



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA  
DE NICARGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

***Tesis 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 Masaya, en el Primer Trimestre 2017.***

***Autora***  
*Licenciada: Aura María Cubillo Medrano*

***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.....	5
1.3. JUSTIFICACION DEL TEMA.....	10
1.4. PLANTEAMIENTO Y FORMULACION DEL PROBLEMA.....	12
1.5. OBJETIVOS.....	13
1.6. MARCO TEORICO.....	14
1.7. MARCO CONCEPTUAL.....	25
1.8. PREGUNTAS ORIENTADORAS.....	28
<b>CAPITULO II. DISEÑO METODOLOGICO.....</b>	<b>29</b>
2.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACION.....	29
2.2. Tipo de investigacion.....	29
2.3. Universo.....	30
2.4. Muestra.....	30
2.5. Tecnica y procedimientos.....	32
2.6. Enunciado de variables.....	35
2.7 Aspectos Eticos.....	36
<b>CAPITULO III. DISEÑO DE DESARROLLO.....</b>	<b>38</b>
3.1. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	38
3.2. CONCLUSIONES.....	51
3.3. RECOMENDACIONES.....	54
<b>CAPITULO IV. BIBLIOGRAAFIA.....</b>	<b>58</b>
4.1.ANEXOS.....	60

# CAPITULO I. GENERALIDADES

## 1.2. 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.

La calidad medida desde la satisfacción del usuario no debería variar de acuerdo al recurso disponible, debería ser siempre la misma, por tanto llevar a cabo esta investigación pretende reconocer los estándares de esa atención especializada, con eficacia, eficiencia, equidad y oportunidad, ya que investigar sobre la percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la Comisaria de la mujer ofrecerá información fundamental para los tomadores de decisiones sobre cuáles deben ser los lineamientos estratégicos de la atención. Se realizó un abordaje sobre la realidad de la Comisaría de la Mujer Niñez y la Adolescencia, específicamente sobre, la calidad de atención en el tratamiento especializado que brindan las Funcionarias de la Comisaria de la mujer, niñez y la Adolescencia a las Víctimas de Violencia Intrafamiliar y sexual en la Delegación de Masaya, en el Primer Trimestre 2017.

La cual tiene como finalidad primordial brindar atención integral, facilitar el acceso a la justicia y el empoderamiento, garantizando así su seguridad y la de sus familias.

Se han realizado muchos trabajos en relación a las comisarias, pero ninguno de estos específicamente han abordado el tema de los modelos de intervención social para atender a las víctimas.

En la investigación se trató de comprobar la hipótesis referida a la aplicación adecuada de los modelos de intervención social que tendrían efectos positivos en la calidad de atención que reciben las Usuaris Externas, además conocimos la opinión que tienen tanto las Usuaris que

recurrieron en busca de ayuda a la institución, como también el personal que engrosa la comisaria de la Mujer.

Por ende las buenas relaciones interpersonales contribuyen a la eficacia de la atención, como el establecimiento de una buena relación con todas las usuarias de este servicio, ya que las relaciones producen confianza y credibilidad que se demuestra por medio del respeto, cortesía, y comprensión.

Este proceso de atención exige poner en ejecución a nivel nacional el manual de procedimientos policiales para la atención especializada, la calidad de atención 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.<sup>1</sup>

Hoy en día se habla cada vez más de Calidad de la atención. Quizás la definición más sencilla de la calidad haya sido inspirada por el trabajo de W. Edwards Deming, un pionero del movimiento de calidad en la industria y que indica que Calidad es "hacer lo correcto en la manera correcta".

Una buena calidad puede significar cubrir los estándares mínimos para una atención adecuada o alcanzar altos estándares de excelencia.

La calidad puede referirse a la calidad técnica de la atención; a los aspectos no técnicos de la prestación de servicios, tales como el tiempo de espera del usuario y las actitudes del personal; y a los elementos programáticos, tales como, la infraestructura, el acceso y la administración.

La definición de calidad creada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) abarca las perspectivas de todos estos grupos: La calidad de atención consiste en el desempeño adecuado (según los estándares) de intervenciones confirmadas como seguras, que sean económicamente accesibles a la sociedad en cuestión y capaces de producir un impacto sobre las tasas de mortalidad.

---

<sup>1</sup> Manual de procedimientos policiales para la atención especializada a víctimas y sobrevivientes de violencia intrafamiliar y sexual.

Para lograr el reto de la calidad y la seguridad de la atención se requiere un compromiso institucional, multidisciplinario, interdisciplinario y a nivel individual tanto por parte de los proveedores como por el propio usuario receptor de 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.

**La Comisaría de la mujer y la niñez tiene como misión investigar los casos de violencia hacia las mujeres, niñez y adolescencia, sea por denuncia interpuesta por los afectados y/o por conocimiento propio del oficio, y el tratamiento de los ilícitos penales a lo que hace referencia la ley No 779 Se basa en un principios básicos; investigar la violencia intrafamiliar, sexual y de género.**

Desde 1996, la institución policial ha venido fortaleciendo a las Comisarías de la Mujer y la Niñez, ampliando su cobertura y alcance, mejorando sus registros estadísticos, evolucionando en la producción documental interna mediante la creación de normas, procedimientos y modelos de atención.

En los últimos años se han aunado los esfuerzos en fortalecer la capacidad técnica de los equipos investigativos policiales como civiles que apoyan el trabajo social y psicológico de las víctimas y se ha consensado la necesidad de un abordaje más integral, que conlleve la realización de acciones conjuntas, desde los diferentes sectores del Estado y la sociedad civil <sup>2</sup>.

Por ello, analizar la participación ciudadana en la atención a la Violencia Intrafamiliar y Sexual, reviste de particular importancia, para ponderar y dar a conocer su efectividad y sus estrategias de intervención que pueden servir de modelo a otras Delegaciones Policiales para atender y mejorar la dimensión preventiva en la atención de VIF/S.

---

<sup>2</sup> “Diagnóstico sobre Procedimiento Probatorio en los casos de violencia intrafamiliar y sexual contra las mujeres, la niñez y la adolescencia en Nicaragua”, Red de Mujeres contra la Violencia, Embajada de España en Nicaragua, AEI y Corte Suprema de Justicia de la República de Nicaragua 2002.

La Doctora **Alba Luz Ramos** Presidenta de la Corte Suprema de Justicia:

Se refirió a la Ley No. 779, Ley Integral contra la Violencia hacia la Mujer y de Reforma a la Ley No. 641 Código Penal, dando a conocer que ésta contempla los derechos de las víctimas en el proceso de forma más amplia que el actual Código Procesal Penal, la que fue producto de buscar “medidas administrativas, jurídicas y técnicas que mejoraran sus condiciones para enfrentarse al proceso penal”.

La violencia conyugal, se inserta en el contexto de las relaciones de poder y jerarquía. Al interior de los hogares, como fiel reflejo de lo que ocurre en la sociedad, la violencia constituye un modo de mantener el poder en las relaciones de dominación masculina y subordinación femenina. La frecuencia y la intensidad en que se manifiesta, hace pensar que es algo normal, donde las mujeres son víctimas de maltrato, agresiones sexuales, violación, humillaciones en su propio hogar por parte del hombre que ha aceptado como pareja.

Entonces es tarea de todos, echar a andar programas especiales de des aprendizaje del comportamiento violento y de aprendizaje de medios racionales de mediación y resolución de conflictos en las relaciones de pareja.

## 1.2. ANTECEDENTES

En el año 1993, surge la Comisaría de la Mujer y la Niñez, continuamente se han venido dando respuestas a las necesidades vividas y sentidas de las familias que sufren violencia de género. Estas respuestas, han tenido como referente tres componentes importantes en la atención integral de la violencia intrafamiliar y sexual: la transformación del entorno, el acceso a la justicia y el empoderamiento de las víctimas y sobrevivientes de VIF/S con enfoque de género y derechos humanos. Lograr el empoderamiento de las víctimas, es la base para que las familias que una vez fueron víctimas, ahora ya renovada vuelvan a su familia como promotoras de sus valores humanos, sus derechos y deberes, e incidan directamente en cambiar el entorno familiar y comunitario en el que viven.

Las Comisarías de la Mujer y la Niñez fueron creadas en 1996 por la Ley 228, de la Policía Nacional y su Reglamento. Actualmente reformada por la Ley número 872. Ley de Organización, Funciones, Carrera y Régimen Especial de Seguridad Social. Su origen responde al interés de diferentes organizaciones gubernamentales y de la sociedad civil por crear un espacio donde fueran atendidas las mujeres víctimas de VIF/S.

La constitución de la Red de Mujeres contra la Violencia en 1992 y la movilización de las mujeres sobre el tema de la violencia contra las mujeres son elementos clave en la historia de las Comisarías de la Mujer y la Niñez. También lo fueron estudios como el de Mary Ellsberg que permitieron revelar la violencia como un problema nacional. Esta investigación dejó saber que en León el 60% de las mujeres sufría VIF y el 75% abuso sexual.

Los datos de ENDESA 1998 a nivel nacional permitieron conocer que 29 de cada cien mujeres en unión de pareja habían sufrido VIF y que de ellas 36 de cada cien estaban embarazadas. En 56 de cada cien casos las hijas e hijos presenciaron los abusos. El 25 de noviembre de 1993, después de un proceso de negociación que involucró a la policía, al gobierno y al Movimiento de Mujeres, se inauguró la primera Comisaría de la Mujer y la Niñez en el Distrito V de Managua como un proyecto piloto de un año.

El objetivo era brindar atención a mujeres, niñas, niños y adolescentes en situaciones de violencia intrafamiliar y sexual, inicialmente en coordinación con organizaciones de mujeres, pasantes de la Universidad Centroamericana y organizaciones de la cooperación. Las Comisarías de la Mujer y la Niñez han recorrido tres distintas fases.

La primera (1993-1998) fue financiada por los gobiernos de Holanda, Noruega y Nicaragua y gracias a ello se multiplicaron a trece las comisarías a nivel nacional. Durante esta etapa el enfoque de género fue definido como uno de los nueve principios rectores de la Doctrina Policial, fue elaborado el Protocolo y Normas de Atención a Víctimas de VIF/S y fue contratado personal civil para la atención especializada. El Instituto Nicaragüense de la Mujer era la entidad “rectora”.

Durante la segunda fase (2001-2003) las comisarías crecieron a 21 a nivel nacional, el modelo de comisaría funcionó como una Red de Servicios de Atención a Víctimas y Sobrevivientes de VIF/S. Fue creado un sistema de referencia y contra referencia entre las CMN y los centros participantes de la sociedad civil que recibían fondos del proyecto para los servicios de atención, alrededor de 40, y de otras agencias del Estado. Había dos niveles de atención reconocidos: primaria (prevención) y secundaria (atención). En esta fase la Policía era la contraparte oficial, mientras la ejecución del proyecto a nivel nacional era coordinada por un comité técnico tripartito formado por la Policía Nacional, el INIM y la Red de Mujeres contra la Violencia, quienes constituían la dirección del proyecto y administraban los fondos.

Tercera fase (2004-2011): ascienden a 35 las Comisarías de la Mujer y la Niñez a nivel nacional. En esta fase las Comisarías son manejadas exclusivamente por la policía, y se convierten en Dirección de las Comisarías de la Mujer y la Niñez, como una especialidad de la Policía Nacional. Así mismo el proceso de elaboración del Modelo de Atención Integral a Víctimas de violencia Intrafamiliar se inició desde el año 2009 en el marco del programa Regional del Fondo de población de la Naciones Unidas (UNFPA)

A fin de garantizar la articulación y complementariedad de las acciones de atención a las víctimas de violencia intrafamiliar y sexual se creó ,el comité Técnico Interinstitucional de violencia, conformado por la Corte suprema de Justicia, el Instituto de Medicina legal, La comisaría de la Mujer y a Niñez de la Policía nacional, Ministerio Publico, Ministerio de Salud,



Procuraduría especial de los Derechos Humanos de la mujer con la participación del programa de Atención Integral a víctimas de Violencia de Género de (AECID)(PNUD)(OPS), con quienes se efectuaron esfuerzos conjunto sobre este tema.

Todas las instituciones que participan de alguna u otra forma habían diseñado e implementado modalidades de atención a víctimas de violencia intrafamiliar y sexual. La comisaria de la mujer y la niñez desde el año 2002, el Ministerio Público en el 2003, el Poder Judicial a través de la Corte Suprema de Justicia desde el 2003 dispone de un protocolo de actuación de delitos de maltrato familiar y abusos sexuales y a partir de 2005 desarrolló un proyecto piloto de acceso a la justicia en Bluefields, Puerto Cabeza y Ciudad Sandino, igualmente el Instituto de Medicina legal presentó un modelo de atención exclusivo para víctimas de violencia sexual en septiembre del 2009, el Ministerio de Salud aprobó su modelo de atención a la violencia intrafamiliar y sexual en Octubre de ese mismo año.

En general todos los modelos planteaban como estrategia la coordinación y articulación de las instituciones de la Ruta de atención, sin embargo estos esfuerzos no se habían podido concretar ya que se continuaban realizando acciones de forma descoordinada.

Posteriormente como parte del proceso de construcción del Modelo de Atención Integral, se realizó un análisis sistémico a nivel institucional de cada uno de estos modelos, partiendo de su misión, roles funciones institucionales.se revisó para cada sistema sus respectivos procesos actividades y procedimientos generando la base para la elaboración de un verdadero modelo integral , centrado en la víctima con procesos y procedimientos más eficientes que eliminan la duplicidad de entrevistas, reduce la victimización secundaria y tiende a optimizar la calidad inmediatez y celeridad en la atención. En el año 2009 como en el 2011 este modelo fue presentado en el I y II congreso nacional e Internacional de medicina legal y Ciencias forense de Nicaragua, y finalmente fue aprobado por el equipo de dirección de alto nivel del comité Técnico Interinstitucional el 24 de Octubre del 2011.

La implementación del modelo se inició por etapa, una primera prevista para tres territorios seleccionados, Esta experiencia inicial de validación incluye además del

pilotaje el modelo integral en el Distrito II de la CMN en Managua, la modalidad de centros integrados de atención en el distrito V de Managua y en Bilwi en la región autónoma del Atlántico Norte (RAAN).

El Modelo de Atención Integral en sus dos modalidades ha logrado el compromiso de las instituciones de la ruta de atención de acceso a la justicia salud y protección de implementar tanto el modelo como la Ley 779 Ley integral contra la Violencia hacia las mujeres y d reformas a la Ley No 641”Código Penal” utilizando pautas comunes de actuación, que posibiliten la optimización de recursos y las capacidades existentes en las intervenciones bajo su responsabilidad. Igualmente se han comprometido con este esfuerzo los centros Alternativos de atención que forman parte integral del Modelo, a través del sistema de referencia y contra referencia.

La Directora General de la Policía Nacional, Primera Comisionada General Aminta Elena Granera Sacasa enfatizó: Sobre la necesidad de reconocer que la violencia de género es un problema de incumplimiento de los derechos humanos de las mujeres. Expresó que la violencia de género es un problema de derechos humanos, y de seguridad ciudadana, por ser un problema de mujeres y hombres por lo que compromete a la sociedad en su conjunto.

En la década del año 1990, Nicaragua se centra en una nueva dinámica, debido al cambio del sistema político, pero con ello no desaparecen los problemas sociales, muy por el contrario se agudiza y la institución Policial tiene una responsabilidad ante el País y sus ciudadanos, en el que se hace necesaria adecuarse a nuevas realidades sin perder de vista nuestros principios y valores.

A partir del año 2007, el Instituto Nicaragüense de la Mujer (INIM) ha modificado su estrategia, focalizando sus acciones en la capacitación dirigida a mujeres vinculadas al Gobierno y a los Concejos del Poder Ciudadano, en coordinación con el Programa de Convivencia y Seguridad Ciudadana de la Policía Nacional.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Informe Nacional de Nicaragua sobre Violencia Doméstica,

Para la comisaria de la Mujer y la niñez, les va a permitir reflexionar sobre su quehacer en el trabajo preventivo en la comunidad Además la investigación es importante considerando lo siguiente:

La Constitución de la República, en el Capítulo IV sobre derecho de la familia en el artículo 73: expresa que las relaciones familiares descansan en el respeto, solidaridad e igualdad absoluta de derechos y responsabilidades entre el hombre y la mujer. Por tanto, la Violencia Intrafamiliar constituye una violación de los derechos humanos y es un problema de salud pública.

Nicaragua como parte de los Estados miembros de la Organización de Estados Americanos (OEA) firmó la Convención de Belem do Pará sobre la prevención, sanción y erradicación de la violencia contra la mujer en 1994. En ésta, se establecen los derechos de las mujeres, los deberes de los Estados al respecto y mecanismos interamericanos de protección. Esta convención ha adquirido relevancia fundamental porque en todos los países donde ha sido ratificada tiene fuerza de ley.

La Convención dispone que para eliminar la violencia hay que utilizar una estrategia integral que incluye, además de la sanción del delito y acciones en el sector judicial, la prevención, la educación y la sensibilización a través de acciones del Estado y también de otros actores, incluyendo la reforma de patrones socioculturales discriminatorios contra las mujeres.

### 1.3. JUSTIFICACIÓN

El desarrollo del presente trabajo de investigación se ha estructurado en cuatro capítulos. En el primer capítulo exponemos, en un breve recorrido, los diferentes conceptos que sobre el término de calidad brindada a las mujeres víctimas de Violencia Intrafamiliar, se han prodigado para poder comprender el sustrato o contexto en el que se realiza esta investigación. En el apartado de la introducción hemos expuesto los objetivos y el planteamiento del problema de la investigación, así como las razones que nos ha llevado a la elección del objeto de estudio y naturalmente, la justificación de ésta. 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. En consecuencia, todo ello establecía unos parámetros que cimentaban la selección de nuestro objeto de estudio: calidad de atención brindada a las usuarias externas víctima de violencia intrafamiliar en el departamento de Masaya en el Primer Trimestre 2017 en el área de la Comisaria de la Mujer.

Es de reseñar, que la correlación entre las variables calidad resulta resaltada por la filosofía de la Calidad, a efectos de conseguir los objetivos de satisfacción de los Usuarios externas. Este hecho asociado a la importancia en la prestación de servicios resulta un aspecto vital, e imprescindible, en la gestión de la calidad circunscrita al ámbito de la comisaria de la Mujer. Toda ésta información requería contrastar si se han creado las condiciones de trabajo que faciliten la realización del trabajo bajo el prisma de la Calidad.

Los resultados del estudio son insumo importante para la Comisaria de la Mujer y la Niñez en función de valorar la efectividad del Modelo de Atención a los casos de Violencia Intrafamiliar y Sexual y su difusión e incorporación a las instancia pertinentes coadyuvando a replantear nuevas estrategias de atención y evitar agresiones mayores en un futuro, para preservar el orden dentro de la familia ya que es la base fundamental de la sociedad.

Consideramos que este estudio servirá de insumo para las y los estudiantes de la Unan Managua, los Distritos, y luego como referente al resto de Delegaciones Policiales que tengan comportamientos comunes a fin de fortalecer su labor policial. Haciendo frente a este problema y elaborando un plan de acción para fortalecer el proceso de atención y prevención de las víctimas de violencia intrafamiliar y sexual.

## 1.4. PLANTEAMIENTO Y FORMULACION DEL PROBLEMA

En Nicaragua, la violencia intrafamiliar y sexual es una realidad que viven de forma cotidiana muchas mujeres, niñas, niños y adolescentes. Ello repercute en daños personales y familiares, teniendo además consecuencias de salud, económicas y sociales, a nivel nacional. Dada la complejidad y dimensión de esta problemática, surgen las Comisarías de la Mujer y la niñez, y es entonces que el 25 de noviembre del año 1993 fue inaugurada la primera Comisaria de la Mujer y la Niñez en Managua, constituyendo la primera respuesta visible del Estado, con base en la Legislación Nacional y convenciones internacionales<sup>4</sup>

La Policía Nacional, a través de su jefatura ha manifestado su preocupación por el incremento de los hechos delictivos de violencia de género en toda Nicaragua.

Se estableció como una de las prioridades para los años subsiguientes, “Continuar fortaleciendo el Modelo de Atención Especializado para la violencia de género” y “Mejorar la calidad de las diligencias investigativas remitidas al Ministerio Público”, y por ende a la prestación de un servicio de atención a las víctimas con calidad y efectividad apegadas a los nuevos mandatos establecidos en las leyes de nuestro país específicamente en la nueva ley 779, ley Integral contra la Violencia de las Mujeres,

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 de género en la Comisaría de la Mujer de la Delegación Policial Departamental de Masaya durante el Primer Trimestre 2017?***

## **1.5. OBJETIVOS**

### **OBJETIVOS GENERALES**

Evaluar la calidad de atención que reciben las usuarias víctimas de violencia intrafamiliar y sexual en la Comisaría de la Mujer a partir de los Modelos de Intervención Social aplicados. en la Delegación de Masaya, en el Primer Trimestre 2017.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Describir las características socio-demográficas de las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar que participaron en el estudio.
2. Describir la calidad de Estructura, donde se brinda la atención a las Usuarías sujeto de estudio.
3. Determinar si los Procesos Metodológicos están de acuerdo al Modelo que utiliza la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia, en la atención brindada a las Usuarías en estudio.
4. Evaluar la satisfacción de las Usuarías en la atención brindada, por el personal de la Comisaria a las Mujeres.

## 1.6. MARCO TEÓRICO

En este apartado se relaciona, redacta y citan los antecedentes teóricos y prácticos de la investigación, en donde se explica y desglosan los títulos y subtítulos de la teoría de la calidad, y el cuidado, que se desarrolló a lo largo del presente trabajo de investigación. Dicha información bibliográfica se basa en las normas del estilo APA que los autores utilizan al momento de presentar sus documentos o textos. Se utilizó en su sexta edición.

Esta investigación permitirá definir un marco de análisis de la satisfacción de las usuarias sobre el servicio brindado. 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 Masaya 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 niñez y Adolescencia.

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.

Así mismo enmarca en la administración de los servicios de la comisaria de la mujer, en un contexto de calidad, por lo que es necesario analizar fundamentos teóricos a este respecto, analizar las definiciones e instrumentaciones de los aspectos teóricos, de mayor relevancia, involucrados en la atención de las usuarias externas víctimas de violencia Intrafamiliar en el departamento de Masaya,

Entendiendo que la organización es un sistema, en el cual interactúan abiertamente personal, procesos, infraestructura y responsabilidades; El resultado de dicha combinación debe estar



orientado a satisfacer las necesidades del cliente, objetivo común y primordial, por el cual la organización existe.

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.

La sociedad está compuesta básicamente por organizaciones que brindan los sistemas para alcanzar los medios para atender las necesidades de las personas, todo ello se logra a través de la administración. que es definido como: ordenar, disponer, organizar, suministrar, proporcionar o distribuir algo. (Real Academia Española, 2014)

El termino administrar, hace referencia a la Dimensiones de la Calidad del Servicio, (reputa, atención, comunicación, accesibilidad, amabilidad, credibilidad y comprensión) la cual es utilizado cada vez con más frecuencia, se puede encontrar inmersa en cada una de las actividades de la vida diaria, desde el entorno laboral hasta los procesos de atención. La administración es definida como: el proceso de tomar decisiones sobre los objetivos y la utilización de los recursos. Abarca cinco tipos principales de decisiones, llamadas también procesos o funciones: planeación, organización, liderazgo, dirección y control (Amaru, 2009.p6). Administrar es garantizar con el seguimiento de los procesos mencionados por el autor un producto o proceso de calidad, y corresponde al control de los productos o servicios para asegurar que los proveedores cumplan con las normas aceptadas para lograr los resultados deseados y, si se observan problemas, adoptar las acciones necesarias para mejorar los productos o servicios. Según este mismo autor, en la historia existe evidencia de documentos que hacen referencia a la administración desde el año 3000 A.C, en Mesopotamia (Amaru, 2009). Posteriormente la humanidad fue creando referente a los procesos administrativos asociados a personas, teorías y momentos históricos que convirtieron a la administración en una disciplina con corrientes filosóficas amplias y cambios asociados al desarrollo de la sociedad.

Según los planteamientos teóricos administrar es inherente a los procesos diarios de la vida, de ahí la vital importancia de conocer términos como gestión, usuarios internos, usuarios externos, servicios, los cuales son usados cada vez más. Aunque el proceso administrativo es importante

en cualquier contexto de utilización de recursos, la razón principal para estudiarlo es su impacto sobre el desempeño de las organizaciones (Amaru, 2009). En la Institución Policial la historia no es diferente y garantizar la calidad de la atención es hoy en día uno de los principales objetivos.

En la administración existen varios componentes a determinar: Producto, se considera a aquello que ha sido fabricado, es decir, producido (Real Academia Española, 2014). Esta definición del término es bastante amplia y permite que objetos muy diversos se engloben dentro del concepto de producto siendo que él servicio es al final un producto ya que un producto no necesariamente es algo físico y tangible; con que proporcione la satisfacción a los deseos de los clientes es suficiente. (Amaru, 2009) Cliente: existen muchas definiciones de cliente, provienen del latín cliens, es un término que puede tener diferentes significados, de acuerdo a la perspectiva de la organización en la que se le analice. La RAE lo define como: que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa. (Real Academia Española, 2014), utilizado como sinónimo de usuario definido como quien usa algo. Según la American Marketing Association (A.M.A.), el cliente es "el comprador potencial o real de los productos o servicios" (2007). Cuando se habla de Cliente, se trata de la persona que recibe los productos o servicios resultantes de un proceso, en el intento de satisfacer sus necesidades y de cuya aceptación depende la sobrevivencia de quien los provee (Amaru, 2009). Por tanto el cliente es uno de los componentes más importantes de la organización, representa el alma de la organización. Existen 2 tipos de clientes. Cliente interno: es toda persona, grupo o entidad, que se encuentra subordinada administrativamente o metodológicamente a la misma gerencia... están incluidos todos los trabajadores de la organización a la cual pertenecen (Paula, 2011).

Cliente externo: es toda persona, grupo o entidad, que no se encuentra subordinada ni administrativamente ni metodológicamente, a la organización y disfruta de los productos o servicios de la misma (Paula, 2011). E la Comisaria de la Mujer, Niñez y adolescencia, el cliente externo es concebido como el usuario. En la presente investigación es el cliente externo concebido como usuario, el eje principal de la atención y de la calidad.

Calidad En el concepto de calidad existen varios determinantes para su concepción, el primero es que este concepto es relativo, porque el juicio depende del punto de referencia tomado, por tanto depende de la percepción de quien está evaluando. Es dinámico, porque la calidad nunca se

alcanza del todo y siempre puede alcanzarse metas superiores. La calidad no es un estado sino una tendencia: la auto-exigencia permanente y razonable de superación, la cual no puede provenir del exterior, sino sólo surgir del interior mismo sistema por mejorar (Sanatuario, 2007).

La calidad es un fenómeno o concepto abstracto que varía de acuerdo a la naturaleza de la organización, y a la percepción del usuario; sin embargo, todos los conceptos coinciden en que es el más alto parámetro de medida para evaluar si la productividad está alcanzando lo que el cliente externo espera. Con respecto a una definición de calidad, es importante señalar que su uso depende de la dimensión en la que se utilice, el producto o servicio que se genera, y hasta del tipo de industria al que se haga referencia (Wicks & Roethlein, 2009).

El concepto de calidad ha evolucionado desde la “conformidad con las especificaciones”, que no consideraba la respuesta a las necesidades del usuario, hasta la “satisfacción de las expectativas del cliente” (Malagón, Galán, y Pontón 1999:2). Calidad, según el International Standard ISO 8402 citado por Malagón et al es: “la totalidad de circunstancias y características de un producto o servicio que un usuario requiere para satisfacer sus necesidades” (1999:2). El término calidad es más complicado de lo que parece. Las definiciones en un diccionario no son de utilidad para comprender claramente el concepto y los expertos lo definen de manera diferente según sus perspectivas.

Dado que la satisfacción del cliente es un componente crítico del éxito de una organización, la satisfacción o el enfoque en el cliente deben aparecer como un tema común entre las definiciones actuales de calidad (Wicks & Roethlein, 2009)

Para efectos del presente trabajo nos estableceremos en la categoría de calidad con excelencia, en donde definiremos “Calidad” como: Un servicio en el que se apliquen en su realización, los mejores componentes, la mejor gestión y la mejor realización de los procesos con un enfoque global. Convirtiéndose en el principal parámetro de medida para evaluar el valor que tiene para los usuarios externos, el producto o servicio que realiza la **Comisaria de la Mujer, niñez y adolescencia del departamento de Masaya**. En el presente trabajo se considerara esta descripción, como base de desarrollo, por lo que se estableció y entendió Calidad como satisfacción de las necesidades y expectativas desde la percepción del usuario.

Avedis Donabedian, un entendido en la calidad de la atención delinea tres dimensiones de la calidad que han constituido el marco para muchas de las técnicas de medición de la calidad desarrollados posteriormente. En la evaluación de la calidad de la atención de los servicios se toman en cuenta tres elementos fundamentales Estructura, Proceso y Resultado.

**Estructura:** Se refiere a las características relativamente estables de quienes suministran atención, de los medios o herramientas y recursos con que cuentan y el marco físico y organizativo dentro del cual trabaja e incluye los recursos humanos, físicos y financieros que se necesitan para suministrar la atención y comprende las capacidades y experiencia del personal profesional. Según Donabedian una buena estructura incrementa la probabilidad de un buen proceso, y un buen proceso incrementa la probabilidad de un buen resultado.

**Proceso:** Starfiel Donabedian definieron el proceso como un conjunto de actividades que ocurre entre profesionales de la institución. También un proceso se puede definir como una organización lógica de personas, materiales, energía, equipamiento e información, diseñada para producir un resultado final, el cual debe cumplir unos requisitos previamente definidos por los clientes.

Esto significa que el personal debe conocer, comprender y cumplir con los requisitos previamente establecidos, los cuales, derivan de las necesidades y expectativas de los clientes y también debe comprender que las actividades del proceso deben realizarse con un grado de calidad que garantice que cada una de ellas es un valor añadido para el mismo. Por último, se deben considerar los resultados del proceso como una consecuencia del funcionamiento efectivo y eficiente de dicho proceso.

Debido a lo anterior, podemos considerar el proceso como un conjunto de actividades interrelacionadas de forma lógica, orientadas a generar un valor añadido, que parten de unas entradas específicas, para producir unos resultados concretos y previamente definidos por los clientes.

**Resultado:** Se determina el efecto del proceso al finalizar la atención o la capacidad resolutoria del servicio. En general, la medida de los resultados se considera el mejor medio para evaluar el nivel de calidad de la atención al servicio. Sin embargo, los resultados son consecuencia

atribuible a la asistencia dispensada y para hacer un juicio sobre la calidad se debería poder identificar que asistencia ha sido específicamente responsable del resultado.

Medir los resultados es algo difícil, se producen mientras se presta la asistencia son fácilmente observables y pueden evaluarse sin problemas. Esas dificultades son contrarrestadas por varias ventajas, una de ellas es la capacidad de inclusión que tiene muchas medidas de resultados.

Otra ventaja es que los resultados permiten evaluar indirectamente las destrezas y habilidades con que la asistencia se llevó a cabo y además permite que las usuarias del servicio puedan juzgar la calidad de la atención que recibieron.

El resultado puede ser: clínicos, funcionales, psicológico, sociales. Evaluativo, resultados integrales.

En Nicaragua las estadísticas no son claras y precisas en la determinación de las víctimas de agresiones por la violencia intrafamiliar y sexual, aunque las cifras apuntan a una incidencia elevada, el estudio realizado por el BID, señala que el 52

% de las mujeres, en edades comprendidas entre 14 y 49 años han sido maltratadas físicamente al menos una vez por sus compañero, una de cada cuatro mujeres son golpeadas y una de cada tres son maltratadas en sus hogares y quizás, la acción, se repita continuamente por las mismas protagonistas.

### **Surgimiento de las Comisarías**

En 1992 se realizó el primer encuentro de un Movimiento Amplio de Mujeres, compuesto por aproximadamente 84 expresiones de mujeres de nuestro país, en el cual se deciden organizarse por redes y se dan pasos concretos con el surgimiento de la Red de Mujeres contra la Violencia que impulsan las instituciones del Estado hacia la atención específica de la violencia intrafamiliar y sexual, dando lugar al proyecto de las Comisarías de la Mujer, Niñez y Adolescencia y la conformación de servicios de atención como primeras expresiones de trabajo articulado contra la violencia doméstica.

La Red de servicios de atención a mujeres, niños, niñas y adolescentes víctimas y sobrevivientes de violencia doméstica y sexual tiene su primera fase en el proyecto de las Comisarías de la Mujer, Niñez y Adolescencia en el año 1993.

En el proceso de desarrollo de las Comisarías, se ha incrementado la conciencia social, la labor de sensibilización y la demanda entorno al enfrentamiento de las situaciones de violencia hacia las mujeres, niños, niñas y adolescentes, lo que ha influido en la ampliación de los servicios que se prestan mediante una mayor incorporación de centros y organizaciones de mujeres, instituciones gubernamentales en un esfuerzo conjunto y coordinado entre la Policía Nacional, La Red de Mujeres contra la violencia, el Instituto Nicaragüense de la Mujer (ININ) y los centros alternativos del Movimiento de Mujeres en diferentes territorios del país.

Se ha venido trabajando en planes, modelos, normas y procedimientos para el abordaje de la violencia intrafamiliar y sexual, se ha perfilado un modelo de atención en permanente proceso de construcción para ofrecer de forma integrada, una mejor atención de acuerdo a las necesidades de las víctimas y sobrevivientes de violencia doméstica y sexual.

En el aspecto jurídico se aprobaron decretos, como la ley 150 referida a los delitos sexuales, ley 230 referida a las reformas y adiciones al código penal para prevenir y sancionar la violencia intrafamiliar (1996), ley 287 referida al código de la niñez y adolescencia y el decreto 69/96 del Ministerio de salud (MINSA) que reconoce la violencia intrafamiliar como un problema de salud pública (1996).

Las diferentes instituciones han coincidido en la necesidad de contar con un modelo de atención integral estandarizado dirigido a facilitar herramientas metodológicas y técnicas, así como normas y procedimientos para las instancias y personas que prestan servicios de atención tanto en la comunidad como en centros, unidades policiales, de salud u otras que por su carácter reciben mujeres, niñas, niños y adolescentes que han vivido o viven violencia intrafamiliar, además se pretende que este modelo sea replicable en el futuro a otros territorios donde no existen las comisarías.

Las comisarías en conjunto con otras instituciones han venido trabajando en planes y metodologías, normas y procedimientos para mejorar la atención a las personas víctimas de violencia tomando en cuenta sus particularidades, edad, tipos o grados de violencia.

Cuando se habla de metodología se refiere al conjunto de métodos en sí, es decir es el conjunto de actividades intelectuales, que prescindan de los contenidos específicos, establece procedimientos lógicos, formas de razonar, operaciones y reglas de una manera ordenada o sistemática, deben seguirse para lograr un fin o resultado. Este fin o resultado puede conocer o actuar sobre un aspecto o fragmento de la realidad.

La Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescentes tiene cierta dependencia en las investigaciones criminales de la Policía Nacional especializada, que comprende la prevención, detección, tratamiento e investigación de las faltas y/o delitos, de violencia física, psicológica y sexual contra la mujer, niño(a) y adolescente, tal proceso tiene sus fundamentos en la ley creadora de la Policía Nacional (228) y la ley (230) de Violencia Intrafamiliar, la cual tiene como objetivo primordial defender a personas que son víctimas de violencia intrafamiliar 4.

La Policía Nacional a través de la Comisaría de la Mujer brindará seguridad, protección y una atención especializada a las víctimas y sobrevivientes de violencia intrafamiliar y/o sexual.

La comisaría de la Mujer de Masaya brinda atención a los Municipios de Masaya, Catarina, La Concepción, Niquinomo, Nindirí, San Juan de Oriente, Masatepe, Los municipios de Tisma y Nandasmo en la actualidad ya tienen Comisaría de la Mujer.

Lo más relevante es que la sociedad nicaragüense tiene un gran desafío: que Nicaragua sea algún día libre de violencia hacia la mujer. ¿Y cómo lo vamos a lograr? Promoviendo una cultura de diálogo que, a través de la conversación, a través de una cultura de paz y la convivencia pacífica, logremos el consenso ante una desavenencia.

---

<sup>4</sup> Protocolo, Normas y Procedimientos de atención integral para víctimas y sobrevivientes de violencia intrafamiliar

Las Comisarías cuentan con infraestructura en las Delegaciones Policiales, en las que tienen materiales, equipos, medios de comunicación para la operativización de sus funciones. El programa no es parte del presupuesto del Estado, se mantiene gracias al apoyo de la cooperación internacional.

El programa de la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia, ha permitido consolidar una red de servicios de atención integral de violencia intrafamiliar y sexual, formados por las comisarías y los centros de la sociedad civil, esta red tiene como finalidad facilitar el acceso a la justicia y el empoderamiento de las víctimas y sobrevivientes de violencia; en la etapa de denuncia atiende a la víctima en situación de crisis después de ser agredida con peligro inminente de seguir sufriendo violencia y garantizar la seguridad de la víctima y sus familiares.

## MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL A MUJERES VÍCTIMA DE VIOLENCIA DE GÉNERO NICARAGUA (MAI).

### Qué es el Modelo de 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”





## ANÁLISIS DEL MODELO DE ATENCION INTEGRAL

Factores	Qué se quiere mejorar.	Qué propone el Modelo
<b>Normativo/Cultural</b>	Abordaje basado en prácticas discriminatorias y prejuicios. Percepciones personales y consideración de la violencia como algo natural, cotidiano y un problema privado.	Un abordaje centrado en la víctima y en su situación, aplicando las normas de investigación, persecución y sanción penal, superando el uso de prácticas discriminatorias y prejuicios.
<b>Orgánico</b>	Estructura orgánica basada en la recepción de la denuncia como acto meramente de trámite y administrativo.	Estructura organizativa que favorece la gestión y la comunicación intra e inter institucional e intersectorial para la atención integral a la víctima.
<b>Funcional</b>	Altos índices de impunidad y victimización secundaria por actuación inadecuada de los operadores del sistema de justicia	Cambiar actitudes y fortalecer capacidades para mejorar el abordaje a la víctima evitando la victimización secundaria y optimizando la atención integral.
<b>Procesos</b>	Procesos de investigación de los delitos de VIFS complejos, incompletos y repetitivos, largo y doloroso camino recorrido por la víctima.	Procesos de investigación de los delitos de VIFS simplificados, inmediatez, humanismo e integralidad del abordaje.

## **FUNCIÓN DE LA POLICÍA NACIONAL EN EL PROCESO DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA A LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR.**

La Policía Nacional por iniciativa propia, por denuncia o por orden del fiscal deberá proceder a investigar cualquier hecho que pudiera constituir delito o falta a impedir que los hechos cometidos sean llevados a consecuencias ulteriores a individualizar y aprehender a los autores y partícipes y a reunir elementos de investigación útiles y demás elementos de información necesaria para dar base al ejercicio de la acción por el Ministerio Público.

A si mismo brindará seguridad, protección y una atención integral especializada a las víctimas de violencia intrafamiliar y violencia sexual Ejecutará solamente el trabajo Investigativo y el tratamiento especializado a las víctimas en coordinación con otras instituciones del Estado y la Sociedad Civil.

Las Jefas de a comisaria de la mujer y la niñez a nivel de Delegación Departamental o Distrital, sin detrimento del mando único, la disciplina y las normas internas, participarán en las instancias interinstitucionales pertinente, para la definición de políticas globales y la formulación de estrategias dirigidas a reducir los niveles de violencia en contra de la mujer y la niñez.

### **NORMAS DE AUXILIO JUDICIAL:**

Según la gravedad del caso, se auxiliará a la Víctima, aislándola del escenario del hecho y protegiéndola de su agresor (a)

Se evitará que la Víctima de Violencia Intrafamiliar y Sexual, comparta espacio físico con el presunto agresor, y en la medida de lo posible, se le mantendrá alejada de otros comparecientes.

Identificar la situación y los daños de la violencia, ya sean físicos o emocionales que presente la víctima, ya sé que ella lo refiera en la entrevista que se realiza o porque se detectan mediante los indicadores de violencias ya establecidos.

Evaluar los riesgos y el grado de peligrosidad que corre la víctima ante la situación de violencia que está viviendo, un cuestionario que permiten determinar factores de riesgos.

## 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 como producto de:

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.

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.

## **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

**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.

## **1.7. 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:

¿Cómo valora la Investigadora 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.

## **CAPITULO II. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **2.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACION**

El enfoque de esta Investigación es cualitativa, porque nos apoyamos de resultados estadísticos que determinaron los niveles, 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 Masaya. 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

Transversal, bajo un enfoque no experimental, porque la información que se recolecta sobre las víctimas sobre violencia intrafamiliar y sexual, y de actores claves responsables es planificado, ddurante el período del Primer Trimestre del 2017. para valorar la efectividad de la Comisaria de la Mujer y la Niñez en la Delegación de Masaya.

### 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 el muestreo estratificado ya que poseen características similares. Se obtuvo mediante la aplicación de la siguiente fórmula: (Fisterra, 2010)

### 2.4. MUESTRA CON SUS CRITERIOS DE INCLUSIÓN E EXCLUSIÓN

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% equivale 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.

#### MUESTRA:

El cálculo de la muestra se realizó mediante la siguiente fórmula estadística ya que la población es finita, y necesitábamos saber cuántas usuarias del total de la población tendríamos que estudiar. Por lo tanto obtuvimos la respuesta:

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

$$n = \frac{330 (3.8416) (0.05) (0.95)}{(0.0009)(330-1) + (3.8416)(0.05) (0.95)} = \frac{60.21708}{0.478576} = 126.$$

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 Usuarías 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	Jefas	1	1	100%
04	Investigadoras	4	4	100%
05	psicóloga	2	2	100%
06	Trabajadora Social	2	2	100%
07	Abogadas	1	1	100%
	Usuarías Externas	330	126	38%
<b>Total</b>		<b>330</b>	<b>136</b>	<b>41%</b>

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:**

- Usuarias Externa víctimas de Violencia Intrafamiliar atendidas en la comisaría de la Mujer en la Delegación Policial del Departamento de Masaya.
- Usuarias Internas que laboran en la comisaría de la Mujer en la Delegación Policial del Departamento de Masaya.

**Criterios de Inclusión:**

Todas las usuarias externas que son atendidas en la comisaría de la Mujer y la Niñez

- 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 Masaya 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 Masaya. 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 Usuarías Externas.
- Características demográficas de Usuarías 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.
- Hacer comparaciones sobre casos de violencia y formas de atención, para lo cual se elaboraron esquemas, gráficas y tablas.
- 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		Años	Menor de 20 años 20 a 34 años 35 a 49 años Más de 50 años
Escolaridad	Nivel académico alcanzado		Último grado aprobado	Analfabeta Primaria Secundaria Técnica Universitaria
Ocupación	Es la relación de desempeño que tiene la mujer dentro de la sociedad		Perfil	Ama de Casa Desempleada Profesional Técnica
Estado Civil	Es la relación que la incluye dentro de un aspecto de legalidad en el núcleo familiar		Condición de la pareja	Casada Soltera Acompañada Divorciada
Procedencia	Lugar geográfico donde habita la víctima consignado en el expediente único.		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 podría tener al participar, as 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.

## 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

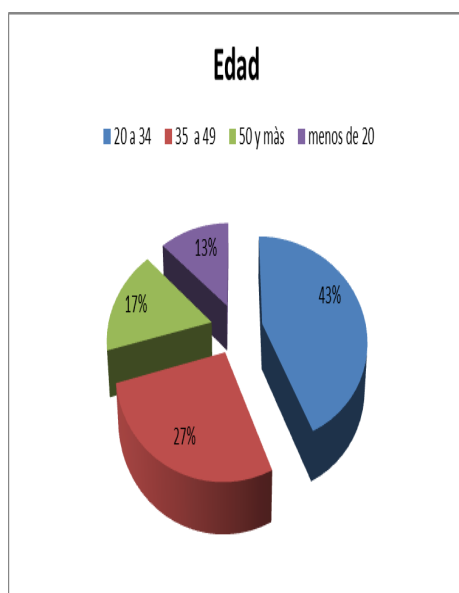
En esta sección se presentan la discusión de resultados apoyada por cuadros y gráficos que evidencien la importancia de los resultados obtenidos en el análisis de la información y que fundamentan la importancia de la evaluación de la calidad de atención brindada a las víctimas de Violencia Intrafamiliar y sexual en la Comisaria de la mujer, niñez y adolescencia en el departamento de Masaya. El propósito fundamental fue describir, objetivamente, la información que se obtuvo de la aplicación del cuestionario de entrevistas, Características del Universo de estudio. Durante los tres meses del periodo de estudio, específicamente en Enero a marzo del 2017, se entrevistaron a 126 usuarias externas ingresaron a poner denuncia a la oficina de la Comisaria de la mujer, niñez y adolescencia. De estas usuarias externas 126 cumplieron con los criterios de inclusión conformando la muestra de estudio, con las características sociodemográficas que se presentan a continuación., hacen que la variabilidad de la población atendida sea aún mayores. Con respecto al sexo se obtuvo en la figura del gráfico Distribución porcentual según sexo de las usuarias externas que llegaron a solicitar servicio a la Comisaria de la mujer, niñez y adolescencia durante este período 2017.

La Comisaria de la Mujer y la Niñez, para aplicar las políticas que están establecidas en la Ley Integral contra la violencia hacia las mujeres y de reformas a la Ley no. 641, “código penal” impulsa normas coercitivas e investigativa de profundas transformaciones para el sector social y que le permita cumplir con los diversos instrumentos internacionales y nacionales para la erradicación de la violencia intrafamiliar. El análisis de los resultados de la presente investigación, toma como referencia la ley jurídica 779, que insta que todo lo establecido debe de cumplirse. La muestra estuvo conformada por un total de 126 Usuarías Externas que ingresaron a las oficinas de la Comisaría de la Mujer y la Niñez, en busca de atención Especializada, por ser Víctimas de Violencia Intrafamiliar y Sexual y fueron atendidas por 10 Usuarías Internas calificadas.

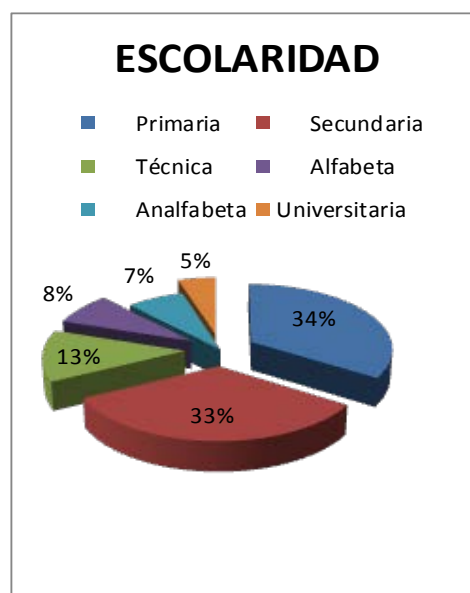


**Objetivo 1. Describir las características socio-demográficas de las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar que participaron en el estudio.**

**Grafica N° 1**



**Grafica N° 2**



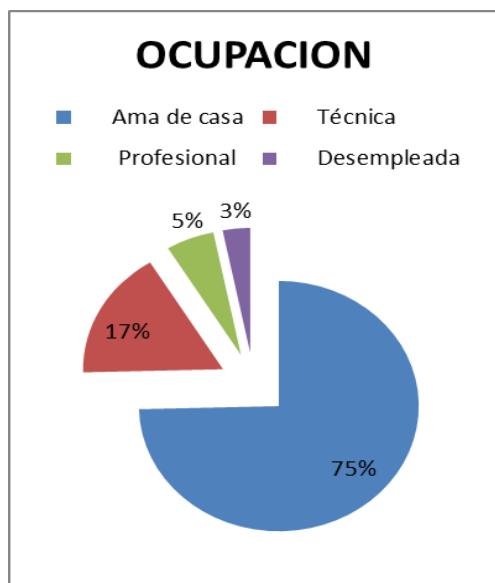
Fuente: Entrevista a usuarias externas en la Comisaria de la Mujer Niñez y Adolescencia del departamento de Masaya. . Primer Trimestre 2017.

Del total de las 126 Usuaris Externas, que acuden a buscar atención en la Comisaria de la mujer, Niñez y Adolescencia, el 43. % eran de 20 y 34 años de edad.

En relación a la escolaridad el predominio fue un nivel de estudios de primaria con el 34. %. Y el nivel que representó el menor porcentaje fue el universitaria con el 5%.

La ocupación que predomina es, ama de casa con el 74.6%. Puesto que el rol que estas desempeñan son generalmente amas de casa, desempleadas, lo que coincide con el nivel de educación, por lo cual no pueden optar por un empleo mejor ya que no cuentan con un nivel superior de educación.

**Grafica N° 3**



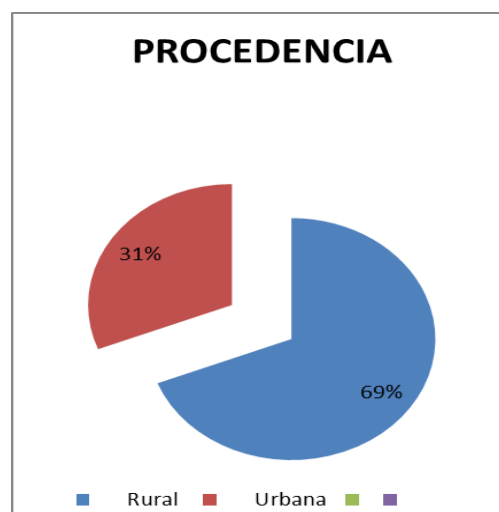
**Grafica N° 4**



Fuente: Entrevista a usuarias externas en la Comisaria de la Mujer Niñez y Adolescencia del departamento de Masaya. Primer Trimestre 2017

El nivel profesional con un 5% y el nivel que representó el menor porcentaje fue el nivel desempleada con el 3%. Realizando el análisis del estado social de las Usuarias Externas en el estudio predominó el nivel de Casadas con el 62%. Seguido del 38% de Usuarias solteras/Acompañadas.

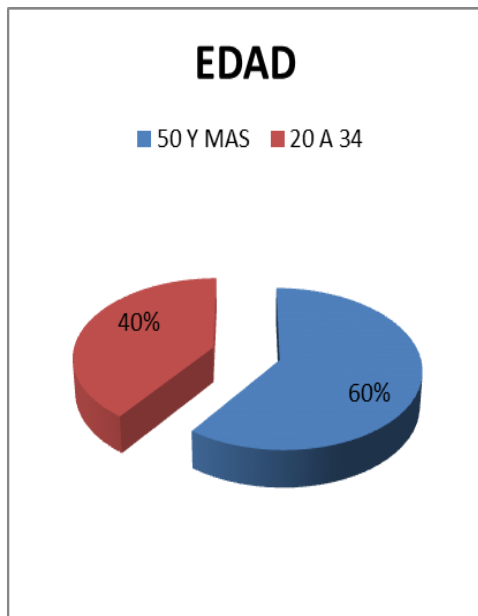
**Grafica N° 5**



Fuente: Entrevista a usuarias externas en la Comisaria de la Mujer Niñez y Adolescencia del departamento de Masaya. Primer Trimestre 2017.

## CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DE LAS USUARIAS INTERNAS (CMN).

Grafica N° 6



Grafica N° 7

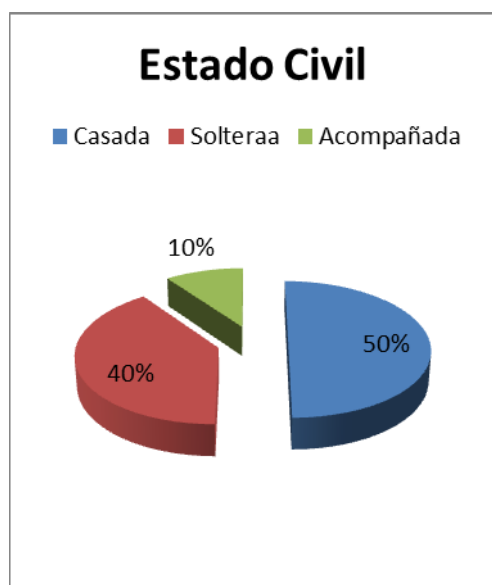


Fuente: Entrevista a usuarias internas en la Comisaria de la Mujer Niñez y Adolescencia del departamento de Masaya. Primer Trimestre 2017.

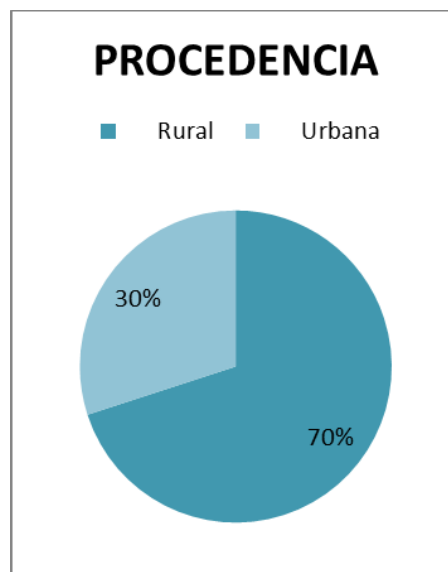
Las características de las Usuarías Internas en su mayoría son adultas de la Comisaria de la Mujer del Departamento de Masaya encontramos que el 60% tenían edades de 50 y más años de edad. Solo el 40% oscila entre la edad de 20 a 34 años

Según las entrevistas, las Oficiales de la CMNA tiene preparación profesional el 50% es Especialista, el 20% son psicóloga, 20% trabajadora social y 10% Asesoras Legal.

**Grafica N° 8**



**Grafica N° 9**

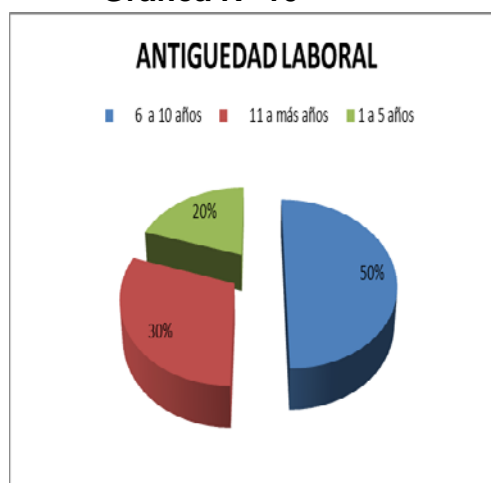


Fuente: Entrevista a usuarias internas en la Comisaria de la Mujer Niñez y Adolescencia del departamento de Masaya. Primer Trimestre 2017.

Realizando el análisis del estado social, tenemos que el 50% de las Usuarias son casadas. El 40% son Solteras. Y el 10% Acompañadas. En cuanto a la Procedencia, el 70% proceden del área Rural; y el 30% proceden el área Urbana. Predomina el área Rural.

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

**Grafica N° 10**



Fuente: Entrevista a usuarias internas en la Comisaria de la Mujer Niñez y Adolescencia del departamento de Masaya. Primer Trimestre 2017.

**Objetivo 3. Describir la calidad de Estructura, donde se brinda la atención a las Usuarías sujeto de estudio.**

### **Componente de Estructura**

Las usuarias externas e internas opinan el 100% y 40% techo se encuentra íntegro y sin filtraciones el 93.7% y 50% opinan que las paredes están en buen estado. El 99.2% y 100% aducen que el piso de la sala está en buen estado el 95.2% y 80% todas las ventanas están integrales.

El 27% y 100% opinan que los Servicios Sanitarios son accesibles, el 4% y 100% refiere que Los Servicios Sanitarios para usuarios están limpios y funcionando, el 100. % y 90% opina que los lavamanos están limpios y funcionando, y el 100% y 70% refieren sobre la circulación de aire en los ambientes de atención a las usuarias

En cuanto a la Prestación del Servicio, Educación y comunicación. El 100% de las usuarias externas e internas opinaron que cuenta con papelería especializada para los expedientes, carpetas adecuadas para los expedientes, buzón de quejas y sugerencias. Material educativo expuesto para las usuarias, Murales con temas educativos y Folletos Educativos.

Así mismo el 100% y 80% refiere que existen equipos suficientes para levantar denuncias y el 96% y 100% aducen que hay recipiente para depositar corto punzantes en la Institución. En lo que se refiere al Componente Estructura física para darle respuesta al Proceso se puede resolver con un redimensionamiento.

La observación realizada a la unidad de la Comisaría de la Mujer y la Niñez confirma en general la opinión de ambas usuarias en relación a la disponibilidad de infraestructura, servicios básicos y medios para brindar la atención con calidad y eficiencia. Aducen que es buena.

Grafica N°11



Fuente: Entrevista realizada a usuarias externas e internas de la Comisaría de la Mujer del Departamento de Masaya. Primer Trimestre 2017.

**Objetivo 3. Determinar si los Procesos Metodológicos están de acuerdo al Modelo que utiliza la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia, en cuanto a la atención brindada a las Usuarias en estudio.**

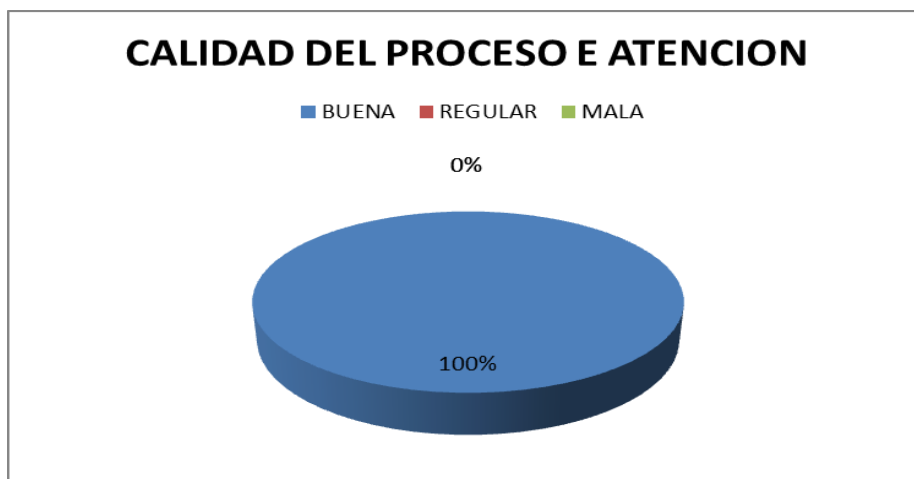
### **Componente de proceso**

La calidad de la atención es un derecho que se debe dar de manera imparcial que garantice un servicio humanista, social, solidario en donde el usuario se sienta satisfecho del servicio recibido. Al respecto la mayoría de las usuarias hacen una diferencia del comportamiento que tienen cada integrante del personal, por un lado manifiestan que el personal civil como el policial son amables, respetan su privacidad y tienen confianza por lo cual consideran que la atención recibida es buena.

De acuerdo a los delitos contemplados en la ley la mayoría de las mujeres tienen conocimientos de ellos. En la ley se establece la prohibición de la mediación ya que es cuestionada en los delitos que se contemplan en la ley porque resulta arriesgada y peligroso para la vida, salud y seguridad de las mujeres, de igual manera la mayoría de las encuestadas y entrevistadas aseguran estar a favor de lo establecido en la ley. El modelo de atención empieza desde el momento que la

mujer decide romper el silencio y en el cual llega a la institución a solicitar ayuda y es donde los actores involucrados intervienen en el proceso investigativo para la resolución del problema, el modelo que utilizó la Comisaria hasta el 2016 empezaba con la Trabajadora Social que se encargaba de brindar atención directa a la víctima, constata y determina los factores de riesgo, la Psicóloga valoraba, daba seguimiento y transfería a los centros alternativos tales como, asesoría y acompañamiento jurídico y seguimiento psicológico, la Investigadora Policial, Recepciona la denuncia y entrevista a los testigos y la Abogada asesora y da acompañamiento jurídico a la víctima, todos estos actores conformaban un equipo multidisciplinario los cuales atendían las demandas de los usuarios

**Grafica N°12**



Fuente: Entrevista realizada a usuarias externas e internas de la Comisaria de la Mujer del Departamento de Masaya. Primer Trimestre 2017.

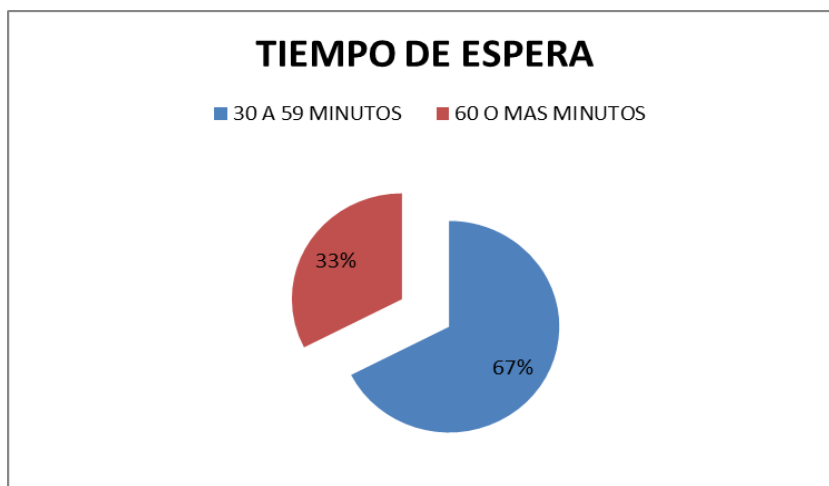
Respecto al componente del Proceso de Atención refiere el 100% de las usuarias Externas aducen que, el personal de la comisaria las saludan, se presenta, se dirige por el nombre, aperturan un expediente único, cuando el caso lo amerita brindan información sobre deberes y derechos, no hay privacidad cuando llegan a interponer su denuncia, La espera del servicio por la víctima es cálida y agradable.

Cumplen con el tiempo establecido para brindar la atención se sienten cómoda con la atención, privacidad no hay durante la atención, tiempo suficiente para atender dudas e inquietudes, preguntan sobre la situación familiar.

Le preguntan sobre su situación económica, preguntaron si es la primera vez que está en la comisaria, si es la primera vez que viene a denunciar, quien la orientó ,utilizan lenguaje comprensible, le hablaron sobre signos de peligros por la violencia intrafamiliar y sexual.

### Grafica N°13

#### III. 1 ¿Cuánto tiempo espero para ser atendida?



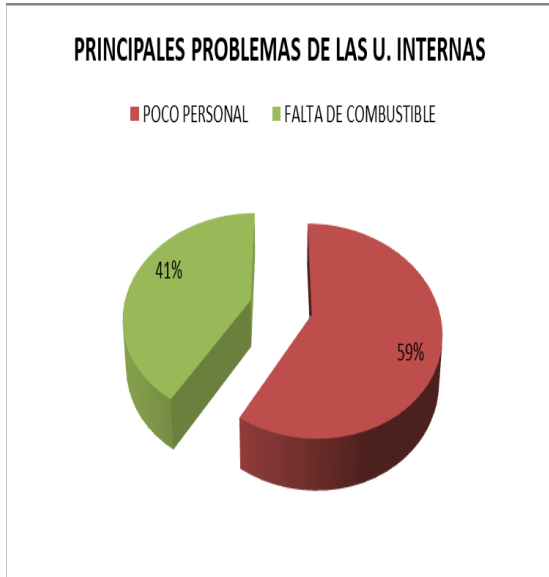
Fuente: Entrevista realizada a usuarias externas de la Comisaria de la Mujer del Departamento de Masaya. Primer Trimestre 2017.

De las 126 mujeres entrevistadas 85 (67%) respondieron que 30 a 59 minutos. Y 41 (33%) dicen que esperaron 01 hora. En relación al tiempo de espera las Usuarias Externas tienen que esperar u turno para ser atendidas, dado que hay poco personal para atender todos los casos. En la sala de espera hay un mural de información y anuncios acerca de cómo denunciar a quien recurrir en caso de violencia.

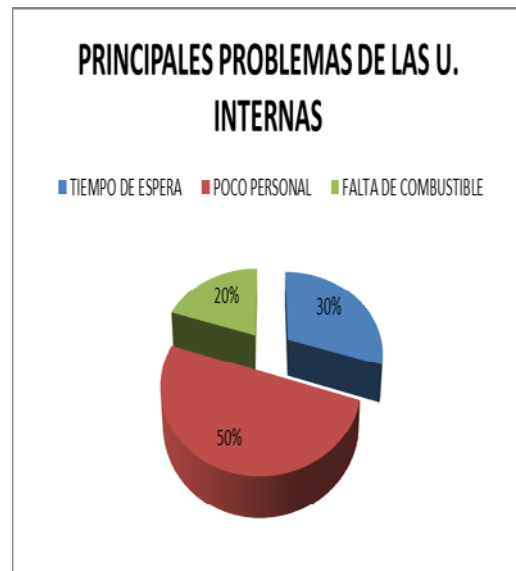


### III. 2 ¿Cuáles con los problemas que enfrentan en la CMN?

Grafica N°14



Grafica N°15



Fuente: Entrevista realizada a usuarias externas e internas de la Comisaria de la Mujer del Departamento de Masaya. Primer Trimestre 2017

Destaca como resultado este estudio de que las usuarias externas aducen el 59% (74) que los problemas más sentidos son la falta de personal para la atención expedita, y el 41%(52) se refieren a la falta de combustible. En cuanto a la Usuarías Internas el 50% (5) manifiestan que el problema es la falta de personal, el 30 % (5) es el tiempo de espera y el 20% (2) aducen que es la falta de combustible, para dar respuesta rápida a lo casos denunciados.

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

106 dijeron que es la primera vez que visitan la Comisaria constituyen el 84%, así mismo 17 usuarias que corresponde al 14% tienen menos de 6 meses de visitar la comisaria y 3 dijeron 6 meses o menos de un año equivalente al 2% y sobre las preguntas que le hicieron, 12 dijeron que las preguntas son fáciles de responder constituyen el 10%, mientras que 114 dijeron que las preguntas en general son claras, constituyen el 90%

**Objetivo 4. Evaluar la satisfacción de las Usuarías con la atención brindada. el personal de la Comisaría a las Mujeres víctimas de violencia Intrafamiliar.**

**Componente e resultado**

La satisfacción con la atención a las Usuarías obtuvo buenas puntuaciones el 100% de las usuarias Externas refieren, buen trato de la oficial, buen trato por parte del personal de admisión, refirió comodidad en la sala de espera, le explicaron los procedimientos e atención, le dieron cita para pronta visita de atención, Le gusto como la atendieron, buen trato por el personal, resolvieron su problema por el que vino en esta ocasión, Regresaría a este centro policial a buscar atención.

Le gustaría ser atendido por la misma Oficial, Recomienda ya sea a un familiar u otra persona esta Unidad Policial, Perdió el miedo, está satisfecha con la atención.

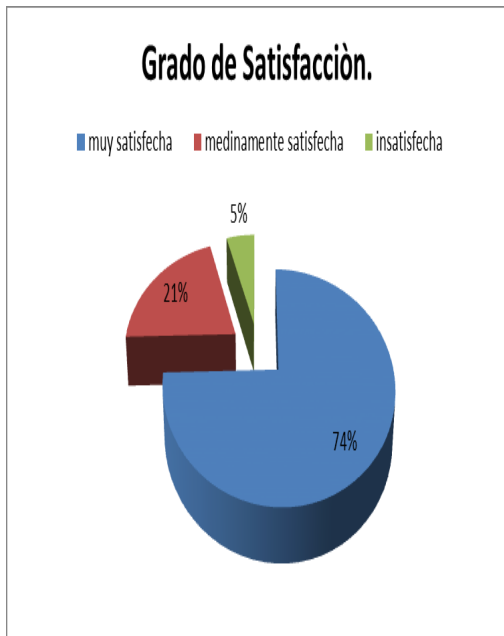
Las Usuarías internas, coinciden con las usuarias externas, ya que la atención brindada, según el modelo de atención integral, lo han interiorizado por las múltiples capacitaciones en que se han visto inmersas, las cuales se sienten satisfechas.

Desde la perspectiva del personal de la comisaría, consideran que aunque se trate de atender y darle cobertura a todos las mujeres víctimas, es poco e insuficiente el personal con relación a la gran cantidad de denuncias que se presentan, lo cual es un gran impedimento y por otra parte estas la incapacidad de la institución de no contar con vehículos para movilizarse inmediatamente, pero dicen hacer lo mejor que ellas pueden.

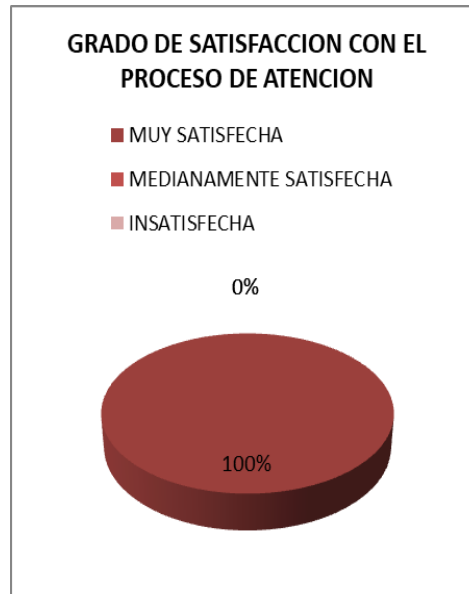
Situación por la cual no significa que la Comisaría de Masaya no esté realizando un buen trabajo, sino más bien se debe a la falta de recursos humanos, financieros y materiales.

#### IV. 1 ¿Cuál es el grado de satisfacción con el proceso de atención?

Grafica N°14



Grafica N°15



Fuente: Entrevista realizada a usuarias externas e internas de la Comisaria de la Mujer del Departamento de Masaya. Primer Trimestre 2017

En lo que respecta a las opiniones que tienen las 126 Usuarías Externa sobre el grado satisfacción con el proceso de atención del trabajo que realizan las comisarías, 94 de ellas equivalente al 74% aducen que están muy satisfecha, 26 que corresponde al 21% dijeron que medianamente satisfecha y 6 que corresponde al 5% dieron que están insatisfecha. En cambio las 10 Usuarías Internas correspondiente el 100% de nuestra muestra, consideran que están muy satisfechas por su profesionalismo en cuanto a la atención brindada.

#### 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.

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 aspectos 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.

## 3.2 CONCLUSIONES

El impacto social de la Ley 779 ha sido un tema que ha generado discusión entre la población en general, pero sin embargo esta ley ha venido a restituir los derechos de las Mujeres, su aplicación ha tenido un impacto social positivo en la atención que brinda la Comisaria de la mujer del departamento de Masaya, ya que las usuarias expresan que el personal las atienden con amabilidad y respeto.

La mayoría de las mujeres que denuncian son mujeres jóvenes, las cuales no alcanzaron un alto nivel de escolaridad y esto repercute en las pocas oportunidades que tienen para optar a un trabajo superior. Se pudo notar la falta de una persona encargada de recibir a la usuaria y remitirla al personal adecuado.

En lo que se refiere al Componente Estructura, fue calificada por la observadora en un rango del 100% seguido de las usuarias externas e internas. Las mayores dificultades están en que no existe privacidad, y hace falta un redimensionamiento del Departamento para darle respuesta al Proceso del Modelo de Atención Integral, ya que en el local a la fecha no está integrado, el grupo Interdisciplinaria.

La Institución cuenta con todos los actores involucrados para llevar a cabo el proceso de atención pero no obstante este modelo lo aplican muy bien ya que la Comisaria como parte integradora de la Especialidad de Auxilio Judicial se encarga específicamente del área preventiva e investigativa, y en caso que así lo amerita el caso son remitidas al grupo interdisciplinario. Sin embargo a pesar de que hay poco personal en la Institución se preocupan por brindar una atención de calidad y hacer cumplir lo establecido en la Ley.

En el caso del proceso, los mejores que evaluaron el cumplimiento fueron las usuarias externas como también las internas, según el modelo de atención integral, lo han interiorizado por las múltiples capacitaciones en que se han visto inmersas, sintiéndose satisfechas.

Consideran que la información que le brindan en la Comisaria de la Mujer, es adecuada en cuanto a que les permite comprender el proceso de atención sobre todo al ser explicada en

términos comprensibles y con la periodicidad necesaria. Así mismo, reconocen que la información es oportuna permitiendo un alto nivel de satisfacción al respecto.

Esto nos indica el grado de profesionalismo e identificación con las víctimas, así mismo la valoración psicológica muy cuidadosa ante la crisis.

Las usuarias externas señalan en los resultados 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.

Los porcentajes más altos de satisfacción por la atención brindada, nos da un promedio del 100% indicando que las 126 usuarias externas les gustaría ser atendidos por el mismo oficial, y les explicaron bien el proceso de atención, además les resolvieron el problema. y recibieron cita para darle seguimiento y monitoreo. a través de la psicóloga según el modelo de atención integral, lo han interiorizado por las múltiples capacitaciones en que se han visto inmersas, sintiéndose satisfechas.

Es importante reconocer que la institución no cuenta con refugios propios, esto incide en la seguridad de las mujeres y sus hijos/as que necesiten de un albergue, dicho albergues aparecen normados en la Ley 779, pero aún falta mucho por recorrer para lograr el cumplimiento en su cabalidad en relación a los recursos humanos y material que la comisaría tiene para lograr una atención de calidad. Dichas Comisaria de la Mujer del departamento de Masaya, siempre sus trabajadoras son muy profesionales.

Destaca como resultado este estudio de que las usuarias conocen la Ley 779 en su mayoría pero no han investigado a fondo lo estipulado en la ley, no obstante reconocen que a través de ella es un paso para acceder a la justicia y por lo tanto es necesario que la población se informe e indaguen acerca de sus derechos.

La base tecnológica actualmente cuenta con lo necesario pero no es su totalidad ya que carecen de ciertos equipos técnicos (impresoras y computadoras) esenciales para brindar una atención de calidad. La mayoría de la mujer proceden generalmente del área rural, por lo cual hay más accesibilidad a la institución, no obstante en el área urbana no denuncia por vergüenza.

La Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia no cuenta con suficientes recursos humanos (profesionales y cantidad) para responder a la gran cantidad de demandas que se presentan en esta institución, lo que recarga el trabajo del personal.

La aplicación de la ley 779 ha tenido un impacto social positivo en la atención que brinda la Comisaria, ya que las usuarias expresan que el personal las atienden con amabilidad y respeto; la Institución cuenta con todos los actores involucrados para llevar a cabo el proceso de atención pero no obstante, se preocupa por brindar una atención de calidad y hacer cumplir lo establecido en la Ley.

### **3.3. RECOMENDACIONES**

En esta sección deseamos dejar constancia, de los resultados del cruce de la teoría con los hallazgos de la investigación, así como la reflexión y discusión de los resultados obtenidos, nos propusimos extraer las recomendaciones y sugerencias que consideramos pertinentes para lograr mejorar aún más la atención de calidad que brinda la comisaria de la Mujer Niñez y Adolescencia. De igual manera se pretendió dar contestación a nuestros objetivos de investigación, considerando que es de índole pragmático, abordar de manera integral no solo a las Usuarías Externas, si no las familias que tienen un problema similar.

Por otra parte se presentan una serie de recomendaciones a la Maestría de Administración de Servicios de Salud de la Universidad Estatal a Distancia, en aspectos necesarios para seguir contribuyendo a la mejora de la calidad en la administración de los servicios atención.

#### **AL GOBIERNO CENTRAL**

- 1) Dotar a la institución de recursos económicos suficientes, en donde asignen más presupuesto destinados a la comisaria para que se pueda desarrollar la entrevista única la cual beneficiaria tanto a la usuaria como al personal para agilizar el proceso investigativo.
- 2) Que brinden seguridad y protección mediante el establecimiento de centros de albergues o refugios donde se le permita a la mujer estar aislada del entorno que les rodea por un tiempo determinado.
- 3) Realizar gestiones para completar la plantilla de la Comisaria de la Mujer, de la Delegación de Masaya. Investigadoras, recepcionista, Peritos, conductor, Trabajadora Social, Médico forense, fiscal, Asesor Legal, para garantizar exhaustivamente el Modelo de atención Integral.
- 4) Ampliar las Instalaciones que está ocupando la Comisaria de la Mujer y la Niñez, para que se ubique todo el personal que se necesita para garantizar el Modelo de atención Integral y tener más privacidad cuando se ventile un caso determinado.



- 5) Mejorar la calidad de la atención 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.
- 6) Que se descentralice un Plan de Capacitación a las usuarias internas y resto del personal de admisión, para que la atención sea personalizada y con mayor calidad a las usuarias del servicio.
- 7) Garantizar el cumplimiento de las actividades normadas en la Comisaria de la Mujer, la realización de monitoreo constante de la calidad de atención de las Oficiales a las víctimas de violencia intrafamiliar y sexual con instrumentos que evalúen los indicadores de calidad y la evaluación del desempeño del personal.
- 8) El área en la que se encuentren las profesionales 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.
- 9) 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 Masaya
- 10) Coordinar con la Academia de Policía a través del Departamento de Preparación continúa para la formación de las funcionarias de la comisaria de la mujer en temas relacionados a metodología y proceso de atención.
- 11). Promover investigaciones sociales 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 Masaya.

	<b>OBJETIVOS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>FECHA</b>
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 para completar la plantilla del personal, para cubrir la demanda de la población y de esa manera lograr satisfacer a las usuarias externas durante su estancia.  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 Masaya.	Jefatura. Jefa de la comisaria de la mujer y la niñez del Departamento de Masaya.  Jefatura. Jefa de la comisaria de la mujer y la niñez del Departamento de Masaya	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 Masaya.	II y III Trimestre del año.

## 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 Masaya.

	<b>OBJETIVOS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>FECHA</b>
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 Masaya.	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 Masaya.	IV. trimestre 2021

## **CAPITULO IV. BIBLIOGRAFÍA**

- Camero, F. (1990). *La investigacion como proceso de enseñanza aprendizaje, como elaborar trabajo de investigacion* . Mexico D.F: Ediciones Quintero Sol.S.A.
- Comisaria dela Mujer y la Niñez . (2006-2008). *Nicaragua Diagnostico de la Violencia Intrafamiliar* . Nicaragua .
- DCMN. (2003). *Manual de Procedimientos Policiales para la Atencion Especializada a Victimas y Sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar y Sexual*. Managua, Nicaragua : Comisaria de la Mujer y la Niñez .
- DCMN. (2003). *Protocolo, Normas y Procedimientos de Atencion Integral para sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar y Sexual*. Managua, Nicaragua.
- deJusticia, C. S. (2009). *Ley 779, Ley Integral contra la violencia hacia las mujeres y de reformas a la Ley N° 641*. Nicaragua : Codigo Penal .
- Dominguez, D. P. (2009). *Memorias recientes a nivel nacional Capacitacion Nuevo Codigo Penal con Enfasis en Violencia Intrafamiliar y Sexual* . Managua, Nicaragua : Comisaria de la Mujer y la Niñez .
- Hambra, J. (2008). *La Llave de la Calidad* .
- J, L. F. (1990). *La Comunicacion en las relaciones humanas* . Mexico: Trillas .
- Mercado, J. M. (2012). *Curso Metodologia de Investigacion Cientifica, Academia de Policia* . Managua, Nicaragua : Academia de la Policia .
- Niñez, D. C. (2003). *Manual de Procedimientos Policiales para la Atencion Especializada a Victimas y Sobrevivientes deViolencia Intrafamiliar y Sexual* . Managua, Nicaragua : Comisaria de la Mujer y la Niñez .
- Niñez, D. C. (2009). *Sistematizacion de las Buenas Experiencias dela Policia Nacional* . Managua, Nicaragua : 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: Comisaria dela Mujer y la Niñez .
- OPS. (1999). *Ayudandonos para Ayudar a otros: Guia para el autocuiido de Quienes Trabajan ene l Campo de la Violencia Intrafamiliar* . San Jose, Costa Rica .
- OPS. (1999). *Guia para el autocuidado de Quienes Trabajan ene l Campo de la Violencia Intrafamiliar* . San Jose, Costa Rica : OPS.
- Pirir, B. J. (2009). *Sistematizacion de las Buenas Experiencias dela Policia Nacional Comisaria de la Mujer y la Niñez* . Managua, Nicaragua : Comisaria de la Mujer y la Niñez .
- V, J. G. (2007-2008). *Curso la entrevista impartido por especialistas de la cooperacion de Suecia* . Managua, Nicaragua : Direccion de la Comisaria de la Mujer y la Niñez .
- V, J. G. (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 .
- V, J. G. (2008-2009). *Talleres de Autocuidado impartido al personal policial y civil de la comisaria dela mujer y la niñez a nivel Nacional* . Managua, Nicaragua: Comisaria dela Mujer y la Niñez.
- V, J. G. (2009). *Curso la entrevista impartido por especialistas del pais de Colombia* . Manaagua, Nicaragua : Direccion de la Comisaria de la Mujer y la Niñez .
- W, E. J. (1998). *Administracion y Control de la Calidad* . Mexico : Thomson .

# ANEXOS

**4.1. GUÍA DE OBSERVACIÓN**

**4.2. ENTREVISTA A USUARIAS INTERNAS**

**4.3. ENTREVISTA A USUARIAS EXTERNAS**

**4.4. TABLA NO. 1 A LA 17**

**4.5. ESTADISTICA**

**4.6. GRAFICAS**

## GUÍA DE OBSERVACIÓN DE ESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

### Comisaria de la Mujer y la Niñez.

#### Delegación de Masaya:

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 íntegras?		
SERVICIOS BASICOS		
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		
PRESTACION 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.Rregular-:/\_\_\_/; 3. Malo: /\_\_\_/

## ENTREVISTA A USUARIAS INTERNAS

Comisaria de la Mujer y la Niñez.

Delegación de Masaya:

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 /\_\_\_/  
 874. 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:

	SI	NO
<b>INFRAESTRUCTURA</b>		
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?		
<b>SERVICIOS BASICOS</b>		
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		
<b>PRESTACION DE SERVICIO</b>		
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?		
<b>EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>		
23. La sala cuenta con material educativo expuesto para las usuarias?		
24. Murales con temas educativos?		
25. Folletos Educativos?		



FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCION	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 víctima 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.Abánicos/\_\_\_/

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 Masaya:**

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	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 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 <) :/\_\_\_/

**Tabla No.1**

Características Generales de las Usuarias Externas que participaron en el estudio de calidad de la atención en la Comisaria de la Mujer y la Niñez. Masaya. Primer Trimestre 2017.

<b>n=126</b>		
<b>CARACTERISTICAS DE LAS USUARIAS EXTERNAS</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
<b>EDAD:</b>		
● 20 a 34	55	43.7
● 35 a 49	34	27.
● 50 y mas	21	16.7
● Menos de 20	16	12.6
●		
<b>ESCOLARIDAD</b>		
● Primaria	43	34.1
● Secundaria	42	33.3
● Técnica	16	12.7
● Alfabeta	10	7.9
● Analfabeta	9	7.1
● Universitaria	6	4.8
●		
<b>OCUPACIÓN</b>		
● Ama de casa	94	74.6
● Técnica	21	16.7
● Profesional	7	5.6
● Desempleada	4	3.1
●		
<b>ESTADO CIVIL</b>		
● Casada	78	61.9
● Soltera/ Acompañada	48	38.1
●		
<b>PROCEDENCIA</b>		
● Rural	87	69.0
● Urbana	39	31.0

Fuente: Entrevista a usuarias externas de la Comisaria de la Mujer del Departamento de Masaya Primer Trimestre 2017.



**Tabla No.2**

**Características Generales de las Usuarias Internas que participaron en el estudio de calidad de la atención en la Comisaria de la Mujer y la Niñez. Masaya. Primer Trimestre 2017.**

**n=126**

CARACTERISTICAS DE LAS USUARIAS INTERNAS	No.	%
<b>EDAD:</b>		
50 y mas	6	60.0
20 a 34	4	40.0
<b>PERFIL LABORAL</b>		
Especialista	5	50.0
Trabajadora Social	2	20.0
Psicóloga	2	20.0
Asesora Legal	1	10.0
<b>ESTADO CIVIL</b>		
Casada/ Acompañada	5	50.0
Soltera	4	40.0
Acompañada	1	10.0
<b>PROCEDENCIA</b>		
Rural	7	70.0
Urbana	3	30.0
<b>ANTIGÜEDAD LABORAL</b>		
6 a 10 años	5	50.0
11 a más años	3	30.0
1 a 5 años	2	20.0

Fuente: Entrevista a usuarias internas de la Comisaria de la Mujer del Departamento de Masaya Primer Trimestre 2017

**Tabla No.3**

**Disponibilidad de Infraestructura, servicios básicos y medios para brindar atención según Observadora, en la Comisaria de la Mujer y la Niñez. Masaya. Primer Trimestre 2017.**

**n=126**

Disponibilidad de Infraestructura, servicios básicos y medios	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 íntegras	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
<b>PRESTACION DE SERVICIO</b>		
Existen equipos suficientes para levantar denuncias	1	100.0
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
<b>EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>		
La sala cuenta con material educativo expuesto para las usuarias	1	100.0
Murales con temas 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 Masaya Primer Trimestre 2017.

**Tabla No.4**

Disponibilidad de Infraestructura, servicios básicos y medios para brindar atención según usuarias Externas e internas, en la Comisaria de la Mujer y la Niñez. Masaya. Primer Trimestre 2017.

**n=126**

Disponibilidad de Infraestructura, servicios básicos y medios	Usuaris			
	Externas		Internas	
	No.	%	No.	%
<b>INFRAESTRUCTURA</b>				
Techo íntegro y sin filtraciones	126	100.0	4	40.0
Todas las paredes están en buen estado	118	93.7	5	50.0
Piso de la sala está en buen estado	125	99.2	10	100.0
Todas las ventanas están íntegras	120	95.2	8	80.0
Promedio 97%				
<b>SERVICIOS BASICOS</b>				
La sala está limpia y ordenada	126	100.0	10	100.0
Los Servicios Sanitarios son accesibles	34	27.0	10	100.0
Los Servicios Sanitarios para usuarios están limpios y funcionando	5	5.0	10	100.0
Cuenta con lava manos limpios y funcionando	126	100.0	9	90.0
Hay recipientes para depositar la basura en la unidad	126	100.0	10	100.0
Cuenta con sistema de comunicación telefónica (i/ y externa)	126	100.0	10	100.0
Circulación de aire en los ambientes de atención a las usuarias	126	100.0	7	70.0
Tienen identificados rotulados los ambientes de la Comisaría	126	100.0	10	100.0
Promedio 79%				
<b>PRESTACION DE SERVICIO</b>				
Existen equipos suficientes para levantar denuncias	126	100.0	8	80.0
Cuenta con papelería especializada para los expediente	126	100.0	10	100.0
Cuenta con carpetas adecuadas para los expedientes	126	100.0	10	100.0
Tiene recipiente para depositar corto punzantes	121	96.0	10	100.0
Existe buzón de quejas y sugerencias	126	100.0	10	100.0
Promedio 99.2%				
<b>EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>				
La sala cuenta con material educativo expuesto para las usuarias	119	94.4.	10	100.0
Murales con temas educativos	126	100.0	10	100.0
Folletos Educativos	124	98.4	10	100.0
Promedio 97%				

Fuente: Entrevista realizada a usuarias externas e internas de la Comisaria de la Mujer del Departamento de Masaya. Primer Trimestre 2017.

**Tabla No.5**

**Proceso para brindar atención según Usuaris Externas, en la Comisaria de la Mujer y la Niñez. Masaya. Primer Trimestre 2017.**

**n=126**

	No.	%
COMPONENTES DEL PROCESO DE ATENCION		
<b>RELACION USUARIA EXTERNA Y INTERNA</b>		
El personal la saluda al entrar a la oficina	126	100.0
El personal de la comisaria se presenta	126	100.0
El personal se dirige a usted por su nombre	126	100.0
<b>PROCESO DE ATENCIÓN</b>		
Le dan apertura a un expediente único	126	100.0
Le brindan información sobre deberes y derechos	126	100.0
Brindan los cubículos privacidad cuando llegan a interponer su denuncia	126	100.0
La espera del servicio por la víctima es cálida y agradable	126	100.0
Cumplen con el tiempo establecido para brindar la atención a la víctima que se presenta a la comisaria.	126	100.0
Se sintió cómoda con la atención	126	100.0
Le brindaron privacidad durante la atención	126	100.0
Personal de comisaria le dio tiempo suficiente para atender dudas e inquietudes	126	100.0
Le preguntan sobre la situación familiar	126	100.0
Le preguntan sobre su situación económica	126	100.0
Le preguntaron si es la primera vez que está en la comisaria	126	100.0
Es la primera vez que viene a denunciar	126	100.0
Le pregunta quien la orientó a poner la denuncia	126	100.0
Cómo dio inicio la violencia intrafamiliar hacia su persona	126	100.0
El personal de la comisaria utiliza lenguaje comprensible	126	100.0
El personal de comisaria le habló sobre signos de peligros por la violencia intrafamiliar y sexual	126	100.0

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

**Tabla No.6**

**Proceso para brindar atención según Usuarías Internas, en la Comisaría de la Mujer y la Niñez. Masaya. Primer Trimestre 2017.**

**n=10**

COMPONENTES DEL PROCESO DE ATENCION	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	
Le brinda informa sobre deberes y derechos a la usuaria	10	100.0
PROCESO DE ATENCION		
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 victima tomando en cuenta lo que establece el manual	10	100.0

Fuente: Entrevista realizada a usuarias internas de la Comisaría de la Mujer del Departamento de Masaya. Primer Trimestre 2017.

**Tabla No. 7**

Satisfacción con la Atención recibida de las Usuarías Externas de la Comisaria de la Mujer. Masaya. Primer Trimestre 2017.

	<b>n=126</b>	
SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN	No	%
Recibió buen trato de la oficial	126	100.0
Recibió buen trato por parte del personal de admisión	126	100.0
Se sintió cómoda en la sala de espera	126	100.0
Le Explicaron los procedimientos e atención	126	100.0
Recibió cita para pronta visita de atención	126	100.0
Le gusto como la atendieron	126	100.0
Recibió buen trato por el personal que la atendió en el tiempo que estuvo en la Comisaría de la mujer	126	100.0
Siente que le resolvieron su problema por el que vino en esta ocasión	126	100.0
Regresaría a este centro policial a buscar atención	126	100.0
Le gustaría ser atendido por la misma Oficial	126	100.0
Le Recomendaría a un familiar u otra persona esta unidad Policial	126	100.0
Le gusto como fue atendido en la unidad Policial	125	99.
Está satisfecha con la duración de la atención brindada	126	100.0
Le brindaron protección	68	54.0
Perdió el miedo al llegar a la comisaria	126	100.0

Fuente: Entrevista realizada a usuarias externas de la Comisaria de la Mujer. Masaya. Primer Trimestre 2017

**Tabla No. 8**

Satisfacción con la Atención brindada por Usuaris Internas de la Comisaria de la Mujer.  
Masaya. Primer Trimestre 2017.

<b>n=10</b>		
SATISFACCION CON LA ATENCION	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

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

**Tabla No. 9**

Reconocimiento de la Organización General de la Comisaria de la Mujer Según Usuarias Internas .Masaya. Primer Trimestre 2017.

**n=10**

FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCION	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 Masaya. Primer Trimestre 2017.



**Tabla No. 10**

**Tiempo Utilizado para llegar a la Comisaria de la Mujer según Usuarías. Masaya. Primer Trimestre 2017**

**n=126**

TIEMPO UTILIZADO PARA LLEGAR A LA COMISARIA	Usuarías			
	Externas		Internas	
	No.	%	No.	%
Menos de 15 Minutos	3	2.4	4	40.0
15-30 Minutos	87	69	2	20.0
30 A 60 Minutos			3	30.0
Más de 60 Minutos	36	28.6	1	10.0

Fuente: Entrevista realizada a usuarias externas e internas de la Comisaria de la Mujer del Departamento de Masaya. Primer Trimestre 2017.

**Tabla No. 11**

**Calidad de la Estructura Según Observadora y Usuarías de la Comisaria de la Mujer. Masaya. Primer Trimestre 2017.**

**n=126**

CALIDAD DE LA ESTRUCTURA	Observadora		Usuarías			
			Externas		Internas	
			No.	%	No.	%
BUENA	1	100.0	126	100.0	10	100.0
TOTAL	1	100.0	126	100.0	10	100.0

Fuente: Observación del local donde se brinda la atención a Usuarías externas e interna de la Comisaria de la Mujer del Departamento de Masaya. Primer Trimestre 2017.

**Tabla No. 12**

**Periodo en que se brindó Información sobre el problema. Usuarias de la Comisaria de la Mujer .Masaya. Primer Trimestre 2017.**

**n=126**

PERIODO EN EL QUE SE BRINDO INFORMACION	Usuarias			
	Externas		Internas	
	No.	%	No.	%
Antes de la atención	116	92.1	6	60.0
Durante la atención	10	7.9	4	40.0

Fuente: Entrevista realizada a usuarias externas e internas de la Comisaria de la Mujer del Departamento de Masaya. Primer Trimestre 2017.

**Tabla No. 13**

**Calidad del proceso de atención según Usuarias de la Comisaria de la Mujer Masaya. Primer Trimestre 2017.**

**n=126**

CALIDAD DEL PROCESO DE ATENCION	Usuarias			
	Externas		Internas	
	No.	%	No.	%
BUENA	126	100.0	10	100.0
TOTAL	126	100.0	10	100.0

Fuente: Entrevista a Usuarias externas e internas de la Comisaria de la Mujer. Del Departamento de Masaya. Primer Trimestre 2017.

**Tabla No. 14**

**Razones de atención, tiempo de visitar la Comisaria de la Mujer y Claridad de las preguntas a las Usuaris Externas .Masaya. Primer Trimestre 2017.**

**n=126**

RAZONES DE ATENCION EN LA COMISARIA DE LA MUJER	No.	%
TIEMPO DE VISITAR LA COMISARIA DE LA MUJER		
Menos de Seis Meses	17	14
6 meses o menos de 1 año	3	2
Es la Primera Vez	106	84
LAS PREGUNTAS QUE LE HICIERON DURANTE LA ATENCIÓN FUERON:		
Fáciles de entender	12	10
En general claras	114	90

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

**Tabla No. 15**

**Tiempo de espera para la Atención en la Comisaria de la Mujer según Usuaris .Masaya. Primer Trimestre 2017.**

**n=126**

TIEMPO PARA LA ATENCION	Usuaris			
	Externas		Internas	
	No.	%	No.	%
Menos de 30 Minutos			4	40.0
30 A 59 Minutos	85	67.5	5	50.0
60 O Más Minutos	41	32.5	1	10.0

Fuente: Entrevista realizada a usuarias externas e internas de la Comisaria de la Mujer del Departamento de Masaya. Primer Trimestre 2017.

**Tabla No. 16**

**Principales problemas que enfrenta el personal de la Comisaria para la atención de los Usuaris de la Comisaria de la Mujer. Masaya. Primer Trimestre 2017.**

**n=126**

PRINCIPALES PROBLEMAS QUE ENFRENTA EL PERSONAL DE LA COMISARIA	Usuaris			
	Externas		Internas	
	No.	%	No.	%
Tiempo de espera			3	30
Poco personal para la atención	74	58.7	5	50
Falta de combustible	52	41.3	2	20

**Fuente:** Entrevista realizada a usuarias externas e internas de la Comisaria de la Mujer del Departamento de Masaya. Primer Trimestre 2017.

**Tabla No. 17**

**Grado de satisfacción con el proceso de atención según Usuaris de la Comisaria de la Mujer Masaya. Primer Trimestre 2017.**

**n=126**

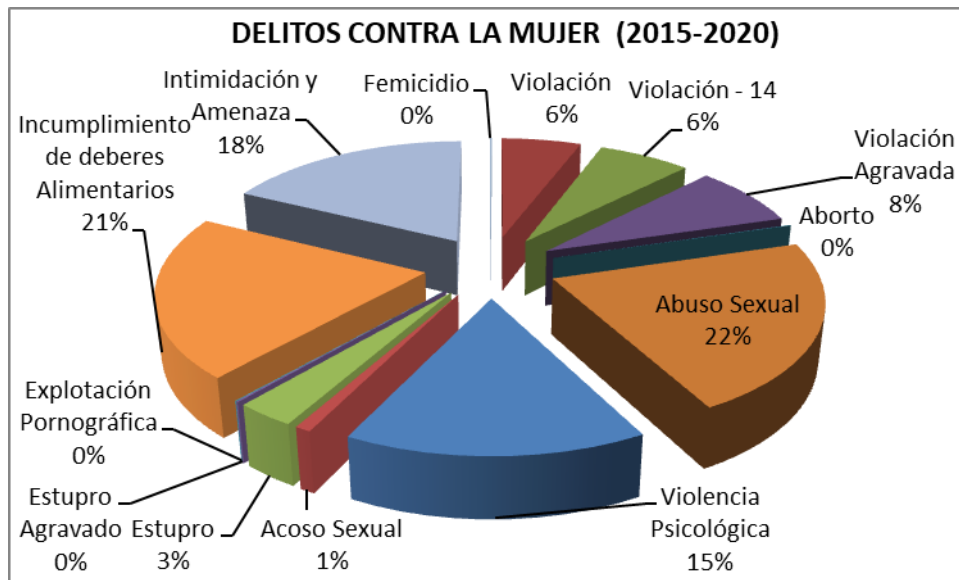
GRADO DE SATISFACCION CON EL PROCESO DE ATENCION	Usuaris			
	Externas		Internas	
	No.	%	No.	%
Muy Satisfecha	94	74	10	100
Medianamente Satisfecha	26	21	-	-
Insatisfecha	6	5	-	-
TOTAL	126	100	10	100

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

**COMISARIA DE LA MUJER Y LA NIÑEZ DEL DEPARTAMENTO DE MASAYA**

**DELITOS CONTRA LA MUJER (2017-2020)**

DELITOS	CANTIDAD	FALTAS	CANTIDAD	TOTAL
<i>Femicidio</i>	1			1
<i>Violación</i>	97			97
<i>Violación - 14</i>	112			112
<i>Violación Agravada</i>	133			133
<i>Aborto</i>	1			1
<i>Abuso Sexual</i>	366			366
<i>Violencia Psicológica</i>	257			257
<i>Acoso Sexual</i>	14			14
		Asedio	1,240	1,240
<i>Estupro</i>	52			52
<i>Estupro Agravado</i>	2			2
<i>Explotación Pornográfica</i>	1			1
<i>Incumplimiento de deberes Alimentarios</i>	350			350
<i>Intimidación y Amenaza</i>	298			298
<b>SUB -TOTAL</b>	<b>1,684 Mujeres</b>		<b>1,240 Mujeres</b>	<b>TOTAL 2,924Mujeres</b>



### DELITOS CONTRA LA MUJER (2015-2020)

