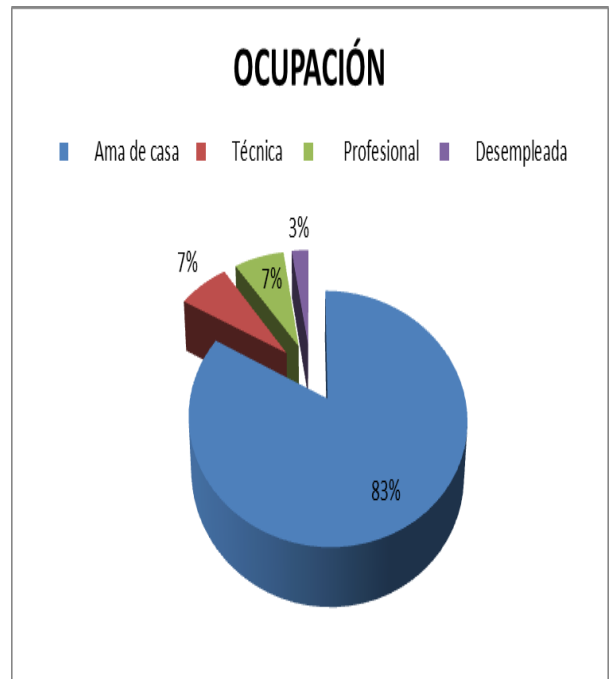


Gráfico 3



Fuente: Entrevista a usuarias externas en la Comisaria de la Mujer Niñez y Adolescencia

En cuanto a la escolaridad, predomina el nivel de estudios técnica con el 58% así mismo el 30% un nivel alfabeta. El que representó el menor porcentaje fue el nivel universitario con el 2%. La ocupación que predomina es, ama de casa con el 83%. El nivel profesional con un 7% y El nivel que representó el menor porcentaje fue el nivel desempleada con el 3%.

Gráfico 4

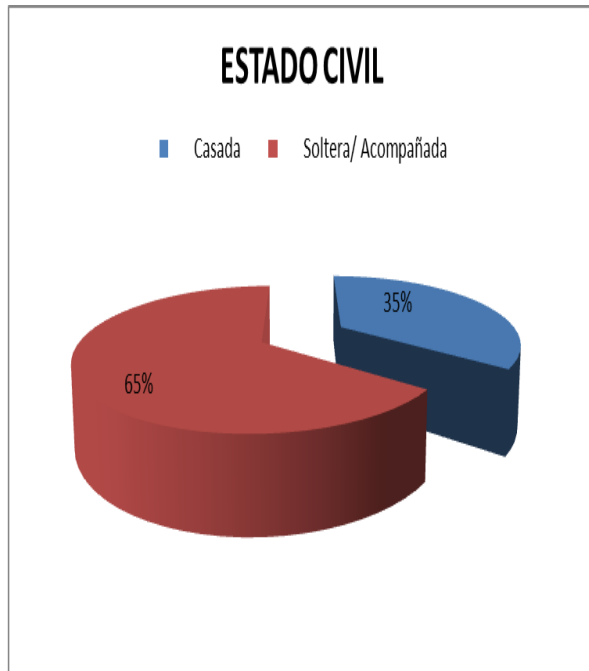
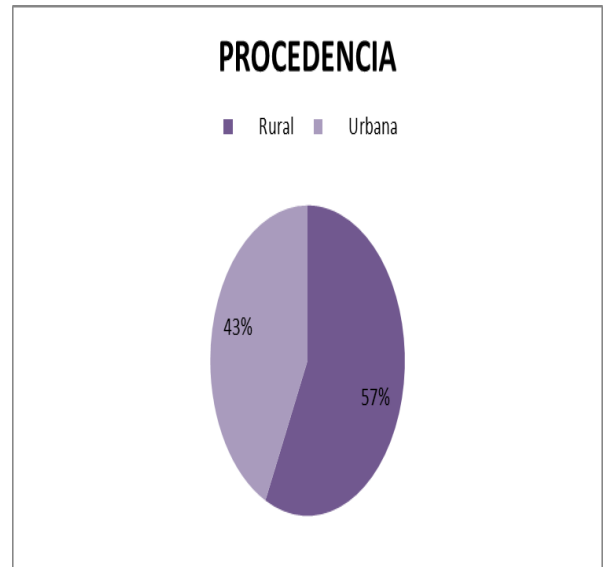


Gráfico 5



Fuente: Entrevista a usuarias externas en la Comisaría de la Mujer Niñez y Adolescencia

Realizando el análisis del estado social de las usuarias externas predominó en el estudio solteras/Acompañadas con el 65%. Seguido del 35% de Casadas.

En cuanto a la Procedencia el 57% proceden del área Rural. y el 43% predomina el área Urbana . Así mismo el alto costo desde sus comunidades hasta la institución puede ser otro factor que incide en que las mujeres del área rural corren más riesgos cuando demandan este servicio.

CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DE LAS USUARIAS INTERNAS (CMN).

Gráfico 6

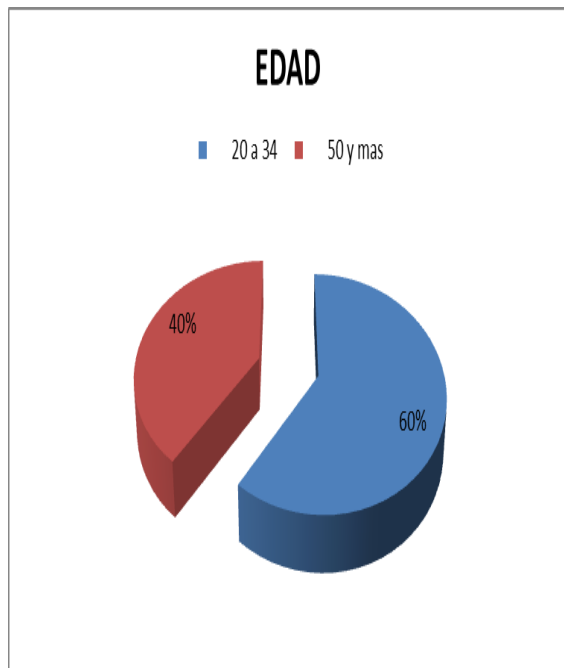
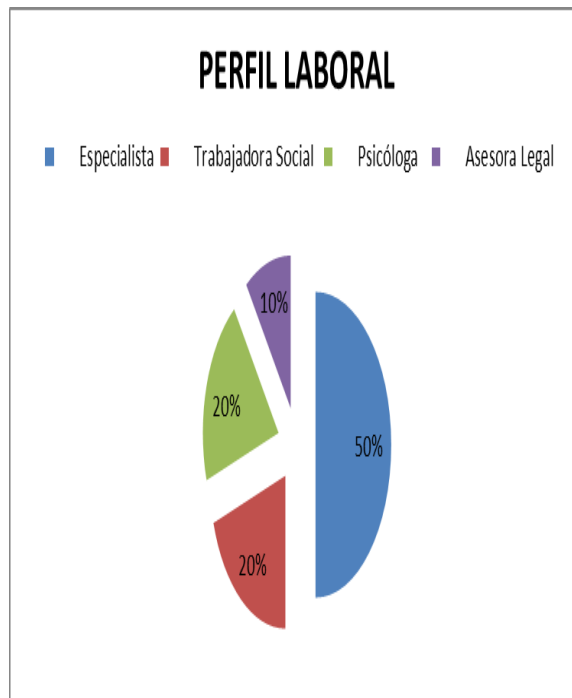


Gráfico 7



Fuente: Entrevista a usuarias Internas en la Comisaria de la Mujer Niñez y Adolescencia.

Las características de las Usuarías Internas en su mayoría son adultas de la Comisaria de la Mujer del Departamento de Granada, encontramos que el 60% tenían edades de 50 y más años de edad, solo el 40% oscila entre la edad de 20 a 34 años. Las Oficiales de la CMNA entrevistadas tienen preparación profesional, el 50% son Especialistas, el 20% son psicólogas, 20% trabajadora social y 10% Abogadas, la cual tiene una profesión que directamente esté relacionada con la intervención a víctimas de violencia.

Gráfico 8

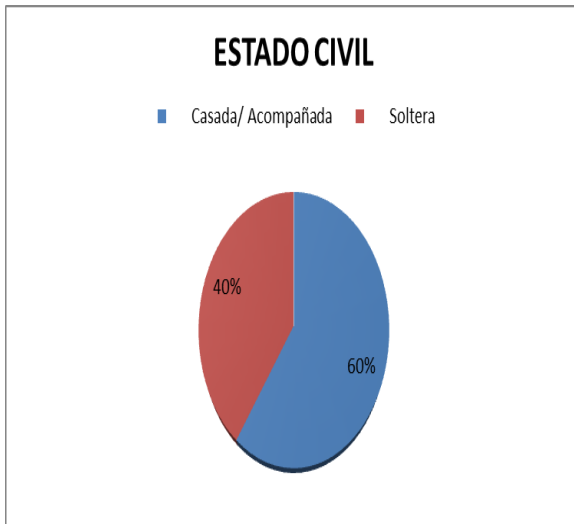
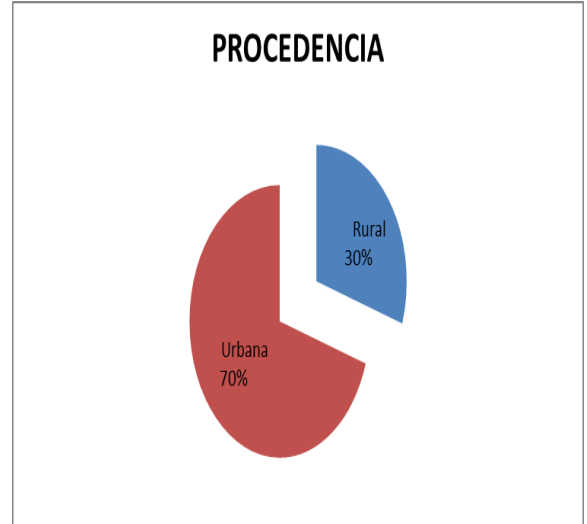


Gráfico 9

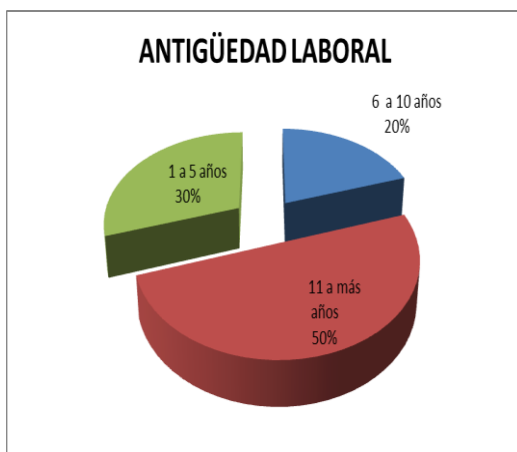


Fuente: Entrevista a usuarias internas en la Comisaria de la Mujer Niñez y Adolescencia

Realizando el análisis del estado social de las usuarias internas predominó en el estudio Casadas con el 60%. Seguido del 40% de Solteras/Acompañadas..

En cuanto a la Procedencia el 70% proceden del área Rural. Y el 30% predomina el área Urbana.

Gráfico 10



El 50% tiene más de 11 años de antigüedad laboral, el 30% de 1 a 5 años y el 20% de 6 a 10 años de antigüedad, esto conlleva a la descentralización efectiva de una atención especializada.

Fuente: Entrevista a usuarias internas en la Comisaria de la Mujer Niñez y Adolescencia

Objetivo 2 Describir la disponibilidad de medios para brindar la atención a Usuarías Externas.

La disponibilidad de servicios básicos y medios para brindar la atención, de calidad, la educación y comunicación según la percepción visual del observador, y la percepción de las externas tenemos;

La prestación de esos servicios básicos tienen un promedio general de 60.52% de reconocimiento y observador

En cambio lo que dicen las Usuarías internas (10) sobre la disponibilidad de los servicios básicos y medios para brindar la atención efectiva. tiene un promedio casi excelente de 95%, y dijeron tenemos sala limpia y ordenada, servicios sanitarios accesibles y funcionando, dicen las internas que reúnen en un 100% todas las condiciones mínimas para prestar el servicio de atención en base al protocolo orientado a las comisarias, en cambio 79 usuarias externas dicen que los servicios higiénicos no son accesibles, ni están limpios ni funcionando porque permanecen enlavadados, lo que sucede es que alguna gente los ensucia y otros los dañan, deben poner alguien que los controle, los recipientes para basura 53 dicen que no hay, 45 no vieron el buzón de quejas por ningún lado, 38 externas dicen que no hay suficientes equipos y 2 internas, y material educativo accesible para los usuarios no vi por ningún lado.

Sobre la prestación del servicio las usuarias internas manifestaron que cuentan con los equipos, papelería y materiales necesarios para atender a la gente y realizar su trabajo, según el promedio casi excelente de 96%,

En el apartado, Educación y Comunicación, en el local de la comisaría de la mujer de Granada, hay que actualizar los murales educativos con información de la temática y folletos al alcance y vista de las usuarias y usuarios que llegan todos los días. Manifestaron las externas que tienen problemas con el Combustible 16 externas,

Vehículos 9 externas

Las usuarias internas 5 (50%) dijeron que les hace falta personal

3 (30%) dijeron que los tiempos de espera afectan al usuario externo,

2 manifestaron que hay algunas deficiencias en la escasez de personal para el abordaje integral del problema. Y que les hace falta más vehículo. Dijeron:

Que la infraestructura no es la más adecuada para atender a las clientes, según el promedio de 67.5%,

Objetivo 3. Identificar la calidad del proceso durante la atención, por funcionarias de la Comisaría de la Mujer, niñez y adolescencia.

La calidad de proceso de atención la consideran como buena por externos e internos.

El Conjunto de actividades interrelacionadas que se realizan, para dar respuesta a la demanda de atención de las Víctimas de violencia Intrafamiliar y Sexual en base a la Aplicación de Normas y Protocolos y la Relación de Usuarías internas con Usuarías Externas durante el proceso de Atención.

Define el grado de expectativa que tienen las usuarias internas y externas de los servicios prestados y recibidos esto da un grado de Satisfacción con la atención brindada desde la óptica de las Usuarías Internas de las Comisarías de la Mujer y las usuarias Externas y el observador.

Gráfico. 11

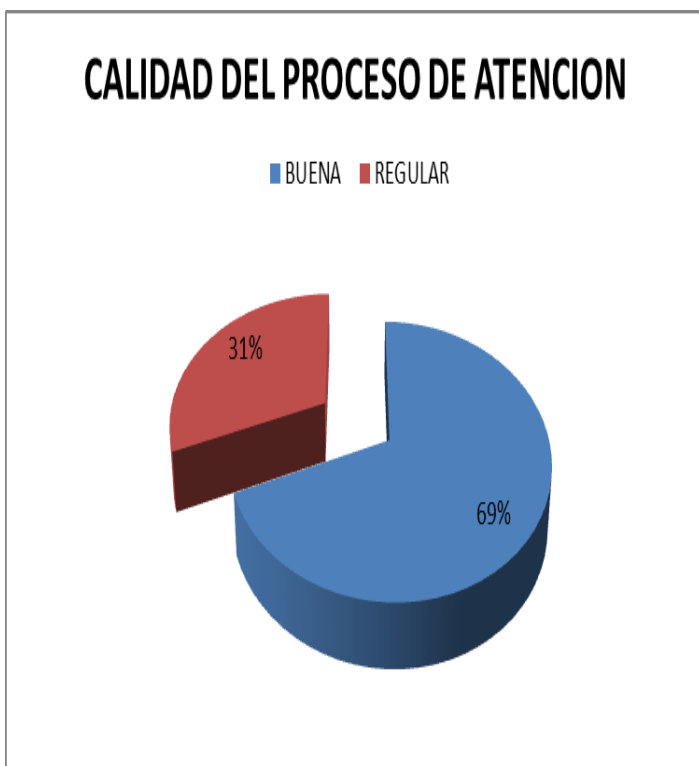


Grafico. 12



Fuente: Entrevista a usuarias Externas.

Manifiestan las usuarias externas que

La relación entre las usuarias externas con las internas en los procesos de atención tiene un promedio aceptable de 80.43%

Y en la atención del problemas con un promedio de 89.19%

Los porcentajes más altos de satisfacción por la atención brindada, nos da un promedio favorable de 72.9% indican que a las usuarias externas les gustaría ser atendidos por el mismo oficial, porque recibieron buen trato, que estarían dispuesta a regresar, que recomendarían a un familiar u otra persona, que perdieron el miedo al llegar a exponer el problema, y le explicaron bien el proceso de atención, que le resolvieron el problema y recibieron cita para darle seguimiento y monitoreo.

las usuarias internas explican que los procesos de atención de la usuaria externa con la interna y la atención al problema de las víctimas que brinda el personal de la comisaria, la relación de cortesía usuaria interna y externa, según el promedio nos da un 100% eso indica muy claro el grado de profesionalismo y compromiso moral de identificación con las víctimas que llegan llenas de preocupaciones y crisis emocional, demuestran el interés y acompañamiento, el clima de confianza, el tiempo para escucharlas con privacidad y discreción, la información y el conocimiento oportuno de sus derechos, la valoración psicológica muy cuidadosa ante la crisis, que demuestran por ellas y ellos un trabajo agregado y va más allá del manual de atención.

El 100% de usuarias internas aseguran sentirse satisfechas y respaldadas por su jefe, y por las usuarias externas, sienten que responden bien por la carga de trabajo y el salario, y consideran que reciben la capacitación adecuada para seguir con el modelo de atención integral y monitoreo de los procesos que implica el modelo de atención de calidad.

Las Usuarías externas ,87 describen la calidad del proceso como buena que representa el 69.1% y las 10 internas, que representan el 100%

Sobre las razones de atención, tiempo de visitar la comisaria y claridad de las preguntas a las usuarias externas.

96 dijeron la primera vez que constituyen el 76.2% y 18 tienen menos de 6 meses de visitar la comisaria y sobre las preguntas que le hicieron, 90 dijeron que son fáciles de responder y constituyen el 71.9%, mientras que 36 dijeron que las preguntas son claras y dan un 28.6%.

Gráfico. 13



Fuente: Entrevista a usuarias Externas

Grafico. 14



Fuente: Entrevista a usuarias Internas.

Tiempo de Espera para ser Atendidas

58 externas que representa el 46% dicen que dilatan 1 hora, mientras que las internas 5 que representan el 50% dicen entre 30 y 59 minutos, 4 dicen menos de 30 minutos y una dice una hora.

Principales Problemas que Enfrentan.

56 externas 44,4% dijeron personal incompleto para atender

Tiempos de espera, largos y agotadores 45 externas que representan el 35.7%

Combustible 16 externas 12, 7%

Vehículos 9 externas 7.1%

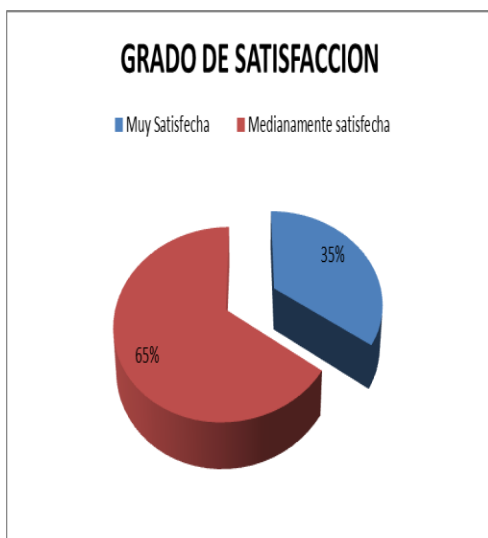
Las usuarias internas 5 (50%) dijeron que les hace falta personal

3 (30%) dijeron que los tiempos de espera y

2(20%) dijo que les hace falta más vehículo.

Sobre el Grado de Satisfacción con el Proceso de Atención,

Gráfico 15



Fuente: Entrevista a usuarias Externas.

Gráfico 16



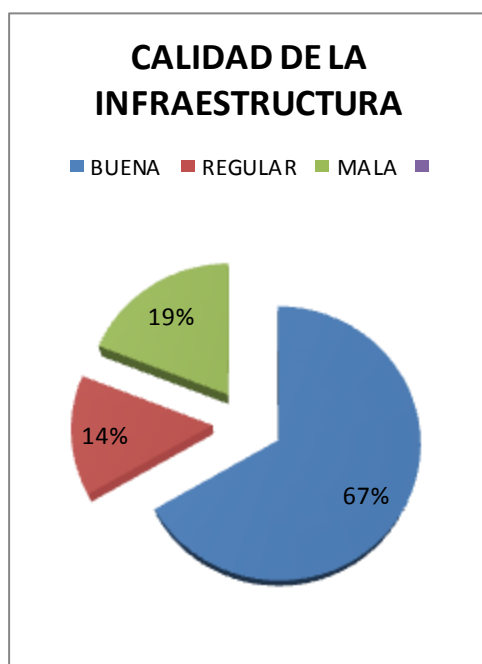
Fuente: Entrevista a usuarias Internas.

126 Usuarías externas (65%) se sienten Medianamente satisfechas contra (35%) satisfechas y las 10 usuarias internas dicen sentirse muy satisfechas como atienden a los clientes.

Objetivo 4. Evaluar las condiciones de estructura física donde se presta el servicio de atención a las Usuaris Externas, víctimas de Violencia Intrafamiliar y Sexual. En Granada

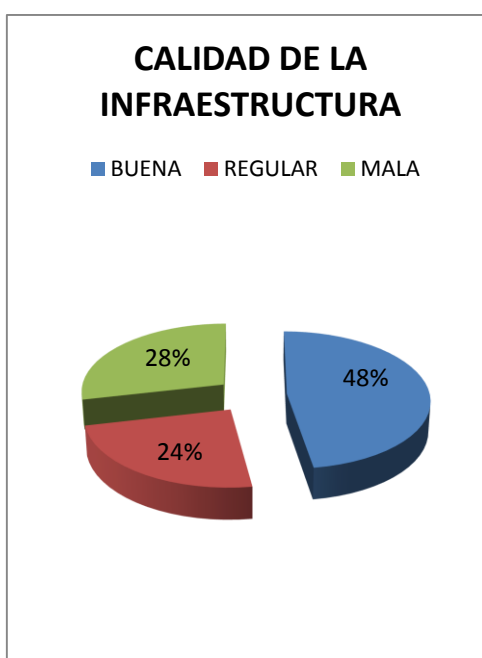
En lo que se refiere al Componente Estructura física para darle respuesta al Proceso se puede resolver con un re diseño. Y un buen estudio de flujo grama

Gráfico. 17



Fuente: Entrevista a usuarias Externas.

Grafico. 18



Fuente: Entrevista a usuarias Internas.

En cuanto a la calidad de la Infraestructura las Usuaris Externas el 67% aducen que es buena el 14% regular y el 19% mala, en cambio las Usuaris Internas el 48% aducen que es buena, el 24% regular y el 28% mala.

En la actualidad (Relanzamiento de las Comisarias de la Mujer, Niñez y Adolescencia

En cuanto a la promoción de la Ley 779 nuestro gobierno con el afán de extender, de masificar esta información, de restituir ese derecho de las mujeres a vivir en paz, el año pasado (2019) reformuló una gran campaña nacional, Mujeres por la Vida, Mujeres Paz y Vida,

Esta campaña será asumida con gran responsabilidad, donde están todas las instituciones involucradas en este tema: El Ministerio de la familia, el Ministerio de la Mujer, el Ministerio de Salud, la Juventud y la Procuraduría para los Derechos Humanos y así sucesivamente todos los jueves se abre una en los departamentos. Los relanzamientos son para activar las campañas, “para recordarles a los hombres y a las mujeres que aquí estamos, ese relanzamiento ha implicado fortalecer el equipo de trabajo, de investigación, mejorar los lugares, equipos técnicos. Ha sido un proceso de reforzar con otras compañeras el trabajo de investigación en las comisarías, ha activado todo un engranaje interno, no solo el reforzamiento de las unidades”. Las Comisarías de la Mujer se revitalizan con relanzamientos en los 153 municipios del país, como parte de la campaña nacional «Mujeres por la Vida, ¡Mujeres por la Paz y Bien!».

A la fecha el último relanzamiento de la Comisaría de la Mujer número 52 en Santa María, en Nueva Segovia, forma parte de las acciones que se desarrollan en la campaña las comisarías fortalecerán las acciones de prevención con charlas, seminarios y capacitaciones.

Por eso es que la campaña va desde la comunidad, por eso todos los ministerios trabajan desde la comunidad desde la prevención”, han promovido la divulgación de dicha ley a través de diferentes medios de comunicación con el fin de sensibilizar y concientizar a todas aquellas mujeres que viven en un mundo de violencia para que estas decidan romper el silencio, en este aspecto es importante destacar el trabajo que la comisaría de la Mujer niñez y adolescencia ha desarrollado para lograr una divulgación oportuna de esta Ley. En el aspecto de los recursos humanos de las Comisaria de la Mujer y la Niñez carece de personal tanto civil como policial para dar atención a la cantidad de usuarias que asisten El Ministerio de la Familia, trabaja de la mano con las comisarías en el proceso de acompañamiento a las mujeres ante cualquier situación que atente contra su integridad física, psíquica y emocional. en estos casos se brinda asistencia integral y respuesta en la ruta de justicia que establece la constitución y leyes de Nicaragua.

CONCLUSIONES

En lo que se refiere al Componente Estructura física para darle respuesta al Proceso se puede resolver con un re diseño. Y un buen estudio de flujo grama

La estructura en lo referente a la accesibilidad, el tiempo de espera para la atención, el tiempo durante la atención y la comodidad en la espera, la señalan con una puntuación de buena, sin embargo con una tendencia cercana hacia lo regular; la gestión del local, el conocimiento de las normas de atención, el conocimiento de las normas según el protocolo de atención, en el nivel de conocimiento para atender la diversidad de clientes hay algunas deficiencias en la escasez de personal para el abordaje integral del problema.

Las usuarias externas señalan que **el proceso** de la calidad de atención y de la prestación de servicios como satisfactorios y el sistema de Seguimiento a las víctimas es regular por la escasez de recursos y fuerza

En Las Relaciones interpersonales hay que mejorar es lo que perciben las usuarias, hace falta una actualización del conocimiento en relaciones humanas del personal que las atiende y también mejorar las condiciones de privacidad.

Así mismo la relación entre el personal interno con las usuarias externas es valorada entre buena y muy buena, este empoderamiento permite concientizar e identificar con precisión algunas dificultades que no dependen de la institución. Y se pueden resolver con creatividad, más que todo de actitud.

En el Resultado los porcentajes más altos de satisfacción por la atención brindada, nos da un promedio favorable de 98.9% indican que a las 126 usuarias externas les gustaría ser atendidos por el mismo oficial, porque recibieron buen trato, que estarían dispuesta a regresar, que recomendarían a un familiar u otra persona, que perdieron el miedo al llegar a exponer el problema, y le explicaron bien el proceso de atención, que le resolvieron el problema y recibieron cita para darle seguimiento y monitoreo.

RECOMENDACIONES

AL GOBIERNO CENTRAL Y JEFE DE DELEGACION POLICIAL.

- 1) Planificar permanente y sistemática Capacitación a través del Sub Sistema de preparación continua a la plantilla y equipo completo de la Comisaria Investigadoras, recepcionista, Peritos, conductor, Trabajadora Social, Médico forense, fiscal, Asesor Legal, para garantizar exhaustivamente el Modelo de atención Integral.
- 2) Mejorar la calidad de la atención (Reducir los tiempos de espera) en el área de los recursos humanos, ubicando a una promotora o recepcionista que esté a cargo de orientar y dirigir a las usuarias para que esté al tanto de los pasos que debe seguir a la hora de denunciar y esté al tanto que profesional la va a atender y técnicos para una mejor organización.
- 3) Garantizar el cumplimiento de las actividades normadas en la Comisaria de la Mujer, por medio de monitoreo constante y activar el buzón de la calidad de atención con instrumentos que evalúen los indicadores de calidad y la evaluación del desempeño del personal.
- 4) El área en la que se encuentren las profesionales de la Comisaria de la Mujer, debe ser privada y sólo deben permanecer en ella las personas pertinentes ya que, las problemáticas que se estarán tratando son confidenciales y en ningún caso la información de los casos puede estar circulando libremente.
- 5) Convenio con las universidades para que estudiantes de sociología, psicología y derecho realicen su pasantía en la Comisaria de la Mujer y la niñez de Granada
- 6) Realizar investigaciones sociales sobre el perfil que origina la violencia para identificar las causas que inciden en la denuncia de las mujeres y en la continuidad del proceso de denuncia.

PLAN DE INTERVENCION

Plan de Intervención a la calidad de atención Especializada a las mujeres Víctimas de Violencia Intrafamiliar.

Objetivo General: Elaborar un Plan de mejoras para la calidad de atención en el tratamiento especializado que brindan las funcionarias de la Comisaría de la Mujer y la niñez a las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar en la Delegación de Granada.

	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	FECHA
1	Mejorar la calidad de atención en el tratamiento especializado que brindan las funcionarias de la comisaria de la mujer y la niñez a víctimas de violencia intrafamiliar.	Realizar los trámites administrativos con recursos humanos para distribuir una representación de la comisaria en el resto de delegaciones policiales en Granada para descongestionar y agilizar las demandas de atención Realizar convenio con las universidades para que estudiantes de sociología, psicología y derecho realicen su pasantía en la Comisaria de la Mujer y la niñez en la delegación de Granada.	Jefatura. Jefa de la comisaria de la mujer y la niñez del Departamento de Granada. Jefatura. Jefa de la comisaria de la mujer y la niñez del Departamento de Granada	I trimestre del año.2021 I Trimestre del año 2021.
2	Garantizar que los procedimientos de trabajo efectuados por las funcionarias de la comisaria de la mujer y la niñez en el tratamiento de atención especializada sean en correspondencia al manual de procedimiento establecido.	Realizar los procedimientos de atención establecidos en el Manual y normas de la especialidad de parte de la funcionarias de la comisaria para mejorar la atención a la mujeres víctima de violencia intrafamiliar	Jefe Delegación Jefa de la Comisaria de la Mujer y la niñez de la Delegación de Granada.	II y III Trimestre del año 2021.

PLAN DE INTERVENCION

Plan de Intervención a la calidad de atención Especializada a las mujeres Víctimas de Violencia Intrafamiliar.

Objetivo General: Elaborar un Plan de mejoras para la calidad de atención en el tratamiento especializado que brindan las funcionarias de la Comisaría de la Mujer y la niñez a las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar en la Delegación de Granada.

	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	FECHA
3	Lograr la capacitación sistemática de las funcionarias encargadas de la atención a las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar	Coordinar con el Oficial de Preparación continua de la Academia de Policía, para la formación de las funcionarias de la comisaria de la mujer en temas: Manual de Procedimiento Policial Enfoque de Género Derechos humanos de la mujer y la niñez Tratamiento Psicosocial e intervención en crisis Leyes y normas.	Jefe Delegación Jefa de la Comisaria de la Mujer y la niñez de la Delegación de Granada.	III y IV Trimestre del año 2021.
4	Lograr el redimensionamiento de la Oficina de la Comisaria de la mujer para una mejor atención Especializada.	Redimensionar la oficina, para obtener más espacios para el personal asignado.	Jefe Delegación Jefa de la Comisaria de la Mujer y la niñez de la Delegación de Granada.	IV. trimestre 2021

BIBLIOGRAFÍA

- Camero, F. (1990). *La investigacion comoproceso de enseñanza* . Mexico: Ediciones Quintero.
- Dominguez, D. P. (2009). *Capacitacion Nuevo Codigo Penal con Enfasis en VIF*. Managua, Nicaragua .
- Jannette, G. J. (2007-2008). *Sistematizacion del Trabajo Social y Psicologico de las Comisarias en Nicaragua* . Managua, Nicaragua: Direccion de la Comisaria de la Mujer y la Niñez .
- Jorge, H. (2008). *La Llave de la Calidad* . Mexico.
- Justicia, C. S. (2017). *Ley 779, Ley Integral contra la violencia hacia las mujeres y de reformas a la Ley N° 641* . Managua, Nicaragua .
- L, F. J. (1990). *La Comunicacion en las relaciones humanas* . Mexico: Trillas .
- Mercado, J. M. (2012). *Curso Metodologico de Investigacion Cientifica* . Managua, Nicaragua : Academia de la Policia .
- Niñez, D. C. (2003). *Manual de Procedimientos Policiales para la Atencion ESpecializada a Victimias y Sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar y Sexual*. Managua, Nicaragua : Comisaria de la Mujer y la Niñez .
- Niñez, D. C. (2003). *Protocolo, Normas y Procedimientos deAtencion Integral para Sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar y Sexual*. Managua, Nicaragua : Comisaria de la Mujer .
- Niñez, D. C. (2009). *Sistematizacion delas Buenas Experiencias de la Policia Nacional* . Managua: Comisaria de la Mujer y la Niñez .
- Niñez, D. d. (2007-2008). *Sistematizacion del Trabajo Social y Psicologico de las Comisarias en Nicaragua* . Managua, Nicaragua: Direccion d ela Comisaria de la Mujer y la Niñez .
- OPS. (1990). *Guia para el Autocuido de Quienes Trabajan en el campo de la Violencia Intrafamiliar*. San Jose, Costa Rica: OPS.

Pirir, B. J. (2008-2009). *Capacitacion Nuevo Codigo Penal con Enfasis en VIFS*. Managua, Nicaragua.

W, E. J. (1998). *Administracion y Control dela Calidad*. Mexico: Thomson .



ANEXOS

1.1 GUÍA DE OBSERVACIÓN

1.2 ENTREVISTA A USUARIAS INTERNAS

1.3 ENTREVISTA A USUARIAS EXTERNAS

1.4 TABLA NO. 1 A LA 16

1.5 ESTADISTICA

1.6 GRAFICA

GUÍA DE OBSERVACIÓN DE ESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

Comisaria de la Mujer y la Niñez.

Delegación de Granada:

La presente guía de observación es para conocer las condiciones de la estructura equipamientos, con lo que se cuenta esta Delegación para la atención a las Víctimas de Violencia Intrafamiliar y Sexual, atendidas por funcionarias de la Comisaria de la Mujer y la Niñez.

ESTRUCTURA	Si	No
INFRAESTRUCTURA		
1. Techo íntegro y sin filtraciones?		
2. Todas las paredes están en buen estado?		
3. Piso de la sala está en buen estado?		
4. Todas las ventanas están integras?		
SERVICIOS BÁSICOS		
5. La sala está limpia y ordenada?		
6. Los Servicios Sanitarios son accesibles?		
7. Los Servicios Sanitarios para usuarios están limpios y funcionando?		
8. Cuenta con lava manos limpios y funcionando?		
9. Hay recipientes para depositar la basura en la unidad?		
10. Cuenta con sistema de comunicación telefónica?(interna y externa)		
11. Circulación de aire en los ambientes de atención a las usuarias?		
12 Tienen identificados y rotulados los ambientes de la Comisaría		
PRESTACIÓN DE SERVICIO		
13. Existen equipos suficientes para levantar denuncias?		
14. Cuenta con papelería especializada para los expediente?		
15. Cuenta con carpetas adecuadas para los expedientes?		
16. Tiene recipiente para depositar corto punzantes?		
17.¿Existe buzón de quejas y sugerencias?		
EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN		

18. La sala cuenta con material educativo expuesto para las usuarias?		
19. Murales con temas educativos?		
20. Folletos Educativos?		

21. Calidad de la estructura:

1. Buena: / ___ /; 2. Regular: / ___ /; 3. Malo: / ___ /

ENTREVISTA A USUARIAS INTERNAS

Comisaria de la Mujer y la Niñez.

Delegación de Granada:

Estamos haciendo un estudio con las usuarias de la Comisaria de la Mujer y la Niñez para conocer su opinión sobre la atención que se brinda en esta Delegación a las Víctimas de violencia Intrafamiliar y Sexual. Sus respuestas son confidenciales, agradeceremos su sinceridad.

I. CARACTERISTICAS DE LAS USUARIAS, USUARIOS:

1- Edad: .1. Menor de 20:/___/ 2.20 a 34/___/ 4.35 a 49:/___/ 50 y más: /___/

2- Perfil Laboral: 1.Especialistas /___/ 2.Trabajadora Social /___/ 3.Psicóloga /___/

4. Asesora Legal /___/ 5.Otros: /___/

3-Estado Civil: 1.Casada /___/ 2.Soltera /___/ 3.Acompañada /___/

4-Procedência: 1.Rural/___/ 2.Urbana /___/

5- Antigüedad Laboral: 1.1 a 5 año /___/; 2. 6 a 10 años /___/ 3..11 años o más /___/

II. ESTRUCTURA:

INFRAESTRUCTURA	Si	No
6. Techo íntegro y sin filtraciones?		
7. Todas las paredes están en buen estado?		
8. Piso de la sala está en buen estado?		
9. Todas las ventanas están integras?		
SERVICIOS BASICOS		
10. La sala está limpia y ordenada?		
11 Los Servicios Sanitarios son accesibles?		
12. Los Servicios Sanitarios para usuarios están limpios y funcionando?		
13. Cuenta con lava manos limpios y funcionando?		
14. Hay recipientes para depositar la basura en la unidad?		
15. Cuenta con sistema de comunicación telefónica?(interna y externa)		
16. Circulación de aire en los ambientes de atención a las usuarias?		
17 Tienen identificados y rotulados los ambientes de la Comisaría		
PRESTACION DE SERVICIO		
18. Existen equipos suficientes para levantar denuncias?		
19. Cuenta con papelería especializada para los expediente?		
20. Cuenta con carpetas adecuadas para los expedientes?		
21. Tiene recipiente para depositar corto punzantes?		
22.¿Existe buzón de quejas y sugerencias?		
EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN		
23. La sala cuenta con material educativo expuesto para las usuarias?		
24. Murales con temas educativos?		
25. Folletos Educativos?		

FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN	Si	No
26. ¿Conoce la misión y la visión de la Comisaría de la Mujer y la niñez?		
27.¿Conoce sus derechos y funciones?		
28 ¿Existe Organigrama en la sala?		
29. ¿Existen normas de la Comisaria de la Mujer y la Niñez?		
30. ¿Están accesibles las normas para todo el personal?		
31. ¿Tiene conocimiento sobre el Protocolo, Normas y Procedimientos de Atención Integral para Sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar y Sexual?		
32. ¿Tiene conocimiento sobre el Modelo de Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia de Género (MAI)?		
33. ¿Tiene conocimiento sobre el manual de procedimientos para la atención Especializada a Víctimas y Sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar y Sex?		
34¿Cuánto Tiempo Utiliza Para Llegar a la Unidad Policial? <input type="checkbox"/> Menos De 15 Minutos:/___/ <input type="checkbox"/> De 15 A 30 Minutos :/___/ <input type="checkbox"/> De 30 A 60 Minutos: /___/ <input type="checkbox"/> Más De 60 Minutos: /___/		
35. Calidad de la estructura: 1. Buena :/___/; 2.Regular-:/___/; 3. Malo:/___/		

II. PROCESO

PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Si	No
RELACION USUARIA INTERNA Y EXTERNA		
36. ¿Saluda a la usuaria al entrar a la sala?		
37¿Las funcionarias de la comisaria se presentan con la usuaria?		
38¿Se dirige a la usuaria por su nombre?		
39. ¿Brinda información sobre el funcionamiento de la comisaria?		
40 ¿Le brinda informa sobre deberes y derechos a la usuaria?		
41 ¿Le pregunta sobre su estado de salud?		

42. ¿Le pregunta si es la primera vez que viene a denunciar?		
43. ¿Le pregunta cuál es su caso?		
44. ¿Le pregunta quien la orientó a poner la denuncia?		
45. ¿Pregunta sobre la situación familiar?		
46. ¿Le pregunta desde cuando es víctima de Violencia intrafamiliar?		
47. ¿Crea un ambiente de confianza para la atención?		
48. ¿Le pregunta si requiere acompañamiento para hacer la detención del victimario?		
49. ¿Brinda tiempo suficiente para atender dudas e inquietudes?		
50. ¿Brindan privacidad a la usuaria durante la atención?		
51. ¿Se garantiza el acceso rápido, transparente y eficaz del servicio a la víctima que llega a la comisaria.		
52. ¿Informa a la Víctima de Violencia Intrafamiliar y sexual de sus derechos?		
53. ¿Le dan cita para que se presente otro día a completar el proceso?		
54. ¿Les habla sobre signos de peligro en la violencia Intrafamiliar?		
55. ¿Valora los riesgos de la víctima cuando esta es adolescente?		
56. ¿Reciben las mujeres víctimas otro tipo de tratamiento para la atención?		
57. ¿facilitan valoración psicológica cuando llega en crisis la victima tomando en cuenta lo que establece el manual?		

58. ¿En qué momento Brindan información sobre el servicio de atención de la comisaria de la mujer y la niñez a las usuarias: 1. Antes: /___/; 2. Durante: /___/; 3. Después: /___/

59. ¿Cuánto Tiempo espera la usuaria para ser Atendida?

1 - Menos De 30 Minutos: /___/ 2. 30-59 Minutos: /___/ 3. Hora y más: /___/

60. La calidad del proceso es:

1. Buena (17-25 puntos: /___/; 2. Regular (9-16 puntos) :/___/; 3. Malo (menor o igual 8) :/___/

IV. SATISFACCION CON LA ATENCION:

SATISFACCIÓN DE USUARIAS INTERNAS	Si	No
61. ¿Recibe trato adecuado de su jefe inmediato?		
62. ¿Recibe trato adecuado de sus compañeros de trabajo?		
63.. ¿Se encuentra satisfecho con el cargo que desempeña?		
64. ¿Está satisfecha con la carga de trabajo?		
65. ¿Está satisfecha con el salario que recibe?		
66. ¿Considera usted que resolvió el caso expuesto con beligerancia?		
67.¿Considera adecuada la atención brindada a las usuarias		
68.¿interviene otras personas en el proceso que no están capacitadas para brindar atención		
69. ¿Cobra por algún servicio de atención que brinda a las usuarias?		
70. ¿Recibe capacitación sistemática para mejorar la atención a las Víctimas Violencia Intrafamiliar y Sexual?		
71. ¿Se cumplen los procesos imprescindibles del modelo de atención?		
72..¿Se aplican mecanismos de monitoreo y seguimiento de la calidad por parte de la institución?		

73. En General cuál cree que es el mayor problema que enfrentan el personal de la comisaria para la atención:

1. Tiempo de espera /___/ 2. Poco personal /___/ 3.Falta de combustible /___/

4. Maltrato por el personal/___/ 5.Falta de papelería/___/ 6.Impresora/___/ 7.Abanicos/___/

8. Privacidad/___/ 9. Ninguno /___/ 10. Otros _____

74. El grado de satisfacción es:

1. Muy Satisfecho (9-12puntos); 2. Medianamente satisfecho (5-8):/___/; 3. Insatisfecho(4 y <):/___/

ENTREVISTA A USUARIAS EXTERNAS

Comisaria de la Mujer y la Niñez.

Delegación de Granada:

Estamos haciendo un estudio con las usuarias de la Comisaria de la Mujer y la Niñez para conocer su opinión sobre la atención que se brinda en esta Delegación a las Víctimas de violencia Intrafamiliar y Sexual. Sus respuestas son confidenciales, agradeceremos su sinceridad.

I. CARACTERISTICAS DE LAS USUARIAS:

1- Edad: .1. Menor de 20:/___/ 2. 20 a 34:/___/ 3. 35 a 49:/___/ 4. 50 y más: /___/

2 - Escolaridad: 1. Analfabeta /___/ 2. Alfa beta/___/ 3. Primaria/___/ 4. Secundaria /___/ 5. Técnica: /___/ ; 6. Universitaria/___/

3 - Ocupación: 1. Ama de casa /___/ 2. Desempleada /___/ /___/ 3 Técnica/___/; 4. Profesional /___/

4 - Estado Civil: 1. Casada /___/ 2. Soltera /___/ 3. Acompañada /___/

5 – Procedencia: 1. Rural/___/ 2. Urbana /___/

II. ESTRUCTURA:

INFRAESTRUCTURA		
6. Techo íntegro y sin filtraciones?		
7. Todas las paredes están en buen estado?		
8. Piso de la sala está en buen estado?		
9. Todas las ventanas están íntegras?		
SERVICIOS BASICOS		
10. La sala está limpia y ordenada?		
11. Los Servicios Sanitarios son accesibles?		
12. Los Servicios Sanitarios para usuarios están limpios y funcionando?		
13. Cuenta con lava manos limpios y funcionando?		
14. Hay recipientes para depositar la basura en la unidad?		

15. Cuenta con sistema de comunicación telefónica ?(interna y externa)		
16. Circulación de aire en los ambientes de atención a las usuarias?		
17. Tienen identificados y rotulados los ambientes de la Comisaría		
PRESTACION DE SERVICIO		
18. Existen equipos informáticos suficientes para levantar denuncias?		
19. Cuenta con papelería especializada para los expediente?		
20. Cuenta con carpetas adecuadas para los expedientes?		
21. Tiene recipiente para depositar corto punzantes?		
22.¿Existe buzón de quejas y sugerencias?		
EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN		
23. La sala cuenta con material educativo expuesto para las usuarias?		
24. Murales con temas educativos?		
25. Folletos Educativos?		

26-¿Cuánto tiempo utilizo Para llegar a la Comisaria?

1. Menos de 15 Minutos:/___/; 2.15 a 30 Minutos :/___/; 3.30 a 60 Minutos:/___/; 4. 60 Minutos:/___/

27. La calidad de la estructura es:

1. Buena (15-21 puntos) ; 2.Regular (8-14 puntos) ; 3.Malo (menor o igual 7)

III. PROCESO

28 - Personal que la atendió?

1 - Fiscal: /___/; 2 -Investigadora/___/ ; 3 -Oficial de guardia /___/ ; 4 - Psicólogo: /___/

5- Otro: Especifique: _____

PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Si	No
29. ¿Tiene algún carné de visitantes?		
30. ¿Registran la atención en su expediente?		
31. ¿Le dan apertura a un expediente único?		
32. ¿Le brindan información sobre deberes y derechos?		
32 ¿El personal la saluda al entrar a la oficina?		
34 ¿El personal de la comisaria se presenta?		
35 ¿El personal se dirige a usted por su nombre?		
36. ¿Brindan los cubículos privacidad cuando llegan a interponer su denuncia?		
37. ¿La espera del servicio por la víctima es cálida y agradable?		
38. ¿Cumplen con el tiempo establecido para brindar la atención a la víctima que se presenta a la comisaria?.		
39. ¿Se sintió cómoda con la atención?		
40. ¿Le brindaron privacidad durante la atención?		
41. ¿Personal de comisaria le dio tiempo suficiente para atender dudas e inquietudes?		
42. ¿Le preguntan sobre la situación familiar?		
43. ¿Le preguntan sobre su situación económica?		
44 ¿le preguntaron si es la primera vez que está en la comisaria?		
45 ¿Es la primera vez que viene a denunciar?		
46 ¿Le pregunta quien la orientó a poner la denuncia?		
47-¿Cómo dio inicio la violencia intrafamiliar hacia su persona?		
48 ¿El personal de la comisaria utiliza lenguaje comprensible?		
49 ¿El personal de comisaria le habló sobre signos de peligros por la violencia intrafamiliar y sexual?		

50. ¿Por qué asistió a la comisaría de la Mujer y la niñez?:

Especifique _____

51. ¿Desde Cuándo la Atienden en esta Unidad Policial?

1 - Menos de Seis Meses /___/ 6 meses o menos de 1 año /___/

3 - Más de un Año /___/ 4 - Es la Primera Vez /___/

52. ¿A usted le dieron algún tipo de información sobre problemas de Violencia Intrafamiliar, esto fue:

1 - Antes de la atención/___/ 2 - Durante la atención: /___/ 3- Después de la atención: /___/

53. La calidad del proceso es:

1. Buena (15-22 puntos) /___/, 2)Regular (8-14 puntos); 3)Malo (menor o igual 7)

IV. SATISFACCION CON LA ATENCION:

54 -Cuanto Tiempo Espero Para Ser Atendida

1) - Menos De 30 Minutos: /___/ 2) - 30 Minutos a menos de 1 Hora: /___/ 3)

- 1 Hora y más: /___/

55 -Las Preguntas que le hicieron en la atención Fueron:

1 - Fáciles de entender/___/ 2 - En general claras/___/ 3 – Confusas /___/ 5 –

Difíciles de entender/___/

SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN		
	Si	No
56. ¿Recibió buen trato de la oficial?		
57. ¿Recibió buen trato por parte del personal de admisión?		
58. ¿Se sintió cómoda en la sala de espera?		
59. ¿Le Explicaron los procedimientos e atención?		
60. ¿Recibió cita para pronta visita de atención?		
61 ¿Le gusto como la atendieron?		
62. ¿Recibió buen trato por el personal que la atendió en el tiempo que estuvo en la Comisaría de la mujer?		
63. ¿Siente que le resolvieron su problema por el que vino en esta ocasión?		
64. ¿Regresaría a este centro policial a buscar atención?		

65. ¿Le gustaría ser atendido por la misma Oficial?		
66. ¿Le Recomendaría a un familiar u otra persona esta unidad Policial?		
67. ¿Le gusto como fue atendido en la unidad Policial?		
68. ¿Está satisfecha con la duración de la atención brindada?		
69. ¿Le brindaron protección?		
70. ¿perdió el miedo al llegar a la comisaria?		

71. En General cuál cree que es el mayor problema que enfrenta el personal de la comisaría de la Mujer y la Niñez para brindar atención.

- 1 Tiempo de espera/___/
- 2 Poco personal para la atención/___/
- 3 Falta de vehículo /___/
- 4 Maltrato por el personal/___/
- 5 Falta de combustible/___/
- 6 Ninguno /___/
- 7 Otros/___/

72. El grado de satisfacción es:

- 1. Muy Satisfecho (10-15 puntos); 2. Medianamente satisfecho(6-9):/___/; 3. Insatisfecho(5 y <) :/___/

CUADRO No.1

**CARACTERISTICAS DEMOGRAFICAS DE LAS USUARIAS EXTERNAS DE LA
COMISARIA DE LA MUJER GRANADA. Primer trimestre 2017.**

n=126

	No.	%
EDAD:		
20 a 34	1	.8
35 a 49	35	27.8
50 y mas	82	65.1
Menos de 20	8	6.3
ESCOLARIDAD		
Primaria	2	1.6
Secundaria	73	57.9
Técnica	38	30.2
Alfabeta	5	4.0
Analfabeta	8	6.3
Universitaria		
OCUPACIÓN		
Ama de casa	105	83.3
Técnica	9	7.1
Profesional	9	7.1
Desempleada	3	2.4
ESTADO CIVIL		
Casada	44	34.9
Soltera/ Acompañada	82	65.1
PROCEDENCIA		
Rural	63	50.0
Urbana	63	50.0

Fuente: Entrevista a 126 usuarias externas de la Comisaria de la Mujer del Departamento de Granada
Primer trimestre 2017.

CUADRO No.2

**CARACTERISTICAS DEMOGRAFICAS DE LAS USUARIAS INTERNAS DE LA
COMISARIA DE LA MUJER. GRANADA. Primer trimestre 2017..**

n=10

EDAD:	No.	%
50 y mas		40.0
20 a 34	4	60.0
	6	
PERFIL LABORAL		
Especialista	5	50.0
Trabajadora Social	2	20.0
Psicóloga	2	20.0
Asesora Legal	2	20.0
ESTADO CIVIL		
Casada/ Acompañada		60.0
Soltera	6	40.0
	4	
PROCEDENCIA		
Rural	3	30.0
Urbana	7	70.0
ANTIGÜEDAD LABORAL		
6 a 10 años	2	20.0
11 a más años	5	50.0
1 a 5 años	3	30.0

Fuente: Entrevista a usuarias internas de la Comisaria de la Mujer del Departamento de Granada Primer trimestre 2017.

CUADRO No. 3

DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS BASICOS Y MEDIOS PARA BRINDAR LA ATENCION A USUARIAS INTERNAS Y EXTERNAS DE LA COMISARIA DE LA MUJER SEGÚN OBSERVADOR. GRANADA Primer trimestre 2017.

n=1

SERVICIOS BASICOS	No.	%
Techo íntegro y sin filtraciones	1	100.0
Todas las paredes están en buen estado	1	100.0
Piso de la sala está en buen estado	1	100.0
Todas las ventanas están integras	1	100.0
La sala está limpia y ordenada	1	100.0
Los Servicios Sanitarios son accesibles	1	100.0
Los Servicios Sanitarios para usuarios están limpios y funcionando	1	100.0
Cuenta con lava manos limpios y funcionando	1	100.0
Hay recipientes para depositar la basura en la unidad	1	100.0
Cuenta con sistema de comunicación telefónica (interna y externa)	1	100.0
Circulación de aire en los ambientes de atención a las usuarias	1	100.0
Tienen identificados y rotulados los ambientes de la Comisaría	1	100.0
PRESTACION DE SERVICIO		
Existen equipos suficientes para levantar denuncias	1	
Cuenta con papelería especializada para los expediente	1	100.0
Cuenta con carpetas adecuadas para los expedientes	1	100.0
Tiene recipiente para depositar corto punzantes	1	100.0
Existe buzón de quejas y sugerencias	1	100.0
EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN		
La sala cuenta con material educativo expuesto para las usuarias	1	100.0
Murales con temas educativos	1	100.0
Existen Folletos Educativos	1	100.0

Fuente: observación realizada al local de la Comisaria de la Mujer destinada a la atención de las usuarias en el Departamento de Granada. Primer trimestre 2017.

CUADRO No. 4

DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS BASICOS Y MEDIOS PARA BRINDAR LA ATENCION EN LA COMISARIA DE LA MUJER EN GRANADA SEGÚN USUARIAS EXTERNAS... Primer trimestre 2017.

n=126

	No	%
INFRAESTRUCTURA		
Techo íntegro y sin filtraciones	48	38.1
Todas las paredes están en buen estado	118	93.7
Piso de la sala está en buen estado	125	99.2
Todas las ventanas están integras	126	100.0
Promedio 82.75%		
SERVICIOS BASICOS		
La sala está limpia y ordenada	124	98.4
Los Servicios Sanitarios son accesibles	59	46.8
Los Servicios Sanitarios para usuarios están limpios y funcionando	43	34.1
Cuenta con lava manos limpios y funcionando	51	40.5
Hay recipientes para depositar la basura en la unidad	69	54.8
Cuenta con sistema de comunicación telefónica (interna y externa)	69	54.8
Circulación de aire en los ambientes de atención a las usuarias	77	61.1
Tienen identificados y rotulados los ambientes de la Comisaría	118	93.7
Promedio 60.52%		
PRESTACION DE SERVICIO		
Existen equipos suficientes para levantar denuncias	84	66.7
Cuenta con papelería especializada para los expediente	126	100.0
Cuenta con carpetas adecuadas para los expedientes	119	94.4
Tiene recipiente para depositar corto punzantes	107	84.9
Existe buzón de quejas y sugerencias	77	61.1
Promedio 81.42%		
EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN		
La sala cuenta con material educativo expuesto para las usuarias	110	87.3
Murales con temas educativos	124	98.4
Folletos Educativos	89	70.6
Promedio 85.43%		

Fuente: Entrevista realizada a usuarias externas de la Comisaria de la Mujer. Del Departamento de Granada. Primer trimestre 2017

CUADRO No. 5

DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS BASICOS Y MEDIOS PARA BRINDAR LA ATENCION EN LA COMISARIA DE LA MUJER EN GRANADA SEGÚN USUARIAS INTERNAS. Primer trimestre 2017.

n=10

	No	%
Techo íntegro y sin filtraciones	4	40.0
Todas las paredes están en buen estado	5	50.0
Piso de la sala está en buen estado	10	100.0
Todas las ventanas están íntegras	8	80.0
Promedio 67.5%,		
SERVICIOS BASICOS		
La sala está limpia y ordenada	10	100.0
Los Servicios Sanitarios son accesibles	10	100.0
Los Servicios Sanitarios para usuarios están limpios y funcionando	10	100.0
Cuenta con lava manos limpios y funcionando	9	90.0
Hay recipientes para depositar la basura en la unidad	10	100.0
Cuenta con sistema de comunicación telefónica (interna y externa)	10	100.0
Circulación de aire en los ambientes de atención a las usuarias	7	70.0
Tienen identificados y rotulados los ambientes de la Comisaría	10	100.0
Promedio 95%		
PRESTACION DE SERVICIO		
Existen equipos suficientes para levantar denuncias	8	80.0
Cuenta con papelería especializada para los expediente	10	100.0
Cuenta con carpetas adecuadas para los expedientes	10	100.0
Tiene recipiente para depositar corto punzantes	10	100.0
Existe buzón de quejas y sugerencias	10	100.0
Promedio 96%		
EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN		
La sala cuenta con material educativo expuesto para las usuarias	10	100.0
Murales con temas educativos	10	100.0
Folletos Educativos	10	100.0
Promedio 100%		

Fuente: Entrevista realizada a usuarias internas de la Comisaria de la Mujer del Departamento de Granada. Primer trimestre 2017.

CUADRO No. 6

PROCESO DE ATENCION RECIBIDO POR USUARIAS EXTERNAS DE LA COMISARIA DE LA MUJER. GRANADA. Primer trimestre 2017.

n=126

RELACION USUARIAS EXTERNAS Y INTERNAS	No.	%
El personal la saluda al entrar a la oficina	118	93.7
El personal de la comisaria se presenta	66	52.4
El personal se dirige a usted por su nombre	120	95.2
Promedio 80.43%		
ATENCION DEL PROBLEMA		
Le dan apertura a un expediente único	125	99.2
Le brindan información sobre deberes y derechos	122	96.8
Brindan los cubículos privacidad cuando llegan a interponer su denuncia	124	98.4
La espera del servicio por la víctima es cálida y agradable	83	65.9
Cumplen con el tiempo establecido para brindar la atención a la víctima que se presenta a la comisaria.	79	62.7
Se sintió cómoda con la atención	85	67.5
Le brindaron privacidad durante la atención	121	96.0
Personal de comisaria le dio tiempo suficiente para atender dudas e inquietudes	125	99.2
Le preguntan sobre la situación familiar	116	92.1
Le preguntan sobre su situación económica	116	92.1
Le preguntaron si es la primera vez que está en la comisaria	114	90.5
Es la primera vez que viene a denunciar	116	92.1
Le pregunta quien la orientó a poner la denuncia	113	89.7
Cómo dio inicio la violencia intrafamiliar hacia su persona	125	99.2
El personal de la comisaria utiliza lenguaje comprensible	124	98.4
El personal de comisaria le habló sobre signos de peligros por la violencia intrafamiliar y sexual	110	87.3
Promedio 89.19%		

Fuente: Entrevista realizada a usuarias externas de la Comisaria de la Mujer del Departamento de Granada. Primer trimestre 2017.

CUADRO No. 7

PROCESO DE ATENCION BRINDADO POR USUARIAS INTERNAS DE LA COMISARIA DE LA MUJER. GRANADA. Primer trimestre 2017.

n=10

	No.	%
RELACION USUARIA INTERNA Y EXTERNA		
Saluda a la usuaria al entrar a la sala	10	100.0
Las funcionarias de la comisaria se presentan con la usuaria	10	100.0
Se dirige a la usuaria por su nombre	10	100.0
Brinda información sobre el funcionamiento de la comisaria	10	100.0
Le brinda informa sobre deberes y derechos a la usuaria	10	100.0
ATENCION DEL PROBLEMA		
Le pregunta sobre su estado de salud	10	100.0
Le pregunta si es la primera vez que viene a denunciar	10	100.0
Le pregunta cuál es su caso	10	100.0
Le pregunta quien la orientó a poner la denuncia	10	100.0
Pregunta sobre la situación familiar	10	100.0
Le pregunta desde cuando es víctima de Violencia intrafamiliar	10	100.0
Crea un ambiente de confianza para la atención	10	100.0
Le pregunta si requiere acompañamiento para hacer la detención del victimario	10	100.0
Brinda tiempo suficiente para atender dudas e inquietudes	10	100.0
Brindan privacidad a la usuaria durante la atención	10	100.0
Se garantiza el acceso rápido, transparente y eficaz del servicio a la víctima que llega a la comisaria.	10	100.0
Informa a la Víctima de Violencia Intrafamiliar y sexual de sus derechos	10	100.0
Le dan cita para que se presente otro día a completar el proceso	10	100.0
Les habla sobre signos de peligro en la violencia Intrafamiliar	10	100.0
Valora los riesgos de la víctima cuando esta es adolescente	10	100.0

Reciben las mujeres víctimas otro tipo de tratamiento para la atención	10	100.0
Facilitan valoración psicológica cuando llega en crisis la víctima tomando en cuenta lo que establece el manual	10	100.0
Promedio 100%		

Fuente: Entrevista realizada a usuarias internas de la Comisaria de la Mujer del Departamento de Granada. Primer trimestre 2017.

CUADRO No. 8

SATISFACCION CON LA ATENCION RECIBIDA DE LAS USUARIAS EXTERNAS DE LA COMISARIA DE LA MUJER. GRANADA. Primer trimestre 2017.

n=126

	No	%
Recibió buen trato de la oficial	125	99.2
Recibió buen trato por parte del personal de admisión	96	76.2
Se sintió cómoda en la sala de espera	62	49.2
Le Explicaron los procedimientos e atención	119	94.4
Recibió cita para pronta visita de atención	120	95.2
Le gusto como la atendieron	112	88.9
Recibió buen trato por el personal que la atendió en el tiempo que estuvo en la Comisaría de la mujer	113	89.7
Siente que le resolvieron su problema por el que vino en esta ocasión	120	95.2
Regresaría a este centro policial a buscar atención	125	99.2
Le gustaría ser atendido por la misma Oficial	126	100.0
Le Recomendaría a un familiar u otra persona esta unidad Policial	123	97.6
Le gusto como fue atendido en la unidad Policial	101	80.2
Está satisfecha con la duración de la atención brindada	75	59.5
Le brindaron protección	86	68.3
Perdió el miedo al llegar a la comisaria	122	96.8

Fuente: Entrevista realizada a usuarias externas de la Comisaria de la Mujer. Granada. Primer trimestre 2017.

CUADRO No. 9

RECONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN GENERAL EN LA COMISARIA DE LA MUJER EN GRANADA SEGÚN USUARIAS INTERNAS. Primer trimestre 2017.

n=10

	No.	%
Conoce la misión y la visión de la Comisaría de la Mujer y la niñez	10	100.0
Conoce sus derechos y funciones	10	100.0
Existe Organigrama en la sala	10	100.0
Existen normas de la Comisaria de la Mujer y la Niñez	10	100.0
Están accesibles las normas para todo el personal	10	100.0
Tiene conocimiento sobre el Protocolo, Normas y Procedimientos de Atención Integral para Sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar y Sexual	10	100.0
Tiene conocimiento sobre el Modelo de Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia de Género (MAI)	10	100.0
Tiene conocimiento sobre el manual de procedimientos para la atención Especializada a Víctimas y Sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar y Sexual.	10	100.0

Fuente: Entrevista realizada a usuarias internas de la Comisaria de la Mujer del Departamento de Granada. Primer trimestre 2017.

CUADRO No. 10

SATISFACCION CON LA ATENCION BRINDADA POR USUARIAS INTERNAS DE LA COMISARIA LA MUJER. GRANADA. Primer trimestre 2017.

n=10

	No.	%
Recibe trato adecuado de su jefe inmediato	10	100.0
Recibe trato adecuado de sus compañeros de trabajo	10	100.0
Se encuentra satisfecho con el cargo que desempeña	10	100.0
Está satisfecha con la carga de trabajo	10	100.0
Está satisfecha con el salario que recibe	10	100.0
Considera usted que resolvió el caso expuesto con beligerancia	10	100.0
Considera adecuada la atención brindada a las usuarias	10	100.0
interviene otras personas en el proceso que no están capacitadas para brindar atención	10	100.0
Cobra por algún servicio de atención que brinda a las usuarias	10	100.0
Recibe capacitación sistemática para mejorar la atención a las Víctimas Violencia Intrafamiliar y Sexual	10	100.0
Se cumplen los procesos imprescindibles del modelo de atención	10	100.0
Se aplican mecanismos de monitoreo y seguimiento de la calidad por parte de la institución.	10	100.0
Promedio 100%		

Fuente: Entrevista realizada a usuarias Internas de la Comisaria de la Mujer del Departamento de Granada. Primer trimestre 2017.

CUADRO No. 11**TIEMPO UTILIZADO PARA LLEGAR A LA COMISARIA DE LA MUJER EN GRANADA
Primer trimestre 2017.**

	Usuaris			
	Externas n=126		Internas n=10	
	No.	%	No.	%
Menos de 15 Minutos	13	10.3	4	40.0
15-30 Minutos	49	38.9	2	20.0
30 A 60 Minutos	6	4.8	3	30.0
Más de 60 Minutos	58	46.0	1	10.0
	126	100.0	10	100.0
Promedio 25% en ambos casos				

Fuente: Entrevista realizada a usuarias internas y externas de la Comisaria de la Mujer del de Granada. Primer trimestre 2017.

CUADRO No. 12**CALIDAD DE LA ESTRUCTURA DE LA COMISARIA DE LA MUJER. EN GRANADA. Primer trimestre 2017.**

	Observador n=1		Usuaris			
			Externas n=126		Internas n=10	
			No.	%	No.	%
BUENA	1	100.0			10	100.0
REGULAR			91	72.2		
TOTAL	1		91		10	

Fuente: Observación del local donde se brinda la atención a Usuaris interna y externas de la Comisaria de la Mujer del Departamento de Granada. Primer trimestre 2017

CUADRO No. 13

PERIODO EN EL QUE LES BRINDAN INFORMACION EN LA COMISARIA DE LA MUJER GRANADA. Primer trimestre 2017.

	Usuaris			
	Externas n=126		Internas n=10	
	No.	%	No.	%
Antes de la atención				
Durante la atención	79	62.7	6	60.0
	47	37.3	4	40.0

Fuente: Entrevista realizada a usuarias de la Comisaria de la Mujer del Departamento de Granada. Primer trimestre 2017

CUADRO No. 14

**CALIDAD DEL PROCESO DE ATENCION DE LA COMISARIA DE LA MUJER GRANADA.
Primer trimestre 2017.**

	Usuaris			
	Externas n=126		Internas n=10	
	No.	%	No.	%
BUENA	87	69.1	10	100.0
REGULAR	39	31.0		
MALA				
TOTAL	126	100.0	10	100.0

Fuente: Entrevista a Usuaris interna y externas de la Comisaria de la Mujer. Del Departamento de Granada. Primer trimestre 2017.

CUADRO No. 15

RAZONES DE ATENCION, TIEMPO DE VISITAR LA COMISARIA DE LA MUJER Y CLARIDAD DE LAS PREGUNTAS A LAS USUARIAS EXTERNAS GRANADA. Primer trimestre 2017.

n=126

	No.	%
TIEMPO DE VISITAR LA COMISARIA DE LA MUJER		
Menos de Seis Meses	18	14.3
6 meses o menos de 1 año	9	7.1
Más de un año	3	2.4
Es la Primera Vez	96	76.2
LAS PREGUNTAS QUE LE HICIERON DURANTE LA ATENCIÓN FUERON:		
Fáciles de entender	90	71.9
En general claras	36	28.6
	126	100.0

Fuente: Entrevista realizada a usuarias externas de la Comisaria de la Mujer. del Departamento de Granada . Primer trimestre 2017.

CUADRO No. 16

TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCION EN LA COMISARIA DE LA MUJER DE LA COMISARIA DE GRANADA.

Primer trimestre 2017.

	Usuaris			
	Externas n=126		Internas n=10	
	No.	%	No.	%
Menos de 30 Minutos	14	11.1	4	40.0
30 A 59 Minutos	54	42.9	5	50.0
60 O Más Minutos	58	46.0	1	10.0
	126	100.0	10	100.0

Fuente: Entrevista realizada a usuarias de la Comisaria de la Mujer del Departamento de Granada. Primer trimestre 2017.

CUADRO No. 17

PRINCIPALES PROBLEMAS QUE ENFRENTA LA COMISARIA PARA LA ATENCIÓN DE LA MUJER. GRANADA. Primer trimestre 2017.

	Usuaris			
	Externas n=126		Internas n=10	
	No.	%	No.	%
Tiempo de espera	45	35.7	3	30.0
Poco personal para la atención	56	44.4	5	50.0
Falta de vehículo	9	7.1	2	20.0
Falta de combustible	16	12.7		
	126	100.0	10	100.0

Fuente: Entrevista realizada a usuarias externas de la Comisaria de la Mujer del Departamento de Granada Primer trimestre 2017..

CUADRO No. 18**GRADO DE SATISFACCION CON EL PROCESO DE ATENCION DE LA COMISARIA DE LA MUJER. GRANADA. Primer trimestre 2017.**

	Usuaris			
	Externas n=126		Internas n=10	
	No.	%	No.	%
Muy Satisfecha	44	34.9	10	100.0
Medianamente satisfecha	82	65.1		
TOTAL	126	100.0	10	100

Fuente: Entrevista a Usuaris externas e interna de la Comisaria de la Mujer del Departamento de Granada. Primer trimestre 2017.

COMISARIA DE LA MUJER Y LA NIÑEZ DEL DEPARTAMENTO DE GRANADA

DELITOS CONTRA LA MUJER (2015-2020)

DELITOS	CANTIDAD	FALTAS	CANTIDAD	TOTAL
<i>Femicidio</i>	3			3
<i>Violación</i>	79			79
<i>Violación - 14</i>	4			4
<i>Violación Agravada</i>	88			88
<i>Aborto</i>	1			1
<i>Abuso Sexual</i>	227			227
<i>Violencia Psicológica</i>	244			244
<i>Violencia patrimonial</i>	4			4
<i>Acoso</i>	5			5
		<i>Asedio</i>	1,819	1,819
<i>Estupro</i>	38			38
<i>Estupro Agravado</i>	10			10
<i>Explotación Pornográfica</i>	9			9
<i>Incumplimiento de deberes Alimentarios</i>	385			385
<i>Intimidación y Amenaza</i>	732			732
<i>SUB -TOTAL</i>	<i>1,829 delitos</i>		1,819 Faltas	3,648

