



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Calidad de atención por operadores de justicia y satisfacción de
servicio en las víctimas de violencia sexual, Arequipa 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Autora:

Sandoval Vargas. Cecilia Margarita (ORCID: 0000-0002-4489-3918)

Asesor:

Mg. Papanicolau Denegri. Jorge Nicolás Alejandro
(ORCID:0000-0002-0684-8542)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ
2022

Dedicatoria

Este esfuerzo está dedicado a todas aquellas personas que en algún momento de su vida han sufrido violencia sexual, y que en la búsqueda de justicia, han encontrado la esperanza necesaria para empezar su sanación.

Agradecimiento

En primer lugar a Dios Nuestro Señor, por la salud y protección en tiempos difíciles, a la Universidad Cesar Vallejo, por el esfuerzo y constancia en la calidad educativa, a mi familia, padres, esposo e hijos, por su apoyo y fe en mi persona, y de manera especial a mi docente Mg. Jorge Papanicolau, por su acompañamiento constante, paciencia y dedicación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de figuras.....	v
Índice de tablas	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III.MÉTODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización.....	19
3.3. Población, muestra y muestreo.....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	24
IV.RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES.....	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS	50

Índice de figuras

Figura 1 Esquema de diseño de investigación

17

Índice de tablas

Tabla 1 Frecuencias y porcentajes de la variable Calidad de atención	25
Tabla 2 Frecuencias y porcentajes de la variable Satisfacción de servicio	26
Tabla 3 Correlación entre variables: Calidad de atención y satisfacción de servicio	27
Tabla 4 Correlación entre la dimensión 1 de la variable 1: Fiabilidad y la Variable 2: Satisfacción de servicio	28
Tabla 5 Correlación entre la dimensión 2 de la variable 1: Cultura de trato y la Variable 2: Satisfacción de servicio	29
Tabla 6 Correlación entre la dimensión 3 de la variable 1: Protocolos de atención y la Variable 2: Satisfacción de servicio	30

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de atención por operadores de justicia y la satisfacción de servicio de víctimas de violencia sexual en la región Arequipa, 2021. Se encuadró dentro de la línea de investigación gestión de políticas públicas. La presente investigación ha tenido un enfoque cuantitativo, no experimental de corte transversal y de tipo correlacional; se consideró una población de 78 personas que sufrieron violencia sexual y que por lo menos fueron atendidas por tres servicios públicos según competencia y función desde el proceso de su denuncia, se trabajó con una muestra de 66 víctimas, siendo que a conveniencia de la investigadora se trabajó con un muestreo no probabilístico, aplicándose un cuestionario de 36 preguntas, 18 de las cuales correspondían al análisis de la variable calidad de atención y las 18 restante para la variable satisfacción de servicio, cuya evaluación se realizó a través del uso de la escala de Likert. Los correspondientes resultados descriptivos se tradujeron en las en tablas y figuras y los resultados del análisis inferencial a través de la correlación de Pearson para contrastar la hipótesis.

De estos resultados se ha concluido que existe una correlación positiva moderada, entre la calidad de atención por operadores de justicia y la satisfacción de servicio de víctimas de violencia por delitos sexuales. Asimismo, existe una correlación positiva moderada entre la confiabilidad del servicio y la satisfacción del mismo por parte de los usuarios. De otra manera, se ha evidenciado también y una correlación positiva moderada entre la cultura de trato desplegada por los operadores de justicia al momento de la atención y la satisfacción de las víctimas al recibirla, siendo que por último, se aprecia que existe una correlación positiva moderada, entre la aplicación de los protocolos de atención, por parte de operadores al momento de brindarla y la satisfacción de la víctimas al recibirla.

Palabra clave: Calidad de atención, satisfacción de servicio, fiabilidad, cultura de trato, y protocolos de atención.

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between the quality of care by justice operators and the satisfaction of service of victims of sexual violence in Arequipa, 2021. It was framed within the research line of public policy management. The present investigation had a quantitative, non-experimental, cross-sectional and correlational approach. A population of 78 people who suffered sexual violence, was considered, these victims were attended by at least three public services according to competence and function from the process of their complaint, we worked with a sample of 66 victims, being that at the investigator's convenience, the worked with a non-probabilistic sampling, applying a questionnaire of 36 questions, 18 of which corresponded to the analysis of the quality of care variable and the remaining 18 for the service satisfaction variable, the evaluation of which was carried out through the use of the scale of Likert. The corresponding descriptive results were translated into tables and figures and the results of the inferential analysis through Pearson's correlation to test the hypothesis.

From these results it has been concluded that there is a moderate positive correlation between the quality of care by justice operators and the satisfaction of service of victims of violence due to sexual crimes. Likewise, there is a moderate positive correlation between service reliability and user satisfaction. Otherwise, a moderate positive correlation has also been evidenced between the culture of treatment displayed by justice operators at the time of care and the satisfaction of the victims upon receiving it, and finally, it is appreciated that there is a positive correlation moderate, between the application of the care protocols, by the operators at the time of providing it and the satisfaction of the victims upon receiving it.

Keywords: Quality of care, service satisfaction, reliability, culture of treatment, and care protocols.

I. INTRODUCCIÓN

En sociedades desarrolladas, en desarrollo, comunidades rurales, campesinas y nativas originarias, está presente una problemática social criminal atroz, como es la violencia sexual, cuyo abordaje, a través de sus gobiernos organizados, ha ido evolucionando, y unificando criterios de intervención a través del tiempo, debido al fenómeno de la globalización, con el soporte que brindan los avances tecnológicos.

No obstante, en la actualidad se aprecia que, no es suficiente, el haber fortalecido políticas públicas, con enfoque de género, en la intervención y atención a víctimas de violencia sexual (VVS), ya que, mediante el fomento de una cultura de buen trato, que cree confianza en los distintos servicios de atención y la correcta aplicación de protocolos por parte de operadores de justicia, se puede evitar la deserción en las denuncias realizadas por las víctimas, o el abandono de los procesos, teniendo como principal línea de acción la prevención, en la no re victimización de personas agraviadas por delitos de índole sexual.

A nivel internacional, Šidlauskienė et ál. (2021) manifiestan que, la violencia de género, que está ocurriendo en la Unión Europea, es una violación de los derechos humanos. Es tanto una causa como una consecuencia de las desigualdades entre mujeres y hombres. Por violencia de género se refieren al acoso y la violencia sexista, intimidatoria impulsada por las normas, independientemente de quien sea el objetivo.

De lo expuesto por Sangma & Subramaniyan (2021) en India, en el estado de Megalaya, la violencia sexual sigue siendo un fenómeno devastador con repercusiones destructivas para las víctimas, sus familias y comunidades enteras.

En Canadá, según Carter-Snell (2020), se determinó que, después de una agresión sexual, las víctimas pueden enfrentar importantes problemas de salud, tanto mentales como físicos. Estas consecuencias afectan no solo la salud del individuo sino también la de la comunidad. Los costos anuales por agresión sexual ascienden a miles de millones de dólares para atención médica, asesoramiento, costos legales y pérdida de productividad.

Según McQueen (2021) en América del Norte, la respuesta de la policía a la agresión sexual ha sido muy criticada, en base a una cultura de culpar a la víctima

y de los estereotipos que resultan en la incredulidad de los informes de agresión sexual.

Manifiesta Chandran (2020) que en los Estados Unidos de Norte América, experimentar violencia, definida como victimización directa por violencia y/o exposición a la violencia en el entorno personal, es un problema importante de salud pública. Según la Oficina Federal de Investigaciones, la tasa de delitos violentos fue de 382,9 por 100.000 habitantes en 2017 en los EE. UU.

Anderson et ál. (2021) manifiesta que en EE.UU., las víctimas de violencia sexual, con diferente identidad de género e identidad sexual, rara vez se han investigado ya que, típicamente siguen en el día a día, de mujer víctima / hombre perpetrador. Pero, como lo demuestra la amplia respuesta al movimiento #MeToo, la violencia sexual afecta más que solo a las mujeres heterosexuales. Además, la asertividad sexual se correlaciona negativamente tanto con la victimización sexual como con el estado de agresión. Contrariamente a las expectativas, la interacción entre los roles de género y la asertividad sexual no es predictiva de victimización o perpetración sexual (Ho, L. Y, et ál., (2021).

Cobb A. (2016) indica que, la epidemia de violencia sexual en los Estados Unidos, es una situación de emergencia; exige una respuesta, pues no se debe conceder a la depreciación de la sexualidad humana por imperativos patriarcales en una interacción definida por la hostilidad y la agresión. Azimi et ál. (2021) manifiesta, que los esfuerzos informales contra violencia sexual, pueden no tener efectos directos y previstos, siendo que, Stepleton et ál (2019) dice que las instituciones de educación superior deben estar en sintonía con las necesidades particulares relacionadas con el trauma de los estudiantes expuestos a la violencia sexual, así como con las necesidades de los sobrevivientes.

Flanders et ál. (2019) deduce que las mujeres bisexuales experimentan tasas más altas de victimización sexual en comparación con las mujeres heterosexuales y lesbianas, y peores resultados de salud sexual, acotando Jones (2014), que estos eventos, no solo son trágicos o traumáticos para las personas involucradas, sino que también tienen un efecto dominó y crean daños colaterales dentro de la comunidad.

Dice Holland (2020) la agresión sexual es un problema generalizado y deletéreo en los campus universitarios de EE. UU. Los asistentes residentes (AR)

en viviendas universitarias se encuentran en una posición única para apoyar a los estudiantes que sufren agresión sexual.

En América Latina, según Sastre Díaz C. F. (2021) los significados que las mujeres sobrevivientes de violencia sexual, han obtenido de su experiencia personal, se convierten en lecciones subjetivas dentro de un contexto que implica su historia concibiendo patrones socio culturales. Las víctimas no perciben un único concepto de violencia sexual, para las mismas existen diferentes tipos y definiciones, implícita y directamente relacionadas con sus sentimientos y significancia en la experiencia vivida de agresiones sexuales (Tamayo Acevedo, et ál., 2020) promoviendo que, en el desempeño de las políticas públicas, se comprometa la participación de las familias de la victimas por ser básicas en la intervención y tratamiento de las mismas (Arias Falcón et ál., 2021).

Es así que en los casos de violencia sexual donde no hubiese lesiones físicas ni tampoco testigos de lo ocurrido, el único medio probatorio será el testimonio de la víctima, (Otero González et ál., 2021), siendo que en caso de delitos contra la libertad y la integridad sexual solo un porcentaje del total, ha presentado la denuncia ante la Jurisdicción correspondiente (Giraldo-Zuluaga et ál., 2020) se concluye, pese al falta de denuncias de estos hechos, que la violencia sexual, ha sido utilizada históricamente para amedrentar y someter a las mujeres, con consecuencias graves, físicas y psicológicas de las agraviadas, afectando el entorno social (Maldonado Garay, 2019).

Según Rincón-Covelli, T. (2019) los delitos de violación sexual y similares, se han hecho públicos, en las transiciones políticas contemporáneas, desde de la década de los mil novecientos noventa. Entonces, se debe promover la sensibilización legal, judicial y social como forma de prevención de la violencia de género (Acale Sánchez, M. 2019) en razón de apreciar y visibilizar las formas en que la violencia de género de construye y baja la calidad de vida de las víctimas de violencia principalmente mujeres en toda América Latina, (Salazar Jiménez, C., 2021). Es así que, se visualiza la opresión del estado y visualizar, como a través de la historia se ha sistematizado la violencia contra las mujeres (Sandoval-León, O 2020).

En América del Sur, Morais Brilhante, et ál., (2019) exponen que la experimentación de la violencia a través de la violencia, ligada al éxtasis destructivo de una base autorreferencial, alimenta un lenguaje de violencia, con dimensiones que fomentan su ostentación como símbolo de poder.

En la realidad local, Perú, según Aparcana – García (2017) a través de una atención de calidad, con aplicación de enfoque de género, se entiende las construcciones sociales en lo femenino y lo masculino, sobre todo en procesos de recuperación al tener la condición de sobrevivientes a violencia sexual.

Refiere Vidal Carrasco (2015) que, en la atención a víctimas de violencia sexual, debe priorizarse el estándar de calidad, evitando la re victimización ocasionada por servidores de distintas entidades, a través de sus, operadores de justicia.

Conforme el MINSA (2006) en Perú, la cultura del buen trato evita acciones contra la dignidad de las víctimas aplicando empatía afectiva, evita el regaño, el reclamo por actitudes propias de la víctima.

En el Perú los casos atendidos por violencia contra la mujer e integrantes de grupo familiar, en personas de 18 a 59 años de edad, según data del Ministerio de la Mujer (Programa Nacional AURORA) de enero a agosto de 2021 ascienden a 66 637, de los cuales 4251 corresponden a violencia sexual, a nivel nacional, de los que el 96.0% corresponden a mujeres y el 4.0 % a hombres.

En la región Arequipa, se tiene un total de 448 casos de violencia sexual, atendidos por operadores de justicia, debiendo tomar como referencia para la presente investigación, por criterio de accesibilidad, solo los casos atendidos en la provincia de Arequipa, que ascienden a 333, excluyéndose 115 casos que se atendieron en el ámbito regional. De esta forma también se aplicaron criterios de inclusión, a víctimas de violencia hayan tenido contacto con tres servicios de atención, uno de ellos especializado en violencia sexual, quedando con un total de población 78 víctimas de violencia sexual, habiendo excluido a personas agredidas sexualmente que no cumplan este criterio.

La problemática detectada en la región Arequipa, en el abordaje y atención por parte de operadores de justicia, a víctimas de violencia sexual, y su nivel de satisfacción, implica el desconocimiento de los entes intervinientes, del factores de calidad en la atención a víctimas, con aplicación de enfoque de género, que es

fundamental para proteger la integridad de la víctima y emprender el proceso de recuperación. Las víctimas sienten culpa, inseguridad y re victimización, por parte de los operadores de justicia: PNP, MIMP, Ministerio Público, Poder Judicial, debido a la falta de correcta aplicación de protocolos.

La re victimización de personas agredidas sexualmente, se produce por: Falta de espacios adecuados, privados, cantidad insuficiente de salas de entrevista única para víctimas de violencia sexual, lenguaje inapropiado, frases y preguntas discriminadoras en la indagación de hechos, que afectan a la víctima por identidad sexual, orientación sexual, modo de vida, oficio.

Se determinó como problema principal de la presente investigación, el saber ¿En qué medida se relaciona la calidad de atención por operadores de justicia con la satisfacción del servicio en las VVS?, de igual forma fue necesario conocer ¿En qué medida se relacionan la fiabilidad de operadores de justicia con la satisfacción del servicio en víctimas de violencia sexual? ¿En qué medida se relaciona la cultura de trato con la satisfacción del servicio? y ¿En qué medida se relaciona la aplicación de protocolos de atención por operadores de justicia con la satisfacción del servicio en VVS?

En relación a la justificación de la presente investigación, ésta radicó en la importancia de profundizar el análisis de la problemática generada entre la calidad de atención por parte de operadores de justicia ante el nivel de satisfacción de servicio en las VVS de la Región Arequipa, que permita plantear una base para futuras investigaciones y propuestas de fortalecimiento de servicios a VVS, en nuestra región.

La justificación y relevancia social de la presente investigación, se basó en la aplicación práctica de la propuesta planteada, en el diario servir de operadores de justicia y la percepción que se tiene por las VVS, pues el verdadero cambio de conductas y patrones de comportamientos machistas y discriminadores, sobre todo en quienes tienen a su cargo la atención de VVS, está directamente relacionado a la calidad de atención que prestan y al nivel de satisfacción del usuario.

La justificación teórica de la presente se ha enmarcado en fortalecer el conocimiento teórico, mediante un aporte nuevo, saber cómo es la atención, por operadores de justicia a VVS y su nivel de satisfacción con el servicio y cuáles son los indicadores que contribuirán a un fortalecimiento del servicio a VVS en un futuro.

La justificación práctica, aporta la evaluación del nivel de satisfacción en el procedimiento atención a VVS, se han realizado recomendaciones en el procedimiento que deben seguirse, cualquiera sea el operador en atención, con el objeto que se eleve la calidad de atención y la satisfacción del atendido, con acciones sencillas, oportunas y de obligatoria aplicación. Previniendo el desistimiento de las víctimas de continuar con sus denuncias, debido al trato inadecuado recibido en su atención.

Considerando los estudios precedentes sobre calidad de atención y satisfacción de servicio en personas que han sufrido violencia, la presente investigación es relevante, trascendente y útil, al satisfacer la necesidad de conocer la relación entre la calidad de atención por operadores de justicia y la satisfacción de servicio de VVS, en la región de Arequipa 2021.

El objetivo general de la presente investigación, ha sido determinar la relación que existe entre la calidad de atención por operadores de justicia con la satisfacción del servicio en las VVS.

Asimismo, los objetivos específicos han sido:

Determinar la relación que existe entre la fiabilidad de operadores de justicia con la satisfacción de servicio en VVS.

Determinar la relación que existe entre la cultura del trato por operadores de justicia y el nivel de satisfacción en VVS.

Determinar la relación que existe entre los protocolos aplicados por operadores de justicia con la satisfacción del servicio en VVS.

Postulando como hipótesis general de la presente investigación que, existe relación entre la calidad de atención por operadores de justicia con la satisfacción de servicio en las VVS. Siendo las específicas: Existe relación entre la fiabilidad de operadores de justicia y la satisfacción de servicio de VVS. Existe relación entre la cultura del trato de operadores de justicia con la satisfacción del servicio en VVS. Existe relación entre la aplicación de protocolos de operadores de justicia con la satisfacción del servicio en VVS.

II. MARCO TEÓRICO

Antecedentes

A nivel internacional, Sangma, & Subramaiya (2021), tuvieron como objetivo examinar las cuestiones relacionadas con la calidad de atención a víctimas de violación y el acoso sexual, analizando los factores responsables del delito en Megalaya, India. El método de análisis de contenido se ha utilizado para discutir los temas relacionados con la violencia contra las mujeres. Sobre los resultados obtenidos, se tiene que las mujeres de 15 a 49 años son las que más han experimentado violencia sexual, y el 74% de ellas no han buscado ayuda ni le han contado a nadie sobre la violencia sexual. Concluyendo que es necesario que el gobierno adopte medidas estrictas y adecuadas contra el autor para detener el crimen. Sin embargo, la mejor manera de poner fin a la violencia sexual contra las mujeres y las niñas es, en primer lugar, evitar que suceda entendiendo su raíz y las causas relacionadas.

De igual forma Holland (2020) tuvo el objetivo de examinar cómo las creencias feministas y la aceptación del mito de la violación, predijeron la provisión de apoyo material a sobrevivientes. Los datos se recopilaron de asistentes residenciales, en apoyo a víctimas, en una universidad del medio oeste de EE. UU., 17 residencias universitarias, tamaño de muestra total de 305, la edad media de los participantes fue de 20,5 años. Sobre los resultados descriptivos, los hombres eran significativamente más propensos a respaldar los mitos de la violación en comparación con las mujeres. En conclusión, los AR que respaldaban con más fuerza los mitos sobre la violación tenían menos probabilidades de brindar apoyo emocional. Los AR pueden ser una fuente fundamental de apoyo para los estudiantes universitarios, y se espera cada vez más que estos estudiantes universitarios manejen las revelaciones de agresión sexual.

En ese sentido Carter-Snell (2020) en Canadá, tuvo como objetivo determinar si después de una agresión sexual, las víctimas pueden enfrentar importantes problemas de salud, mentales, físicos, y que, estas consecuencias afectan, no solo la salud del individuo, sino también la de la comunidad, si es posible reducir el riesgo de estas consecuencias negativas para la salud, si las usuarias reciben servicios integrales sensibles con calidad de atención, que produzcan su

satisfacción. El método utilizado incluyó intervenciones con apoyo a equipos, contando con profesionales multidisciplinarios en asesoría, se desarrollaron sesiones educativas para operadores prestadores de servicios. Dando como resultado que, el mejorar la educación para una prestación de servicio de atención a víctimas demostró una mayor y mejor colaboración por el conocimiento compartido, una comunicación efectiva traducida en la mejora de los servicios a VVS, y privacidad para las usuarias.

De esta manera, McQueen (2021) EE.UU. tuvo como propósito explorar las experiencias de víctimas de agresión sexual cuyo relato no fuese creído por la policía, y el impacto percibido en su salud, utilizando como método, entrevistas abiertas y semi estructuradas con 23 sobrevivientes de agresión sexual, víctimas, a quienes la policía no les creyó en el año 2019. Los Resultados revelaron poca satisfacción con el servicio recibido, mediante expectativas rotas que resultaron en pérdida de confianza y victimización secundaria, pérdida de uno mismo y efectos sociales y de salud. Cargas mentales y sociales más allá de la agresión sexual, se sintieron aún más victimizados por operadores de justicia (policía) incluso llevando al uso de alcohol y drogas como estrategia de afrontamiento.

Como conclusión se tiene que informar sobre una agresión sexual y no ser creído por operadores de justicia tiene consecuencias negativas para la salud de las sobrevivientes generando insatisfacción en las mismas. Los operadores de justicia que conocen de agresión sexual pueden influir positivamente en la experiencia de denuncia y los efectos generales sobre la salud.

Chandran (2020) en EE.UU., tuvo como objetivo determinar si, experimentar violencia se asocia con un aumento de las necesidades de servicios de apoyo e indicadores de salud deteriorados. Estudio en el que se utilizó como método una encuesta transversal entre 187 adultos atendidos en un proyecto de demostración de prevención y tratamiento del VIH, el resultado fue que la victimización directa por violencia se asoció con una probabilidad tres veces mayor de necesitar servicios de vivienda y de salud mental y abuso de sustancias y con un estado de salud deteriorado. La conclusión informa que haber experimentado altas tasas de violencia, está asociado con un aumento de las necesidades de servicios de apoyo, así como con un estado de salud percibido por debajo del óptimo.

Según Daigle, L. E. (2021) el estudio de la victimización sexual no es nuevo. Hace unos 70 años, los investigadores comenzaron a utilizar encuestas de para medir una variedad de formas de victimización.

En Perú, Vidal Carrasco (2015) en la propuesta realizada, cuyo objetivo fue mejorar la calidad de atención de todos los servicios, públicos y privados, que atienden a personas afectadas por violencia, presenta una investigación teórica sobre los diferentes factores establecidos a nivel de gobierno como estándares de calidad en la administración pública, trayendo como resultados, que el MINSA ha establecido 11 estándares de calidad en la atención a usuarios, entrecruzados con los establecidos por la presidencia del consejo de ministros del Perú, llegando a la conclusión de que, a efecto de elevar la calidad de atención de víctimas de violencia, y su nivel de satisfacción, la atención debe contar con los siguientes elementos básicos de calidad: Información ofrecida, competencia técnica, relaciones interpersonales, continuidad en servicio y apropiada constelación de servicios.

Malpartida Vidal (2017) presenta un estudio cuyo objetivo fue definir el nivel de relación que existe entre calidad de atención y satisfacción de usuarias víctimas de violencia familiar en el Centro de Emergencia Mujer de la provincia de Pomabamba – Ancash, cuestionario de encuestas ha tenido 23 interrogantes aplicado a 62 usuarias, concluyendo que, la percepción de la atención que brinda el CEM de Pomabamba, a usuarias víctimas de violencia familiar, es de buena calidad con un 95,2% de aceptabilidad y el coeficiente de Pearson 0,65 la cual indica que existe una relación moderada.

Conforme Villar Balladares (2019) presenta en su investigación determinar el grado de satisfacción de las víctimas de violencia familiar, usuarias de CEM Contralmirante Villar, investigación de tipo cuantitativo, mediante la aplicación de encuestas sobre la satisfacción de 83 usuarias víctimas, teniendo como resultado la corroboración de la hipótesis general, ya que con respecto al servicio que recibe la víctima, este se vincula a la forma de su prestación, en las dimensiones de la variable de satisfacción, cuya efectividad se refleja de forma objetiva, concluyendo en un criterio de víctimas satisfechas con el servicio recibido. Y acotando la

recomendación de evaluaciones periódicas para el personal de atención para mejora de servicio.

Valderrama Vallejos (2017) tuvo como principal objetivo establecer relación entre el proceso judicial y la satisfacción de la víctima de violencia familiar, en un juzgado especializado, mediante un análisis correlacional, siendo su muestra a 45 víctimas de violencia, encuestadas, concluyendo que la satisfacción entre el servicio y la usuaria es de un cincuenta por ciento, resaltando el trato adecuado del operador y garantías procesales.

En el estudio presentado Jinez Maquera (2018) cuyo objetivo fue definir la relación entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del CEM Santa Bárbara, utilizó la muestra de 70 usuarios través del análisis de la correlación entre sus variables propuestas, de una población de 191 agraviados, dando como resultado la existencia de una correlación entre la percepción de calidad de servicio y satisfacción de usuarios del CEM, siendo esta relación altamente positiva, concluyendo que la calidad de trabajo de una institución influirá sobre la satisfacción en los usuarios.

López Luna (2016) identificó factores que determinan variantes de calidad en atención social en el CEM, investigación que tuvo como principal objetivo determinar el grado de satisfacción de usuarios de servicio en cuanto a la atención recibida por trabajadoras sociales de CEM, información que se obtuvo mediante aplicación de encuestas a treinta y seis usuarias, teniendo como resultado del análisis de las gráficas que aparecen, el bajo nivel de satisfacción en las víctimas de violencia familiar ante la intervención de trabajadoras sociales, llegando a concluir la necesidad de mejora en la calidad de atención por parte del área social del CEM.

Sobre las teorías en las cuales se basa la presente investigación, Hernández Palma, et ál., (2018) abarcan, lo desarrollado expuesto en 1945 por Feigebaum en su artículo: La calidad como gestión, donde se describe a la aplicación del concepto de calidad en áreas distintas de la empresa General Electric, resultando ser un antecedente de su libro Total Quality Control.

Asimismo, en 1950, Edward Deming, cuyo mentor fue Shewhart, el que había participado de un estudio sobre el Japón, a solicitud de gobierno de USA,

presenta en conferencia a industriales, la teoría de aplicar el método estadísticos al control de la calidad.

En 1961, Crosby, integra la definición de cero defectos, dando fuerza al aporte del capital humano, considerando que los errores parten de éstos. Así el concepto de calidad, ha evolucionado durante el siglo pasado, de no existir como tarea sistemática, a asegurar calidad desde el inicio del diseño del producto o servicio involucrando su proceso.

Deming, (1983) experimentó la evolución de calidad desde Japón y de desarrollo sus 14 lineamientos de estándar de productividad para la empresa.

Feigenbaum (2005) incorporó la frase control de calidad total. Teniendo como pensamiento que la calidad es un estilo que marca la vida de las corporaciones y mejor al afirma de administra las organizaciones, de manera activa. Concordando con Juran con su trilogía que implica el planeamiento, el control y la mejora de la calidad

Ishikawa, en su libro: ¿Que es el control total de calidad? plantea una teoría sobre la importancia de la calidad en la estructura de la organización.

Larios, (2009) indica sobre los servicios, que en la prestación de los mismos se ha implantado y se vienen desarrollando enfoques, técnicas, métodos a efecto de elevar su calidad.

Por otra parte, la escuela norteamericana SERVQUAL sigue siendo el modelo más usado en la actualidad como instrumento de medición de calidad en los servicios, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) sirve de guía para investigaciones en el sector, sustentado en el análisis de la percepción y expectativa, que implica una relativa importancia que depende de la clase de servicio y del tipo de cliente

Torres y Vásquez (2011) describen a la gestión de la calidad, como elemento indispensable en el desempeño y crecimiento de las organizaciones

Con respecto a las definiciones conceptuales de las variables y dimensiones propuestas en la presente investigación, en un aspecto general, con respecto a la calidad de atención por operadores de justicia y su relación con el nivel de satisfacción en el servicio que reciben las VVS, conforme a la Ley 30364, se define como violencia sexual las acciones de naturaleza sexual que se realizan en contra de una persona, sin contar con su consentimiento, o bajo algún tipo de coacción,

entendiéndose, delitos prescritos en el código penal peruano, cuya puesta en conocimiento de la autoridad competente, genera acciones de atención por operadores de justicia, de diferentes entidades públicas en favor de las VVS.

Primera variable: Calidad de atención

La Presidencia del Consejo de Ministros (2013) define a la calidad de atención de instituciones públicas, operadores de justicia, como la percepción que el usuario entiende en merito a la prestación de un servicio, que implica la conformidad y la satisfacción de sus necesidades.

Heredia y Faizal (2013) define a calidad como los conglomerados de atributos, característicos de un producto o servicio, capaces satisfacer necesidades, y preferencias llegando al cumplimiento de expectativas del usuario, calidad, que se expresa a través de un diseño atractivo, buena presentación, temporalidad fiable buen servicio al usuario para satisfacción de sus necesidades.

Forrellat (2014) tomando como referencia los servicios de salud, implica que calidad en la atención para la prestación de servicios, involucra un cambio cultural de la entidad, destinado a la satisfacción de los usuarios y a que esta satisfacción sea susceptible de ser medida.

Basdeo (2018) acota que existe una necesidad urgente de asegurar que las unidades policiales contra la violencia sexual cuenten con los recursos y la capacitación adecuados y que haya suficientes unidades contra la violencia sexual en cada provincia. Esto incluye la infraestructura básica que les permita brindar servicios de manera efectiva, y también debe incluir un mecanismo de monitoreo para asegurar que la capacitación brindada a los investigadores sea específica y efectiva. También se debe desarrollar un plan para asegurar que más mujeres sean empleadas como investigadoras en unidades de violencia sexual. Se deben desarrollar metas claras a este respecto.

Changoiwala (2019) refuerza la idea ya que las nuevas leyes amplían la definición de violación; agregan acecho, espionaje y ataques diversos a una lista de delitos específicos contra las mujeres; y se debe exigir tiempo en la cárcel para los policías que no registren las agresiones o que las cometan ellos mismos. También debe exigirse que los proveedores de atención médica brinden atención

médica y exámenes médicos gratuitos a las víctimas de agresión sexual, e incluyan una disposición legal para que las sobrevivientes reciban alguna forma de reparación financiera. Aripova et ál., (2018) finalmente integra al flashmob como evidencia de la variedad de violencia contra la mujer.

Sobre las dimensiones de esta primera variable:

Primera dimensión: Fiabilidad,

Torres & Vásquez (2015) define como capacidad de brindar el servicio sin errores y con el debido cuidado a quien la recibe. En esta dimensión se deben tomar en cuenta las construcciones sociales de operadores de justicia, en la eficiencia y eficacia al momento de brindar el servicio, con la eficiencia se consigue el mejor uso de recursos y de tiempo, mientras que con la eficacia, se satisface al usuario en sus necesidades con el servicio prestado.

Segunda dimensión: Cultura del buen trato.

El MINSA (2006) en el documento técnico: Modelo de abordaje de promoción de la salud acciones a desarrollar en el eje temático de promoción de la salud mental, buen trato y cultura de paz, refiere la calidad de atención a través de una cultura del buen trato, para evitar acciones contra la dignidad de las víctimas aplicando empatía afectiva, evita el regaño, el reclamo por actitudes propias de la víctima, el negar algún trámite de manera oportuna a víctimas que no cuentan con soporte familiar o social o asesoramiento profesional, requerir firma en blanco de víctimas como una forma de dar su consentimiento en el proceso.

Tercera dimensión: Protocolos de atención de operadores de justicia.

Aparcana – García (2017) prioriza la estandarización el enfoque de género en los instrumentos de intervención a VVS, con los que cuenta cada operador de justicia, y, también los inter institucionales, con el objetivo que todas las intervenciones públicas estén dirigidas a alcanzar la igualdad de género.

A través de una debida aplicación de este enfoque, se puede entender las construcciones sociales en lo femenino y lo masculino, tomando en consideración, las condiciones físicas y diferente biología de los sexos y en forma más extensa,

analizar de manera sistémica la relación entre géneros, con conocimiento de que existe un orden institucionalizado, que, se basa en la normatividad vigente y creencias en las que se acentúan los pensamientos y conceptos que distorsionan las concepciones que tanto el hombre y la mujer tienen de ellos metas y sueños limitando sus accesos a elegir y a la opción de tener oportunidades, sobre todo en procesos de recuperación, al tener la condición de víctimas.

Segunda variable: Satisfacción de servicio.

Moliner y Fuentes (2011) sintetizan su concepción de esta variable, como acciones de intercambio independientemente del servicio que se recibe, afirmando la obtención de beneficios sociales a mediano o largo plazo, siendo que la satisfacción viene a constituir una necesidad para la entidad prestadora de servicios, así como un deseo para el usuario.

Según Eunjin y Muralidharan (2020) para que se produzcan actitudes más favorables en los servicios públicos y mayores intenciones de informar, los usuarios se beneficiarían del uso de formatos narrativos cargados de empatía

Feigenbaum (2005) indica que medir la satisfacción del usuario es muy importante para la organización, en el estado, entiéndase como entidad pública prestadora de servicios, a efecto de lograr éxito en sus intervenciones, debiendo considerar también, como parte fundamental de la satisfacción, las quejas de los usuarios, consideradas como bajo nivel de satisfacción, siendo que de existir quejas, no se asimila un elevado nivel de satisfacción en el usuario, por ende, estaría fallando la comunicación entre el operador y la víctima, cuyo silencio implicaría rechazo a la atención y abandono de su proceso.

Satisfacción del usuario, se entiende como el resultado de la comparación del usuario con la expectativa previa a acudir al servicio, y la imagen que haya podido generarse del mismo, frente al valor percibido al momento de recibir la atención por parte del operador de justicia.

Siendo que el valor percibido es aquel valor que el usuario ha obtenido a la intervención del operador de justicia. Los factores relevantes del valor percibido son: Satisfacción, percepciones y expectativas.

Hendricks, et ál. (2021) sobre la satisfacción del servicio a percepción del usuario, indica que se ha identificado como un factor de estrés, el que la persona

esté expuesta a muerte, amenaza de muerte, lesión grave real o amenazante, o violencia sexual real. Acota Tinsley, et ál. (2021) que en algunos casos los operadores de justicia tienen dudas por otras razones sobre si el delito ha sido probado más allá de toda duda razonable, ha de ser comprensible y legítimo que tengan en cuenta la ausencia de lesiones o evidencia de resistencia.

Sobre las dimensiones de la segunda variable:

Primera dimensión: Estándares de calidad.

Vidal carrasco (2015) manifiesta que, son los parámetros usados para la medición y evaluación de la calidad en el servicio, comprenden niveles óptimos en su aplicación conseguidos en cada proceso o servicio, los estándares, establecen el nivel mínimo de la calidad del servicio. Determinar estándares permite tomar conocimiento de la necesidad de modificación de diferentes aspectos para fortalecimiento de servicios.

Segunda dimensión: Percepción del peligro,

UNFPA (2013) describe, que en múltiples situaciones de atención a víctimas de violencia, se confía esta labor a operadores de justicia que carecen del perfil profesional necesario y adecuado para la atención y asistencia a víctimas, generando ansiedad y preocupación, sensación de inseguridad en el usuario del servicio.

Sobre la discriminación Meneses-Navarro (2021) definió que mediante la capacitación a operadores en salud, se destruyen creencias prácticas de discriminación y maltrato a víctimas de violencia. A través de la intervención, se logra aprender transformando en valores y prácticas sociales, a los operadores de justicia, para evitar el maltrato y promover trato digno, desterrando la sensación de peligro al acudir a un servicio de atención.

Mantilla Ojeda (2020) la percepción de peligro en víctimas de violencia sexual que acuden a servicio implica la re victimización, situación de la vulnerabilidad a la que está expuesta la persona agraviada que padece la comisión de un delito. Involucra resaltantes relaciones con la estructura social, policial, la ley y el sistema de justicia penal. La victimización se deriva directamente del crimen; y

la re victimización refiere al padecimiento de las víctimas de violencia sexual inferida por las instituciones encargadas de hacer justicia a través de sus operadores

Tercera dimensión: Valor percibido.

Torres Samuel & Vásquez Stanescu, (2015) indican que el modelo de evaluación de la calidad del servicio Service Quality (SERVQUAL), aparece en la década de los ochenta, por la exigencia de contar con un instrumento que permitiera evaluarla, promoviendo uno de los principales modelos en la medición de la calidad de servicio. SERVQUAL es una de las herramientas más completas para la evaluación de la satisfacción del usuario. Se diseñó para un estudio en Estados Unidos de Norte América, sin conocer que posteriormente se convertiría en un instrumento muy popular y usado en el mundo.

La epistemología en la calidad de atención por operadores de justicia y la satisfacción en el servicio por usuarios, ha evolucionado en ocho décadas, debido a los aportes de autores y organizaciones internacionales, de renombre en la comunidad científica. Se presenta una evolución cronológica de los conceptos de calidad a través de las contribuciones de los principales pensadores de la calidad, así como también de organismos internacionales, los que han aportado de manera relevante a su adecuación, estudio y divulgación. Estos conceptos son aplicados y contrastados con teorías de calidad de servicios, donde resaltan, aspectos como su carácter multidimensional, correspondencia con atributos que respondan a las necesidades del usuario y relación con la satisfacción de la persona. Se observa la vigencia de los postulados teóricos de los pensadores sobre la calidad, evaluados en una nueva modalidad de sociedad basada en servicios e información.

La prestación de un servicio implica una actividad sobre un servicio intangible suministrado por el operador de justicia. Adjuntando al concepto de servicios los factores de calidad, requisito y satisfacción, definidos por la ISO, deriva en un concepto de calidad de servicios, descrito como el grado en que un conjunto de características inherentes a las actividades dadas en la interfaz entre el operador y el usuario cumplen con los requisitos, esto es, cumple con las necesidades o expectativas establecidas. La satisfacción del usuario con el servicio,

corresponderá a su percepción sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. (Torres Samuel, M., & Vásquez Stanescu, 2015).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

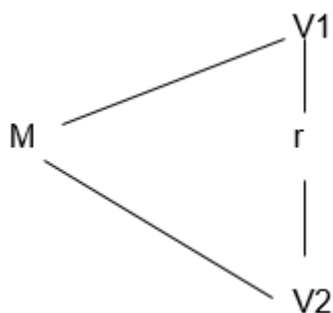
Tipo: Básica

La presente investigación ha sido de tipo básica, pues su propósito es la generación de nuevos conocimientos (Hernández - Sampieri y Mendoza, 2018) sirviendo de base para la investigación aplicada y denotando un significativo avance para la ciencia (Ñaupas Paitán, et ál., 2018)

Diseño: No experimental

Pues ha mantenido la independencia de variables, sin influencia de una sobre la otra, no existiendo intención de medir efectos de una sobre la otra, solo medición de situaciones originales, carentes de manipulación (Hernández - Sampieri y Mendoza, 2018).

Figura 1 Esquema de diseño de investigación



Fuente: Revista Científica y Tecnológica UPSE

Interpretación:

- M Muestra de estudio
- V1 Calidad de atención
- V2 Satisfacción de servicio
- r Coeficiente de relación entre variables

De acuerdo a la metodología utilizada, según Hernández, et ál. (2010) esta investigación es de corte transversal, en merito a que la forma de recolectar los datos corresponderá a un solo y determinado momento en el tiempo siendo su propósito describir y analizar la relación entre las dos variables planteadas, en un solo momento.

Sobre el enfoque cuantitativo conforme Hernández, et ál. (2018) se presenta como un estudio cuantitativo a través del estudio de fenómenos, precisión de magnitudes y comprobación de hipótesis, mediante el uso de operaciones aritméticas. Añade Ñaupas Paitán, et ál. (2018) que se ha recolectado y analizado datos para dar respuesta a las preguntas planteadas en la investigación, promoviendo la medición de las variables mediante el uso de instrumentos estadísticos.

El nivel de la investigación es correlacional en razón de que se ha recogido información de las variables en estudio: Calidad de atención y satisfacción de servicio, para probar las hipótesis planteadas en la presente investigación (Ñaupas Paitán, et ál., 2018).

3.2. Variables y operacionalización

Primera variable: Calidad de atención:

Definición conceptual: Con respecto a la calidad de atención por operadores de justicia y su relación con el nivel de satisfacción en el servicio que reciben las VVS.

Definición operacional: La variable fue dividida en tres dimensiones, fiabilidad, cultura de trato y protocolos de operadores de justicia, cuyos indicadores formaron veintiún preguntas en atención a la escala planteada por Pheng & Rui, (2016) de números ordinales para su evaluación.

Segunda Variable: Satisfacción de servicio:

Definición conceptual: Moliner y Fuentes (2011) sintetizan su concepción de esta variable, como acciones de intercambio independientemente del servicio que se recibe, afirmando la obtención de beneficios sociales a mediano o largo plazo, siendo que la satisfacción viene a constituir una necesidad para la entidad prestadora de servicios, así como un deseo para el usuario.

Definición operacional: Esta variable ha sido particionada en tres dimensiones, estándar de calidad, percepción de peligro y valor percibido por las VVS, cuyos indicadores conformaron veintiún preguntas, a ser aplicadas mediante escala ordinal (Vera-Villarroel, et ál., 2019)

3.3. Población, muestra y muestreo

Para Hernández, et ál. (2018) la definición de población recoge un conjunto de personas con determinadas características, de apertura a estudio como son lugar de residencia, tiempo, edad, condición de accesibilidad, factores que permitan definir parámetros y obtener la muestra a analizar.

La población a ser objeto de investigación está conformada por un total de 78 personas víctimas de violencia sexual, cuyas características más significativas son la pertenencia a circunscripción de la provincia de Arequipa, como lugar de residencia y un rango de edad de entre 18 a 59 años, que han sido atendidas por tres operadores de justicia uno de ellos especialista en atención de violencia sexual.

En ese sentido Hernández et ál. (2018) definen como muestra al subgrupo representativo del total de población en estudio, de los cuales se recogerán los datos necesarios e información requerida, con el propósito de que analizados los mismos y obtenidos, puedan generalizarse a la población.

La determinación de la muestra en la presente investigación se ha realizado utilizando una ecuación estadística conforme a la proporción de población, con un nivel de confianza de 95 por ciento, y margen de error del 0,05 por ciento, que se ha aplicado a personas víctimas de violencia sexual que hayan sido atendidas por operadores de justicia.

Criterios de inclusión:

En el rango de edad de 18 a 59 años atendidas por operadores de justicia.
Atendidas y con domicilio en la provincia de Arequipa que presenten accesibilidad.
Atendidas por lo menos por tres servicios.
Que hayan recibido atención de un servicio especializado en violencia sexual.

Criterios de exclusión:

Menores de edad por situación de vulnerabilidad al no contar con pleno ejercicio de derechos.

Víctimas de 60 años a más, para evitar re victimización por situación de vulnerabilidad por edad.

Que no cuenten con accesibilidad, que domicilien fuera de la provincia de Arequipa.

Que no hayan sido atendidas por lo menos por tres operadores de justicia, uno de ellos especializado en violencia sexual.

Muestreo: Conforme a Hernández et ál. (2018) para la presente investigación la muestra ha sido no probabilística, al presentar los casos de estudio, criterios específicos diseñados por el investigador, para elección al momento de determinar la muestra tomando en consideración las características y tamaño de la población para el tamaño de la muestra.

Unidad analizada: 78 personas que han sufrido violencia sexual y han sido atendidas por tres operadores de justicia, entre ellos un servicio especializado, aplicando la fórmula aludida ha dado como resultado, una muestra 66 personas susceptibles de aplicación de instrumento.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En al presente investigación, según Hernández et ál. (2018) se ha utilizado la encuesta, como técnica de recolección de datos, teniendo como instrumento el cuestionario, como el más generalizado en este propósito, el que contiene interrogantes determinadas a realizar la medición de ambas variables propuestas, y ha permitido diagnosticar la correlación entre la mismas.

Se han aplicado dos instrumentos, conforme Vigo Seminario (2020) a efecto de poder evaluar cada una de las variables planteadas, en calidad de atención, primera variable, el cuestionario contó con 18 preguntas divididas en tres dimensiones, preguntas que responden a 07 indicadores de la variable en estudio.

En la segunda variable, satisfacción de servicio, se contó con un cuestionario de 18 preguntas divididas en tres dimensiones de la variable y que han respondido a 07 indicadores de la misma, siendo que los dos instrumentos aplicados se encuentran bajo la escala de Likert.

Con el objeto de validar los instrumentos propuestos se ha solicitado el juicio de tres expertos, para definir el valor que de cada instrumento utilizado en la medición de las variables propuestas, profesionales expertos y calificados, expertos que previo estudio del contenido de cada cuestionario con criterios de claridad, relevancia y pertinencia de cada instrumento, han otorgado la validación del mismo.

3.5. Procedimientos

La determinación de la variable para la presente investigación, se realizó siguiendo esta metodología: Para la argumentación teórica y justificación, mediante la recopilación de información a través de la consulta bibliográfica; La población en estudio comprende 78 personas atendidas por lo menos por tres operadores de justicia; La muestra la conformarán 66 encuestados/as; La aplicación del cuestionario se ha realizado de manera virtual, por medio de llamada telefónica o por medio de video llamada, si las condiciones de las personas encuestadas así lo han permitido; el mismo instrumento, en su parte inicial, contiene el formato de consentimiento informado, mediante el cual se ha informado el objetivo del estudio, a las personas que conforman la muestra, y se ha expuesto de manera clara el carácter de confidencialidad de los datos de los encuestados.

Asimismo, se ha empleado aproximadamente de 25 a 30 minutos como tiempo estimado de aplicación de instrumento. Mediante la aplicación directa de los instrumentos a la muestra obtenida, es decir a las 66 personas VVS, que hayan sido atendidas por operadores de justicia.

Dados los protocolos de salud por declaración de emergencia nacional, por Pandemia 2019, dictada por el gobierno a nivel nacional, la aplicación del

cuestionario se ha realizado de manera virtual, por video llamada cuando la accesibilidad a la víctima, así lo permita, vía llamada telefónica en su defecto, contando con el consentimiento informado y validación de identidad de cada persona encuestada.

3.6. Método de análisis de datos

Seguidamente a la aplicación de instrumentos, citando a Hernández et ál. (2018) al contar con la información recolectada se ha creado una base de datos en el programa Microsoft Office Excel, siendo que el análisis estadístico para la descripción, se ha realizado a través de la herramienta SPSS V 26, mediante tablas de frecuencia a las cuales se ha otorgado valor numérico, para facilitar el respectivo análisis y comparación.

La investigación descriptiva, ha tenido como principal objetivo la descripción de atributos, en relación a los valores que se han obtenido para cada variable específica. Se ha realizado la observación de los datos a obtenidos que han permitido conformar las tablas de frecuencia y proporciones con gráficas que expresan los valores porcentuales mediante el software SPSS V.26

Sobre la estadística inferencial, se ha realizado un estudio explicativo de la correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de servicio, variables que, específicamente se han descrito y definido (Hernández et ál., 2010) Para esto, se ha aplicado la prueba de coeficiente de correlación para establecer si existe correlación entre las variables mencionadas prueba de Rho de Spearman.

Se ha observado la secuencialidad de la investigación, a partir de un determinado problema, realizando una revisión literaria, se ha construido un marco teórico y ante el planteamiento de las hipótesis, se ha verificado, posterior a la recolección y análisis de datos, a través del uso de método estadístico, consiguiendo los resultados que han sido expresados en forma numérica, (Hernández et ál., 2010).

Es así que se ha realizado la correspondiente prueba de normalidad y el posterior análisis estadístico diferencial, característico de una investigación correlacional, que genero el poder contrastar las hipótesis planteadas, y la obtención de los resultados por el estudio de la muestra, aplicando al total de la

población, acotando que, se ha aplicado la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov en relación a la muestra de la investigación.

Validez y confiabilidad del instrumento

Manifiesta Villasís et ál., (2018) sobre la el concepto de confiabilidad se produce al no haber sesgos en la investigación.

En la determinación del índice de confiabilidad de los instrumentos, en esta fase se realizó una prueba piloto, con análisis estadístico a través del programa Excel, para obtener el Alfa de Cronbach. Conforme Soler y Soler (2012) el alfa de Cronbach es un índice que resulta de valores entre 0 y 1, cuando más se acerca al número 1, la confiabilidad es mayor.

Fiabilidad de la Variable: Calidad de atención.

Al realizar el análisis mediante fórmulas Excel, la base de datos arrojó como resultado 0.9612 de confiabilidad del instrumento de la variable calidad de atención, se basa en la prueba piloto realizada aplicando el instrumento de 18 ítems a 09 encuestados.

Fiabilidad de la variable: Satisfacción de servicios

Se realizó el análisis mediante fórmulas Excel, la base de datos arrojó como resultado 0.8850 de confiabilidad del instrumento de la variable calidad de atención, se basa en la prueba piloto realizada aplicando el instrumento de 18 ítems a 09 encuestados.

Dando como resultado que l instrumento es confiable para ser aplicado.

3.7. Aspectos éticos

Manifiesta Salazar et. ál. (2020) sobre la definición de ética, como herramienta fundamental para el estudio objetivo con valores, debiendo considerarse valores y principios morales en el desarrollo de los estudios.

En el entendido según Fróes y De Pádua, (2020) ética, está íntimamente relacionada con la perfección intelectual de la persona, con valores morales que describen al individuo como un ser justo, prudente, valiente y moderado.

Conforme establece la RD-0262-2020/UCV esta investigación ha mantenido valores y ética basada en los siguientes principios:

- a) Respeto de la propiedad intelectual, manteniendo la integridad y fidelidad al citar autores en el presente proyecto de investigación.
- b) Libertad, a través del consentimiento informado de las personas integrantes de la muestra que participaran en la investigación denotando su expresa aceptación.
- c) Transparencia, en la presentación verás de resultados.
- d) Competencia profesional y científica, mediante el análisis acucioso y basta revisión epistemológica de las variables propuestas y
- e) Precaución, teniendo en consideración lo establecido en el Manual APA para la formalidad del proyecto de investigación.

Asimismo se debe ser enfático en que, por el objetivo principal del presente estudio, ha sido imperativo mantener la confidencialidad de los datos obtenidos y el resguardo de la identidad de las personas que conforman la muestra, conservándose el criterio del anonimato en la aplicación del instrumento, contando con el respectivo formato de consentimiento informado, siendo que los datos levantados, han sido auténticos y protegidos.

IV.RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario sobre la variable calidad de atención y la variable satisfacción del servicio, en víctimas de violencia sexual Arequipa, en el año 2021.

Análisis Descriptivo

Variable 1: Calidad de atención

Tabla 1

Frecuencias y porcentajes de la variable CA

Calidad de atención					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	4	6,1	6,1	6,1
	Regular	31	47,0	47,0	53,0
	Eficiente	31	47,0	47,0	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Interpretación:

Se aprecia que de los 66 encuestados que representan el 100% de la población, el 6,1 % manifiesta su percepción de ineficiencia en la calidad de atención, el 44,0 % percibe como regular la calidad de atención por operadores de justicia, y el 44,0% indica una eficiente calidad de atención a víctimas de violencia sexual.

Grafica correspondiente en anexo.

Variable 2: Satisfacción de servicio

Tabla 2

Frecuencias y porcentajes de la variable SS

Satisfacción de servicio					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	3	4,5	4,5	4,5
	Regular	38	57,6	57,6	62,1
	Eficiente	25	37,9	37,9	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Interpretación

Se aprecia que de los 66 encuestados que representan el 100% de la población, el 4,5 % manifiesta su percepción de ineficiencia en la satisfacción de servicio, el 57,6 % percibe como regular la satisfacción de servicio, y el 37,9% indica una eficiente satisfacción de servicio en la atención a víctimas de violencia sexual. Grafica correspondiente en anexo.

Análisis Inferencial

Hipótesis general

Tabla 3

Correlación entre variables: Calidad de atención por operadores de justicia y satisfacción de servicio en víctimas de violencia sexual

Correlaciones entre variables: Calidad de atención – Satisfacción de servicio				
			V1	V2
Rho de Spearman	Calidad de atención V1	Coeficiente de correlación	1,000	,626**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	66	66
	Satisfacción de servicio V2	Coeficiente de correlación	,626**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	66	66

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

En concordancia con la tabla 9, conforme a escala de rango y relación, el coeficiente de correlación recae en intervalo de moderada. Como el valor de r es 0,626 existe una relación moderada, el p valor de significancia al ser 0,000 es menor a 0.05, que se acepta la hipótesis alternativa, demostrando que existe relación entre las variables calidad de atención por operadores de justicia y satisfacción de servicio de usuarias víctimas de violencia sexual.

En un 99 % se acepta la hipótesis planteada.

Hipótesis específica 1

Correlación entre la dimensión 1 de la variable 1, fiabilidad de operadores de justicia y la variable 2, satisfacción de servicio en VVS.

Tabla 04

Correlación entre la dimensión 1 de la variable 1: Fiabilidad y la Variable 2: Satisfacción de servicio

Correlaciones: Fiabilidad – Satisfacción de servicio				
			V1D1	V2
Rho de Spearman	Fiabilidad V1D1	Coeficiente de correlación	1,000	,564**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	66	66
	Satisfacción de servicio V2	Coeficiente de correlación	,564**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	66	66

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

En concordancia con la tabla 10, conforme a escala de rango y relación, el coeficiente de correlación recae en intervalo de moderada. Como el valor de r es 0,564 existe una relación moderada, el p valor de significancia al ser 0,000 es menor a 0.05, que se acepta la hipótesis alternativa, demostrando que existe relación entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción de servicio.

En un 99 % se acepta la hipótesis planteada.

Hipótesis específica 2

Correlación entre la dimensión 2 de la variable, cultura de trato por operadores de justicia y la variable 2, satisfacción de servicio en VVS.

Tabla 5

Correlación entre la dimensión 2 de la variable 1: Cultura de trato y la Variable 2: Satisfacción de servicio

Correlaciones: Cultura de trato – Satisfacción de servicio				
			V1D2	V2
Rho de Spearman	Cultura de trato	Coefficiente de correlación	1,000	,589**
	V1D2	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	66	66
	Satisfacción de servicio			
	V2	Coefficiente de correlación	,589**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	66	66

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

En concordancia con la tabla 11, conforme a escala de rango y relación, el coeficiente de correlación recae en intervalo de moderada. Como el valor de r es 0,589 existe una relación moderada, el p valor de significancia al ser 0,000 es menor a 0.05, que se acepta la hipótesis alternativa, demostrando que existe relación entre la dimensión cultura de trato y la variable satisfacción de servicio.

En un 99 % se acepta la hipótesis planteada.

Hipótesis específica 3

Correlación entre la dimensión 3 de la variable 1, protocolos de atención por operadores de justicia y la variable 2, satisfacción de servicio en VVS.

Tabla 6

Correlación entre la dimensión 3 de la variable 1: Protocolos de atención y la Variable 2: Satisfacción de servicio

Correlaciones: Protocolos de atención – Satisfacción de servicio				
			V1D3	V2
Rho de Spearman	Protocolos de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,662**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	V1D3	N	66	66
	Satisfacción de servicio	Coeficiente de correlación	,662**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	V2	N	66	66

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

En concordancia con la tabla 12, conforme a escala de rango y relación, el coeficiente de correlación recae en intervalo de moderada. Como el valor de r es 0,662 existe una relación moderada, el p valor de significancia al ser 0,000 es menor a 0.05, que se acepta la hipótesis alternativa, demostrando que existe relación entre la dimensión protocolo de atención y la variable satisfacción de servicio.

En un 99 % se acepta la hipótesis planteada.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación se desarrolló con el objetivo principal de determinar la relación que existe entre la calidad de atención por operadores de justicia con la satisfacción de servicio recibido por las víctimas de violencia sexual en la ciudad de Arequipa. Siendo el propósito final el poder sugerir algunas alternativas que ayuden a mejorar la percepción del servicio prestado por las distintas entidades involucradas en la atención y sanción de delitos de índole sexual, a las personas víctimas que son usuarias/os de estos servicios y que tienen contacto directo con estos operadores.

Conforme al resultado de investigación se tiene que en la tabla 1, se aprecia que de un total de 66 personas encuestadas que representan el 100% de la población muestra de la presente investigación, el 6,1 % manifiesta su percepción de ineficiencia en la calidad de atención por operadores de justicia, el 44,0 % percibe la atención brindada por estos operadores como regular, y el 44,0% indica haber sentido una eficiencia en la calidad de atención al ser víctimas de violencia sexual y acudir a por lo menos tres servicios de atención y acceso a la justicia por la situación vivida.

En esta variable de estudio se ha analizado cuan confiable es percibido el servicio, por los usuarios, debido al trato de los operadores por los que han sido atendidos, y, por la aplicación de los protocolos destinados para el caso en específico.

No obstante, se debe advertir que en cuanto al análisis de la calidad del servicio en general, como se estableció por Feigenbaum (2005) la percepción del mismo en las corporaciones y entidades públicas, promueve definitivamente la fidelidad en este a través de la satisfacción del usuario, la confiabilidad que le permite el retorno al servicio, en el caso en investigación, permite el seguimiento del proceso respectivo hasta conseguir su terminación, con el correspondiente resultado que es la sanción correspondiente y el resarcimiento del daño causado..

Al respecto la PCM (2013) dentro del cumplimiento de la política nacional contra la violencia de Género, y la mejora continua en la prestación de servicios públicos, define a la calidad de servicio público como uno de sus principales bastiones a través de los distintos gestores gubernamentales alineados a

lineamientos internacionales, rescatando la percepción del usuario ante el servicio prestado, su conformidad con el mismo y el nivel de satisfacción de sus necesidades.

Esta posición esta refrendada por lo establecido por Basdeo (2018) sobre todo con referencia la intervención de la policía, en la atención de los delitos de índole sexual, pues estos operadores son los que deben contar con capacitación adecuada, con suficientes recursos y ser realmente personal especializado en tratar delitos de violencia sexual, así como una adecuada infraestructura, aspectos que han sido analizados en la presente investigación y resulta importante rescatar que tanto los recursos materiales como personales son básicos para poder tener calidad de servicio en atención víctimas de agresión sexual, considerando, en coincidencia con el autor, que se debe promover la participación de agentes policiales femeninas en la atención de este tipo de delitos.

Sobre la dimensión de fiabilidad, analizada como primera dimensión de la variable CA, se ha obtenido como resultado que del total de los 66 encuestados, el 6,1 % ha percibido como deficiente y poco fiable el servicio prestado por operadores de justicia, el 54,5 % ha tenido una opinión de regular la confianza sobre la actuación de los operadores al momento de recibir el servicio, y el 39,4% resalta una eficiente labor de operadores de justicia, fiable, en la atención a víctimas de violencia sexual.

Se han analizado aspectos como el otorgamiento adecuado de información y orientación al usuario, trato por su identidad (sexual), responsabilidad en hechos, explicación sobre alcances de proceso, trato diferenciado por su condición, confianza en la atención, y respeto por condición de víctima.

Al respecto se debe identificar las construcciones sociales propias de los operadores de justicia en la manera eficaz y eficiente de realizar sus funciones, tal como lo explica Torres & Vásquez (2015) quienes expresan el debido cuidado y el mínimo error posible para quien recibe este servicio, buscando la satisfacción de las necesidades de la víctima.

Al analizar la cultura del buen trato, como segunda dimensión de la variable CA, se observa que el 7,6 % del total de muestra evaluada, transmite una baja calidad en el trato recibido de los operadores de servicio, al concurrir al mismo. Asimismo más de la mitad de la población encuestada, es decir el 54,5 % percibe

una intermedia, regular, capacidad de trato de operadores en la prestación del servicio, y el 37,9% restante destaca como aceptable la cultura de trato de los operadores que los atendieron.

En esta dimensión se ha analizado el trato amable, respetuoso y con paciencia, empatía del operador, entendimiento y comunicación sencilla, atención a condiciones personales de víctima, y exposición de alternativas a denuncia.

Se debe señalar que, conforme al documento del MINSA (2006) que es determinante la promoción de una cultura de paz y de buen trato, en los servicios públicos, sobre todo aquellos que, como en el caso de la presente investigación, están destinados a la atención, sanción y recuperación de víctimas de manera física y mental por la naturaleza gravosa del delito, y que en el proceso que inicia con el primero contacto con operadores de justicia, deban evitarse acciones contra la dignidad de la víctima, regaños o reclamos por actitudes de quien viene a denunciar, sino que además debe promoverse, trato con empatía de manera oportuna la inserción de la agraviada/o en un entorno familiar adecuado idóneo que le dé el soporte necesario, y el asesoramiento profesional adecuado a víctimas, que permita la seguridad y confianza en el desarrollo del proceso.

De esta manera se eleva la calidad del trato a víctimas, reforzando su confianza en el servicio desde el primero momento de acceso al mismo, y promoviendo su fidelidad en el sistema de justicia, todo ello destinado a no permitir la impunidad de los agresores, por deserción de la víctima.

Sobre la aplicación de protocolos de atención en la atención de víctimas de delitos sexuales, analizada en la tercera variable de la dimensión CA, se aprecia que un 4,5 % percibe como deficiente la aplicación en su atención de protocolos de atención por operadores que brindaron el servicio. Asimismo, el 56,1 % denota como regular tanto el conocimiento, como la puesta en práctica la aplicación de protocolos de atención por operadores, en los servicios a los que acudieron para su atención, siendo que el 39,4% han percibido como optima y eficiente la aplicación de protocolos en su atención.

Sobre esta dimensión se abordó el conocimiento de protocolos de atención por parte de operadores, cumplimiento de diligencias, articulación interinstitucional para defensa de víctima y búsqueda de redes de apoyo.

La elaboración de protocolos de intervención especializados por entidad, y de acción conjunta interinstitucional, frente a la violencia, tienen como base la adecuada, oportuna y eficiente prestación de los diferentes servicios, en el acceso y administración de justicia así como de recuperación de víctimas de violencia, en el caso en específico de violencia sexual.

Es así que, para hacer efectiva esta práctica en la atención de los diferentes instituciones, debe tomarse en consideración los distintos enfoques y principios que contempla la Ley 30364, Código Penal y en general, los que erigen la normatividad nacional al respecto, alineada a normas internacionales de obligatorio cumplimiento, dentro de la cual se rescata que Aparcana-García (2017) resalta que prioritariamente, en aplicación de protocolos, debe estandarizarse en los servicios, la aplicación del enfoque de género.

Se hace principal acento en este enfoque debido a que las víctimas de violencia sexual, por la naturaleza atroz del delito, presentan diversidad de identidad y orientación sexual, es decir no se sesga la comisión del delito solo a mujeres (biológicamente identificadas) sino a toda mujer u hombre, en diferentes etapas de su vida, extendiéndose a comunidad LGTBIQ, por lo que es indispensable aplicar enfoque de interculturalidad, interseccionalidad, principios como el respeto de los derechos humanos, al interés superior del niño, y demás que se contemplan en los distintos instrumentos, denominados protocolos de atención, lineamientos de intervención, guía de atención, o directivas que las entidades involucradas en la atención a víctimas, y administración de justicia están en la obligación de cumplir a cabalidad en cada atención, respetando la particularidad de cada en específico.

Al analizar la segunda variable de esta investigación, como es la satisfacción de servicio por parte de víctimas de delitos sexuales, que han sido atendidas por lo menos en tres servicios especializados en la atención de violencia sexual, se observa que del total de personas a quienes se les aplicó el instrumento, el 4,5 % indica una marcada insatisfacción con el servicio recibido, mientras que el 57,6 % encuentra regular servicio, y el 37,9% percibe como satisfactorio el servicio recibido en la atención a víctimas de delitos sexuales.

Esta variable analizada conto con la identificación de los estándares de calidad de atención por los servidores, la percepción de peligro y valoración de la atención recibida por parte de las víctimas encuestadas.

Retornando a la teoría desarrollada por Feigenbaum (2005), y en relación a la calidad en la atención, ha sido imperioso analizar la expectativa previa con la que el usuario ha concurrido al servicio así como la imagen que percibe del mismo, siendo que, uno de los principales aspectos que bajan la satisfacción del usuario frente al servicio, sino las queja que se plantean del mismo.

Asimismo se ha observado que, el nivel de satisfacción en las personas que concurrieron a los diferentes servicios de atención, están directamente relacionados a los beneficios obtenidos de estos, sean sociales, psicológicos, morales, por tanto, recurriendo a Moliner y Fuentes (2011) no solo es un deseo del usuario sino una necesidad de la institución, el satisfacer las expectativas de sus usuarios, con respecto a la atención que reciben, en todos los aspectos.

Conforme a la relación existente entre la satisfacción del servicio por parte de víctimas con la calidad de atención por parte de servidores, operadores de distintas instituciones, es muy estrecha, en la presente investigación y acotando a Hendricks, et ál. (2021) se identifica a la violencia sexual, como uno de los factores más marcados de estrés, concordante con Tinsley, et ál. (2021) en que en los caso en estudio, la satisfacción de la víctima se ve afectada, porque el factor de estrés de violencia sexual se ve agravado por las acciones y actitudes de operadores servidores públicos, quienes evidencias sus dudas sobre la probanza el delito denunciado, mas allá de toda la razonabilidad, evidencia que se transmite a los usuarios en la atención y que definitivamente va a relacionar a estas dos variables.

Al estudio de los estándares de calidad, como primera dimensión de la variable SS, se aprecia que del total de encuestados, el 6,1 % perciben un bajo estándar de calidad recibido en su atención por los operadores de servicios a los que acudieron, 42,4 %, distinguió un regular estándar de calidad en su atención, y un 51,5% asumió que en su atención por los distintos operadores, recibieron un alto estándar de calidad.

Esta dimensión analizada, se relaciona con la oportunidad en atención, tiempos de espera, desde sucedido el hecho y concurrido al servicio, acciones

inmediatas del operador frente a la denuncia, ambiente en el que se atendió al a víctima, y servicios básicos.

Rescatando la posición de Vidal Carrasco (2015) que, en esta investigación se pone de manifiesto, al ser fundamental para la satisfacción del servicio el medir los parámetros de los estándares de calidad, conseguidos en cada servicio, del nivel mínimo al a calidad total para promover el fortalecimiento del servicio.

Al análisis de la percepción de peligro como segunda dimensión de la variable SS, se determinó que el 31,8 % de los entrevistados consideran que no se ha dimensionado realmente el peligro en el que se encuentran al ser víctimas, un 62,1 %, toma como regular la percepción de peligro que tienen los operadores de servicio de su real situación, y solo el 6,1% percibe como aceptable la percepción de peligro por operadores de los servicios de atención a víctimas de delitos sexuales.

En esta dimensión se analizó la re victimización, la posible deserción de la víctima, necesidades especiales de la víctima para seguir proceso, acceso a servicios.

La carencia del perfil profesional adecuado en operadores de justicia genera que sus constructos sociales se manifiesten en la atención a víctimas, generando inseguridad en las mismas, concordando con lo descrito por UNFPA (2013), en este sentido se identifica que a través de la capacitación a operadores, se destruyen creencia y se puede disminuir el maltrato a víctimas desterrando la sensación de peligro de la mismas, en concordancia con Meneses- Navarro (2021).

Finalmente sobre los valores que las víctimas perciben en su atención como indicador de la variable SS, se observa que el 6,1 % indica una baja aplicación de valores en el servicio recibido, 37,9 %, percibe como regular la atención con valores de cada entidad a la que fueron derivadas/os, y un 56,1% manifiesta una eficiente percepción en la calidad de valores con los que fueron atendidos en los servicios de atención a víctimas de violencia sexual.

Para este efecto se analizó la forma de atención a la víctima, tiempo dedicado por el operador a cada caso, interés de operador por la vulnerabilidad de la víctima, lugar correcto y persona adecuada para interponer denuncia, acciones después de la denuncia, y satisfacción con atención.

Sobre el análisis inferencial que se ha realizado en la presente investigación, el que permite discutir sobre la comprobación tanto de la hipótesis general como de las específicas se puede indicar que conforme a con la tabla 9, en la escala de rango y relación, el coeficiente de correlación recae en intervalo de moderada al ser el valor de correlación de 0,626 se infiere que existe una relación moderada, el aceptándose la hipótesis alternativa al 99 %, y se demuestra que hay una relación entre las variables calidad de atención y satisfacción de servicio.

Haciendo un paralelo con Malpartida Vidal (2017) presentado como antecedente de la presente investigación, se demuestra que en ambos estudios cuyo objetivo es identificar la relación entre calidad de atención y satisfacción de usuarias, se observa que en ambas investigaciones, se refiere a víctimas de violencia, aparece que efectivamente existe una relación entre ambas variables analizadas y que esta relación es moderada, en correspondencia al coeficiente encontrado, interpretándose como que, en efecto, en víctimas de violencia si es importante definir parámetros de atención para obtener satisfacción de la población vulnerable que acude al servicio.

Con referencia la primera hipótesis específica y en concordancia con la tabla 10, siendo el coeficiente de correlación recae en intervalo de moderada al ser el valor de r es 0,564, se acepta la hipótesis alternativa en un 99%, demostrando que existe relación entre la dimensión de fiabilidad y la variable de satisfacción de servicio en usuarias víctimas de delitos sexuales.

En referencia a lo expresado en el antecedente propuesto de Villar Balladares, (2019) se observa que, en efecto las satisfacción del servicio en víctimas de violencia en general, tiene una marcada relación con los factores de fiabilidad demostrados en el ejercicio de sus funciones, por los operadores de justicia, en su investigación, el caso preciso de profesionales de CEM y en la presente, en distintos servidores de entidades dedicadas a la atención de víctimas de delitos sexuales, en la forma de la prestación de los servicios.

Sobre el análisis de la segunda hipótesis específica, planteada en la presente investigación, de acuerdo al resultado que se muestra en la tabla 11, habiéndose obtenido un coeficiente de 0,589 existe una relación moderada, se acepta la hipótesis alternativa al 99%, infiriendo que la dimensión de cultura de trato

presenta una relación con la variable satisfacción de servicio en víctimas de violencia.

Al respecto, conforme nos presenta Valderrama Vallejos, (2017) resalta la relación existente entre el trato adecuado del operador del servicio de atención, y las garantías procesales en la satisfacción moderada en las víctimas de violencia atendidas, siendo que es fundamental rescatar, que esta comprobación de la hipótesis permite ver con claridad, que es muy importante para que las víctimas encuentren empatía con el servicio recibido el trato diferenciado y con calidad que presten los servidores públicos al atenderlas, y que esta relación se mantiene entre víctimas y operadores, independientemente del lugar, entidad o tiempo, en el que se presente la oportunidad de atención a víctimas de violencia.

Finalmente, en el análisis de la tercera hipótesis específica, y según se aprecia del coeficiente de correlación 0,662 existe una relación moderada, aceptándose la hipótesis alternativa, en un 99 %, es decir se ha comprobado la relación entre la aplicación de protocolos de atención por parte de operadores de justicia en la atención, y la satisfacción de servicio de las usuarias.

De este análisis se puede indicar, en conformidad con el estudio de Jinéz Maquera, (2018) que se eleva la calidad en el servicio, al conocimiento de protocolos de atención y aplicación de los mismos por operadores, en la atención a usuarias, siendo que a mayor percepción de este conocimiento, por parte de las/os agraviados, mayor será la satisfacción de éstos, que esta relación encontrada es sostenible independientemente del lugar o tiempo en el que se reciba el servicio.

En la presente investigación metodológicamente, se identifica la importancia del uso de herramientas virtuales, tanto para investigación de antecedentes, marco teórico, como han sido los repositorios universitarios, bibliotecas virtuales, uso de buscadores en internet, sobre todo en tiempo de emergencia sanitaria, en el que nos ha tocado desarrollar la presente investigación.

Por otro lado ya en la recolección y procesamiento de datos ha sido básico el uso de herramienta estadística, programas con el Excel y SPSS, han sido de gran apoyo, sobre todo en economía de tiempo al momento de tabular y analizar resultados, de tal forma que no solo ha permitido obtener un rápido procesamiento

de datos, a través de la matriz de resultados, si no la precisión numerológica de los mismos.

No obstante si se debe dejar en evidencia, que se han presentado dificultades técnicas en la aplicación del instrumento, pues al darse prioridad a las acciones remotas y no presenciales, por estado de pandemia, y emergencia sanitaria, esta situación ha complicado la recolección de datos de la muestra, al realizarse en la presente investigación, a través de video llamadas o llamadas telefónicas cuando el caso lo ha permitido, siendo que la falta de contacto físico, sobre todo en el grupo analizado, de extrema sensibilidad, por el problema investigado, genero cierta desconfianza al principio y un poco de recelo de las personas encuestadas, a participar del proceso, no obstante se cumplió a cabalidad con la aplicación de cuestionario al número planteado de la muestra con cierto retraso, tiempo recuperado en el análisis de resultados.

De esta manera se concluye que, al haberse corroborado el íntegro de las hipótesis planteadas, se han cumplido los objetivos propuestos, determinando una moderada relación entre los factores de fiabilidad, cultura de buen trato y aplicación de protocolos de atención, con la satisfacción de las usuarias/os de servicios, que han sido víctimas de delitos sexuales, relación que se mantiene en el tiempo y lugar, independientemente de donde se haya producido esta interacción entre estos dos grupos poblacionales, y sobre todo que, a razón de las conclusiones a las que se ha arribado en la presente investigación, se podrán realizar recomendaciones para el grupo de interés, que de implementarse mejoraran la calidad de prestación de servicios en la atención a víctimas de violencia, haciendo más favorable su proceso de recuperación, mediante una sanción efectiva al delito cometido y la correspondiente reparación al daño causado.

VI. CONCLUSIONES

Primera

En la investigación se ha evidenciado que existe una relación moderada entre la calidad de atención por parte de operadores de justicia, y la satisfacción de servicio de víctimas de violencia por delitos sexuales, en la ciudad de Arequipa, en el año 2021, situación que permitirá proponer mejoras en las acciones de diferentes servicios de acceso a la justicia y recuperación de víctimas de violencia a efecto de elevar el índice de satisfacción.

Segunda

En igual modo se concluye que existe una relación entre la fiabilidad demostrada por operadores de justicia, al momento de atender a usuarias víctimas de violencia, con la satisfacción de las expectativas de las personas, que concurren al servicio, relación que se pone de manifiesto indistintamente del servicio al que accedan las víctimas, y que está directamente relacionada a la credibilidad del relato de la víctima, la empatía del operador, su identificación y conocimientos técnicos para un debida atención.

Tercera

Sobre la cultura de trato desplegada en la atención a víctimas de violencia sexual, se encuentra relacionada de manera moderada con la satisfacción de las personas que son atendidas por operadores, es decir que, factores como la amabilidad, respeto, lenguaje adecuado, disponibilidad de tiempo para atención, escucha activa, promueven una comunicación efectiva entre la víctima y el operador que se traduce en la relación encontrada en la presente investigación, mientras mejor se empleen estos recursos por el operador y de la manera más cálida, será mejor percibida la atención por la usuaria /o.

Cuarta

Se concluye que, efectivamente existe una relación directa entre el conocimiento técnico de protocolos de atención por operadores de justicia, y su

aplicación al momento de prestar atención a la víctima de violencia, con la satisfacción que percibe la usuaria del servicio, relación que prevalece entre estas dos variables, de forma independiente del servicio al que recurra la víctima, y que es básica en el proceso de articulación interinstitucional que debe ejecutarse al momento de la atención de víctimas de violencia, en mérito a la promoción no solo del acceso a la justicia si ni también se su recuperación y resarcimiento de daños, conforme corresponde a cada institución interviniente.

De manera general, se puede concluir que se han alcanzado los objetivos principal y secundarios, planteados en la presente investigación, logrando identificar las relaciones existentes entre la fiabilidad, cultura de trato y aplicación de protocolos de atención, por operadores de justicia con la satisfacción de las expectativas de servicio que mantienen las víctimas de violencia por delitos sexuales, en cada servicio público, destinado la atención y recuperación de las mismas, que, esta relación se mantiene en los diferentes servicios a los que concurra la víctima, cuya positividad o negatividad dependerá de la aplicación correcta, oportuna, eficiente, sensible de protocolos de atención con calidad humana en el servicio, con conocimiento de enfoque de género y la empatía necesaria para comprender el estado de vulnerabilidad en el que las personas concurren a ser atendidas por estos delitos atroces.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Promover en los servicios de atención a víctimas de violencia (sexual) espacios adecuados, con la privacidad que se requiere para atención de víctimas, conforme a su edad y orientación, espacios que generen confianza en y confort en el servicio, que promuevan la confidencialidad y ambiente adecuado para la víctima.

Segunda

Fortalecer las habilidades sociales, y fomentar la capacitación constante para personal que labora como operadores de justicia, en especial personal especializado en atención de delitos sexuales, por la atrocidad de los mismos, de tal forma que se pueda mejorar el trato ofrecido a usuarios de servicio, con valores como la empatía, paciencia, con técnicas mejoradas para una escucha activa, interrelacionada con la víctima, bajo el principios de oralidad y sencillez respetando la multiculturalidad de las personas recurrentes al servicio, su orientación y factores distintivos de cada quien.

Tercera

Construir un protocolo base de atención articulada en violencia sexual, para todos los operadores de justicia intervinientes en el proceso de acceso a la justicia y recuperación de la víctimas de violencia sexual, que les permitirá generar una atención de calidad, articulada, oportuna y diferenciada para este tipo de violencia, con las especificaciones propias requeridas por lo atroz del delito, y las secuelas en las víctimas.

Cuarta:

Generar mesas de trabajo y talleres interinstitucionales para fortalecer la articulación en el abordaje y atención de víctimas de violencia sexual, con intercambio de experiencias, espacios de crecimiento personal y mejora de habilidades personales, fomentando la prevención de síndrome de agotamiento profesional en servidores públicos.

REFERENCIAS

- Alma Espino, (2005), Un marco de análisis para el fomento de las políticas de desarrollo productivo con enfoque de género Unidad Mujer y Desarrollo, *CEPAL ONU, Santiago de Chile*.
<https://bit.ly/3E1036f>
- Acale Sánchez, M. (2019). Tratamiento penal de la violencia de género contra las mujeres: especial referencia a la violencia sexual. *Revista Pensamiento Americano*, 12(23), 71–93.
<https://doi.org/10.21803/pensam.v12i22.248>
- Anderson, R. A. E., Carstens Namie, E. M., & Goodman, E. L. (2021). Valid for Who? A Preliminary Investigation of the Validity of Two Sexual Victimization Questionnaires in Men and Sexual Minorities. *American Journal of Criminal Justice*, 46(1), 168–185. doi:10.1007/s12103-020-09589-3.
<https://bit.ly/3GdHe1F>
- Aparcana Bravo, Flor & García Orbegoso, Romy. Lima (2017) Conceptos fundamentales para la transversalización del enfoque de género. Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. MIMP- Perú.
<https://www.gob.pe/mimp>
- Arias Falcón, Y., Otero González, D. M., & Hernández Osorio, M. (2021). Caracterización De Las Validaciones De Testimonio en Víctimas De Violencia Sexual, Las Tunas 2014 - 2018. *Revista Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 12(1), 238–251.
<https://bit.ly/326uzOv>
- Aripova, F., & Johnson, J. E. (2018). The Ukrainian-Russian Virtual Flashmob against Sexual Assault. *Journal of Social Policy Studies*, 16(3), 487–500.
<https://bit.ly/2XtMGfd>
- Azimi, A. M., Fleming, J. C., & Hayes, B. E. (2021). Victimization Prevention and Awareness on College Campuses: Interconnection Between Title IX and #MeToo. *American Journal of Criminal Justice*, 46(1), 33–50. doi:10.1007/s12103-020-09586-6. <https://bit.ly/30Chf3n>

- Basdeo, V. (2018). Policing Sexual Violence in South Africa: Problems and Challenges. *International Journal of Criminal Justice Sciences*, 13(1), 112–121. <https://bit.ly/3G244ca>
- Carter-Snell, C., Jakubec, S., & Hagen, B. (2020). Collaboration with Rural and Remote Communities to Improve Sexual Assault Services. *Journal of Community Health*, 45(2), 377–387. <https://doi.org/10.1007/s10900-019-00744-4>
- Cobb, A. (2016). Librarians Against Rape Culture! Raising Consciousness to Uproot Sexual Violence. *Progressive Librarian*, 45Winter2017, 8–19 . <https://bit.ly/3G0JuJp>
- Chandran, A., Long, A., Price, A., Murray, J., Fields, E. L., Schumacher, C. M., Greenbaum, A., & Jennings, J. M. (2020). The Association Between Social Support, Violence, and Social Service Needs Among a Select Sample of Urban Adults in Baltimore City. *Journal of Community Health*, 45(5), 987–996. <https://doi.org/10.1007/s10900-020-00817-9>
- Changoiwala, P. (2019). *How India Fails Its Rape Survivors*. *World Politics Review*. <https://bit.ly/3BZV3xV>
- Daigle, L. E. (2021). Special Issue: Research on Sexual Violence in the #MeToo Era: Prevention and Innovative Methodologies. *American Journal of Criminal Justice*, 46(1), 2–5. doi:10.1007/s12103-020-09601-w. <https://bit.ly/3IV6JML>
- EUNJIN (ANNA) KIM, & MURALIDHARAN, S. (2020). The Role of Empathy and Efficacy In Public Service Announcements: Using Narratives to Induce Bystander Intervention in Domestic Violence. *Journal of Advertising Research*, 60 (4), 452–466. <https://doi.org/10.2501/JAR-2019-039>
- Feigenbaum, Armand V. y Donald S. Feigenbaum. (2005) Qué significa calidad hoy: el liderazgo y la innovación en la gestión deben impulsar un espíritu integral de excelencia". MIT Sloan Management Review, vol. 46, no. 2. <https://bit.ly/30Mr92J>.
- FERNANDA GIRALDO-ZULUAGA, L., & MUÑOZ-VILLARREAL, E. (2020). La violencia sexual en el conflicto armado en tiempos de transición: el caso del departamento de Caldas. *Revista Jurídicas*, 17(2), 159–179. <https://doi.org/10.17151/jurid.2020.17.2.9>

- Flanders, C. E., Anderson, R. E., Tarasoff, L. A., & Robinson, M. (2019). Bisexual Stigma, Sexual Violence, and Sexual Health Among Bisexual and Other Plurisexual Women: A Cross-Sectional Survey Study. *Journal of Sex Research, 56*(9), 1115–1127. doi:10.1080/00224499.2018.1563042. <https://bit.ly/3vqvJ1E>
- Forrellat, M. (2014). Calidad en los servicios de salud: Un reto ineludible. La Habana, Cuba: *Instituto de Hematología e Inmunología*. <https://bit.ly/3BXH9fD>
- Hendricks, J. E., & Hendricks, C. S. (2014). Crisis Intervention in Criminal Justice/social Service: Vol. 5th Edition. Charles C Thomas. <https://bit.ly/3AXxk00>
- Heredia, F., & Faizal, E. (2013). Salud Ocupacional y Prevención: Guía Práctica. Bogotá: Salud Ocupacional y Prevención: <https://bit.ly/3jibQVw>
- Hernández Palma, H. G., Barrios Parejo, I., & Martínez Sierra, D. (2018). Gestión De La Calidad: Elemento Clave Para El Desarrollo De Las Organizaciones. *Revista Criterio Libre, 15*(28), 180–195. <https://bit.ly/3pjNRJM>
- Hernández – Sampieri, R Fernández – Collado, C. y Baptista – Lucio, P. (2014) Metodología de la Investigación, 6 ed., México: McGraw-Hill. <https://bit.ly/3IWwIUh>
- Ho, L. Y., Ehman, A. C., & Gross, A. M. (2021). Gender Roles, Sexual Assertiveness, and Sexual Victimization in LGBTQ Individuals. *Sexuality & Culture, 25*(4), 1469–1489. doi:10.1007/s12119-021-09819-8. <https://bit.ly/3pkgerc>
- Jinez Maquera, E. N. (2018) *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del centro emergencia mujer en la comisaria Santa Bárbara, Juliaca* (Tesis de maestría, Universidad privada César Vallejo) Repositorio Institucional UCV <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35292>
- Jones, D. L. (2014). Collateral Damage Related to Rape and Interpersonal Violence in Higher Education. *Journal of College Student Psychotherapy, 28*(3), 174–176. <https://bit.ly/3IS46vf>
- Holland, K. J., Gustafson, A. M., Cortina, L. M., & Cipriano, A. E. (2020). Supporting Survivors: The Roles of Rape Myths and Feminism in University Resident

- Assistants' Response to Sexual Assault Disclosure Scenarios. *Sex Roles*, 82(3/4), 206–218. <https://doi.org/10.1007/s11199-019-01048-6>
- López Luna, M. L. (2016) *Factores que influyen en la calidad de atención del área social del centro emergencia mujer* (Tesis de maestría, Universidad privada César Vallejo) Repositorio Institucional UCV TRUJILLO. <https://bit.ly/3ASDC0R>
- Malpartida Vidal, N.G. (2017) *Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarias víctimas de violencia familiar en el Centro de Emergencia Mujer de la Provincia de Pomabamba – Ancash* (Tesis de maestría, Universidad privada César Vallejo) Repositorio Institucional UCV. <https://bit.ly/3DWkwsF>
- Maldonado Garay, J. (2019). Violencia política sexual: una conceptualización necesaria. *Nomadías*, 27, 143–166
<https://bit.ly/30BnlBr>
- Mantilla-Ojeda, s. L., & Lucía Avendaño-Prieto, b. (2020). Diseño y análisis psicométrico de un instrumento para evaluar victimización judicial en víctimas durante la etapa de denuncia. *Revista Jurídicas*, 17(2), 106–125. <https://doi.org/10.17151/jurid.2020.17.2.6>
- McQueen, K., Murphy-Oikonen, J., Miller, A., & Chambers, L. (2021). Sexual assault: women's voices on the health impacts of not being believed by police. *BMC Women's Health*, 21(1), 217. <https://doi.org/10.1186/s12905-021-01358-6>
- Meneses-Navarro, S., Estela Pelcastre-Villafuerte, B., Arturo Bautista-Ruiz, Ó., Josaphat Toledo-Cruz, R., de la Rosa-Cruz, S. A., Alcalde-Rabanal, J., & Ángeles Mejía-Marengo, J. de los. (2021). Innovación pedagógica para mejorar la calidad del trato en la atención de la salud de mujeres indígenas. *Salud Pública de México*, 63(1), 51–59. <https://doi.org/10.21149/11362>
- MINSA, 2006, *Documento Técnico, modelo de abordaje de promoción de la salud acciones a desarrollar en el eje temático de promoción de la salud mental, buen trato y cultura de paz. MINSA-Perú*. <https://www.gob.pe/minsa>
- Moliner, B., & Fuentes, M. (2011). Causas y consecuencias de la insatisfacción en consumidores con atribuciones externas. *Universidad del País Vasco: Cuadernos de Gestión*. <https://www.redalyc.org/pdf/2743/274319549002.pdf>

- Morais Brilhante, A. V., Barreto Giaxa, R. R., de Oliveira Branco, J. G., & Eyre de Souza Vieira, L. J. (2019). Cultura do estupro e violência ostentação: uma análise a partir da artefactualidade do funk. (Multiple languages). *Interface - Comunicação, Saúde, Educação*, 23, 1–13. <https://doi.org/10.1590/Interface.170621>
- Presidencia del Consejo de Ministros (2013) Resolución Ministerial Nº 156-2013-PCM. *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*. <https://www.gob.pe/pcm>
- RINCÓN-COVELLI, T. (2019). El Nunca Más De La Violencia Sexual Contra Las Mujeres: La Oportunidad (Perdida) en Las Transiciones Políticas. *Ideas y Valores*, 68, 39–58. <https://doi.org/10.15446/ideasyvalores.v68n5Supl.81435>
- Salazar Jiménez, C. (2021). Otros cuerpos, otras miradas: Formas de la violencia de género en Montacerdos de Cronwell Jara (1981) y “Sangre coagulada” de Mónica Ojeda (2020). *Cuadernos Del CILHA*, 34, 1–16. <https://doi.org/10.48162/rev.34.016>
- SANDOVAL-LEÓN, O. (2020). La tortura silenciada: La violencia sexual en el teatro posdictadura del Cono Sur. *Journal of Gender & Sexuality Studies / Revista de Estudios de Géneros y Sexualidades*, 46(1/2), 151–172 <https://doi.org/10.14321/jgendsexustud.46.1-2.0151>
- Sangama, K. M. D., & Subramaniyan, J. (2021). Sexual Violence against Women in Meghalaya. *Ilkogretim Online*, 20(4), 1470–1477. <https://doi.org/10.17051/ilkonline.2021.04.169>
- Sastre Díaz, C. F. (2021). Experiencia y subjetividad de mujeres sobrevivientes de violencia sexual durante el conflicto armado interno peruano. *Antípoda*, 44, <https://doi.org/10.7440/antipoda44.2021.04>
- Šidlauskienė, V., & Pocevičienė, R. (2021). The Comparative Analysis of Sexual Violence and Harassment at the Piloting Universities of Cyprus and Lithuania. *Informacijos Mokslai / Information Sciences*, 92, 90–116. <https://doi.org/10.15388/lm.2021.92.53>

- Stepleton, K., McMahon, S., Potter, C. C., & MacKenzie, M. J. (2019). Prior Sexual Victimization and Disclosure of Campus Sexual Violence Among College Students. *Journal of College Counseling, 22*(1), 56–69. <https://doi.org/10.1002/jocc.12114>
- Pedroso Bastos, K. R., & Fortunato Costa, L. (2021). Caracterización de las víctimas y de la violencia sexual cometida por adolescentes. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud, 19*(2), 1–22. <https://doi.org/10.11600/rlcsnj.19.2.4399>
- Tamayo Acevedo, M. I., Tamayo Acevedo, L. S., & Tamayo Acevedo, L. E. (2020). La violencia se vive de miles maneras: Voces de mujeres víctimas de violencia sexual en el conflicto armado del Carmen de Bolívar - Región Caribe, Colombia, 2018-2019. *Estudios Sobre Las Culturas Contemporáneas* <https://bit.ly/3p0rVTb>
- Tinsley, Y., Baylis, C., & Young, W. (2021). “I Think She’s Learnt Her Lesson”: Juror Use of Cultural Misconceptions in Sexual Violence Trials. *Victoria University of Wellington Law Review, 52*(2), 463–485. <https://bit.ly/3G1vO0E>
- Torres Samuel, M., & Vásquez Stanescu, C. L. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: Caracterización y análisis. *Compendium, 57*-76. <https://bit.ly/3AYb7in>
- Valderrama Vallejos, Y. (2017) *Relación entre la actividad procesal con la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar en el primer Juzgado Especializado en Familia del Distrito de Tarapoto* (Tesis de grado, Universidad privada César Vallejo) Repositorio Institucional UCV <https://bit.ly/3jhHhQa>
- Vidal Carrasco, Ana María, Estándares de calidad para servicios públicos y privados que atienden a personas afectadas por violencia de género. *Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables Jr. Camaná 616, Lima. 2017.* <https://www.gob.pe/mimp>
- Villar Balladares, L. M. (2019) *Satisfacción de las Usuarias Víctimas de Violencia Familiar atendidas en el Centro Emergencia Mujer Contralmirante Villar-Tumbes, Ancash* (Tesis de maestría, Universidad privada César Vallejo) Repositorio Institucional UCV <https://bit.ly/3pflcW9>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Calidad de atención por operadores de justicia y satisfacción de servicio en las víctimas de violencia sexual, Arequipa 2021

AUTORA: Cecilia Margarita Sandoval Vargas

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES / CATEGORIAS Y SUBCATEGORÍAS	
<p>Problema principal:</p> <p>¿En qué medida se relaciona la calidad de atención por operadores de justicia con la satisfacción del servicio en las víctimas de violencia sexual?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de atención por operadores de justicia con la satisfacción del servicio en las víctimas de violencia sexual.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre la calidad de atención por operadores de justicia con la satisfacción de servicio en las víctimas de violencia sexual.</p>	<p>Variable 1: Calidad de atención</p> <p>Variable 2: Satisfacción de servicio</p>	
<p>Problemas secundarios:</p> <p>¿En qué medida se relacionan la fiabilidad de los operadores de justicia con la satisfacción del servicio en víctimas de violencia sexual?</p> <p>¿En qué medida se relaciona la cultura de trato con la satisfacción del servicio en víctimas de violencia sexual?</p> <p>¿En qué medida se relaciona los protocolos de operadores de justicia con la satisfacción del servicio en víctimas de violencia sexual?</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la fiabilidad de los operadores de justicia con la satisfacción de servicio en víctimas de violencia sexual</p> <p>Determinar la relación que existe entre la cultura del trato por operadores de justicia y el nivel de satisfacción en víctimas de violencia sexual 2021</p> <p>Determinar la relación que existe entre los protocolos de operadores de justicia en la satisfacción del servicio a víctimas de violencia sexual</p>	<p>Hipótesis específicas:</p> <p>(HE1) Existe relación entre la fiabilidad de los operadores de justicia y la satisfacción de servicio de víctimas de violencia sexual</p> <p>(HE2) Existe relación entre la cultura del trato de operadores de justicia con la satisfacción del servicio en víctimas de violencia sexual 2021</p> <p>(HE3) Existe relación entre los protocolos de operadores de justicia con la satisfacción del servicio a víctimas de violencia sexual</p>	<p>Dimensiones</p> <p>V1 Calidad de atención:</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Cultura de trato</p> <p>Protocolos de operadores de justicia</p> <p>V2 Satisfacción de servicio en víctimas</p> <p>Estándar de calidad</p> <p>Percepción del peligro</p> <p>Valor percibido</p>	<p>Indicadores</p> <p>Construcciones sociales</p> <p>Enfoque de genero</p> <p>Empatía afectiva</p> <p>Comunicación efectiva</p> <p>Capacidad de negociación</p> <p>Existencia</p> <p>Conocimiento</p> <p>Aplicación</p> <p>Oportunidad</p> <p>Espacio</p> <p>Tiempo de atención</p> <p>Re victimización</p> <p>Discriminación</p> <p>Percepción del trato del operador</p> <p>Expectativas</p>

MATRIZ OPERACIONAL

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Variables e indicadores				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rangos
Calidad de atención	Calidad como los conglomerados de atributos, característicos de un producto o servicio, capaces satisfacer necesidades, y preferencias llegando al cumplimiento de expectativas del usuario,	Compuesto por 3 dimensiones: Fiabilidad, Cultura de trato, Protocolos de operadores de justicia Busca conocer la aplicación de protocolos de atención, con calidad de trato y fiabilidad, en la atención de víctimas de violencia sexual por operadores de justicia	Fiabilidad Capacidad de brindar el servicio sin errores y con el debido cuidado a quien la recibe.	Construcciones sociales Enfoque de género	1 - 6	Escala de Likert: 1 (Nunca o nada satisfecho) 2 (Casi nunca o poco satisfecho) 3 (Neutral o ni acuerdo ni desacuerdo) 4 (Casi siempre o muy satisfecho) 5 (Siempre o totalmente satisfecho)	(1 Ineficiente 18 - 42) (2 Regular 43 – 67) (3 Eficiente 68 -90)
			Cultura de trato Refiere la calidad de atención a través de una cultura del buen trato, para evitar acciones contra la dignidad de las víctimas aplicando empatía afectiva, evita el regaño, el reclamo por actitudes propias	Empatía afectiva Comunicación efectiva Capacidad de negociación	7-12		
			Protocolos de atención Estandarización el enfoque de género en los instrumentos de intervención a víctimas de violencia sexual, con los que cuenta cada operador de justicia, y, también los inter institucionales, con el objetivo que todas las intervenciones públicas estén dirigidas a alcanzar la igualdad de género.	Existencia Conocimiento Aplicación	12-18		

Satisfacción de servicio	Satisfacción del usuario, se entiende como el resultado de la comparación del usuario con la expectativa previa a acudir al servicio, y la imagen que haya podido generarse del mismo, frente al valor percibido al momento de recibir la atención por parte del operador de justicia.	Compuesto por 3 dimensiones: Estándar de calidad, Percepción del peligro, Valor percibido Que permite ver la realidad de la víctima de violencia sexual en su nivel de satisfacción al recibir atención por operadores de justicia.	Estándar de calidad Los parámetros usados para la medición y evaluación de la calidad en el servicio, comprenden niveles óptimos en su aplicación conseguidos en cada proceso o servicio, los estándares, establecen el nivel mínimo de la calidad del servicio.	Oportunidad Espacio Tiempo de atención	1-6	Escala de Likert: 1 (Nunca o nada satisfecho) 2 (Casi nunca o poco satisfecho) 3 (Neutral o ni acuerdo ni desacuerdo) 4 (Casi siempre o muy satisfecho) 5 (Siempre o totalmente satisfecho)	(1 Ineficiente 18 - 42) (2 Regular 43 - 67) (3 Eficiente 68 - 90)
			Percepción del peligro Implica la re victimización, situación de la vulnerabilidad a la que está expuesta la persona agraviada que padece la comisión de un delito. Involucra resaltantes relaciones con la estructura social, policial, la ley y el sistema de justicia penal	Re victimización Discriminación	7-12		
			Valor percibido Evaluación de la satisfacción del usuario, desde el cumplimiento de sus expectativas	Percepción del trato del operador Expectativas	12-18		

ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN POR OPERADORES DE JUSTICIA Y SATISFACCIÓN DE SERVICIO EN LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL AREQUIPA						
NOMBRE (OPCIONAL)			ENCUESTA			
<p>Consentimiento informado: La responsable de la presente investigación brinda la siguiente información con la finalidad de obtener el consentimiento informado y voluntario de los participantes. El objetivo de esta encuesta es recabar información para determinar la relación que existe entre la calidad de atención por operadores de justicia con la satisfacción del servicio en las víctimas de violencia sexual. La encuesta consta de 36 preguntas divididas en dos bloques de 18 preguntas cada uno, conociendo esta información se detalla que la participación es voluntaria y se respetará el anonimato de los datos proporcionados para este estudio.</p>						
SI DESEO PARTICIPAR			NO DESEO PARTICIPAR			
<p>Estimado encuestado: Mucho les agradeceré su colaboración respondiendo las siguientes preguntas de acuerdo a su opinión. La información brindada será tratada de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA. Para ello tener en cuenta la escala siguiente:</p>						
1 (nunca) / 2 (casi nunca) / 3 (a veces) / 4 (casi siempre) / 5 (siempre)						
Variable 1: Calidad de atención						
N°	DIMENSIONES / ítems				VALORACIÓN	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que el operador de justicia, le brindó información, orientó y explicó de manera clara y adecuada sin distinciones por sexo o identidad sexual?					
2	¿Considera usted que el operador de justicia, le atribuyó responsabilidad por los hechos denunciados debido a su sexo o identidad sexual? (percepción)					
3	¿Considera usted haber comprendido los alcances de su denuncia y el proceso explicado por el operador?					
4	¿Considera usted que la atención del operador fue imparcial, ya sea hombre, mujer, o pertenezca a la comunidad LGTBIQ?					
5	¿Considera usted que el operador creyó en su relato y le generó confianza en su atención? (percepción)					
6	¿Considera usted que el operador respetó su identidad de					
	DIMENSIÓN 2: CULTURA DE TRATO	1	2	3	4	5
7	¿Considera usted que el operador la/o trató con amabilidad respeto y paciencia?					
8	¿Considera usted que el operador se identificó con su persona se puso en su lugar?					
9	¿Considera usted que el operador habló en lenguaje sencillo y generó entendimiento?					
10	¿Considera usted que el operador prestó atención a su relato sin distraerse al atenderlo?					
11	¿Considera usted que el operador tomó en cuenta su situación personal para agendar diligencias?					
12	¿Considera usted que el operador dialogó y expuso alternativas diferentes ante su denuncia?					
	DIMENSIÓN 3: PROTOCÓLOS DE ATENCIÓN	1	2	3	4	5
13	¿Considera usted que el operador le explicó protocolo de atención de su entidad?					
14	¿Considera usted que el operador cumplió con todas las diligencias para su atención?					
15	¿Considera usted que el operador enlazó con otras entidades para su atención integral?					
16	¿Considera usted que el operador priorizó su salud antes de empezar su atención?					
17	¿Considera usted que el operador solicitó su defensa por su condición de víctimas?					
18	¿Considera usted que el operador buscó redes de apoyo ante su estado de vulnerabilidad?					

Variable 2: Satisfacción de servicio en víctimas						
DIMENSION 1: ESTÁNDAR DE CALIDAD		1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que se le atendió de manera inmediata cuando llegó a la entidad?					
2	¿Considera usted que se tomó un mínimo tiempo de espera para su atención?					
3	¿Considera usted que se atendió su denuncia apenas sucedido el hecho?					
4	¿Considera usted que se tomaron acciones inmediatas por el operador, contra el denunciado?					
5	¿Considera usted que se tuvo un ambiente privado para su relato de hechos?					
6	¿Considera usted que se contó con espacios de atención y servicios básicos adecuados?					
DIMENSION 2: PERCEPCIÓN DE PELIGRO		1	2	3	4	5
7	¿Considera usted que en la atención por operadores relató más de una vez los hechos sucedidos?					
8	¿Considera usted que en participación en diligencias revivió momentos de agresión?					
9	¿Considera usted que en algún momento ha sentido deseo de no continuar con denuncia?					
10	¿Considera usted que en la atención de su denuncia necesitó intérprete?					
11	¿Considera usted que se le negó atención en algún operador, por razones que usted no llegó a entender?					
12	¿Considera usted que se le remitió de una entidad a otra para ser atendida?					
DIMENSION 3: VALOR PERCIBIDO		1	2	3	4	5
13	¿Considera usted que recibió un trato adecuado del operador al interponer su denuncia?					
14	¿Considera usted que se le brindó el tiempo necesario para realizar su relato y atención?					
15	¿Considera usted que el operador mostró interés en su situación de vulnerabilidad?					
16	¿Considera usted que estuvo en el lugar correcto y con la persona adecuada para realizar su denuncia?					
17	¿Considera usted que se le explicó con claridad las acciones a continuar después de su denuncia?					
18	¿Considera usted que la atención por el operador fue oportuna y satisfactoria?					
		Gracias por completar el cuestionario.				

Cálculo del tamaño de la muestra
Fórmula de obtención de muestra

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

n= Tamaño de la muestra Z= nivel de confianza deseado p=Proporción de la población con la característica deseada
q=Proporción de la población sin la característica deseada e=nivel de error dispuesto a cometer N=tamaño de la población

Calculadora de muestra

Nivel de
Confianza : 95% 99%

Margen de Error:

Población:

Tamaño de
Muestra:

Nota. Fuente <https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-muestra.html>

ALFA DE CRONBACH VARIABLE 1 : CALIDAD DE ATENCIÓN

Variable 1	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	SUMA
SUJETO 1	4	4	5	3	1	5	3	5	2	1	3	5	5	3	2	1	4	56
SUJETO 2	3	3	4	5	2	5	4	4	3	1	4	3	2	2	5	5	3	58
SUJETO 3	2	4	1	3	4	4	3	4	2	3	3	3	5	3	3	5	5	57
SUJETO 4	4	2	5	3	4	2	4	4	2	3	5	4	4	4	4	3	3	60
SUJETO 5	5	5	5	2	5	3	5	4	3	4	5	2	3	5	4	4	2	66
SUJETO 6	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	2	4	5	5	3	2	60
SUJETO 7	3	3	3	5	4	2	3	5	2	2	5	2	3	5	5	4	4	60
SUJETO 8	2	3	4	1	3	5	2	3	4	2	3	5	2	3	3	5	4	54
SUJETO 9	1	5	4	2	2	4	3	3	5	2	3	4	3	4	2	5	5	57
VARIANZA	1.33333333	0.88888889	1.50617284	1.65432099	1.50617284	1.33333333	0.66666667	0.44444444	0.98765432	1.13580247	0.7654321	1.33333333	1.33333333	0.91358025	1.33333333	1.65432099	1.13580247	10.4444444

ALFA DE CRONBACH

MUY BAJA	BAJA	MODERADA	BUENA	ALTA
0 - 0.2	0.2 - 0.4	0.4 - 0.6	0.6 - 0.8	0.8 - 1.0

a(Alfa)=	-0.9612015
K(número de items)=	18
Vi(variable de cada item)=	19.9259259
Vt (varianza total) =	10.4444444

$$a = K / (K - 1) * (1 - \sum Vi / Vt)$$

Tabla 1 Anexos

Alfa de Cronbach	Nº elementos
0.9612	9

Fuente: información adaptada formulas Excel

ALFA DE CRONBACH VARIABLE 2: SATISFACCION DE SERVICIO

Variable 1	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	SUMA
SUJETO 1	3	5	3	5	5	3	3	3	4	3	4	5	5	4	5	3	5	68
SUJETO 2	3	5	5	5	4	5	3	4	3	3	3	5	5	4	5	4	3	69
SUJETO 3	5	4	4	4	4	3	3	3	5	4	5	5	4	5	4	3	3	68
SUJETO 4	5	3	2	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	66
SUJETO 5	3	3	5	3	3	4	3	3	5	4	2	4	4	5	5	4	5	65
SUJETO 6	5	4	5	3	3	4	3	3	5	3	4	4	3	3	3	3	5	63
SUJETO 7	2	4	3	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	2	3	70
SUJETO 8	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	67
SUJETO 9	4	5	4	5	5	4	5	3	4	3	3	5	4	4	4	5	5	72
VARIANZA	1.0617284	0.54320988	1.0617284	0.7654321	0.7654321	0.54320988	0.83950617	0.22222222	0.4691358	0.61728395	0.83950617	0.44444444	0.88888889	0.54320988	0.61728395	0.88888889	0.7654321	6.4691358

ALFA DE CRONBACH

MUY BAJA	BAJA	MODERADA	BUENA	ALTA
0 - 0.2	0.2 - 0.4	0.4 - 0.6	0.6 - 0.8	0.8 - 1.0

a(Alfa)=	-0.88504715
K(número de items)=	18
Vi(variable de cada item)=	11.8765432
Vt (varianza total) =	6.4691358

$$a = K / (K - 1) * (1 - \sum Vi / Vt)$$

Tabla 2 Anexos

Alfa de Cronbach	Nº elementos
0.885	9

Fuente: información adaptada formulas Excel

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Calidad de Atención

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1 Fielidad								
1	Considera usted que el operador de justicia, le brindó información, orientó y explicó de manera clara y adecuada sin distinciones por sexo o identidad sexual	x		x		x		
2	Considera usted que el operador de justicia, le atribuyó responsabilidad por los hechos (denunciados debido a su sexo o identidad sexual) (percepción)	x		x		x		
3	Considera usted haber comprendido los alcances de su denuncia y el proceso explicado por el operador	x		x		x		
4	Considera usted que la atención del operador fue imparcial, ya sea hombre, mujer, o perteneciente a la comunidad LGTBQ	x		x		x		
5	Considera usted que el operador creyó en su relato y le generó confianza en su atención (percepción)	x		x		x		
6	Considera usted que el operador respetó su identidad de género	x		x		x		
DIMENSIÓN 2 Cultura del buen trato								
7	Considera usted que el operador lo trató con amabilidad, respeto y paciencia	x		x		x		
8	Considera usted que el operador se identificó con su persona al estar en su lugar	x		x		x		
9	Considera usted que el operador habló en lenguaje sencillo y generó entendimiento	x		x		x		
10	Considera usted que el operador prestó atención a su relato sin distraerse al atenderlo	x		x		x		
11	Considera usted que el operador tomó en cuenta su situación personal para agendar diligencias	x		x		x		
12	Considera usted que el operador dialogó y expuso alternativas diferentes ante su denuncia	x		x		x		
DIMENSIÓN 3 Protocolos de atención								
13	Considera usted que el operador le explicó protocolo de atención de su entidad	x		x		x		
14	Considera usted que el operador cumplió con todas las diligencias para su atención	x		x		x		
15	Considera usted que el operador realizó con otras entidades para su atención integral	x		x		x		
16	Considera usted que el operador priorizó su salud antes de empezar su atención	x		x		x		
17	Considera usted que el operador solicitó su defensa por su condición de víctima	x		x		x		
18	Considera usted que el operador buscó redes de apoyo ante su estado de vulnerabilidad	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ El instrumento es suficiente


Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Almanza Torres Dennis José** DNI: 29727066

Especialidad del validador: **Derecho**

11 de octubre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se refiere a si dificulta alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems puntuados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Satisfacción de Servicio

N°	DIMENSIONES / ítem	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Estandar de calidad								
1	Considera usted que se le atendió de manera inmediata cuando llegó a la entidad	x		x		x		
2	Considera usted que se tomó un mínimo tiempo de espera para su atención	x		x		x		
3	Considera usted que se atendió su denuncia apenas sucedido el hecho	x		x		x		
4	Considera usted que se tomaron acciones inmediatas por el operador, contra el denunciado	x		x		x		
5	Considera usted que se tuvo un ambiente privado para su relato de hechos	x		x		x		
6	Considera usted que se contó con espacios de atención y servicios básicos adecuados	x		x		x		
DIMENSIÓN 2 Percepción del peligro								
7	Considera usted que en la atención por operadores relató más de una vez los hechos/sucesos	x		x		x		
8	Considera usted que en participación en diligencias reveló momentos de agresión	x		x		x		
9	Considera usted que en algún momento ha sentido deseo de no continuar con denuncia	x		x		x		
10	Considera usted que en la atención de su denuncia necesitó intérprete	x		x		x		
11	Considera usted que se le negó atención en algún operador, por razones que usted no llegó a entender	x		x		x		
12	Considera usted que se le remitió de una entidad a otra para ser atendida	x		x		x		
DIMENSIÓN 3 Valor percibido								
13	Considera usted que recibió un trato adecuado del operador al interponer su denuncia	x		x		x		
14	Considera usted que se le brindó el tiempo necesario para realizar su relato y atención	x		x		x		
15	Considera usted que el operador mostró interés en su situación de vulnerabilidad	x		x		x		
16	Considera usted que estuvo en el lugar adecuado y con la persona adecuada para realizar su denuncia	x		x		x		
17	Considera usted que se le explicó con claridad las acciones a continuar después de su denuncia	x		x		x		
18	Considera usted que la atención por el operador fue oportuna y satisfactoria	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Almanza Torres Dennis José** **DNI 29727066**


Especialidad del validador: **Derecho** **11 de octubre del 2021**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, su contenido, estado y directo.

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Satisfacción de Servicio

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ¹		Claridad ²		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Estándar de calidad								
1	Considera usted que se le atendió de manera inmediata cuando llegó a la entidad	x		x		x		
2	Considera usted que se tomó un mínimo tiempo de espera para su atención	x		x		x		
3	Considera usted que se atendió su denuncia apenas sucedido el hecho	x		x		x		
4	Considera usted que se tomaron acciones inmediatas por el operador, contra el denunciado	x		x		x		
5	Considera usted que se hizo un ambiente privado para su relato de hechos	x		x		x		
6	Considera usted que se contó con espacios de atención y servicios básicos adecuados	x		x		x		
DIMENSIÓN 2 Participación del delito								
7	Considera usted que en la atención por operaciones relato más de una vez los hechos sucedidos	x		x		x		
8	Considera usted que en participación en diligencias reveló momentos de agresión	x		x		x		
9	Considera usted que en algún momento ha sido víctima de no continuar con denuncia	x		x		x		
10	Considera usted que en la atención de su denuncia necesitó intérprete	x		x		x		
11	Considera usted que se le negó atención en algún operador, por razones que usted no llegó a entender	x		x		x		
12	Considera usted que se le remite de una entidad a otra para ser atendida	x		x		x		
DIMENSIÓN 3 Valor percibido								
13	Considera usted que recibió un trato adecuado del operador al interponer su denuncia	x		x		x		
14	Considera usted que se le brindó el tiempo necesario para realizar su relato y atención	x		x		x		
15	Considera usted que el operador mostró interés en su situación de vulnerabilidad	x		x		x		
16	Considera usted que estuvo en el lugar correcto y con la persona adecuada para realizar su denuncia	x		x		x		
17	Considera usted que se le explicó con claridad las acciones a continuar después de su denuncia	x		x		x		
18	Considera usted que la atención por el operador fue oportuna y satisfactoria	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Ramírez Lau Sandra Cecilia **ONI 18106336**

Especialidad del validador: **Asesor de tesis**



Firma del Experto Informante,

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

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

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Calidad de Atención

N°	DIMENSIONES / Ítem	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Fielidad								
1	Considera usted que el operador de justicia, le brindó información, orientación y apoyo de manera clara y adecuada sin distinciones por sexo o identidad sexual	X		X		X		
2	Considera usted que el operador de justicia, le atribuyó responsabilidad por los hechos denunciados (debido a su sexo o identidad sexual (percepción)	X		X		X		
3	Considera usted haber comprendido los alcances de su denuncia y el proceso explicado por el operador	X		X		X		
4	Considera usted que la atención del operador fue imparcial, ya sea hombre, mujer, o pertenencia a la comunidad (LGTBIQ)	X		X		X		
5	Considera usted que el operador creyó en su relato y lo generó confianza en su atención (percepción)	X		X		X		
6	Considera usted que el operador respetó su identidad de género	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 Cultura del buen trato								
7	Considera usted que el operador (ab) trató con amabilidad respeto y paciencia	X		X		X		
8	Considera usted que el operador se identificó con su persona se puso en su lugar	X		X		X		
9	Considera usted que operador habló en lenguaje sencillo y generó entendimiento	X		X		X		
10	Considera usted que el operador prestó atención a su relato sin distraerse al atenderlo	X		X		X		
11	Considera usted que el operador tomó en cuenta su situación personal para agendar diligencias	X		X		X		
12	Considera usted que el operador dialogó y expuso alternativas diferentes ante su denuncia	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 Protocolos de atención								
13	Considera usted que el operador le explicó protocolo de atención de su entidad	X		X		X		
14	Considera usted que el operador cumplió con todas las diligencias para su atención	X		X		X		
15	Considera usted que el operador entazó con otras entidades para su atención integral	X		X		X		
16	Considera usted que el operador priorizó su caso antes de entregar su atención	X		X		X		
17	Considera usted que el operador solicitó su defensa por su condición de víctima	X		X		X		
18	Considera usted que el operador buscó redes de apoyo ante su estado de vulnerabilidad	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ El instrumento es suficiente

 Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Ramírez Lau Sandra Cecilia DNI: 18100336

 Especialidad del validador: **Aesor de tesis**

12 de octubre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

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

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


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Calidad de Atención

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Fiabilidad								
1	Considera usted que el operador de justicia, le brindó información, orientó y explicó de manera clara y adecuada sin distinciones por sexo o identidad sexual	x		x		x		
2	Considera usted que el operador de justicia, le atribuyó responsabilidad por los hechos denunciados (debido a su sexo o identidad sexual (percepción))	x		x		x		
3	Considera usted haber comprendido los alcances de su denuncia y el proceso expedito por el operador	x		x		x		
4	Considera usted que la atención del operador fue imparcial, ya sea hombre, mujer, o perteneciente a la comunidad LGTBIQ	x		x		x		
5	Considera usted que el operador creyó en su relato y le generó confianza en su atención (percepción)	x		x		x		
6	Considera usted que el operador respetó su identidad de género	x		x		x		
DIMENSIÓN 2 Cultura del buen trato								
7	Considera usted que el operador lo trató con amabilidad, respeto y paciencia	x		x		x		
8	Considera usted que el operador se identificó con su persona se puso en su lugar	x		x		x		
9	Considera usted que operador habló en lenguaje sencillo y generó entendimiento	x		x		x		
10	Considera usted que el operador prestó atención a su relato sin distorsionarlo	x		x		x		
11	Considera usted que el operador tomó en cuenta su situación personal para agendar diligencias	x		x		x		
12	Considera usted que el operador dialogó y expuso alternativas diferentes ante su denuncia	x		x		x		
DIMENSIÓN 3 Protocolos de atención								
13	Considera usted que el operador le explicó protocolo de atención de su entidad	x		x		x		
14	Considera usted que el operador cumplió con todas las diligencias para su atención	x		x		x		
15	Considera usted que el operador entabló con otras entidades para su atención integral	x		x		x		
16	Considera usted que el operador priorizó su salud antes de empezar su atención	x		x		x		
17	Considera usted que el operador solicitó su defensa por su condición de víctima	x		x		x		
18	Considera usted que el operador buscó redes de apoyo ante su estado de vulnerabilidad	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ El instrumento es suficiente

 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

 Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Ruiz Bringas Henry Wilson** DNI: 40114879

 Especialidad del validador: **Gestión Pública y Gobernabilidad**

15 de octubre del 2021



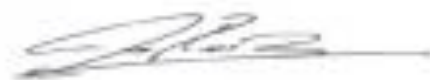
Firma del Experto Informante.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Satisfacción de Servicio

Nº	DIMENSIONES / Ítem	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Estándar de calidad								
1	Considera usted que se le atendió de manera inmediata cuando llegó a la entidad?	x		x		x		
2	Considera usted que se tomó un mínimo tiempo de espera para su atención?	x		x		x		
3	Considera usted que se atendió su denuncia apenas sucedido el hecho?	x		x		x		
4	Considera usted que se tomaron acciones inmediatas por el operador, contra el denunciado?	x		x		x		
5	Considera usted que se tuvo un ambiente privado para su relato de hechos?	x		x		x		
6	Considera usted que se contó con espacios de atención y servicios básicos adecuados?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2 Percepción del peligro								
7	Considera usted que en la atención por operadores recibió más de una vez los hechos sucedidos?	x		x		x		
8	Considera usted que en participación en diligencias revisó momentos de agresión?	x		x		x		
9	Considera usted que en algún momento ha sentido deseo de no continuar con denuncia?	x		x		x		
10	Considera usted que en la atención de su denuncia recibió interpretación?	x		x		x		
11	Considera usted que se le negó atención en algún operador, por razones que usted no llegó a entender?	x		x		x		
12	Considera usted que se le remitió de una entidad a otra para ser atendida?	x		x		x		
DIMENSIÓN 3 Valor percibido								
13	Considera usted que recibió un trato adecuado del operador al interponer su denuncia?	x		x		x		
14	Considera usted que se le brindó el tiempo necesario para realizar su relato y atención?	x		x		x		
15	Considera usted que el operador mostró interés en su situación de vulnerabilidad?	x		x		x		
16	Considera usted que estuvo en el lugar correcto y con la persona adecuada para realizar su denuncia?	x		x		x		
17	Considera usted que se le explicó con claridad las acciones a continuar después de su denuncia?	x		x		x		
18	Considera usted que la atención por el operador fue oportuna y satisfactoria?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Ruiz Bringas Henry Wilson** **ONI 40114879**
Especialidad del validador: **Gestión Pública y Gobernabilidad**
15 de octubre del 2021

Firma del Experto Informante.
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto técnico formalizado.

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

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

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

Formato consentimiento informado incluido en instrumento

Consentimiento informado: La responsable de la presente investigación brinda la siguiente información con la finalidad de obtener el consentimiento informado y voluntario de los participantes. **El objetivo** de esta encuesta es recabar información para determinar la relación que existe entre la calidad de atención por operadores de justicia con la satisfacción del servicio en las víctimas de violencia sexual. La encuesta consta de 36 preguntas divididas en dos bloques de 18 preguntas cada uno, conociendo esta información se detalla que la participación es voluntaria y se respetará el anonimato de los datos proporcionados para este estudio.

SI DESEO PARTICIPAR

NO DESEO PARTICIPAR

Estimado encuestado: Mucho les agradeceré su colaboración respondiendo las siguientes preguntas de acuerdo a su opinión. La información brindada será tratada de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA. Para ello tener en cuenta la escala siguiente:

MUESTRA	VARIABLE 1 CALIDAD DE ATENCION																	
	DIMENSION 1 - FIABILIDAD						DIMENSION 2 - CULTURA DE TRATO						PROTOSCOLOS DE ATENCION					
	V1D111	V1D112	V1D113	V1D114	V1D115	V1D116	V1D217	V1D218	V1D219	V1D210	V1D211	V1D212	V1D313	V1D314	V1D315	V1D316	V1D317	V1D318
1	3	2	4	5	5	5	2	2	4	5	2	2	4	4	4	3	3	3
2	4	4	5	3	1	5	3	5	2	1	3	5	5	3	2	1	4	3
3	3	3	4	5	2	5	4	4	3	1	4	3	2	2	5	3	3	
4	2	4	1	3	4	4	3	4	2	3	3	3	5	3	3	5	5	
5	4	2	5	3	4	2	4	4	2	3	5	4	4	4	3	3	5	
6	5	5	5	2	5	3	5	4	3	4	5	2	3	5	4	2	3	
7	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	2	4	5	3	2	5	
8	3	3	3	5	4	2	3	5	2	2	5	5	2	3	5	4	2	
9	2	3	4	1	3	5	2	3	4	2	3	5	2	3	3	5	4	
10	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
11	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	
12	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
13	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
16	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	
17	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	
19	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
20	5	1	5	4	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	
21	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	
22	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
23	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	
24	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
28	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	
29	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	
31	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	
32	5	1	5	4	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	
33	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
35	5	1	4	5	4	5	5	4	4	5	4	1	5	5	4	5	5	
36	3	3	4	4	4	5	5	3	5	5	5	1	5	5	1	4	4	
37	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	5	5	
39	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	1	5	4	
40	1	2	3	5	4	4	3	1	5	3	3	3	4	4	1	1	3	
41	4	3	3	3	3	5	4	4	5	4	3	4	4	3	5	3	2	
42	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	4	5	
43	5	1	5	4	5	4	5	3	3	3	5	3	4	4	5	5	5	
44	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
45	5	1	5	3	5	3	5	3	4	4	5	3	4	4	5	5	5	
46	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
47	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	
48	5	1	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	
49	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
50	5	1	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	
51	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
52	4	3	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	
53	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
54	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
55	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
56	4	1	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	4	4	
57	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
58	5	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
59	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	
60	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	
61	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	
62	1	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	
63	3	3	4	4	2	2	2	2	1	3	2	3	3	3	4	2	2	
64	3	2	4	3	3	1	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	
65	1	2	1	2	1	2	1	3	2	1	3	1	1	2	2	2	3	
66	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	3	

MUESTRA	VARIABLE 2 SATISFACCIÓN DE SERVICIO																	
	ESTANDAR DE CALIDAD						PERCEPCIÓN DE PELIGRO						VALOR PERCIBIDO					
	V2D1119	V2D1120	V2D1121	V2D1122	V2D1123	V2D1124	V2D1125	V2D1126	V2D1127	V2D1128	V2D1129	V2D1130	VDD3131	VDD3132	VDD3133	VDD3134	V2D3135	VDD2136
1	1	1	1	5	2	4	3	4	4	1	3	4	2	2	2	2	3	4
2	5	3	5	5	3	3	3	4	3	4	5	5	4	5	3	5	5	3
3	5	5	5	4	5	3	4	3	3	5	5	4	5	4	3	4	3	4
4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	5	5	4	5	4	3	3	3	3
5	3	2	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3
6	3	5	3	3	4	3	3	5	4	2	4	4	5	5	4	5	5	3
7	4	5	3	3	4	3	3	5	3	4	4	3	3	3	5	5	4	4
8	4	3	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	2	3	3	3
9	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	3
10	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	4	4	3	4	4	3	3	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	2	2	3	4	4	4	1	4	4	3	3	3	3	3	3
13	4	4	4	3	4	4	4	4	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3	5	5	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
15	4	4	4	1	3	3	4	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3
16	5	5	5	4	5	5	3	3	3	1	5	3	5	5	5	5	5	5
17	3	3	3	3	4	4	4	4	4	1	4	4	3	3	3	3	3	3
18	4	3	4	3	5	4	3	3	3	1	2	2	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	3	2	5	5	5	5	5	5
20	5	2	5	4	4	4	3	3	3	5	5	3	5	4	5	5	5	5
21	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	4	4	3	4	4	3	3	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	2	4	4	4	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	1	3	3	4	4	4	4	4
26	3	3	3	3	3	3	5	5	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
27	3	3	3	3	3	3	4	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3
28	5	5	5	4	5	5	3	3	3	1	5	3	5	5	5	5	5	5
29	3	3	3	3	4	4	4	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3
30	4	3	4	3	5	4	3	3	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	3	2	3	3	3	5	5	5
32	5	2	5	4	4	4	3	3	3	5	5	3	5	4	5	5	5	5
33	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4
34	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5
35	4	4	5	5	5	4	5	3	2	3	1	1	5	5	5	4	5	5
36	5	5	5	4	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5
37	5	5	3	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	4	5	5	5	4
38	5	1	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5
39	5	4	5	5	5	5	4	4	4	1	1	1	5	5	5	5	5	5
40	3	3	1	1	5	5	3	3	5	1	1	3	4	5	5	5	5	5
41	5	4	5	1	5	4	1	1	5	1	1	5	3	4	3	3	3	3
42	4	2	4	4	5	5	4	2	2	1	1	3	5	5	5	5	5	5
43	5	5	5	5	4	4	2	2	5	1	5	5	5	5	4	5	4	5
44	4	3	4	4	5	5	2	1	2	1	1	1	5	5	5	5	5	5
45	5	5	5	5	4	4	2	2	5	1	2	2	5	5	4	5	4	5
46	4	3	4	4	5	5	2	1	2	1	1	1	5	5	5	5	5	5
47	4	4	4	5	4	4	4	5	1	1	4	4	5	4	4	4	4	4
48	5	5	5	5	4	4	2	2	5	1	5	5	5	5	4	5	4	5
49	4	3	4	4	5	5	2	1	2	1	1	1	5	5	5	5	5	5
50	5	5	5	5	4	4	2	2	5	1	5	5	5	5	4	5	4	5
51	4	3	4	4	3	3	2	1	2	1	1	1	5	5	5	5	5	5
52	5	5	4	5	4	4	1	2	1	1	2	2	4	4	5	4	4	4
53	4	2	3	3	4	4	3	3	3	1	2	1	4	4	4	3	4	4
54	5	5	5	5	5	5	1	2	1	1	1	1	4	3	4	4	3	3
55	4	4	4	3	4	4	4	4	3	1	2	1	3	3	2	2	4	3
56	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	2	2	4	3	3	4	3	4
57	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	2	2	4	4	4	3	4	4
58	4	4	4	3	4	4	2	2	3	1	1	4	4	4	4	4	4	4
59	4	5	4	3	4	4	2	2	4	2	1	2	4	5	4	4	5	4
60	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	4	3
61	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2	3	4	2	2	2	3	2	3
62	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1
63	3	3	3	4	2	2	5	3	2	3	3	1	3	3	2	2	4	3
64	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2
65	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3
66	3	5	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5

Calidad de Atención					Satisfacción de servicio			
TOTAL	Fiabilidad	Cultura de trato	Protocolo de Atención	TOTAL	Estandar de Calidad	Percepción de peligro	Valor percibido	
V1	V1D1	V1D2	V1D3	V2	V2D1	VDD2	V2D3	
62	24	17	21	48	14	19	15	
59	22	19	18	73	24	24	25	
61	22	19	20	73	27	23	23	
62	18	18	26	69	22	26	21	
65	20	22	23	68	19	26	23	
69	25	23	21	70	21	22	27	
65	21	20	24	67	22	22	23	
62	20	22	20	74	26	27	21	
58	18	19	21	70	27	21	22	
55	19	19	17	56	17	21	18	
70	25	23	22	63	23	16	24	
60	23	19	18	55	16	21	18	
70	24	23	23	65	23	18	24	
54	18	18	18	60	18	23	19	
55	18	19	18	56	19	19	18	
83	26	27	30	77	29	18	30	
57	20	19	18	59	20	21	18	
67	23	23	21	61	23	14	24	
72	23	25	24	69	24	15	30	
81	25	26	30	75	24	22	29	
63	22	19	22	69	26	19	24	
55	19	19	17	56	17	21	18	
70	25	23	22	63	23	16	24	
54	17	19	18	56	19	19	18	
70	24	23	23	65	23	18	24	
54	18	18	18	60	18	23	19	
55	18	19	18	55	18	19	18	
83	26	27	30	77	29	18	30	
57	20	19	18	57	20	19	18	
67	23	23	21	63	23	16	24	
67	23	25	19	63	24	15	24	
81	25	26	30	75	24	22	29	
63	22	19	22	69	26	19	24	
90	30	30	30	70	30	10	30	
76	24	23	29	71	27	15	29	
71	23	24	24	69	29	10	30	
83	24	29	30	74	28	18	28	
85	30	29	26	66	26	10	30	
79	26	28	25	74	29	15	30	
53	19	18	16	63	18	16	29	
65	21	24	20	57	24	14	19	
80	26	26	28	67	24	13	30	
74	24	22	28	76	28	20	28	
85	30	25	30	63	25	8	30	
74	22	24	28	70	28	14	28	
85	30	25	30	63	25	8	30	
80	28	26	26	69	25	19	25	
80	26	26	28	76	28	20	28	
85	30	25	30	63	25	8	30	
80	26	26	28	76	28	20	28	
85	30	25	30	59	21	8	30	
71	25	24	22	61	27	9	25	
69	22	24	23	56	20	13	23	
82	22	30	30	58	30	7	21	
63	21	23	19	55	23	15	17	
58	20	20	18	59	24	14	21	
65	22	21	22	61	24	14	23	
65	20	21	24	60	23	13	24	
73	24	23	26	63	24	13	26	
23	7	8	8	30	10	7	13	
33	9	9	15	49	18	17	14	
27	10	9	8	33	13	14	6	
48	18	13	17	51	17	17	17	
49	16	16	17	44	16	16	12	
33	9	11	13	37	9	11	17	
72	22	28	22	71	24	22	25	

MEDICIÓN	RANGOS		
VARIABLE 1	INEFICIENTE	REGULAR	EFICIENTE
CALIDAD DE ATENCIÓN	18-42	43 - 67	68-90
D1 FIABILIDAD	6-14	15-23	24-30
D2 CULTURA DE TRATO	6-14	15-23	24-30
D3 PROTOCOLOS DE ATENCION	6-14	15-23	24-30
VARIABLE 2	INEFICIENTE	REGULAR	EFICIENTE
SATISFACCIÓN DE SERVICIO	18-42	43 - 67	68-90
D1 ESTANDAR DE CALIDAD	6-14	15-23	24-30
D2 PERCEPCIÓN DE PELIGRO	6-14	15-23	24-30
D3 VALOR PERCIBIDO	6-14	15-23	24-30

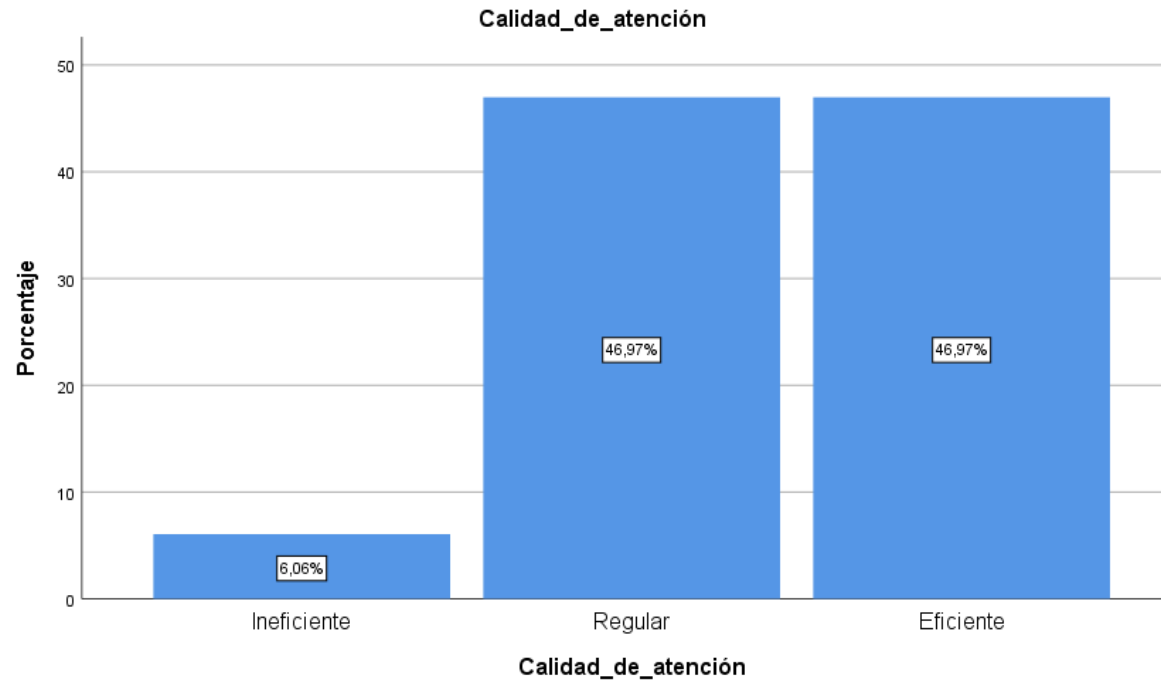
ANEXO: PRUEBA DE NORMALIDAD

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov - Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1	,090	66	,200*	,938	66	,003
V2	,111	66	,044	,918	66	,000

Conforme a la aplicación de la prueba de normalidad, habiéndose utilizado el estadístico de Kolmogorov - Smirnov, recomendada por el número de la muestra 66, obteniendo como resultado para la variable 1 calidad de atención, un valor de significancia de 0,200, mientras que para la variable 2 satisfacción de servicio, dio como resultado un valor de significancia del 0,44, índices que indican una relación no paramétrica, se utiliza para el análisis correlacional, el estadístico Rho de Spearman.

Graficas de análisis descriptivo de variables y dimensiones

Variable 1: Calidad de atención



Dimensiones de la variable calidad de atención

Dimensión 1 Fiabilidad

Tabla 2

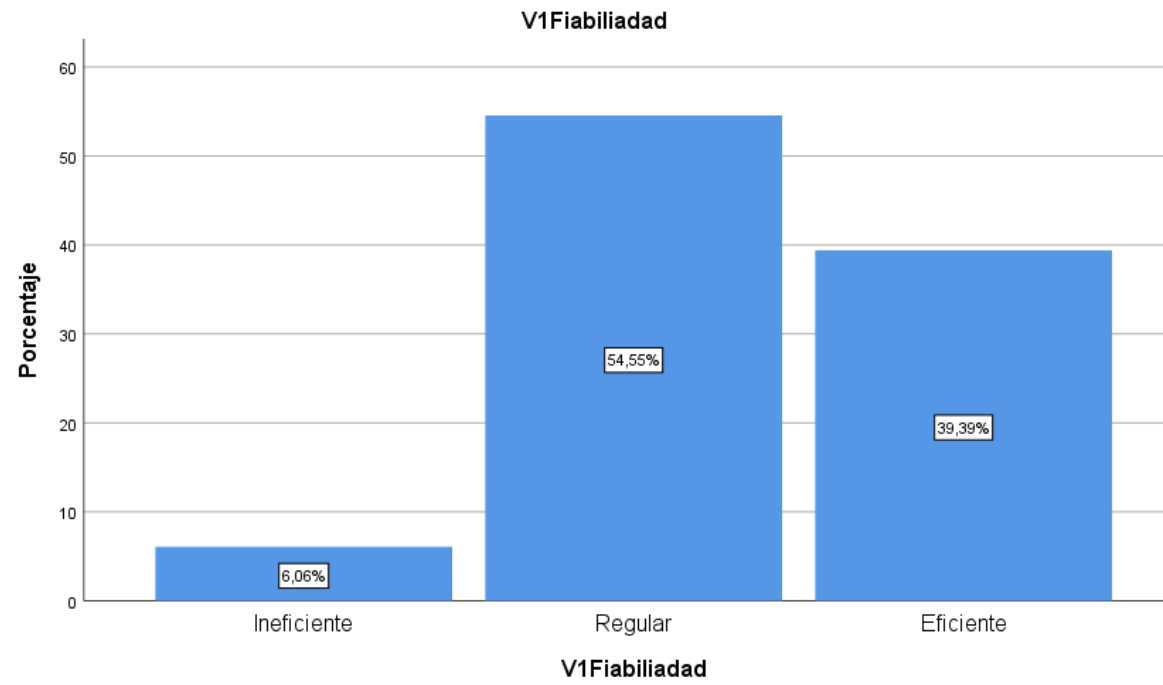
Frecuencias y porcentajes de la dimensión fiabilidad

		Fiabilidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	4	6,1	6,1	6,1
	Regular	36	54,5	54,5	60,6
	Eficiente	26	39,4	39,4	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Interpretación

Se aprecia que de los 66 encuestados que, representan el 100% de la población, el 6,1 % manifiesta su percepción de ineficiencia en la fiabilidad a operadores de justicia, 54,5 % percibe como regular la fiabilidad a operadores de justicia, y el 39,4% indica una eficiente fiabilidad a operadores de justicia en la atención a víctimas de violencia sexual.

Dimensión1 de variable 1: Fiabilidad



Dimensión 2 Cultura de trato

Tabla 3

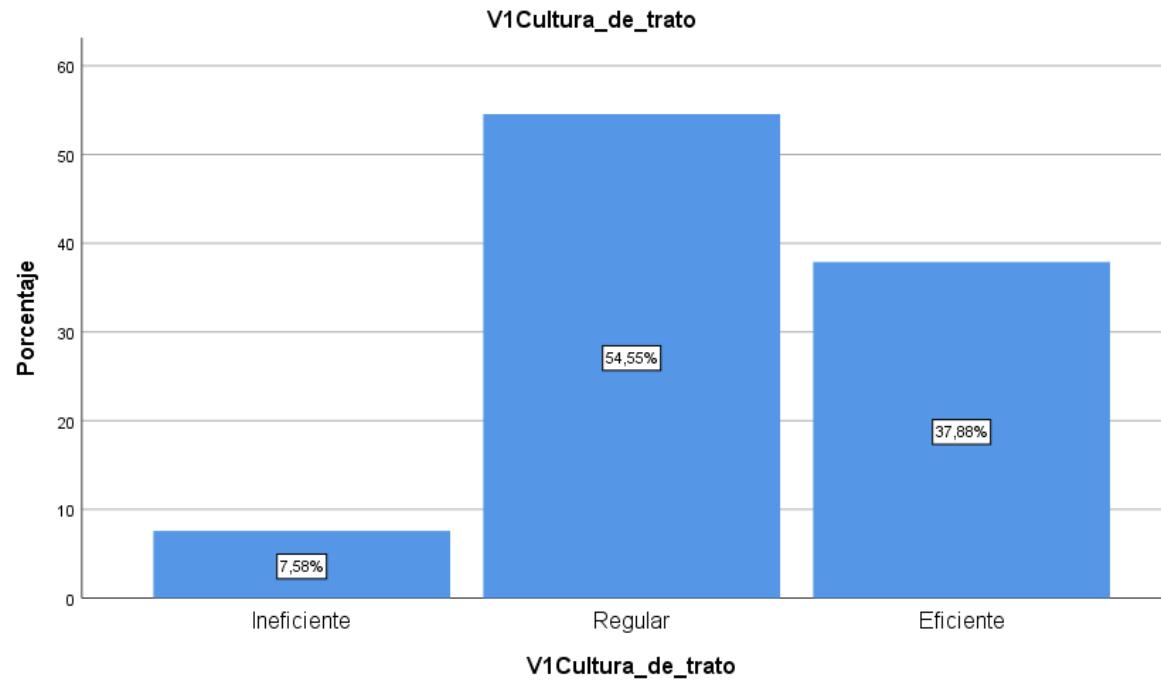
Frecuencias y porcentajes de la dimensión cultura de trato

		Cultura de trato			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	5	7,6	7,6	7,6
	Regular	36	54,5	54,5	62,1
	Eficiente	25	37,9	37,9	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Interpretación

Se aprecia que de los 66 encuestados que, representan el 100% de la población, el 7,6 % manifiesta su percepción de ineficiencia en la cultura de trato por operadores de justicia, 54,5 % percibe como regular la cultura de trato por operadores de justicia, y el 37,9% indica una eficiente cultura de trato por operadores de justicia en la atención a víctimas de violencia sexual.

Dimensión 2 de variable1: Cultura de trato



Dimensión 3 Protocolos de atención

Tabla 4

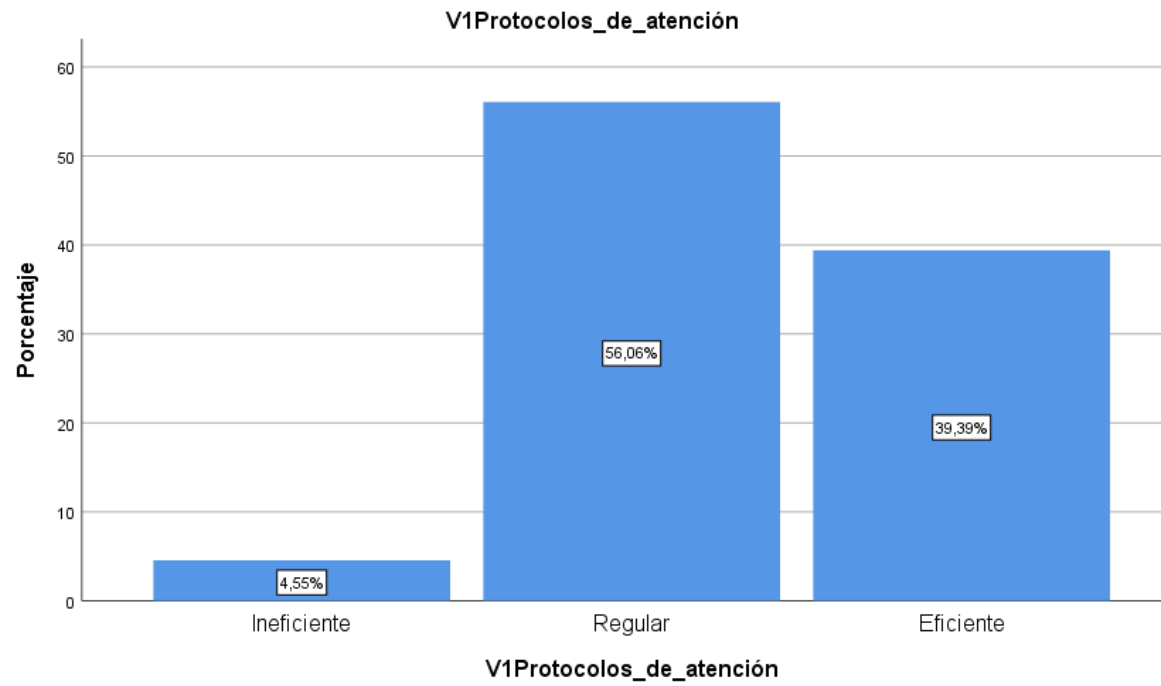
Frecuencias y porcentajes de la dimensión protocolos de atención

Protocolos de atención						
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido		Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	3	4,5	4,5		4,5
	Regular	37	56,1	56,1		60,6
	Eficiente	26	39,4	39,4		100,0
	Total	66	100,0	100,0		

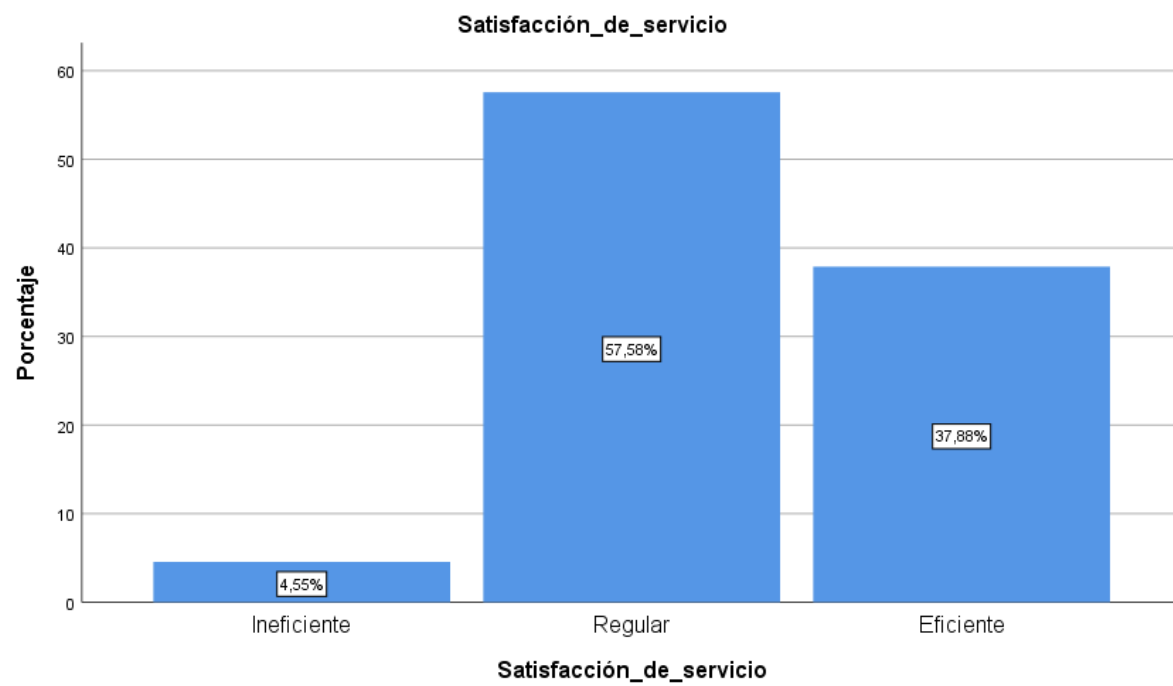
Interpretación

Se aprecia que de los 66 encuestados que, representan el 100% de la población, el 4,5 % manifiesta su percepción de ineficiencia en la aplicación de protocolos de atención por operadores de justicia, 56,1 % percibe como regular la aplicación de protocolos de atención por operadores de justicia, y el 39,4% indica una eficiente aplicación de protocolos de atención por operadores de justicia en la atención a víctimas de violencia sexual.

Dimensión 3 de variable 1: Protocolos de atención



Variable 2 : Satisfacción de servicio



Dimensiones de la variable satisfacción de servicio

Dimensión 1 Estándar de calidad

Tabla 6

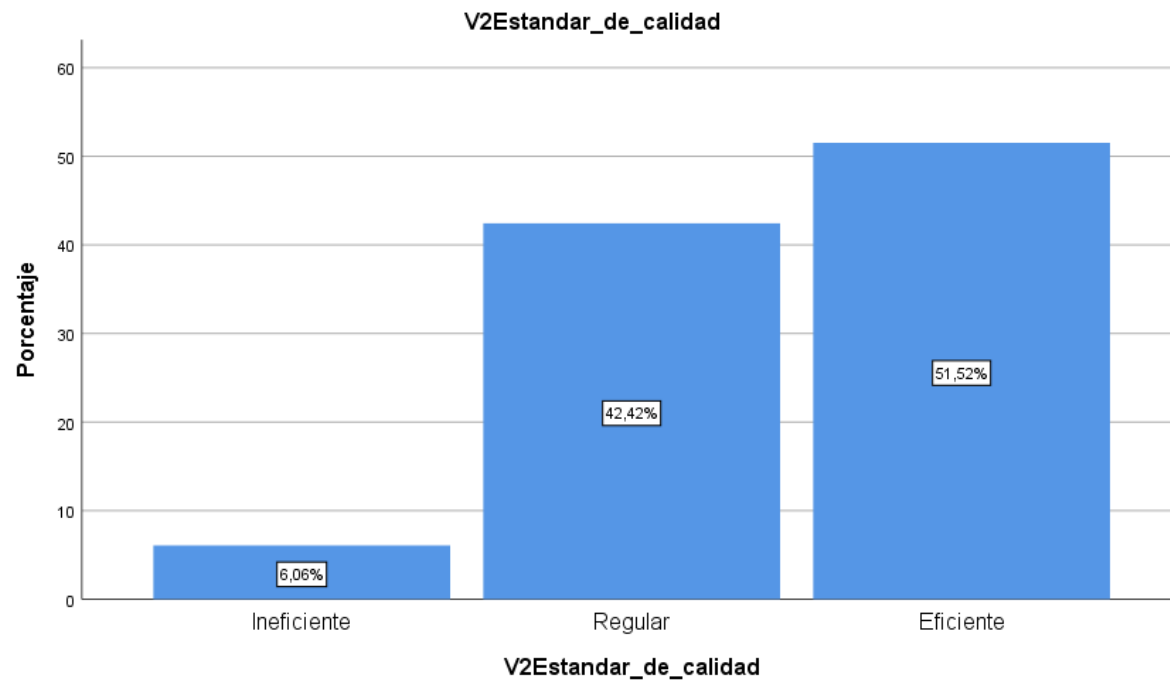
Frecuencias y porcentajes de la dimensión estándar de calidad

		Estándar de calidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	4	6,1	6,1	6,1
	Regular	28	42,4	42,4	48,5
	Eficiente	34	51,5	51,5	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Interpretación

Se aprecia que de los 66 encuestados que, representan el 100% de la población, el 6,1 % manifiesta su percepción de ineficiencia en el estándar de calidad en operadores de justicia, 42,4 %, percibe como regular el estándar de calidad en operadores de justicia, y el 51,5% indica un eficiente el estándar de calidad en operadores de justicia en la atención a víctimas de violencia sexual.

Dimensión 1 de variable 2 : Estándar de calidad



Dimensión 2 Percepción del Peligro

Tabla 7

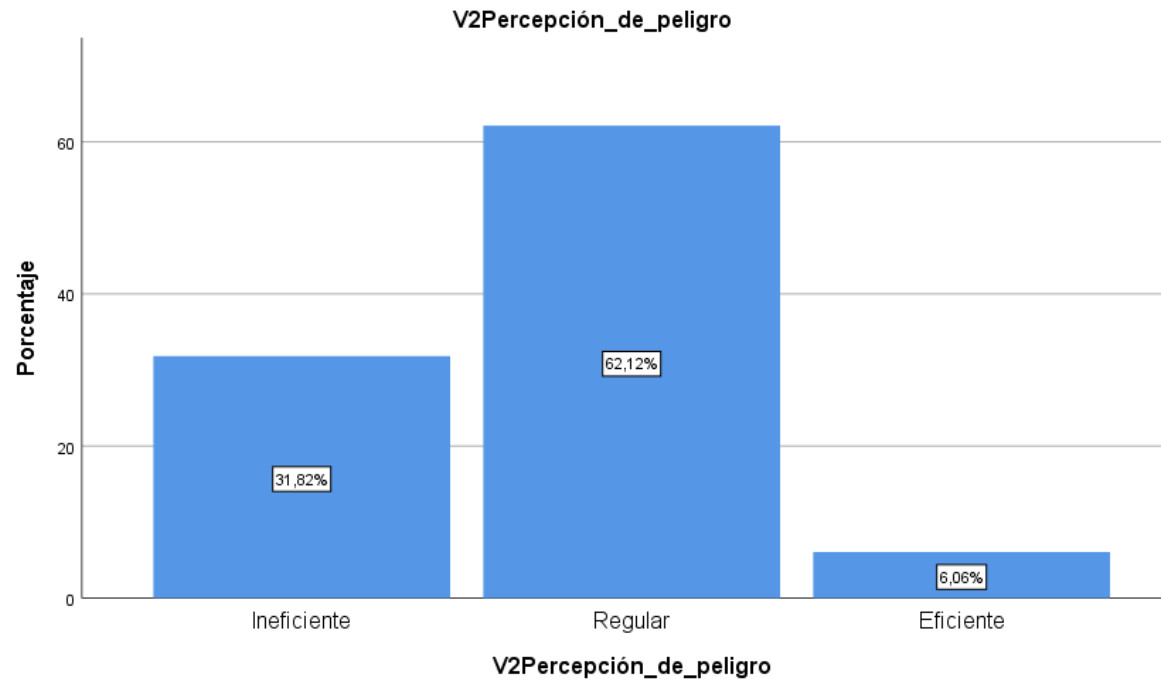
Frecuencias y porcentajes de la dimensión percepción de peligro

		Percepción de peligro			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	21	31,8	31,8	31,8
	Regular	41	62,1	62,1	93,9
	Eficiente	4	6,1	6,1	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Interpretación

Se aprecia que de los 66 encuestados que, representan el 100% de la población, el 31,8 % manifiesta su percepción de ineficiencia en la percepción del peligro en el servicio, 62,1 %, percibe como regular el peligro en el servicio, y el 6,1% manifiesta una eficiente percepción de peligro en los servicios de atención a víctimas de violencia sexual.

Dimensión 2 de variable 2: Percepción de peligro



Dimensión 3 Valor percibido

Tabla 8

Frecuencias y porcentajes de la dimensión valor percibido

		Valor percibido			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	4	6,1	6,1	6,1
	Regular	25	37,9	37,9	43,9
	Eficiente	37	56,1	56,1	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Interpretación

Se aprecia que de los 66 encuestados que, representan el 100% de la población, el 6,1 % manifiesta su percepción de ineficiencia en valores en el servicio, 37,9 %, percibe como regular los valores en el servicio, y el 56,1% manifiesta una eficiente percepción de valores en los servicios de atención a víctimas de violencia sexual.

Dimensión 3 de variable 2: Valor percibido

