

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA**

**UNAN- León**

**Facultad Ciencias de la Educación y Humanidades**

**Departamento de Trabajo Social**



**Tema:**

**“Efectos de la actitud del personal de la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia en el cumplimiento de su rol.”**

**Monografía para optar al título de Licenciatura en Trabajo Social.**

**Autoras:**

- ◆ **Bra. Ania Carolina Berríos Miranda.**
- ◆ **Bra. Damaris Isabel Montoya Zamora.**
- ◆ **Bra. Indira Morales Pérez.**

**Tutora: María Cecilia Aragón.**

**León, 19 de Noviembre de 2007.**

## **AGRADECIMIENTO**

**A DIOS:** Por su infinita misericordia de darnos la vida y la sabiduría para que con éxito veamos realizado, el día de hoy, nuestro propósito de profesionalizarnos. “Por que Jehová da la sabiduría y de su boca viene el conocimiento y la inteligencia”

**A nuestros padres:** Por habernos apoyado emocional y económicamente, guiándonos desde nuestra infancia hasta el día de hoy por los senderos de la vida.

**A nuestra tutora:** La Lic. María Cecilia Aragón por su tiempo y dedicación en cada una de las tutorías.

**A los docentes del Departamento:** Los que nos formaron profesionalmente durante los 4 años de pensum de la carrera de Trabajo Social.

**Al personal de la CMNA:** Por su tiempo y apoyo en la aplicación de instrumentos y muy especialmente a la **Sub- Comisionada María Alejandra Bustamante** por su apoyo incondicional durante el proceso de investigación.

A todas aquellas personas que de alguna manera colaboraron con nosotras en la realización del presente trabajo monográfico.

**Ania Berrios, Damaris Montoya, Indira Morales.**

## **DEDICATORIA**

**A DIOS:** Por haberme dado la vida y la fuerza para realizar todas mis metas.

**A mis padres:** Xiomara Miranda y Víctor Berríos a quienes adoro con el alma y les debo lo que soy.

**A mi familia:** Que me han apoyado tanto en la culminación de mis estudios.

**Ania Carolina Berríos Miranda.**

## **DEDICATORIA**

**A DIOS:** Por su buena voluntad de iluminarme e instarme a salir adelante y de ayudarme a superar los obstáculos que en el camino se me presentaron.

**A mi madre y hermanos:** Mi madre Aura Félix Montoya por ser padre y madre para mí y mis hermanos(as) Alejandro, Nayra y Raquel Montoya por ser colaboradores de mi formación profesional y muy especialmente a mi querida hermana Suney Montoya por ser el apoyo incondicional que he tenido en todos estos años.

**A mis sobrinos:** Que en algún momento me ayudaron a salir adelante.

**Damaris Isabel Montoya Zamora.**

## **DEDICATORIA**

**A DIOS:** Por haberme dado la vida y la fortaleza para que después de años de dedicación y esfuerzo hoy pueda vivir este momento cumbre de mi vida.

**A mis padres:** Daniel Morales y Juana Pérez por estar siempre conmigo y apoyarme en los momentos que más los necesité.

**A mis hermanos:** Julio César, Donald Asmel, Hugo Alfredo y Denis Rubén Morales Pérez.

A todas aquellas personas que de cierta manera han colaborado con mi formación tanto educativa como en la vida misma impulsándome a seguir adelante y a vencer obstáculos.

**Indira Morales Pérez.**

## INDICE

	Pag.
Área	
Tema	
Problema	
Introducción .....	1
Justificación .....	3
Objetivos .....	5
Marco teórico .....	6
Hipótesis .....	37
Operacionalización de variables .....	38
Diseño Metodológico .....	40
Resultados .....	46
Triangulación por informante .....	59
Análisis y discusión .....	69
Conclusiones .....	75
Recomendaciones .....	77
Bibliografía .....	78
Anexos .....	79
Anexos I .....	80
Anexos II .....	96
Anexos III .....	114

**ÀREA:**

**PSICOSOCIAL**

**TEMA:**

**“Efectos de la actitud del personal de la Comisaría de la Mujer, Niñez y  
Adolescencia en el cumplimiento de su rol”**



**PROBLEMA:**

**¿Cuáles son los efectos de la actitud del personal de la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia, de la ciudad de León, en el cumplimiento de su rol?**

## INTRODUCCIÓN

Los conocimientos científicos y técnicas carecen de sentido y razón de ser sino se acompañan de sentimientos y emociones favorables que orienten correctamente el uso de tales conocimientos. En el momento de desempeñar un rol es importante que la actitud o juicio de valor tomado hacia el mismo sea favorable, ya que de eso depende la buena o mala ejecución de este. Ejercer la destreza aislada de sus consecuencias equivale a negar la función social de las (os) profesionales.

La actitud de las(os) profesionales que atienden en las instituciones del Estado y que se encargan de atender directamente a una de las partes más afectadas de la sociedad como son la niñez, mujer y adolescencia, es una temática de mucho interés y trascendencia que no ha sido abordada anteriormente, pero debería ser tomada en cuenta para evaluaciones futuras ya que de la actitud asumida por estas profesionales depende la calidad del servicio que prestan a la sociedad que se reflejaría a través de efectos positivos o negativos tanto para las víctimas como para la institución.

La Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia (CMNA) de la ciudad de León surge como un proyecto para resguardar a las víctimas de Violencia Intrafamiliar y Sexual (VIF/S), creada como una especialidad de la Policía Nacional, desde Enero de 1996, con un personal exclusivo de atención.

Por lo tanto con el presente trabajo investigativo se trató de conocer los efectos de la actitud del personal de la CMNA en el cumplimiento de su rol, para lo que se tomo como fuentes de información a los directores de centros alternativos con los que tienen trabajo compartido y coordinado, las víctimas de VIF/S, el oficial de puesto de mando que recepciona las llamadas de auxilio y al personal que atiende en la institución.

Se aplicaron como instrumentos de recolección de información la entrevista a profundidad a informantes claves, la que fue complementada con una escala de actitud tipo Likert que incluía expresiones comportamentales positivas y negativas, la observación no participante y un grupo focal.

Se logró identificar los efectos positivos y negativos que produce la actitud asumida por las profesionales al brindar el servicio en la CMNA, ya que esto facilitará a la institución (Personal y Jefe inmediato), directores de centros alternativos, víctimas y otros actores sociales involucrados información que les permitirá valorar el arduo trabajo que se realiza en la institución así como las debilidades y fortalezas con las que cuenta al llevar a cabo esa labor.

## **IMPORTANCIA Y JUSTIFICACIÓN.**

Los seres humanos a diario estamos expuestos a situaciones que pueden predisponernos a actuar de una u otra manera, mas aún cuando se trata de brindar un servicio, esto puede estar ligado a una posición o rol determinada de una persona dentro de un contexto social y a las funciones que se espera asuma ante la sociedad, lo que influirá positiva o negativamente en la atención que brinde dentro de un centro de trabajo a los(as) usuarios(as).

Como nos encontramos a diario expuestos a diferentes estímulos sociales y la actitud es una respuesta conductual ante los mismos, el conocimiento o la información que se obtenga acerca de una situación, persona, hecho, objeto, etc. influirá en el grado de afectividad que las personas podamos desarrollar hacia el mismo, reflejándolo a través de la conducta asumida a la hora de abordarlo.

Entonces el interés personal al realizar este trabajo es conocer la actitud que asumen los profesionales que atienden las instituciones del Estado, que según entendemos son las encargadas de brindar apoyo, confianza y orientación a la población y más aún al abordar temas tan delicados como es la violencia intrafamiliar y sexual (VIFS) que hoy en día se ha convertido en un problema de salud pública que afecta a muchas familias y que como Trabajadoras Sociales no podemos ignorar, por ser este una parte importante de nuestro campo de intervención, que es la sociedad.

Por lo tanto es importante llevar acabo estudios acerca de la actitud asumida por los profesionales encargados de atender estas instituciones ya que de la calidad del servicio que se preste depende la satisfacción o insatisfacción del usuario que llevará a las profesionales a presentar una buena o mala imagen ante la sociedad, en este caso del objeto de estudio que es el personal de la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia, y a la vez de la institución misma, que es la única entidad del Estado encargada de asistir a los grupos de población más vulnerables (Mujer, Niñez y Adolescencia) y de procurar una respuesta a sus necesidades a través de la vía legal.

El presente estudio fortalecerá a la institución en cuanto al conocimiento que se obtendrá de las debilidades y fortalezas de la atención que se brinda directamente a las víctimas a la hora de solicitar el servicio y a la vez a la población en general que podrá hacer un reconocimiento del arduo trabajo que realizan estas profesionales al involucrarse en una problemática tan delicada como es la violencia intrafamiliar y sexual y al contribuir en la disminución de la misma.

Todo esto fundamenta la necesidad de realizar estudios a profundidad acerca de la actitud que asumen los profesionales frente a su propio trabajo y hasta donde dicha actitud puede afectar ya sea de una manera positiva y/o negativa el servicio que brinda a las/os usuarias/os, principalmente cuando hablamos de las instancias del Estado, en este caso la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia que son las que deben de procurar un servicio integral y de calidad a la población.

## **OBJETIVOS:**

### **General:**

- ❖ Conocer los efectos de la actitud del personal de la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia en el cumplimiento de su rol.

### **Específicos:**

1. Describir la actitud del personal de la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia.
2. Determinar el conocimiento que tienen los actores involucrados del rol establecido por la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia.
3. Identificar los efectos positivos y/o negativos de la actitud del personal de la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia en el cumplimiento de su rol.

## MARCO TEÒRICO.

### **SURGIMIENTO DE LAS COMISARIAS DE LA MUJER, NIÑEZ Y ADOLESCENCIA.**

En el universo de los malos tratos a un siendo una realidad oculta relegada a la esfera de lo privado entre marido y mujer, la cuestión de los golpes, la agresión es denunciable y provoca un rechazo cuando se hacen públicos algunos casos de brutalidad física. Sin embargo, los malos tratos psíquicos y psicológicos aquellos en los que el marido jamás o casi nunca llega a levantar la mano contra su mujer, son más difíciles de detectar o de denunciar, por lo mismo, la mujer aun tiene menos defensa y protección.

La Policía Nacional dió dos pasos que la ubican como pionera, en uno a nivel mundial y en el otro a nivel centroamericano, puso en marcha las Comisarías de la Mujer, Niñez y la Adolescencia y conformo el consejo consultivo de género.

Las Comisarías del la Mujer, Niñez y la Adolescencia fueron establecidas con el apoyo de otras instancias estatales y organizaciones no gubernamentales, tras el conocer que son dos sectores de la sociedad que requieren de un tratamiento, apoyo y respuesta diferenciada al que podría darse en caso de la delincuencia y las alteraciones al orden público. Su objetivo concreto es contribuir a prevenir y reducir los niveles de violencia intrafamiliar y sexual en contra de las mujeres, niñez y adolescencia.

Fundadas en 1993 luego de una serie de consultas nacionales e internacionales que durante 1992 culminaron con la elaboración de un proyecto denominado "Apoyo a la mujer y a las menores víctimas de la violencia" entre la Policía Nacional y el organismo no gubernamental IXCHEN; actualmente funcionan 14 comisarías en todo el país en León, Chinandega, Ocotol, Managua (Distrito 5), Tipitapa, Estelí, Matagalpa, Jinotega, Ciudad Sandino, Masaya, Boaco, Bluefields, Chontales y Río san Juan. Su labor fue institucionalizada mediante la ley 228, ley de la Policía Nacional con el reglamento 2629 emitido el 14 de febrero de 1997. Atiende los componentes de atención, capacitación, divulgación y coordinación<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Violencia contra la mujer, niñez y adolescencia; Un enfoque particular, Policía Nacional.

En León el proyecto de Comisarías de la Mujer, Niñez y Adolescencia comienza a visualizarse desde Febrero de 1995 con todo un proceso de preparación y organización para dar respuesta a los casos de Violencia Intrafamiliar y Sexual, con la participación conjunta del Instituto Nicaragüense de la Mujer (INIM), Policía Nacional, Movimiento de Mujeres contra la violencia, y otras Instituciones Gubernamentales.

En Junio de 1995 se da el primer nombramiento de una Medica Forense para atender víctimas de Violencia Intrafamiliar y Sexual para contribuir a los procesos investigativos de la Policía Nacional.

Desde Enero de 1996 la Policía Nacional de León empieza a recepcionar los casos como una nueva especialidad, seleccionando para ello un personal exclusivo de atención.

El 28 de Agosto de 1996 se realizó la inauguración oficial de la Comisaría de la Mujer, Niñez y la Adolescencia en el departamento de León, como una culminación de los esfuerzos previos y conjuntos de la sociedad civil a través de las agrupaciones de mujeres (ONG) y las instituciones de Gobierno (Policía Nacional, INIM), instalándose las oficinas en la Policía Nacional León con el auspicio financiero de Holanda.

**Firmantes del Convenio de Colaboración Inicial.  
(Comisión Departamental).**

- Policía Nacional.
- Instituto Nicaragüense de la Mujer (INIM)
- Ministerio de Gobernación.
- MINSA - SILAIS.
- FONIF (Mi Familia).
- Poder Judicial.
- Ministerio de Educación (MECD).
- Procuraduría Departamental.
- UNAN-León (Bufete Popular, Medicina Preventiva).
- Doña Ruth Sánchez de Reyes.
- Centro de Mujeres IXCHEN



- CISAS.
- Asociación de Mujeres “Mary Barreda”.
- Movimiento de Mujeres María Elena Cuadra.
- Asociación de Mujeres con discapacidad “Las Golondrinas”.
- Programa “Hablemos de Nosotras”.
- Comité de Mujeres Rurales.
- PRODE MUJER.
- CEPRI.
- Consmainfa R.L.
- Red de Mujeres contra la Violencia.
- Red de Niñas contra la Violencia.
- Comisión Coordinadora de Atención a la Niñez.
- Proyecto “Las Tías”.
- Casa de la Mujer Indígena.
- AMNLAE.
- Alcohólicos Anónimos.
- Narcóticos Anónimos.
- Centro de Asistencia Psico-social (CAPS).
- Fundación de Niños Desaparecidos.
- Comisión de Lucha contra el SIDA.
- Club de Amigos de la Policía Nacional.
- Alcaldía Municipal.
- Doña Rosa Berríos.

## **ROL DE LA COMISARIA DE LA MUJER, NIÑEZ Y ADOLESCENCIA.**

- I. La Policial Nacional a través de la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia brindará **Seguridad, Protección y una Atención Especializada** a las víctimas de Violencia intrafamiliar y sexual.
- II. Proceden bajo los **principios de actuación policial**.

## **PROCEDIMIENTOS POLICIALES PARA LA ATENCION ESPECIALIZADA A VICTIMAS Y SOBREVIVIENTES DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR Y SEXUAL**

En la atención especializada a las víctimas y sobrevivientes de VIF/S se tendrán presentes los principios de actuación policial como son:

**Principios de igualdad y no discriminación:** “Todas las personas son iguales ante la Ley y tienen derecho a igual protección. No habrá discriminación por motivos de nacimiento, nacionalidad, credo político, raza, sexo, idioma, religión, opinión, origen, posición económica o condición social”.

**Principio de humanismo:** “El ser humano es el centro y razón de ser de la actividad policial... Expresión de humanismo por parte del (y la) policía es su actitud de profundo respeto al ser humano y a su dignidad; su sensibilidad y solidaridad ante las personas; respeto y promoción de los derechos humanos, en particular la protección y seguridad de los derechos, libertades y garantías de la niñez y la adolescencia. Para ello afirmará y consolidará una nueva cultura de reconocimiento a los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derecho”.

**Principio de legalidad:** “El respeto absoluto a la constitución política y las leyes de la república. Implica el apoyo irrestricto al marco legal existente, la defensa y promoción del Estado de Derecho, sin distinción de raza, sexo, credo, posición política, económica o social. La legalidad está por encima de los intereses personales o de grupos particulares”.

**Principios de profesionalismo:** “Actuación digna, consciente, firme, decidida, serena, ponderada, con apego estricto a los principios establecidos en la Constitución Política, las Leyes y Reglamentos”.

**Principio de tratamiento a los detenidos:** “Las (los) miembros de la policía deberán:

- Identificarse debidamente como tales en el momento de efectuarse una detención.
- Velar por la vida e integridad física de las personas a quienes detuvieron o que se encuentren bajo su custodia respetando el honor y su dignidad.

- Cumplir y observar con la debida diligencia los trámites, plazos y requisitos constitucionales y legales cuando se proceda a la detención de una persona”.

**Principios de Relaciones con la comunidad:**

- Establecer intercambios y colaboración con las distintas organizaciones de la sociedad civil, con el fin de implementar conjuntamente la solución a problemas de las comunidades.
- Observar en todo momento un trato correcto y esmerado en sus relaciones con los ciudadanos, manteniendo una actitud de colaboración y eficiencia en los servicios que presta la institución.
- Coordinación intersectorial, interinstitucional e interdisciplinaria para una atención integral a las mujeres, niñez y adolescentes víctimas y sobrevivientes de VIF/S.

**Principios de Atención Integral y Diferenciada:** “Las niñas, niños y adolescentes víctimas de VIF/S, tienen derecho a una atención y protección prioritaria y diferenciada, “basada en el interés superior de la niña, niño y adolescente que favorezca su pleno desarrollo físico, psicológico, moral, social y cultural”.

**NORMAS DE ATENCION POLICIAL PARA LA ATENCION A VICTIMAS DE VIF/S**

**A. Normas generales:**

- a. “Los miembros de la policía nacional son servidores públicos que en virtud de su nombramiento y en el ejercicio de sus funciones prestan servicios a la comunidad de forma permanente”.
- b. “En el ejercicio de sus funciones, los miembros de la Policía son representantes de la ley y gozan de estos efectos de carácter de agentes de la autoridad y de la protección otorgada por el capítulo 1, del libro II del código penal, relativo a “Delito contra la autoridad y sus funciones.”
- c. El acceso de la víctimas de VIF/S a la oficina donde se les brindará atención debe de ser directo, no deben intermediar otras personas que no estén capacitadas para su atención.
- d. Garantizar privacidad en la atención a las víctimas.

- e. Dar seguridad y confiabilidad a las víctimas mostrando una actitud de paciencia, de responsabilidad y de respeto, procurando no interrogarla, sino escucharla con paciencia y respetarle su derecho a hablar cuando ella lo estime conveniente.
  - f. Hablar en tono suave con la víctima, tratando de transmitirle confianza y seguridad del apoyo que se le brinde.
  - g. No realizar preguntas imprudentes que la culpabilicen (se debe tener presente siempre que ella es la víctima no la culpable de su situación).
  - h. Se debe respetar su estado emocional y su decisión de interponer o no una denuncia, por lo tanto no se debe forzar, ni obligar a hacerlo. Esta decisión se puede lograr mediante todo el proceso de atención y no necesariamente debe hacerlo en el primer momento.
  - i. Informar a la víctima de su derecho a recibir la atención integral y especializada en la Policía Nacional y/o en Organismos o Centros Alternativos de atención especializada.
  - j. Proporcionar la información necesaria correspondiente que de seguridad y confianza a la víctima.
  - k. Desarrollar mecanismos apropiados para el manejo de la crisis y de fortalecimiento personal de la víctima.
  - l. Queda prohibido difundir nombres, fotografías, iniciales o señales de identificación y ubicación de mujeres, niños/as sobrevivientes de VIF/S.
- B. Normas de auxilio y protección a las víctimas.**
- Según la gravedad del caso se auxiliará a la víctima, aislándola del escenario de los hechos y protegiéndola de su agresor/a.
  - Se evitará que la víctima de VIF/S comparta espacios físicos con el presunto agresor y en la medida de lo posible se le mantendrá alejada de otros comparecientes.
  - Identificar la situación y los daños de la violencia ya sean físicos, o emocionales que presente la víctima ya sea que ella lo refiera en la entrevista que se le realice o que se detecta mediante los indicadores de violencia ya establecidos.

- Evaluar los riesgos el grado de peligrosidad que corre la víctima ante la situación de violencia que esta viviendo mediante un cuestionario que permita determinar factores de riesgos.

**III. Establecer intercambios y colaboración** con las distintas organizaciones de la sociedad civil.

**IV. Coordinación intersectorial, interinstitucional e interdisciplinaria** para una atención integral y diferenciada a las mujeres, niñez y adolescencia víctimas y sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar y Sexual.

**Proceso de intervención para mujeres, niños, niñas y adolescentes:**

📖 Promoción y defensa de sus derechos jurídicos y humanos.

📖 Protección y seguridad.

📖 Proceso de sanación y fortalecimiento personal.

📖 Promoción de su capacidad de tomar decisiones y desculpabilizarse, así como, para la interrupción del ciclo de violencia.

📖 Atención a daños y secuelas.

📖 Fortalecimiento y desvictimización.

📖 Prevención de los nuevos ciclos de violencia.

📖 Acompañamiento para la reformulación de su plan de vida, con los ritmos necesarios a cada persona, tomando en cuenta la capacidad de gestión y coordinación del centro e instituciones que le apoyan.

**V. Recepcionar denuncias e Investigar cualquier hecho que pudiera constituir delito o falta** y construya la base probatoria reuniendo evidencias.

**VI. Cumplir con el Manual de Procedimientos de Investigación Penal.**

Componentes básicos presentes en el Manual de Procedimientos Policiales para la atención especializada a víctimas y sobrevivientes de violencia intrafamiliar y sexual:

1. Componente jurídico legal: Incorporar todos los avances y reformas de proceso penal en Nicaragua así como todo el marco jurídico y legal de actuación policial.

2. Componente psicosocial: Que incorpora técnicas psicosociales de atención e intervención a víctimas y/o sobrevivientes de violencia intrafamiliar y sexual en estado de crisis para su proceso de contención y recuperación inicial.
3. Componente investigativo policial: Incorpora los procedimientos y técnicas policiales para la investigación de hechos vinculados a la violencia intrafamiliar y sexual ajustadas a las normas establecidas por la dirección de auxilio judicial.
4. Componente de autocuido personal: Incorpora técnicas de autosanación corporal y espiritual con el propósito de que el personal que trabaja en atención a víctimas de delitos sexuales o de violencia intrafamiliar, que se ve expuesto constantemente a situaciones estresantes, dada la naturaleza de su trabajo, tenga herramientas y aprenda técnicas que le permitan cuidarse, ya que nadie puede ayudar a otros si su salud no se encuentra en condiciones óptimas para facilitar un proceso de recuperación.

### **Proceso general de atención a una víctima de violencia intrafamiliar y sexual**

El procedimiento general de la atención a una víctima se compone de los siguientes pasos:

1. Identificación de la situación de la violencia y del daño causado a la víctima.
2. Valoración del riesgo o grado de peligrosidad de la violencia.
3. Proceso de contención y fortalecimiento inicial.
4. Referencia y seguimiento.
5. Registro de la información.

### **VII. Elaborar planes y ejecutar acciones de prevención del delito.**

En dependencia del caso que se esta llevando.

Se implementan charlas a centros educativos (4º, 5º, 6º de primaria y 4º y 5º de secundaria), a maestros consejeros, compañeros policías y sensibilización a jueces de la fiscalía.

#### **A través de la Psicóloga:**

- ◆ Detección de riesgo, Valoración inicial, Manejo de crisis, Transferencias a la red de servicios para su adecuada atención y seguimiento.

### **A través de la Trabajadora Social:**

- ◆ Investigación social en el terreno, detección de otros familiares afectados, contribuir en la capacitación de personal policial y población, fortalecer el apoyo social de la denunciante, seguimiento evolutivo a la atención.

### **Funciones de las investigadoras policiales:**

Atiende a las víctimas de violencia intrafamiliar y sexual en el ámbito de su competencia:

- \* Cumple con el Manual de Procedimiento de Investigación Penal para el esclarecimiento de los hechos conocidos.
- \* Protege la integridad física y moral de las víctimas.
- \* Recepciona la denuncia e investiga en el lugar de los hechos a víctimas y testigos.
- \* Reúne las evidencias directas para la comprobación de un hecho delictivo.
- \* Orienta el trabajo de la guardia operativa en los casos de su competencia.
- \* Elabora informe con un relato de los hechos investigados y sus resultados en un orden lógico y cronológico.
- \* Elabora el informa policial.

### **Función del jefe de sector:**

- \* Los jefes de sector de la policía pueden orientar a la población a donde se debe dirigir y de ser posible mantener directorio de los centros de la red de servicio.
- \* Orientar, captar e incluso promover que se denuncie en las instancias policiales.

### **SECTOR Y AMBITO DE ATENCION.**

#### **◆ SECTOR:**

- Directo; Mujeres, Niños, Niñas y Adolescentes.
- Indirecto; Familia, Sociedad.

#### **◆ AMBITO: Violencia Intrafamiliar y Sexual<sup>2</sup>.**

---

<sup>2</sup> Primer encuentro internacional de mujeres de Zaragoza ( España) y León (Nicaragua), Claudia Bermúdez.

### **Ruta de atención de la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia**

1º Paso: Llenado de ficha (Trabajadora Social)

2º Paso: Interponer denuncia (Investigadora de turno)

3º Paso: Atención psicológica y/o llenados de transferencias, para centros alternativos.

4º Paso: Asistir al centro alternativo transferido y/o médico forense en los juzgados.

5º Paso: Asistir periódicamente a la Comisaría para informarse de su caso.

La Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia a través de su personal en la labor conjunta que realiza con otras instituciones y/o centros alternativos realiza remisión de casos procurando una atención integral y diferenciada a mujeres, niñas, niños y adolescentes, esta coordinación interinstitucional facilita el servicio que brinda dicha institución.

#### **Centros alternativos**

<b>Centros</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfonos</b>
MIFAMILIA	Costado este del parque La Merced.	311- 2975 311- 6531
Los Juzgados	Salida carretera Managua	311- 7021 311- 7042
IXCHEN	Frente a la Terminal de buses	311- 3230
CCAN	Antiguo edificio cuerpo de bomberos	311- 3164
CECAMO	Entrad reparto Villa soberana	315- 0639
Mary Barrera	Costado sur de la iglesia La Recolección	311- 2259
Las Golondrinas	Emergencia HEODRA 50 vrs al sur frente a la Shell San Sebastián	311- 3949
Conchita Palacios	Frente al pre- escolar Las Golondrinas	311- 2219
Centro de Mediación	Salman 10 vrs abajo	
Ayudemos a un niño		
Casa hogar Jacinto y Federico	Parque Fátima 1 c al norte ½ arriba	311- 1586
Los Pipitos	Iglesia San José ½ abajo	311- 6388
Cristo para todas las naciones	Frente a La Salle	311- 5606




## ACTITUD LABORAL Y SUS EFECTOS.


La actitud debiera considerarse como un objeto de estudio ya que el ser humano reacciona, positiva o negativamente, frente a determinadas experiencias que ejercen una influencia orientadora o dinámica sobre ciertos aspectos del mundo que le rodea. La actitud es la predisposición favorable o desfavorable que tiene una persona, frente a diversos objetos o situaciones.

### **Efectos de la naturaleza de las actitudes de los empleados.**

Las actitudes son los sentimientos y las creencias que determinan en gran parte la forma en que los empleados perciben su ambiente, su compromiso con las acciones que se pretenden, y en última instancia su comportamiento. Las actitudes forman un conjunto mental que afecta la manera de ver algo, como una ventana permite ver algunas cosas pero su tamaño y forma impiden la observación de estos elementos. Además, el color del cristal podría afectar la exactitud de las percepciones, de igual modo que el “color” de las actitudes tienen efectos en la manera de ver y juzgar el entorno laboral.

Aunque muchos de los factores que contribuyen a la satisfacción en el trabajo están bajo control de los administradores también es cierto que las personas difieren en su disposición personal cuando se integran a una empresa. Algunas son optimistas, alegres y corteses en cuyo caso se dice que tienen afectividad positiva. Otros son en general pesimistas, irritables e incluso ásperas y se dice que la suya es una afectividad negativa. Parecería que las personas están predispuestas a la satisfacción o insatisfacción y que los gerentes solo pueden afectar parcialmente las respuestas de los empleados. No obstante, es importante explorar la naturaleza y los efectos de la satisfacción en el trabajo.

 **Tipos de actitudes y sus efectos:** Los tipos de actitudes que se consideran en el libro son aquellos que se relacionan con el trabajo y son los que el Comportamiento Organizacional enfoca en mayor forma y son:

 **Satisfacción en el trabajo:** La satisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su

trabajo. Se trata de una actitud afectiva un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo (Por ejemplo, un empleado satisfecho comentaría: “Disfruto de tener diversas tareas que hacer”). El mismo trabajador podría tener una respuesta intelectual a su trabajo, situación en que se expresaría el pensamiento objetivo (creencia) “Mi trabajo es muy complejo”. En otra ocasión ese empleado manifestaría sus intenciones de comportamiento a un compañero de trabajo (Pienso renunciar en 3 meses). Así pues, las actitudes consisten en sentimientos, pensamientos e intenciones de actuar. De forma lógica aquellas personas que tienen un alto nivel de satisfacción con sus actividades establecen actitudes muy positivas y benéficas.

- **¿Global o multidimensional?** La satisfacción en el trabajo puede verse como una actitud global o aplicarse para las diversas partes del trabajo sin embargo, en caso de considerarla como una actitud global, los administradores podrían pasar por alto algunas excepciones claves ocultas cuando evalúan la satisfacción del empleado. Así pues, los estudios de satisfacción en el trabajo frecuentemente se concentran en las diversas partes que se consideran importantes, ya que las actitudes relacionadas con el trabajo predisponen a que el empleado se comporte de cierta manera. Los aspectos importantes de la satisfacción en el trabajo incluyen la remuneración, el superior inmediato, las naturalezas de las tareas realizadas, los compañeros o equipos de trabajo y las condiciones de trabajo inmediatas.

Puesto que es mejor visualizar la satisfacción en el trabajo como un hecho multidimensional, se recomienda que los gerentes no permitan que la satisfacción alta de un empleado respecto a un elemento anule su insatisfacción alta en relación con otro mediante un promedio aritmético de ambos sentimientos.

- **Estabilidad de la satisfacción en el trabajo:** las actitudes generalmente se adquieren durante largos periodos, de igual modo la satisfacción o insatisfacción en el trabajo surge a medida que el empleado obtiene más y más información de su trabajo. No obstante la satisfacción en el trabajo es dinámica, ya que puede disminuir incluso con rapidez mayor que la de su surgimiento.

➤ **Impacto Ambiental:** la satisfacción en el trabajo es parte de la satisfacción en la vida, la naturaleza del ambiente del empleado fuera de su centro de trabajo influye de manera indirecta en sus sentimientos en el trabajo. Así mismo, el trabajo es parte importante de la vida de muchas personas, de modo que la satisfacción en él influye en su satisfacción general en la vida. El resultado es que existe un efecto de cascada que ocurre en ambas direcciones entre la satisfacción en el trabajo y en la vida.

✘ **Involucramiento con el trabajo (o dedicación al trabajo):** Es el grado en que los empleados se someten en sus labores, invierten tiempo y energía en ellos y consideran el trabajo como parte central de su existencia. Mide el grado en el que la persona se valora a sí misma a través de la identificación sociológica en su puesto dentro de la empresa. A los trabajadores plenamente identificados realmente les importa el trabajo que realizan.

✘ **Compromiso organizacional:** Es el grado en el que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. Es una medida de la disposición del empleado para permanecer en la compañía a futuro. Es frecuente que refleje su creencia en la misión y los objetivos de la empresa, su disposición a dedicar esfuerzos a lograr, y su intención de continuar trabajando en ella. El compromiso suele ser mayor entre los empleados con mayor antigüedad, con éxito personal en la organización o que se desempeñan con un grupo de trabajadores comprometidos.

✘ **Estado de ánimo en el trabajo:** Los sentimientos de los empleados acerca de su trabajo son dinámicos ya que pueden cambiar en un mismo día, hora o minuto. Estas actividades variables hacia el trabajo se llama estado de ánimo en el trabajo. Se puede describir en un intervalo que va de negativo (“Odio esta tarea”) a positivas (“Estoy emocionado por este nuevo reto”) y de débiles a fuertes e intensas. Cuando los empleados tienen un estado de ánimo muy positivo hacia su trabajo, es frecuente que muestren energía, actividades y entusiasmo.

#### 📖 **Efectos de las actitudes en el carácter de los empleados.**

Las actitudes son factores de predicción razonablemente satisfactorios del comportamiento. Aportan indicios acerca de las intenciones del comportamiento de un empleado o su inclinación a actuar de cierta manera. Las actitudes positivas en el trabajo ayudan a predecir comportamientos instructivos, las negativas a prepararse para los

indeseables. Cuando el empleado está insatisfecho con el trabajo, no se dedica a él, es bajo su compromiso con la compañía y tiene un estado de ánimo muy negativo, ello suele ir seguido de una amplia variedad de consecuencias. Tal resultado es especialmente probable si los sentimientos son intensos y persistentes. Los empleados insatisfechos pueden caer en el retraimiento Psicológico (por ejemplo soñar despierto) retraimiento físico (las ausencias no actualizadas, la interrupción de la jornada laboral, los descansos prolongados o la desaceleración del trabajo), e incluso a actos francos de agresión y retos por presuntas injusticias. Por otra parte los empleados satisfechos suelen brindar servicio al cliente más allá de su deber, tienen un expediente laboral impecable y buscan activamente la excelencia en todas las áreas de su trabajo.

#### ❖ Rendimiento de los empleados

Aunque ciertos gerentes se aferran a un antiguo mito -- que la satisfacción alta siempre lleva al rendimiento alto de los empleados -- se trata de un supuesto incorrecto. En realidad, los trabajadores satisfechos pueden generar producción alta, promedio o incluso baja, además de que tienden a continuar en el nivel de rendimiento que con anterioridad les permitió obtener satisfacción. La relación satisfacción – rendimiento es más compleja que la simple idea de que “la satisfacción lleva al rendimiento”.

Una expresión más precisa de la relación mencionada es que el alto rendimiento contribuye a la satisfacción alta en el trabajo. La mejoría del rendimiento suele producir mayores recompensas económicas, sociales y psicológicas, también mejora la satisfacción por que el empleado siente que las recompensas son proporcionales a su rendimiento. Por otra parte si parecen insuficientes según el nivel de rendimiento, tiende a sufrir la insatisfacción. Sea cual fuere el caso, el nivel de satisfacción lleva a un compromiso mayor (o menor), que a su vez tiene efectos en el esfuerzo y tarde o temprano de nuevo en el rendimiento. El resultado es un ciclo de **rendimiento-satisfacción-esfuerzo**, que opera de manera continua.

#### ❖ Rotación del personal

La satisfacción alta en el trabajo se relaciona con niveles bajos de rotación del personal, que es la proporción de empleados que salen de una compañía en determinados

periodos, los empleados satisfechos tienen menores posibilidades de pasar por un proceso progresivo, en el que piensan en renunciar o anuncian su intención de renunciar, los trabajadores con satisfacción alta suelen tener tasas de rotación más alta. No se sienten realizados, reciben escasos reconocimientos en el trabajo, experimentan conflictos frecuentes con superiores o colegas, o han llegado a lo máximo que pueden dar en su carrera. Como resultado, es más probable que busquen una mejor situación en otra parte y abandonen la compañía, mientras que los empleados más satisfechos permanecen en esta.

### ❖ **Violencia**

Una de las más extremas de la insatisfacción de los empleados es la **violencia**, o sea, las diversas formas de agresión verbal o físicas en el trabajo. Aunque como fuentes de violencia podrían incluirse a los clientes y a personas desconocidas, el efecto es el mismo: millones de trabajadores son ahora víctimas de la violencia en el centro de trabajo cada año, mientras muchos más viven bajo la amenaza directa o percibida de esa violencia.

### ❖ **Otros efectos**

La improductividad, la rotación de personal, el ausentismo, las llegadas tardes, los robos y la violencia son comportamientos negativos, puesto que dañan a la empresa y en ocasiones a sus miembros. Sin embargo, muchos empleados tienen actitudes positivas hacia su trabajo y la compañía en la que laboran, lo que se refleja de maneras evidentes y sutiles. En particular, a veces muestran comportamientos de ciudadanía organizacional, los cuales son acciones discrecionales que promueven el éxito de la organización. La ciudadanía organizacional se caracteriza por la espontaneidad, carácter voluntario, efectos contractivos en los resultados, utilidad inesperada para otras personas y naturaleza opcional<sup>3</sup>.

## **CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL**

Hay varios aspectos del trabajo, los denominados “estresores”, capaces de originar estrés. Los psicólogos, tan afectos a imponer nuevos nombres a los conceptos más

---

<sup>3</sup> Comportamiento Humano en el Trabajo, Keith Davis y John W. Newstrom

corrientes, utilizando el término sobrecarga para designarlos y distinguen dos clases: Sobrecarga cuantitativa y sobrecarga cualitativa.

♠ **Sobrecarga cuantitativa:** Es aquella en que hay mucho trabajo y se dispone de poco tiempo para realizarlo. Se trata de una causa evidente de estrés, relacionada claramente con las enfermedades de ese tipo.

♠ **Sobrecarga cualitativa:** No consiste en demasiado trabajo, sino en la dificultad excesiva del mismo. Sobreviene estrés cuando el sujeto no posee la habilidad suficiente para ejecutar sus labores.

El exceso de trabajo o su dificultad producen estrés, ¿Significa eso que el que realiza poco trabajo o tareas demasiado sencillas no sufre estrés y esta siempre relajado? La respuesta es negativa. La conclusión de cargas demasiado pequeñas ocasiona a veces tanto estrés como la sobrecarga, pudiendo a demás deteriorar la salud.

Otro “estresor” en el lugar de trabajo es el cambio. En términos generales la mayoría de la gente se resiste al cambio, pues prefieren las situaciones familiares que le permiten obrar con espontaneidad<sup>4</sup>.

### **¿QUE ES EL SERVICIO?**

El servicio es la calidad de atención que el profesional presta a su cliente, esta determinado por tres aspectos básicos:

1. Voluntad de Servicio: es la inclinación o disposición profesional positiva para prestar el servicio.
2. Competencia Técnica: es la capacidad para ejecutar bien el trabajo requerido. El que no sabe no puede servir.
3. Cortesía: Corresponde a la cordialidad, las buenas maneras con que se atiende al cliente.

---

<sup>4</sup> Psicología Industrial, Shultz Duane P.

El buen servicio tiene como base el amor a nuestros semejantes, que es la fuente del aprecio y el respeto a la persona humana. El amor es la fuerza que nos inclina a entender con cariño y esmero a los demás.

### **Tipos de servicios.**

En una empresa distinguimos dos tipos de servicios:

● **Servicios Institucionalizados:** son los que están definidos en reglamentos y manuales administrativos, oficialmente aprobados por la empresa.

Muchas veces corresponden a las funciones y tareas de los cargos y se establecen, explícita o implícitamente, en las descripciones de los puestos y en los contratos de trabajo. Para la realización de estos servicios se requiere preparación especial. Es obligatorio cumplir estos servicios para quien ocupa un puesto determinado.

● **Servicios no institucionalizados:** son aquellas acciones o modalidades, que no están establecidos reglamentariamente, pero que se espera que los trabajadores cumplan en razón de los principios y valores de la empresa. Modalidades como cortesía, cordialidad, esmero, prontitud en el servicio, podrían ser ejemplo de este tipo de servicio no institucionalizado formalmente, pero que constituyen exigencias morales en el grupo.

### **¿Cómo se manifiesta el buen servicio?**

- Trabajos o productos para el usuario de alta calidad.
- Suministro de informaciones exactas, claras y correctas.
- Atención ágil y oportuna.
- Tacto y discreción en la atención.
- Cortesía, buena educación, cordialidad en el trato.
- Intereses por atender, actitud servicial, buena disposición.
- Orden e imparcialidad en la atención.

### **¿Cómo se manifiesta el mal servicio?**

- Trabajos o productos para el usuario, de baja calidad.
- Informaciones inexactas, incompletas o imprecisas.
- Tardanza innecesaria en la atención.

- ✿ Pereza, negligencia en la atención.
- ✿ Soberbia en la atención.
- ✿ Falta de orden en la atención.
- ✿ Favoritismo, discriminación o preferencia en la atención.

### **Importancia de la calidad en el servicio:**

#### **El buen servicio:**

- ◆ Facilita el logro de los objetivos que persigue la empresa.
- ◆ Fortalece la buena imagen que el público tiene de la empresa.

#### **El mal servicio:**

- ◆ Crea dificultades, es fuente de incomprensión y obstaculiza las operaciones de la empresa.
- ◆ Daña la imagen institucional<sup>5</sup>.

### **Causas frecuentes del mal servicio.**

1. Falta de interiorización de los valores fundamentales en que descansa el servicio (respeto a la persona humana, solidaridad).
2. Falta de identificación con la empresa.
3. Falta de experiencia y capacitación técnica del personal para el trabajo que realiza.
4. Insuficiente entrenamiento del personal en la atención adecuada y cortes a los usuarios.
5. Deficiente organización del trabajo, imprecisión de funciones y responsabilidades, distribución irracional de la carga de trabajo entre los diferentes empleados, falta de programación de las tareas a realizar, no priorizar.
6. Problemas del ambiente físico del trabajo. Equipo obsoleto que demora el servicio, falta de espacio, falta de aseo, desorden, calor excesivo, ruidos molestos, mala iluminación, etc.
7. Falta de espíritu de colaboración y ayuda mutua entre los trabajadores.
8. Falta de conocimientos sobre la empresa, su organización, objetivos, dependencias, locales, áreas de trabajo, actividades principales.

---

<sup>5</sup> Manual de ética profesional, Naseré Habed López.



### **Observaciones y recomendaciones de una empresa.**

Es función gerencial elaborar, organizar y ejecutar planes de servicio. Estos planes persiguen alcanzar las siguientes metas:

#### **En relación con el personal.**

- ◆ Existe conciencia colectiva de que todos están obligados a servir, tanto a las personas que están dentro de la organización como al público.
- ◆ Hay una permanente actividad para, conciencia es cada uno de los trabajadores sobre los valores y principios en que se fundamenta el servicio (respeto a la personalidad, solidaridad, trato justo).
- ◆ Se desarrollan mecanismos por los cuales se aprecia y estima la existencia de estas cualidades.

#### **En relación a cada trabajador.**

- ◆ conocer perfectamente los servicios que le corresponde prestar según el puesto que ocupa.
- ◆ Tiene la competencia técnica necesaria para prestar un buen servicio. El que no sabe no puede servir.
- ◆ Presta el servicio de una manera discreta y adecuada que no ofrece ni humilla al beneficiario del servicio.
- ◆ Sabe evaluar el tipo de servicio que cada persona necesita.
- ◆ Esta dispuesto a satisfacer las necesidades de servicio de los otros trabajadores.
- ◆ Muestra disposición amistosa, <<servicial>> para sus compañeros y público en general.
- ◆ Se encuentra siempre dispuesto a ayudar a los demás, aunque sean tareas que no le corresponden realizar.
- ◆ Ha asumido los valores y principios básicos que oriente el servicio.

#### **Respecto al servicio.**

- ◆ Existe un conjunto completo de reglamentos, normas, instructivos, procedimientos, que orientan al trabajador acerca de los servicios que debe prestar; y que sirven, a la vez de instrumento objetivo para su conducta de servicio.

- ◆ Existe una definición clara del << usuario objetivo >> de cada unidad organizativa, que permite precisar el << cliente >> del servicio.

Existen normas claras, aunque no estén escritas, acerca de cómo debe manifestarse el buen servicio, en cuanto a aspectos como:

- Trabajo bien hecho.
- Tarea completamente terminada.
- Actitud atenta.

### **En relación al público.**

- ◆ Conoce los principales servicios que presta la empresa.
- ◆ Recibe la atención que necesita.
- ◆ Sabe exactamente a quien dirigirse para obtener determinado servicio.
- ◆ Llega ala empresa con la suficiente confianza, con la certeza de que será bien atendido, con la debida competencia técnica, prontitud y cortesía.
- ◆ Se atiende sus demandas de servicios con agilidad, sin papeleo innecesario.

### **ATENCIÓN AL PÚBLICO.**

Es el arte de lograr el buen entendimiento, la confianza y la disposición favorable del público hacia la empresa, a través del servicio que esta brinda.

#### **¿Qué es el público?**

Es el conjunto de personas que acude a la empresa en procura de los servicios que la empresa ofrece: usuarios, visitantes, clientes, proveedores y demás personas que se relacionan con la empresa.

En la práctica, integran el público personas concretas, individuales, cada una con sus propias características: edad, sexo, inteligencia, intereses, capacidades, carácter, preocupaciones o problemas.

#### **¿Qué tipo de servicios procura el público?**

- Información. Averiguar algo (donde queda una oficina, como hace una gestión, como llena un formulario, que suerte ha corrido una solicitud, etc.).

- Tramitación. Gestionar un servicio, reclamar por algo, etc.

### **¿Con qué actitud viene el público?**

Con dudas, desorientación, temor, resentimiento. El ideal es que venga con confianza.

### **¿Qué necesita el público de la empresa?**

- Eficiencia en el servicio.
- Comprensión.
- Confianza.
- Orientación y ayuda.
- Paciencia.
- Amabilidad en el trato.

### **¿Qué efectos produce la buena atención al público?**

- Fortalece la buena imagen de la empresa y de la persona que atiende.
- Favorece la buena disposición del público.

### **¿Qué efectos produce la mala atención al público?**

- Daña el prestigio, la buena imagen de la empresa y de las personas que atienden.
- Predispone negativamente al público, haciendo más difícil el servicio que se le presta.

### **¿Imagen que debe proyectar la atención?**

- Que la empresa o institución esta al servicio de la sociedad.
- Que la institución es honesta y responsable.
- Que la institución es técnicamente capaz y eficiente.

### **¿Factores que determinan la buena atención al público?**

- Cortesía en el trato.
- Calidad en el servicio.
- Diligencia, agilidad, en la atención.

### **¿Valores Humanos que sustentan la atención al público?**

- Identificación del empleado con su institución y fines.
- Respeto a la personalidad humana.

### **Entidades y Factores que participan en la atención al público.**

#### **Entidades.**

#### **Factores que influyen en la buena atención.**

1. El público.

1.1. Educación y disciplina.

1.2. Conocimiento de los servicios que presta la institución.

2. La institución o empresa.

2.1. Organización, sistemas, procedimientos y formas de trabajo.

2.2. Condiciones físicas o materiales.

3. El empleo.

3.1. Competencia técnica.

3.2. Voluntad de servicio.

3.3. Educación.

### **Recomendaciones para los que atienden directamente al público.**

El conocimiento del trabajo, la cortesía y la voluntad de servicio constituyen los pilares sobre los que descansa la calidad de la atención que presta el servicio público.

Presentamos algunas recomendaciones importantes:

1. Infórmese previamente para poder contestar con propiedad las preguntas del público.
2. Trate de conocer mejor las diferentes dependencias del lugar en que trabaja y el servicio que prestan, para orientar mejor al público.
3. No reciba a las personas con un <<qué quiere>>. Reciba a las personas de modo cortes: <<Buenos días, ¿en qué puedo servirle?>>

4. No pase por alto en nombre de la persona a quien se dirige. Siempre que pueda comuníquese con ella por su nombre.
5. Atienda con prontitud. No haga esperar innecesariamente al público.
6. No <<boleo>> al público, para deshacerse de él. Atiéndalo directamente, condúzcalo o infórmele del lugar preciso donde se le atenderá.
7. No recite o repita mecánicamente una información al público. De a su voz un trato individual y amable.
8. No trate a las personas con indiferencia. Muestre interés hacia las personas y sus asuntos. Preste atención a lo que dicen.
9. No conteste en forma brusca, cortante o hiriente. Sea siempre amable y comprensivo.
10. No conteste: <<pase a la ventanilla>>, <<espere turno>>. Sea atento, diga: <<sería tan amable de pasar a la ventanilla>>, <<espere turno por favor>>.
11. No emplee gestos despectivos o de menosprecio hacia las personas o asuntos que le consulten. Sea siempre cordial y respetuoso.
12. Recuerde usar las palabras mágicas: <<por favor, muchas gracias>>, para servirle>>.
13. Hable con sencillez, con claridad. De a su voz un tono agradable.
14. Suministre información correcta, precisa, y completa, que no se preste a confusión o <<boleo>>.
15. En caso necesario, repita la información y compruebe si el otro comprendió. Aclare.
16. Escuche con atención. No interrumpa brusca e innecesariamente.
17. No se distraiga con otras cosas mientras atiende a alguien.
18. No atienda a varias personas a la vez. Concentre su interés en un sola persona, luego en otra y así sucesivamente.
19. Mantenga una atmósfera amistosa. No se irrite o altere.
20. Considere siempre los sentimientos de la otra persona.
21. Ubíquese en su situación, necesidades y problemas.
22. Como regla de oro atienda a los demás del modo que le gustaría que los demás lo atendieran a usted.
23. Trate a todos con igual amabilidad y cortesía, sin favoritismo, ni discriminación.
24. Sea razonable con las críticas que pueda hacer el público, a lo mejor este tiene en parte razón.

25. Evite la chismografía, el hablar mal o burlarse de otras personas.
26. No de bromas pesadas a nadie.
27. Evite en el trabajo demostraciones de confianza excesiva con los jefes o compañero de trabajo. Diríjase a ellos siempre con cortesía.
28. No pierda el tiempo conversando continuamente con compañeros de trabajo, ni coma o se maquille delante del público en horas de trabajo.
29. Sea discreto. No se entrometa en conversaciones ajenas, ni discuta asuntos personales delante del público.
30. No divulgue asuntos confidenciales de la institución.
31. Haga honor a su palabra. Cumpla lo prometido al público en el plazo prometido.
32. De una buena impresión de su trabajo. Cuide el orden y limpieza de sus papeles, documentos, escritos y lugar de trabajo.
33. Cuide su higiene y presentación personal. Ello revela respeto a su trabajo, a usted mismo y a los demás.

### **ATENCION DIFERENCIADA AL PÚBLICO.**

Lo que llamamos <<público>> es algo abstracto. Lo que existe realmente son personas individuales, diferentes entre si en carácter, inteligencia, interés, sentimientos, modo de pensar.

No podemos creer que todas las personas que integran el <<público>> actúen y reaccionen del mismo modo y que a todos debe tratárseles de igual manera.

Tampoco debemos esperar que los demás sean como nosotros, que sientan como nosotros, que actúen como nosotros o que piensen igual a nosotros.

El arte de las relaciones con el público esta en nuestra atención ajustada a las características de personalidad de cada una de las personas que atendemos o prestamos servicio.

## TIPOLOGIA DE LAS RELACIONES HUMANAS.

De acuerdo a ciertas particularidades que puedan prestar las personas en sus relaciones con los demás, podemos formular algunos tipos de comportamiento, a fin de que podamos determinar el trato o modo de conducir frente a cada uno de ellos.

TIPO.	CARACTERISTICAS.	COMO TRATARLO.
1. PENDENCIERO.	Pleitista. Ofensivo. Por nada y nada discute. Aprovecha cualquier cosa para ofender y descargar su mal carácter.	No llevarle la contraria. Dejarlo que se desahogue que diga todo. Luego con serenidad argumentarle, explicarle con calma.
2. CUADRADO.	Cerrado. Obstinado. Testarudo., no cambia su punto de vista, nadie lo convence:<<esta mula es mi macho>> y nadie lo saca de allí.	Empezar dándole la razón, para luego convencerlo con diplomacia. Utilizar la técnica dubitativa: << si, tiene razón, pero no cree que...>>
3. PRESUMIDO.	Ostentoso, <<divina garza>>. Busca llamar la atención de los demás. Fachento. Vanidoso. Creído. Le gusta le rindan el sombrero.	Tratarlo con naturalidad sin dejarnos impresionar. No herir su susceptibilidad. Partir del halago a su yo para llevarlo a la decisión correcta: Usted., que sabe mucho de este asunto, no cree que...
4. TULA CUECHO.	Charlatán. Habla hasta por los codos. Mete cuentos, tapudo, chismoso, lengua larga. Pendiente de lo que hacen los de más. No puede darse cuenta de algo, cuando ya lo esta contando. Le gusta indisponer a unos contra otros.	Oírlo sin opinar. Cortarlo con educación, cambiando el tema o pasando la palabra a otro sobre algo que nos interese.
5. MATAMAMA.	Boicoteador, intrigante, <<serrucha piso>>, desleal, <<alacrán de bajo de la camisa>>. Se esconde y golpea inesperadamente.	Orillarlo. Formularle preguntas directamente y concretas que lo lleven a definirse con claridad.

6. EGOISTA.	Agarrado. <<No da sal ni para un jocote>>. No se le consigue para nada. Poco colaborador. <<Primero Yo, después Yo y por ultimo Yo>>.	Tratarlo con frialdad, pero con educación. Si es posible, asignarle tareas que trabajar en equipo.
7. CEPILLO.	Interesado. Adulador, servil, oportunista. Siempre esta con el que manda. Busca como quedar bien solo con las personas que le conviene.	<<No agarrar la vara>>, agradecerle de modo normal sin dejarse seducir por sus cantos de sirena.
8. SEGUIDOR.	Veleta. No tiene criterio propio. Se deja arrastrar con facilidad por la opinión ajena. << ¿A donde va Vicente? <<A donde va la gente>>.	Afianzar su criterio personal. Llevarlo a argumentar con objetividad con base en los hechos. Asignarle tareas que lo obliguen a ejecutarse en la toma de decisiones propias.
9. TIMORATO.	Amohinado. Acomplejado. Retraído. Le cuesta relacionarse, poco comunicativo. Tiene ideas pero le cuesta expresarlas. Cree que quedara mal, que hará el ridículo.	Abordarlo con tacto para no herir sus sentimientos. Hacerle preguntas que le interesan para darle confianza.
10. LLORON.	Quejoso. Se lamenta de todo y por todo. Siempre se siente mal. Habla solo de problemas y calamidades. Nunca esta conforme con lo que tiene.	Cortarle la lloradera con cariño, serenidad y firmeza. Hablarle con optimismo. Mostrarle el lado bueno de la vida.
11. GUATUSERO.	Hipócrita. Muy dado a prometer. Le guste quedar bien con todo el mundo. <<Dice si, pero no dice cuando>>. Se olvida fácilmente de lo que promete.	Tratarlo con naturalidad sin mostrar mayor interés por sus promesas. No hacerse ilusiones.



<p>12. CONFIANZUDO.</p>	<p>Con poco y nada se siente amigo de confianza. Abusador, atrevido, no respeta. Mas metido que al pobreza. Se le da la mano y agarra hasta el codo.</p>	<p>No darle confianza. Trato serio, pero concreto, para que guarde su distancia. Pararlo con diplomacia.</p>
<p>13. BOLUDO.</p>	<p>Haragán, perezoso. Huye del trabajo como de la peste. Nadie le saca el paso. Siempre esta cansado. Capea el bulto:&lt;&lt;Me vale&gt;&gt;, &lt;&lt;Para lo que me pagan&gt;&gt;.</p>	<p>Tratarlo con &lt;&lt;mecate corto&gt;&gt;. Mantenerlo ocupado. Establecerle metas de trabajo con supervisión estricta, animándolo a cumplir a tiempo con sus responsabilidades.</p>
<p>14. SABELOTODO.</p>	<p>Le gusta opinar de todo y a lo mejor no sabe nada de nada. Es el primero en querer dar su opinión. Cree que tiene todas las respuestas. Habla como especialista de cualquier cosa que se toque.</p>	<p>Detenerlo mediante preguntas difíciles. Trasladar discretamente su opinión para que conteste otra persona que realmente domine el tema<sup>6</sup>.</p>

<sup>6</sup> Psicología social laboral y relaciones humanas, Naseré Habed López.

## PRINCIPALES DEFINICIONES CONCEPTUALES

A continuación presentamos una serie de conceptos que facilitarán la comprensión del tema abordado:

1. **Actitud:** forma de motivación social que predispone la acción de un individuo hacia determinados objetivos o metas. Juicio o valor que le damos un objeto actitudinal y consta de los siguientes componentes:

**Cognitivo:** Consta de las percepciones de las personas sobre el objeto de la actitud y de la información que posee sobre él.

**Afectivo:** Esta compuesto por los sentimientos que dicho objeto despierta.

**Conductual:** Incluye las tendencias, disposiciones e intenciones hacia el objeto, así como las acciones dirigidas hacía él.

Los tres componentes coinciden en un punto: En que todos ellos son evaluaciones del objeto de la actitud.

2. **Afectividad:** estado de la conciencia o de la cognición que da a la vida psíquica una tonalidad de agrado o desagrado, de alegría o tristeza, de apacibilidad o angustia.
3. **Agresor:** Se dice a la persona que viola o quebranta el derecho de otra, persona que da motivo a una querrela o riña, injuriando, amenazando, desafiando o provocan a otra de cualquier manera.
4. **Atención:** Es toda acción que ejecutamos dirigida a promover cambios y mecanismos de fortalecimiento personal que incrementen nivel de salud y estabilidad de la mujer como sujeto social.
5. **Atención integral para sobrevivientes de violencia:** Es una intervención diseñada especialmente para apoyar a sobrevivientes de violencia de género en sus expresiones intrafamiliar y sexual. Se basa en la integración de la visión de género y los derechos humanos como los aspectos legales, médicos, psicológicos y sociales en cada persona que brinda atención, dirigida a acompañar a las mujeres, niñez y adolescencia, en la ruptura del ciclo de violencia, el acceso a la justicia y su empoderamiento.

6. **Calidad:** Conjunto de cualidades o propiedades que caracterizan a una cosa o una persona.
7. **Calidad del servicio:** Es una dimensión específica del concepto de eficacia que se requiere a la capacidad de la institución para responder en forma rápida y directa a las necesidades directas de los clientes, usuarios o beneficiarios.
8. **Centros de atención o centros alternativos:** Son instancias de movimientos de mujeres que realizan atención especializada y acompañamiento a las víctimas y sobrevivientes de violencia intrafamiliar y sexual en su proceso de salir de la violencia hasta su empoderamiento.
9. **Comportamiento:** Manera de comportarse; Conjunto de reacciones de un individuo; Conducta.
10. **Confianza:** Actitud de tranquilidad derivada del convencimiento que se posee de que algo o alguien, o incluso uno mismo, se portará o funcionará a como se debe.
11. **Dedicación:** Acción o efecto de dedicarse intensamente a su profesión o trabajo.
12. **Disposición:** Voluntad del individuo para la realización de actos que requieren una aplicación de energía fuera de lo corriente **Actitud** (Adecuación para algún fin)
13. **Efecto:** Aquello que sigue por virtud de una causa.
14. **Eficacia:** Se refiere al grado del cumplimiento de los objetivos planteados, es decir en que medida el área o institución, esta cumpliendo con sus objetivos sin considerar necesariamente los recursos asignados para ellos.
15. **Eficiencia:** Se refiere a la ejecución de las acciones, beneficios, o prestaciones del servicio utilizando el mínimo de recursos posibles.

- 16. Estado de Ánimo:** Animo profundo que prevalece en la vida afectiva del sujeto de forma duradera (mas de una o dos semanas) y que puede seguir un padrón clínico. Su alteración se asocia a síntomas somáticos, como las alteraciones del apetito, el sueño o impulso sexual.
- 17. Ética Profesional:** Disciplina que establece a través de reglas o normas de conducta, las obligaciones que debe cumplir un profesional en el ejercicio de su profesión.
- 18. Negligencia:** Delito o falta consistente en omitir de forma no intencionada la realización de un acto que debía realizarse.
- 19. Objeto actitudinal:** hechos, situaciones, objetos, personas, animales fenómenos.
- 20. Rol:** Papel, carácter, cometido o función que desempeña una función en una acción o prestación en un grupo social.
- 21. Satisfacción:** Sensación o sentimiento de placer que tiene una persona cuando a conseguido algo que se deseaba.
- 22. Sentimiento:** Estado afectivo del ánimo producido por causas que lo impresionan vivamente.
- 23. Servicio:** Actividades que consisten en servir; Trabajar al servicio del Estado o a otra entidad o persona.
- 24. Tipología:** Estudio y clasificación de tipos que se practican en diversas ciencias.
- 25. Víctima:** Persona que padece daño por culpa ajena o por causa fortuita; Persona que sufre las consecuencias de una acción propia o de otra persona.
- 26. Violencia:** Manera de actuar haciendo uso excesivo de la fuerza física; Acción injusta con se ofende o perjudica a alguien.

**27. Violencia Intrafamiliar:** Toda acción u omisión cometida por algún miembro de la familia en relación de poder, sin importar el espacio físico donde ocurra, que perjudique el bienestar, la integridad física, psicológica, sexual o la libertad y el derecho al pleno desarrollo de otras personas en la familia y afecta especialmente a mujeres, niñas, niños, ancianas y ancianos.

**28. Violencia Psicológica o emocional:** Es la agresión que una persona ejerce sobre otra a través de acciones que disminuya la integridad de su autonomía y que significa su desvalorización física, moral e intelectual, expresada en celos, aislamiento, agresividad, hostigamiento verbal, degradación verbal, humillación, acosamiento, amenazas a la persona directamente de palabra o con armas, o indirectamente de dañar a sus seres querida, quitar a sus hijos o hijas y otra formas de tortura psíquica.

**29. Violencia Sexual:** Penetración con cualquier objeto por vía vaginal, anal o bucal de manera forzada o sin el consentimiento de la pareja; exigencia para observar actos sexuales directamente o a través de medios audiovisuales (videos, revistas pornográficas, televisión).

**HIPÒTESIS:**

**“La Actitud del personal en el cumplimiento del rol establecido por la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia tiene efectos positivos como la satisfacción de las víctimas y el buen prestigio de las profesionales.”**

**OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones (variables comprendidas en la definición)</b>	<b>Indicadores (Definición operacional)</b>	<b>Índices</b>
<b>Variable independiente:</b>  Actitud del personal de la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia	Cualquier representación cognitiva que resume nuestra evaluación de un objeto actitudinal que es el rol de la CMNA.	Conocimiento	-Nivel académico  -Nivel de conocimiento acerca del objeto actitudinal	-Primaria -Secundaria -Técnico -Universidad  -Alto -Medio -Bajo
		Afectividad	-Estado anímico en el trabajo	-Alegría -Enojo -Compasión -Rechazo -Empatía
		Conductual	-Expresión del comportamiento hacia el objeto actitudinal	-Agresividad. -Tensión. -Indiferencia. -Negligencia. -Disposición. -Dedicación. -Cortesía. -Empatía.
<b>Variable dependiente:</b>	<b>Satisfacción de las víctimas:</b> Expresar un sentimiento de placer que tiene la	Sentimientos y emociones favorables	-Seguridad -Aceptación -Orientación -Tranquilidad	-Si -No

Satisfacción de las víctimas y el buen prestigio de las profesionales.	víctima cuando ha cumplido su deseo o necesidad.	Sentimientos y emociones desfavorables	- Inseguridad - Rechazo - Desorientación - Intranquilidad	-Si -No
	<b>Buen Prestigio:</b> Realce, estimación, renombre y buen crédito.	Opinión de: <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Víctimas de VIF/S</li> <li>◆ Centros Alternativos</li> <li>◆ Auxilio judicial</li> <li>◆ Personal de la CMNA</li> </ul>	-Valor que se da a las profesionales.  -Nivel de confianza	-Eficiencia. -Eficacia.  -Mucha -Poca -Nada



## DISEÑO METODOLÓGICO

### **Tipo de estudio:**

El presente estudio se encuentra enmarcado en el paradigma **cuali-cuantitativo**; **Cualitativo** porque se quiere conocer la realidad del fenómeno social de estudio y profundizar en el mismo, en este caso es “Efectos de la actitud del personal de la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia (CMNA) en el cumplimiento de su rol”, obteniendo la información a través de la percepción que tienen los actores involucrados del sistema social de estudio.

Se utilizaron instrumentos cualitativos como la entrevista en profundidad a informantes claves (Personal de la CMNA, policía que recepciona las llamadas de las víctimas, Directores(as) de los centros alternativos y víctimas que demandan el servicio de la CMNA), grupo focal y observación no participante que facilitaron el estudio del fenómeno y un mayor acercamiento a la realidad.

Es **cuantitativo** porque utilizamos los instrumentos cuantitativos como las tablas de distribución de frecuencia y gráficos para organizar una parte de la información recopilada.

### **a) Según el tiempo de ocurrencia de los hechos y registro de la información:**

Es retrospectivo ya que se estudiaron los efectos de la actitud del personal de la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia en el cumplimiento de su rol, para lo que se utilizó la información ya existente de la situación en la institución. La información se registró según han venido ocurriendo los hechos, durante el periodo de investigación.

### **b) Según el periodo y secuencia del estudio:**

Es transversal debido a que se toma una parte del fenómeno que se estudió a través de la variable independiente (Actitud del personal de la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia) y la variable dependiente (Satisfacción de las víctimas y el buen prestigio de las profesionales).

**c) Según análisis y alcance de los resultados:**

Es descriptivo: Se realizará una descripción detallada del fenómeno social de estudio en este caso de los “Efectos de la actitud del personal de la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia en el cumplimiento de su rol”, enfocando el presente estudio en conocer la actitud que tiene el personal de la CMNA ante el trabajo que realiza y los efectos ya sean positivos y/o negativos que lleva consigo esa actitud en el servicio que brindan a las víctimas de VIFS que asisten a la institución, lo que permitirá a las autoridades tener una visión externa de las debilidades y fortalezas que como institución están teniendo.

**Área de estudio:**

La Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia de la ciudad de León se encuentra ubicada en una zona sub-urbana al noreste del centro de la ciudad, es una institución que pertenece al estado aunque su financiamiento proviene de organismos no gubernamentales, cuenta con 8 profesionales entre los que se encuentran 2 civiles (1 Trabajadora Social y 1 Psicóloga) y 6 policías (1 Sub-Comisionada y 5 Investigadoras), tiene sus oficinas dentro de los recintos de la Policía Nacional de León y limita:

Al norte con Auxilio judicial,  
Al sur con el Área verde,  
Al este con la Fiscalía, y  
Al oeste con los Bomberos.

**Universo y muestra:**

Universo:

- 8 Profesionales que atienden la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia.
- 13 Directores de los centros alternativos.
- Víctimas de violencia intrafamiliar y sexual que han sido atendidas por el personal de la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia.
- 2 Oficiales que reciben llamadas en auxilio judicial.

**Muestra:**

- ★ 7 Trabajadoras de la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia.
- ★ 20 víctimas de violencia intrafamiliar y sexual que han recibido atención en la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia (12 en la CMNA y 8 en sus casas de habitación).
- ★ 6 Directores de los centros alternativos.
- ★ 1 oficial de auxilio judicial.

**Tipo de muestreo:**

Es No Probabilístico, por conveniencia por que son las investigadoras las que eligieron la muestra con que se trabajó de acuerdo a las características de la misma y no toda la población tuvo igual oportunidad de ser elegida, ya que la Comisaría es una instancia gubernamental que cuenta con sus propias normas que como investigadoras debíamos cumplir, por el tipo de trabajo que se realiza en ella, el personal es poco y se tiene que pedir autorización a la Jefa de Sector para trabajar con la población de estudio (Personal y víctimas).

Por lo tanto se intentó incluir a todas las profesionales, aunque al final una de ellas no tuvo la disposición de apoyarnos en la aplicación de instrumentos, además las víctimas que acuden a la institución salen con prisa por el largo tiempo de espera y la mayoría son amas de casas o personas que trabajan por lo tanto disponen de poco tiempo y es casi imposible localizarlas.

En cuanto a los directores de centros alternativos son pocos, por lo tanto se decidió tomar una muestra representativa al azar de los mismos que nos permitiera ampliar las perspectivas del trabajo que realiza el personal de la institución, y en lo que se refiere al oficial de puesto de mando solo son 2 policías que trabajan por turnos, por lo que decidimos entrevistar al oficial que se encontraba en el turno al momento de aplicar las entrevistas.

Dentro del muestreo no probabilístico se encuentra el **muestreo intencional o deliberado** en donde según los objetivos establecidos para el alcance de la investigación se eligieron los elementos que integran la muestra considerando el conocimiento previo

que se tiene acerca de las características de la población en estudio que facilitaron su selección.

### **Métodos e Instrumentos de recolección de información:**

Los siguientes instrumentos nos permitieron conocer más a fondo los efectos de la actitud del personal de la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia en el cumplimiento de su rol y a la vez realizar una determinación de los que son positivos y los que son negativos.

**1. Entrevista a profundidad a informantes claves:** Se les aplicó a 7 trabajadoras de la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia, a 20 víctimas de violencia Intrafamiliar y sexual, a 6 directores de los centros alternativos y a un oficial de puesto de mando que se encarga de recepcionar las llamadas, con el propósito de saber cómo es el trato del personal hacia las mismas.

**2. Escala de actitud tipo Likert:** Nos permitió medir el comportamiento del personal de la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia en la realización del rol establecido obteniendo a través de situaciones presentadas a ellas el reflejo de sus emociones y conocimientos expresados en su comportamiento.

**3. Grupos focales:** Se realizó el grupo focal previsto a las 8 profesionales de la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia y el otro a 8 mujeres que han recibido atención en la institución, no se pudo realizar por motivos ajenos a nuestra voluntad, nos permitió profundizar en el tema y así ampliar y fortalecer los conocimientos sobre la problemática desde la perspectiva de las profesionales.

**4. Observación:** Permitted familiarizarnos más de cerca con el fenómeno de estudio y obtener conocimientos previos de la población.

**a) Observación no participante:** Realizada por 3 estudiantes de Trabajo Social en las oficinas de la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia para constatar el servicio que prestan a las víctimas a través de una guía de observación previamente elaborada.

**5. Triangulación por informantes:** La realizamos haciendo uso de diferentes fuentes, para tener un enfoque más amplio acerca del trabajo que realiza la institución desde el punto de vista de los diferente actores sociales que intervienen en la problemática, como son el personal que atiende a las víctimas de violencia Intrafamiliar y/o Sexual en la CMNA, el oficial de puesto de mando encargado de recepcionar las llamadas, las víctimas que han sido atendidas por el personal y los(as) directores(as) de los centros alternativos que trabajan en conjunto con la institución.

### **Plan de tabulación y análisis**

Una vez que se obtuvo la información requerida se procedió a ordenar los datos agrupándolos en tablas de Distribución de Frecuencia para Datos Cualitativos ya que la información que se obtuvo es amplia y diversa, esto nos permitió reflejar cada opinión que brindaron los informantes.

En una tabla de distribución de frecuencia para datos cualitativos los datos se agrupan en clases, registrando en cada clase su frecuencia, esto es el número de observaciones que pertenecen a ellas, permitiendo así al lector la comprensión clara de los datos obtenidos.

Se utilizó la triangulación por informantes para conocer las diferentes perspectivas que hay acerca de la problemática tomando en cuenta la opinión de víctimas de violencia intrafamiliar y sexual, un oficial de Puesto de mando, Directores de Centros Alternativos y del personal de la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia.

La escala de actitud de Likert se utilizó como complemento de la entrevista aplicada al personal de la Comisaría para medir el comportamiento por medio de expresiones comportamentales positivos como la disposición, dedicación, cortesía y empatía, y negativos como la agresividad, tensión, indiferencia y negligencia, expuestas a ellas a través de diferentes situaciones que reflejaron la intensidad de las direcciones de las opiniones del personal en relación al objeto actitudinal, en este caso la atención que brindan en la CMNA.

Se establecieron los siguientes rangos que permitieron ubicar de acuerdo a las respuestas obtenidas que tan favorables o desfavorables es la actitud del personal:

0-35: Actitud desfavorable.

36-50: No se sabe.

51-80: Actitud favorable.

## RESULTADOS

### ✂ Descripción de la actitud del personal de la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia.

El 100% del personal que atiende en la Comisaría tiene un **nivel académico** universitario con Licenciaturas como Trabajo Social, Psicología, Química y Biología, entre otras. (Anexos N° II; Tabla N° 1)

En cuanto al **concepto que tiene el personal de la Comisaría** para el 57%, es decir 4 de las 7 profesionales entrevistadas, la CMNA es una instancia especializada de la Policía Nacional, un 42% considera que es una instancia que investiga, el 28% la considera un lugar donde las personas pueden interponer sus problemas y se les brinda apoyo a las víctimas de violencia intrafamiliar y sexual y un 28% la ve como la defensoría de los derechos de la mujer, niñez y adolescencia.

CMNA	N° de profesionales							Total	%
	1	2	3	4	5	6	7		
Instancia especializada de la Policía Nacional	x		x	x	X			4	57
Investiga				x	X		x	3	42
Un lugar donde las personas pueden exponer sus problemas y se les brinda apoyo a las víctimas de VIF/S			x				x	2	28
Defensoría de los derechos de la mujer, niñez y adolescencia		x					x	2	28

Mientras que **en el grupo focal** el personal de la Comisaría manifestó que **la CMNA es** una entidad de atención especializada en recepcionar denuncias, un medio por el cual las personas rompen el silencio y es un área de la Policía Nacional que trata de intervenir a las víctimas de VIFS.

**El trabajo de la Comisaría** para 2 de las 7 profesionales entrevistadas consiste en investigar y dar seguimiento en coordinación con organismos, de las cuales 1 además de esto considera que se recepcionan denuncias, se inician casos, se da atención psicológica, si el agresor es menor de edad se le da seguimiento psicológico, a las

familias con problemas de VIFS, se les da seguimiento social, en lo que coincide con otra de las profesionales, otra lo describe como todo aquel que es víctima de violencia, maltrato físico y psicológico, como también de raptos y secuestro, para otra son los resultados obtenidos y la satisfacción que se lleva la población cuando se le da una respuesta y las otras 2 profesionales no respondieron. (Anexo N° II; Tabla N° 3)

Según lo que respondieron en el **grupo focal** el personal de la Comisaría sobre las **implicaciones del rol** es que permite un espacio donde la mujer rompa el silencio (investigativa), lo que se pretende primero es disminuir los delitos sexuales, que se les de respuesta pronta a las víctimas de VIFS, disminuir la VIFS con prevención concientizando a los adolescentes a través de información y en la atención por medio de la Trabajadora Social, tratando de darle respuesta a su situación y recoger toda la evidencia (investigativa).

A continuación se presentan **las funciones específicas** de cada profesional en donde no hay coincidencias ya que cada función va de acuerdo al cargo que representa, las funciones descritas por la Trabajadora Social fueron copia sintética de un documento mientras que el resto del personal respondió de acuerdo al conocimiento que tiene de sus respectivas funciones:

#### Trabajadora Social

- Recepcionar a la víctima para llenar ficha psicosocial.
- Hacer transferencias y cotransferencias.
- Llevar el expediente único de Comisaría.
- Apoyar en las estadísticas.
- Hacer prevención mediante:
  - \*Charlas
  - \*Capacitación y programas radiales
  - \*Campañas educativas
- Formar promotores de Comisaría.
- Trabajar de la mano con la red territorial así como los diferentes actores sociales del departamento
- Fomentar los grupos de autoayuda entre víctimas de VIF/S



- Sigilo en los casos, se ventila dentro de Comisaría e instancias involucradas.
  - Hacer los reportes semanales (Informe de casos relevantes).
  - Hacer informe trimestral del área.
  - Hacer seguimiento a casos relevantes.
  - Hacer valoraciones sociales a casos relevantes.
  - Establecer estrecha comunicación y coordinación con red territorial para el trabajo de prevención.
  - Mantener la armonía entre el equipo de trabajo.
- Establecer comunicación y coordinación fluida con los jefes de sectores así como de los municipios.
- Capacitar al personal policial para sensibilizar ante la VIF/S.

Psicóloga:

- Realizar valoraciones psicológicas, sirve como perito en juicios, brinda atención psicológica.

Jefa de Departamento:

- Dirigir, controlar, analizar, proyectar, motivar como jefa de la CMNA.

Investigadoras:

- Investigar los casos decepcionados.
- Recepcionar denuncias.
- Elaborar informe y remitirlo a fiscalía o al juez local.
- Ver todos los casos que tenga que atender, sea violencia, violación, estupro, todo se ve aquí (Instructora).

Para 3 de las profesionales **el significado de su trabajo es que** es de suma importancia, para otra es muy especial y le ayuda a crecer como persona y como profesional, otra opina que es de lo más necesario y complejo, para otra ayuda a disminuir los índices de VIFS y para otra es un reto a la vida. (Anexo II; Tabla N° 5)

**Lo que les gusta y lo que no les gusta de su trabajo**, de 7 profesionales entrevistadas 2 coinciden en que todo lo que observan las motiva y las mantiene bien, consideran todo

ese trabajo importante y no hay nada que no les guste, otra de las profesionales opina que todo le gusta, 2 profesionales más coinciden en que lo que les gusta es la investigación y difieren en que a una no le gusta la injusticia y a otra no le gusta no contar con apoyo necesario, es decir, con recursos materiales, en lo que coincide con otra de las profesionales a la que le gusta el trabajo que realiza en lo que concuerda con otra de las profesionales, pero que difiere en que a esta otra no le gusta que no pagan en tiempo acordado. (Anexo II; Tabla N° 6)

**En el cumplimiento de las necesidades de las víctimas**, para 3 de las 7 profesionales entrevistadas en la Comisaría no se cumple en su total, para 2 más se trata de hacer que la víctima se sienta apoyada, para una cumple con las necesidades de las víctimas y para otra cumple con lo estipulado en la ley para Comisarías. (Anexo II; Tabla N° 7)

**Los sentimientos en las víctimas que más han podido ver** para 3 De las 7 es tranquilidad y confianza, (en lo que coinciden con los resultados del **grupo focal** y el nivel de satisfacción de las víctimas de la **observación no participante**), dentro de las cuales una también ha notado desesperación e incapacidad, otra de las entrevistadas ha percibido agradecimiento, otra lo que notó es que no quieren denunciar y les toca convencerlas pero algunas llegan decididas y tranquilas, otra ha percibido comprensión e incapacidad y una de las profesionales no contestó. (Anexos II; Tabla N° 8)

El 100% del personal entrevistado considera que si **recomendaría los servicios de la Comisaría** porque cuenta con atención psicológica, una Trabajadora Social y un personal que la orienta, porque es la principal vía para denunciar y para esto esta la Comisaría móvil.

Cuando se presenta **un caso fuera del horario de atención de la Comisaría** 3 de las entrevistadas consideran que como profesional no hay horario para atender, 2 más piensan que como profesional las orientan a donde es que tienen que dirigirse y dar alguna sugerencia si la pide, otra opina que si no tiene compromisos y si es relevante lo atiende de lo contrario le da cita y otra prefiere darle cita para el día siguiente en horario de atención. (Anexos II; Tabla N° 9)

**Los factores de atención** para 3 de los 7 profesionales entrevistados son la empatía y paciencia de las cuales una considera también la cordialidad, disposición, sigilo profesional, calidad y respeto al prójimo, otras 2 de las entrevistadas toman en cuenta el estado emocional, ambiente y privacidad y una de estas 2 también toma en cuenta la valoración psicológica, otra de las entrevistadas toma en cuenta la confianza, respeto y comunicación y para otra son la misión, visión y funciones con eficiencia, eficacia y calidez. (Anexos II; Tabla N° 10)

**Los criterios personales tomados en cuenta para brindar un buen servicio** según el personal de la Comisaría, reflejado en el grupo focal, son los siguientes:

- ❖ Que la persona esta sobria, tranquila y que tenga edad para tomar denuncia.
- ❖ Estar consciente del trabajo que realiza.
- ❖ Reunirlos dato necesarios en orden lógico que la persona clara de lo que va ha decir.
- ❖ Que la persona este estable emocionalmente.
- ❖ Ponerse en el zapato de la víctima, reflejar empatía, tolerancia, paciencia, que sienta que yo creo lo que dice apoyarla, cortesía, hacerle ver las cosas o la realidad de manera positiva. Se relaciona con la empatía de la **observación no participante**.
- ❖ Hacerle ver que me importa lo que le pasa, hacerle sentir que la entiendo, no ponerse por completo en el lugar de la víctima, porque se termina interiorizando el problema, no deben de ser muy emotivas, en lo que coincide con la empatía de la **observación no participante**.

Para medir la actitud del personal de la Comisaría ante el trabajo que realiza se aplicó la **escala de actitud tipo Likert** en donde se tomaron como parámetros expresiones comportamentales positivas como la disposición, dedicación, cortesía y empatía, y negativas como la agresividad, la tensión, indiferencia y negligencia para determinar que tan favorable o desfavorable es la actitud del personal frente al servicio que brinda, obteniendo como resultado lo siguiente:

Tabla N° 1

Total por expresiones comportamentales según el puntaje de cada profesional.

Expresiones comportamentales positivas	Puntaje							Total	%
	P <sub>1</sub>	P <sub>2</sub>	P <sub>3</sub>	P <sub>4</sub>	P <sub>5</sub>	P <sub>6</sub>	P <sub>7</sub>		
Disposición	5	7	10	7	6	6	9	51	73
Dedicación	10	8	10	10	9	10	9	66	94
Cortesía	10	9	8	10	10	10	6	64	91
Empatía	9	10	8	9	9	3	7	55	79
<b>Total</b>	34	34	36	36	34	29	31	--	--
Expresiones comportamentales negativas									
Agresividad	2	2	3	2	2	2	6	19	27
Tensión	7	4	2	3	2	3	2	23	33
Indiferencia	2	3	3	2	2	2	3	17	24
Negligencia	3	3	2	2	2	3	2	17	24
<b>Total</b>	14	12	10	9	8	10	13	--	--

Se obtuvieron los siguientes resultados por expresiones comportamentales positivas, ordenados de menor a mayor porcentaje: disposición 73%, empatía 79%, cortesía 91% y dedicación 94% y en las expresiones comportamentales negativas los puntajes ordenados de mayor a menor son tensión 33%, agresividad 27% e indiferencia y negligencia con un 24%.

En general las expresiones comportamentales aplicadas al personal de la CMNA, expuestas anteriormente dan como resultado la siguiente tendencia de la actitud por puntaje:

Tabla N° 2

Tendencia de la actitud del personal de la CMNA

Tendencia de la actitud	N° de Profesionales							Total de Profes.	%
	P <sub>1</sub>	P <sub>2</sub>	P <sub>3</sub>	P <sub>4</sub>	P <sub>5</sub>	P <sub>6</sub>	P <sub>7</sub>		
0- 35 Actitud desfavorable								0	0
36- 50 No se sabe								0	0
51- 80 Actitud favorable	68	70	74	75	74	67	66	7	100

De acuerdo a los datos reflejados en la tabla anterior en donde se presenta el total obtenido por cada uno del personal de la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia en la escala de actitud tipo Likert, el 100% presenta una actitud favorable.

✱ **Conocimiento que tienen los actores involucrados del rol establecido por la CMNA.**

Para 8, es decir el 40% de 20 víctimas entrevistadas, **el concepto que tienen de la Comisaría es:** un recurso de ayuda a la mujer víctima de VIFS, para un 25% es un apoyo a la mujer, niñez y adolescencia, otro 25% considera que es un lugar de protección y defensa para la mujer, niñez y adolescencia, el 20% opina que es un lugar donde solucionan problemas y un 5% la considera que es un departamento de atención a la mujer niñez y adolescencia.

CMNA	Nº de víctimas																				Total	%
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
Recurso de ayuda a la mujer víctima de VIFS.			x		x	x				x		x		x		x				x	8	40
Apoyo a la mujer, niñez y adolescencia.			x	x										x	x			x			5	25
Lugar de protección y defensa a la mujer, niñez y adolescencia.				x				x	x		x		x								5	25
Lugar donde solucionan problemas.	x	x					x											x			4	20
Departamento de atención a la mujer, niñez y adolescencia.																				x	1	5

Los 6 directores de centros alternativos entrevistados opinan que **la Comisaría es** una instancia gubernamental, de los cuales 3 coinciden en que es además una instancia encargada de la seguridad y protección de la mujer, niñez y adolescencia, pero uno de

estos 3 considera que también es una instancia de apoyo psicosocial y médico a las víctimas en lo que coincide con otros dos directores de centros alternativos. (Anexos II; Tabla N° 12)

El oficial de Puesto de Mando considera que **la Comisaría es** la encargada de velar por los derechos violentados de la mujer, niñez y adolescencia, es la instancia designada para darles ese apoyo que deviene de la VIFS.

El 30% de las víctimas entrevistadas coinciden en que **la Comisaría realiza un trabajo** de atención psicológica, el 5% considera que hay citación de involucrados, para el 15% se realiza un trabajo investigativo, para un 5% es de Trabajo Social, un 25% considera que brinda atención a las víctimas de VIFS, un 5% opina que la Comisaría brinda protección a la mujer, niñez y adolescencia y un 50% no conoce los servicios que brinda la Comisaría.

Trabajo que realiza la Comisaría	N° de víctimas																				Total	%	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20			
Psicológico	x	x				x	x												x	x	6	30	
Citación de involucrados	x																				1	5	
Investigativo		x						x												x	3	15	
Trabajo Social																				x	1	5	
Atención a las víctimas de VIFS									x	x									x	x	x	5	25
Protección a la mujer, niñez y adolescencia											x										1	5	
No lo conoce			x	x	x							x	x	x	x	x	x				10	50	

Para 4 de los 6 directores de centros alternativos entrevistados **el trabajo que realiza la Comisaría es** de atención secundaria porque busca la solución de los problemas, otro de los entrevistados considera que es un trabajo excelente porque resguarda los derechos de la mujer, niñez y adolescencia y otro opina que realiza un trabajo deficiente. (Anexos II; Tabla N° 14)

El oficial de puesto de mando considera que es un trabajo que va desde una atención psicológica hasta llegar a la atención meramente policial.

**Característica de atención del personal en las víctimas** de 12 víctimas entrevistadas 9 consideran que el personal brinda una buena atención y además tres de estas coinciden en que toman en cuenta factores como la amabilidad y educación coincidiendo en esto con otras 2 víctimas, una de estas 3 considera que también toman en cuenta el respeto y una más opina que también se toma en cuenta el orden, una de las 9 dijo que además de haber notado una buena atención a la vez se sintió mal porque no se sintió liberada y una de las 12 víctimas manifestó que hay capacidad.

Características de atención	N de víctimas												Total	%
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
Buena atención.	x		x	x	x	x	x			x	x	x	9	75
Amabilidad y educación				x		x		x	x	x			5	42
Respeto.										x			1	8
Orden.				x									1	8
Mala atención.							x						1	8
Capacidad.		x											1	8

2 de los 6 directores de centros alternativos entrevistados consideran que el personal de la Comisaría toma como **factores de atención** elementos casuísticos y otros 4 los desconocen. (Anexos II; Tabla N° 16)

\* **Efectos positivos y/o negativos que tiene la actitud del personal de la Comisaría en el cumplimiento de su rol.**

**Sentimientos experimentados en las víctimas después de ser atendidas** 9 de las 20 víctimas entrevistadas consideran haberse sentido bien después de la atención en la Comisaría, 3 consideran haberse sentido tranquilas y seguras, 2 se sintieron satisfechas y agradecidas, otras 2 se sintieron inseguras otra se sintió inconforme, otra se sintió mal, otra con esperanzas y otra abandonó el caso. (Anexos II; Tabla N° 17)

**Sentimientos que ha podido ver en las víctimas** 3 de los 6 directores de centros alternativos entrevistados coinciden en que las víctimas salen satisfechas, pero uno de estos 3 considera que hay otras víctimas que salen desmoralizadas y revictimizadas, y

otra considera que salen sintiéndose impotente, otros 2 de los entrevistados consideran que las víctimas salen enojadas y una más considera que salen indiferentes. (Anexos II; Tabla N° 18)

En lo que se refiere a la **atención eficaz y eficiente** en el **grupo focal**, todo el personal estuvo de acuerdo con que no se cumple con la eficiencia por causa de los recursos materiales y humanos y la eficacia para ellas consiste en esmerarse y hacerle sentir que es valorada, que el informe sea completo, dar todo para dar respuesta al caso, pasando por las dos especialidades “Trabajo Social y Psicóloga”, se realiza el trabajo más rápido para mandar el expediente al ministerio público para que la respuesta sea más eficiente y que la víctima se sienta satisfecha, a pesar de las limitantes se trata de atender a las víctimas con eficacia, lo que coincide con la voluntad de servicio de la **observación no participante**.

Los 6 directores de centros alternativos entrevistados coinciden en que **el trabajo que realiza la Comisaría cumple con los objetivos para los que fue creada**, pero una de ellas considera que por las limitaciones no siempre se logra satisfacer a plenitud las necesidades de las víctimas, otro que da énfasis al trabajo preventivo y otro considera que ayuda a romper el silencio. (Anexos II; Tabla N° 19)

**Lo que le gusta y no les gusta del trabajo de la CMNA** Como fortaleza a 12 de las 20 víctimas entrevistadas les gusta lo que hacen en la Comisaría, de estas a 4 les gusta la buena atención, coincidiendo con otras 3 de las cuales a una no le gusta la malacrianza en el personal y otra opina que el proceso es muy lento, siendo estas debilidades de la Comisaría, coincidiendo con otra de las víctimas a la que le gusta el apoyo que les dan, en lo que coincide con 3 de las 12 víctimas que les gusta lo que hacen en la Comisaría y con otra que opina que no le gusta la manipulación en casos donde se afecte a un policía. De las 12 víctimas una considera que hay eficiencia y a otra le gusta la atención psicológica, 2 de las 20 entrevistadas no les gusta lo que hacen, ni tampoco que hay revictimización y a una más no le gusta que no halla seguimiento.



Lo que le gusta	N de víctimas																				Total	%
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
La buena atención	x					x		x		x	x			x		x					7	35
El apoyo a las víctimas.		x			x				x						x		x				5	25
Atención Psicológica.																		x			1	5
Eficiencia.							x														1	5
Le gusta lo que hacen.	x		x	x			x		x	x	x		x	x	x		x	x			12	60
<b>Lo que no les gusta.</b>																						
Lo que hacen.												x							x		2	10
Revictimización.												x							x		2	10
Proceso lento.					x	x															2	10
Manipulación en casos donde se afecta a un policía.		x																			1	5
Malacrianza.																x					1	5
No ha habido seguimiento.																				x	1	5

**Lo que le gusta y no le gusta del trabajo que realiza la CMNA** 3 de los 6 directores de centros alternativos entrevistados opinan que todo lo que tiene la Comisaría les gusta, uno de estos además considera que le gusta el trabajo coordinado en lo que coincide con otro entrevistado, pero a esta misma no le gusta que atiendan casos vecinales y el ambiente físico con que atienden a las víctimas (coincidiendo con la privacidad medida en la **observación no participante**), en lo que coincide con otro director de centro alternativo al que le gusta que tratan de brindar una atención y apoyan a las víctimas de VIFS, otra considera que es algo positivo y lo que no le gusta es que hasta que el agresor hace su gusto toman cartas en el asunto y otra no contestó.

Lo que le gusta	Nº de D. C. A.						Total	%
	1	2	3	4	5	6		
Todo lo que tiene le gusta.		x	x	x			3	50
Es algo positivo.	x						1	16
Tratan de brindar atención y apoyo a las víctimas de VIFS.				x			1	16
Realizan un trabajo coordinado.			x		x		2	33
No contestó						x	1	16
<b>Lo que no le gusta</b>								
No le gusta que atiendan casos vecinales (pleito de barrio).			x				1	16
No le gusta el ambiente físico en que atienden a las víctimas.			x	x			2	33
Hasta que el agresor hace su gusto toman cartas en el asunto.	x						1	16
Pocos talleres de Relaciones Humanas.			x	x			2	33
Pocos talleres de autocuidado, autoestima, socialización y espacio de retroalimentación,			x			x	2	33
Poco trabajo compartido y coordinado y poco contacto con los Centros Alternativos.		x	x			x	3	50
Rotación dentro personal dentro del mismo campo laboral.		x				x	2	33

Para el oficial de Puesto de Mando **el trabajo de la Comisaría** es muy importante pero no hay cohesión del personal, hay mucha apatía y falta de disposición o mas bien amor hacia el trabajo que se realiza lo cual resta méritos a la hora de la atención y que hay parcialización de casos.

De las 20 víctimas **establecieron contacto con la Comisaría** por iniciativa propia, 4 a través de los medios de comunicación, otras 4 lo hicieron por medio de un familiar, 2 más por un oficial, otras 2 fueron enviadas por una institución, otra por medio de una amiga y la última por medio de un abogado. (Anexos II; Tabla Nº 22)

Para 11 de 20 víctimas entrevistadas **la atención que recibió en la Comisaría ha tenido efectos** para unas porque les resolvieron su caso, le atendieron, le ayudaron y las escucharon y para una de estas 11 el efecto fue negativo ya que la víctima presenta secuelas de la atención que recibió en la Comisaría, para 4 de las víctimas no tuvo efectos y las últimas 5 no saben porque aun no han sido resueltos sus casos. (Anexos II; Tabla N° 23)

5 de los 6 directores de centros alternativos entrevistados coinciden en que **el efecto que esta teniendo la Comisaría** es que causa impacto en la sociedad, pero uno de estos 5 considera además que infunde respeto para la mujer y el otro opina que protege los derechos e integridad de las mujeres. (Anexos II; Tabla N° 24)

De las 20 víctima, 15 opinan que si **regresarían a la Comisaría** porque les van ayudar, se sienten apoyadas y para reclamar sus derechos, otras 4 víctimas consideran que no regresarían, una por que le dirían lo mismo, otra porque le han hablado de otra institución más eficiente y otra porque hay secuelas en la víctima y la última no sabe si regresaría. (Anexos II; Tabla N° 25)

Los 6 directores de centros alternativos entrevistados opinan que si **recomendarían los servicios de la Comisaría** porque es una instancia para interponer denuncias y porque lo establece la ley y otro para preservar la vida de la mujer. (Anexos II; Tabla N° 26)

### TRIANGULACIÓN POR INFORMANTE

D.C.A.: Directores de Centros Alternativos.

P.M.: Puesto de Mando.

CMNA: Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia.

VIFS: Violencia Intrafamiliar y Sexual.

Variable	Entrevista dirigida al personal	%	Entrevista dirigida a víctimas	%	Entrevista dirigida a D. C. A.	%	Entrevista dirigida al oficial de P. M.	%
CMNA	-Un lugar donde las personas pueden exponer sus problemas y se les brinda apoyo a las víctimas de VIFS.	28	-Un lugar donde solucionan problemas.	20	-Una instancia gubernamental.	100	-Instancia asignada de velar por los derechos violentados de la mujer, niñez y adolescencia ya que devienen de la VIFS	100
	-Es una instancia especializada de la Policía Nacional.	57	-Un recurso de ayuda a la mujer.	40	-Instancia encarga de la seguridad y protección a la mujer, niñez y adolescencia	50		
	-Defensoría de los derechos de la mujer, niñez y adolescencia	28	-Un lugar de protección y defensa.	25	-Instancia de apoyo psicosocial y médico a las víctimas.	50		
	-Investiga	42	-Apoya a la mujer, niñez, y adolescencia.	25				
			-Departamento de atención a la mujer, niñez y adolescencia.	5				

Trabajo que realiza la Comisaría	-Se reciben denuncias, se inician casos, se da atención psicológica, si el agresor es menor de edad se le da seguimiento psicológico, a las familias con problemas de VIFS se les da seguimiento social.	28	-Psicológico.	30	-Trabajo de atención secundaria porque busca la solución de los problemas.	66	-Va desde una atención psicológica hasta llegar a la atención meramente policial.	100
	-Atiende a todo aquel que es víctima de violencia, maltrato físico y psicológico como también rapto y secuestro.	14	-Atención a las víctimas de VIFS.	25	-Trabajo excelente porque resguarda los derechos de la mujer, niñez y adolescencia.	16		
	-Investiga y da seguimiento en coordinación con organizaciones.	28	-Investigativo.	15	-Trabajo deficiente.	16		
	-Se describe como los resultados obtenidos y la satisfacción que se lleva la población cuando se le da una	14	-Trabajo Social.	5				
			-Citación de involucrados.	5				
		-Protección a la	5					

	respuesta. -No contestó.	28	mujer, niñez y adolescencia. -No lo conoce.	50				
Factores de atención en el personal	-Confianza respeto y comunicación.	14	-Respeto.	8	-Son elementos casuísticos, según circunstancias y características que acompañan a cada situación.	33	No tiene contacto directo con el personal de la Comisaría.	
	-Cordialidad, disposición, sigilo profesional, calidad y respeto al prójimo.	14	-Amabilidad y educación. -Capacidad.	42 8	-Los desconoce.	66		
	-Empatía y paciencia.	42	-Buena atención.	75				
	-La misión, visión y funciones con eficiencia, eficacia y calidez.	14	-Orden.	8				
	-Se toma en cuenta el estado emocional, ambiente y privacidad.	28	-Mala atención.	8				
	-Valoración psicológica.	14						
	<u>Fortalezas</u> -Todo lo que observa la motiva y mantiene bien,	28	<u>Fortalezas</u> -La buena atención.	35	<u>Fortalezas</u> -Tratan de brindar apoyo a las víctimas de VIFS.	16	<u>Fortalezas</u> -El trabajo de la CMNA es muy importante.	100

Debilidades y fortalezas	todo este trabajo es importante. -Todo le gusta.	14	-Lo que hacen.	60	-Todo lo que tienen les gusta.	50		
	-La investigación.	28	-El apoyo a las víctimas.	25	-Realizan un trabajo coordinado.	33		
	-El trabajo que realiza le gusta	28	-La atención psicológica -Eficiencia.	5 5	-Es algo positivo -No contestaron.	16 16		
	<u>Debilidades</u> -No contar con el apoyo necesario (RR materiales y humanos). -La injusticia.	28 14	<u>Debilidades</u> -No hay privacidad.  -Manipulación en casos donde se afecta a un policía. -Distinción de clases.	35 5 5	<u>Debilidades</u> -No le gusta el ambiente físico en que atienden a las víctimas. -Hasta que el agresor hace su gusto toman cartas en el asunto.	33 16	<u>Debilidades</u>  -Parcialización de casos.	100
	-Pocas sesiones de autocuidado.	42			-Pocos talleres de relaciones humanas. -Pocos talleres de autocuidado, autoestima y de socialización, y espacios de retroalimentación.	33 33	-No hay cohesión del personal.	
	-No pagan en tiempo acordado.	14	-No ha habido seguimiento. -Proceso lento.	5 10	-Poco contacto con los centros alternativos y poco trabajo compartido	50	-Hay mucha apatía y falta de disposición o más bien amor	

Efectos de la actitud del personal de la CMNA en el cumplimiento de su rol.

			-Revictimización. -Malacrianza.	10 5	y coordinado. -Que atienden casos vecinales (pleitos de barrio)	16	hacia el trabajo que se realiza lo cual le resta méritos a la hora de la atención.	
			- Falta amabilidad y orden. -No le gusta lo que hacen.	10 10	-La rotación del personal dentro del mismo campo laboral.	33		
Sentimientos en las víctimas	-Agradecida.	14	-Satisfechas y agradecidas.	10	-Satisfechas.	50	-Revictimizadas.	100
	-Tranquilas y confiadas	42	-Tranquilas y seguras.	15	-Revictimizada.	16		
	-Decididas y tranquilas.	14	-Inseguras.	10	-Desmoralizada.	16		
	-No quieren denunciar y les toca convencerlas.	14	-Se sienten bien.	45	-Enojo.	33		
	-Desesperación e incapacidad.	14	-Mal	5	-Impotencia.	16		
	-No contestó.	14	-Inconforme.	5	-Indiferente.	16		
			-Abandono de casos.	5				
Eficiencia	-No se cumple por causa de recursos materiales y humanos.	100	-Proceso muy lento.	10	-Por las limitaciones no siempre se logra satisfacer a plenitud las necesidades.	33	-En el caso de la Comisaría de León falta mucho por hacer, hay que darle un mayor empuje.	100
			-No hay seguimiento de casos.	5	-Cumple con los fines y objetivos. -Hace énfasis en el trabajo preventivo. -Ayuda a romper el	16 16 16		



					silencio.			
Prestigio	-Si, recomendaría los servicios de la Comisaría; *Porque cuenta con atención psicológica, una Trabajadora Social y un personal que la oriente. *Es la principal vía para denunciar. *Tiene la Comisaría móvil.	100	-Si, regresarían; *porque le van ayudar, se siente apoyada y para reclamar sus derechos. -No regresaría, porque le dirían lo mismo, le han hablado de otra institución y hay secuelas de la atención en la víctima. -No sabe si regresaría.	75  20	-Si, porque lo establece la ley, para preservar la vida de la mujer y porque es una instancia competente para interponer denuncias.	100		

## RESULTADOS DE LA TRIANGULACIÓN

El 28% del personal entrevistado y el 20% de las víctimas coinciden en que la Comisaría es un lugar donde se solucionan problemas, mientras que otro 57% del personal coincide con el 100% de los directores de centros alternativos en que es una instancia especializada de la Policía Nacional y otro 28% del personal coincide con el oficial de Puesto de Mando en que es la defensoría de los derechos de la mujer, niñez y adolescencia, para un 42% del personal es investigativa, el 40% de las víctimas la considera un recurso de ayuda a la mujer y para un 50% de los directores de centros alternativos es una instancia encargada de la seguridad y protección de la mujer, un 25% de las víctimas consideran que es un lugar de protección y defensa y el 50% de los directores de centros alternativos consideran que es una instancia de apoyo psicosocial y médico a las víctimas, un 25% de las víctimas la considera un apoyo a la mujer, niñez y adolescencia y otro 5% de las mismas la considera como un departamento de atención a la mujer, niñez y adolescencia.

El 66% de los directores de centros alternativos entrevistados, el 30% de las víctimas y el 28% del personal coinciden en que el trabajo que realiza la Comisaría es de atención secundaria porque busca la solución de los problemas, un 25% de las víctimas y el 14% del personal coinciden en que atienden a las víctimas de VIFS, un 28% del personal y el 15% de las víctimas coinciden en que el trabajo es investigativo, un 14% del personal lo describe como el resultado obtenido y la satisfacción que se lleva la población cuando se le da una respuesta, un 5% de las víctimas lo describe como Trabajo Social, un 16% de los directores de centros alternativos lo describe como un trabajo deficiente, para un 5% de las víctimas es de citación de involucrados, el 16% de los directores de centros alternativos lo describe como un trabajo excelente porque resguarda los derechos de la mujer, niñez y adolescencia y para el oficial de puesto de mando va desde una atención psicológica hasta llegar a la atención meramente policial y el 5% de las víctimas lo describen como la protección de la mujer, niñez y adolescencia, un 50% de las víctimas no conoce los servicios que presta la Comisaría y un 28% del personal no contestó.

El 14% del personal entrevistado y el 8% de las víctimas coinciden en que los factores de atención en el personal de la Comisaría son confianza, respeto y comunicación, un 14%

del personal coincide con un 42% de las víctimas en que es amabilidad y educación, pero también coincide con otro 8% en que es capacidad, un 42% del personal considera que es empatía y paciencia, un 75% de las víctimas considera que es una buena atención y un 33% de los directores de los centros alternativos considera que son elementos casuísticos, un 28% del personal considera que se toma en cuenta el estado emocional, ambiente y privacidad, el 8% de las víctimas considera que es el orden y el 66% de los directores de centros alternativos aseguran no conocerlos, un 14% del personal considera que son la visión, misión y función con eficacia, eficiencia y calidez y el 8% de las víctimas consideran que es mala atención y el 14% del personal considera que es valoración psicológica.

Como fortalezas de la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia tenemos que para un 28% del personal entrevistado y el oficial de Puesto de Mando el trabajo de la Comisaría es muy importante, un 14% del personal de la Comisaría, un 60% de las víctimas y un 50% de los directores de centros alternativos entrevistados coincide en que todo les gusta, ahora un 28% del personal opina que lo que le gusta del trabajo de la Comisaría es la investigación, un 35% de las víctimas lo que les gusta es la buena atención y un 16% de los directores de centros alternativos es que trata de brindar apoyo a las víctimas de VIFS, a un 28% del personal le gusta el trabajo que realiza mientras que a un 25% de las víctimas les gusta el apoyo que les dan y a un 33% de los directores de centros alternativos realiza un trabajo coordinado, para un 5% de las víctimas lo que les gusta es la atención psicológica y para un 16% de los directores de centros alternativos es algo positivo, un 5% de las víctimas considera que le gusta la eficiencia y un 16% de los directores de centros alternativos no contestó.

Como debilidades de la Comisaría encontramos que el 28% del personal, 35% las víctimas y el oficial de puesto de mando coinciden en que no cuentan con apoyo necesario (Recursos materiales y humanos), además consideran que hay parcialización de casos, ahora el 42% del personal, 33% de los directores de centros alternativos y el oficial de puesto de mando coinciden en que hay pocas sesiones de autocuidado, para el 15% de las víctimas, 50% de los directores de centros alternativos y el oficial de puesto de mando coinciden en que hay poco contacto con los centros alternativos y poco trabajo compartido y coordinado, para el 14% del personal una de las debilidades es que no

pagan en tiempo acordado, para 10% de las víctimas hay revictimización, 5% considera que hay malacrianza y un 10% falta de amabilidad y orden y para 16% de los directores de centros alternativos no les gusta que atiendan casos vecinales, es decir pleitos de barrio y para 33% la rotación que se hace del personal de Comisaría a Comisaría o mejor dicho dentro del mismo campo laboral.

Un 14% del personal, con un 10% de las víctimas y un 50% de los directores de centros alternativos coinciden en que los sentimientos en las víctimas son satisfechas y agradecidas, el 14% del personal y un 5% de víctimas coinciden en que son inseguridad, el 42% del personal y otro 14% del personal coinciden con el 15% de las víctimas en que son tranquilas, decididas y confiadas, un 16% de los directores de centros alternativos y el oficial de Puesto de Mando coinciden en que las víctimas se sienten revictimizadas, un 14% del personal no contestaron, para el 14% del personal salen con desesperación e incapacidad, un 45% de las víctimas se sienten bien y para un 33% de los directores de centros alternativos sienten enojo, el 14% del personal no contestó, un 16% de los directores de centros alternativos sienten impotencia y 5% de las víctimas se sienten mal, para un 16% de los directores de centros alternativos sienten indiferencia y un 5% de las víctimas se sienten inconformes y para un 16% de los directores de centros alternativos se sienten desmoralizadas y un 5% de las víctimas han abandonado el caso.

El 100% del personal y el 33% de los directores de centros alternativos coinciden en que la eficiencia no se cumple por falta de recursos materiales y humanos, para un 10% de las víctimas el proceso es muy lento por lo tanto no hay eficiencia y para un 100% de los directores de centros alternativos cumple con los fines y objetivos mientras que para un 5% de las víctimas no hay seguimiento de casos, un 16% de los directores de centros alternativos considera que debe haber mayor énfasis en el trabajo preventivo y para el oficial de Puesto de Mando en el caso de la Comisaría de León falta mucho por hacer y para un 16% de los directores de centros alternativos ayuda a romper el silencio.

El 100% tanto del personal como de los directores de centros alternativos coinciden en que recomendarían los servicios de la Comisaría en lo que coinciden también con un 75% de las víctimas en que si regresarían por los servicios que brinda la institución, el personal la recomendaría porque cuenta con una atención psicológica, una Trabajadora Social y un

personal que la orienta, es la principal vía para denunciar y porque esta la Comisaría móvil, los directores de centros alternativos la recomendarían porque lo establece la ley, preserva la vida de la mujer y porque es una instancia para interponer denuncias y las víctimas regresarían porque las van a ayudar, se sienten apoyadas y para reclamar sus derechos, un 20% de las víctimas no regresaría porque le dirán lo mismo, le han hablado de otra institución y por que hay secuelas de la atención en la víctima y un 5% no sabe si regresaría.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

La actitud que tiene cualquier persona hacia su trabajo es de mucho interés y trascendencia ya que de ella depende la calidad del servicio que se preste a los(as) usuarios(as) lo que se reflejaría a través de resultados positivos como la alta competitividad y capacidad técnica de la empresa o institución o resultados negativos como un deficiente servicio al cliente.

Por lo tanto se pretende hacer una descripción de los sentimientos, pensamientos y comportamientos o intenciones de actuar que tiene el personal de la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia ante su trabajo conocido como **ACTITUD** “Las actitudes consisten en sentimientos, pensamientos e intenciones de actuar”<sup>1</sup>. Todo esto nos llevará a hacer una descripción más o menos exacta de la actitud del personal de la CMNA ante su trabajo y a su vez conocer los efectos que tienen esa actitud en el servicio prestado.

El personal de la CMNA presenta un nivel académico superior, lo que es favorable al trabajo que realizan, significando esto, que cuentan con la capacidad profesional necesaria para ejercer su trabajo y por lo tanto tienen un conocimiento más exacto de su labor.

Se puede decir en general que el personal de la Comisaría tiene un alto conocimiento de lo que son sus **funciones específicas** ya que solo un mínimo realizó una copia sintética de ellas, tomándolas de un documento lo que no nos permitió aseverar si tiene o no dominio de estas, pero en cuanto al **rol** que implica los servicios que presta la institución para el personal consiste en investigar y dar seguimiento en coordinación con organizaciones, recepcionar denuncias, brindar atención psicológica y un mínimo no respondió.

Lo anterior muestra poco dominio de los siguientes aspectos que no fueron mencionados: “**Seguridad y protección a las víctimas de VIF/S**”, que fue descrita de manera un poco más amplia por los directores de centros alternativos y algunas víctimas, “**Los principios de actuación policial**: Principio de igualdad y no discriminación, de humanismo, de

---

<sup>1</sup> Comportamiento Humano en el Trabajo, Keith Davis y John W. Newstrom.

legalidad, de profesionalismo, de tratamiento a los detenidos, de relaciones con la comunidad y de atención integral y diferenciada”, de los que solo se aplica una parte del principio de relaciones con la comunidad que es donde se incluye establecer intercambios y colaboración con las distintas organizaciones de la sociedad civil, y “**El componente de autocuidado personal** incluido en el **manual de procedimiento de investigación penal**”, que consiste en “Incorporar técnicas de sanación corporal y espiritual con el propósito de que el personal... que se ve expuesto constantemente a situaciones estresantes, dada la naturaleza de su trabajo, tenga herramientas y aprenda técnicas que le permitan cuidarse, ya que nadie puede ayudar a otro si su salud no se encuentra en condiciones óptimas para facilitar un proceso de recuperación”<sup>1</sup>.

Este bajo dominio podría darse debido a la poca cohesión que existe entre el personal de la Comisaría, el poco trabajo compartido y coordinado y la poca colaboración con los centros alternativos que pueden ser los factores que a su vez no permiten que los(as) usuarios(as), ni los directores de centros alternativos tengan un claro conocimiento del rol que establece la institución.

Con esto se puede decir entonces, que no puede haber cumplimiento del rol establecido, si no hay mucho dominio del mismo por parte de los involucrados, ya que tiene que existir interiorización de las funciones, de valores y principios de actuación establecidos por la institución en los profesionales, ya que como **recomendación a cada trabajador** se indica “Asumir valores y principios básicos que oriente el servicio”<sup>2</sup>.

No es fácil que esta interiorización se produzca en el personal de la CMNA debido a que éstos son trasladados de Comisaría a Comisaría dándose una “**rotación del personal**” entendida como “La proporción de empleado que sale de una compañía en determinado periodo”<sup>1</sup>. En el caso del personal de la CMNA dicha rotación es un cambio de sector o área de trabajo pero no de campo laboral, lo que no permite familiarización o establecimientos de vínculos cercanos entre el personal, con el superior inmediato y con la institución y que podría ser origen de la poca cohesión de la que se habló anteriormente.

---

<sup>1</sup> Primer Encuentro Internacional de Mujeres de Zaragoza (España) y León (Nicaragua), Claudia Bermúdez.

<sup>2</sup> Psicología Social Laboral y Relaciones Humanas, Naseré Habel López.

<sup>1</sup> Comportamiento Humano en el Trabajo, Keith Davis y John W. Newstrom.

El trabajo que realiza el personal en esta institución, les parece de suma importancia, muy especial y les ayuda a crecer como persona y como profesional, les gusta, las motiva y las mantiene bien, reflejando con esto que su trabajo es juzgado en forma positiva y que debería por lo tanto afectar de manera positiva sus intenciones de actuar según lo que indican Davis y Newstrom: “Las actitudes forman un conjunto mental que afecta la manera de ver algo,... de igual modo que el “color” de las actitudes tiene efectos en la manera de ver y juzgar el entorno laboral”<sup>1</sup>. Para el personal de la CMNA en su mayoría como profesionales, no hay horario de atención, aunque hay una minoría que fuera del horario de atención prefieren citar a las víctimas para el día siguiente.

Es importante señalar algunas limitantes que tiene la CMNA y que podrían influir en el cumplimiento del rol que afecta la calidad del servicio brindado, como son: no contar con apoyo necesario que incluye la falta de materiales, vehículo para movilizarse, no contar con su salario en tiempo acordado, rotación del personal y en ocasiones el personal no es suficiente para atender los casos que se recepcionan siendo esto una **sobrecarga cuantitativa** “Es aquella en que hay mucho trabajo y se dispone de poco tiempo para realizarlo. Se trata de una causa evidente de estrés”<sup>4</sup>.

Esta sobrecarga cuantitativa es debido a que la CMNA es la única instancia especializada y legalizada para atender temas de violencia intrafamiliar y sexual en mujeres, niños(as) y adolescentes, lo que produce estrés en el personal que atiende en la institución al no cumplirse el componente de autocuidado personal del Manual de Procedimiento de Investigación Penal incluido en el rol establecido por la Comisaría, lo que está influyendo en su **Estado de Animo en el Trabajo** “Los sentimientos de los empleados acerca de su trabajo son muy dinámicos, ya que pueden cambiar en un mismo día, hora o minuto”<sup>1</sup>.

De acuerdo con lo expresado anteriormente el personal de la CMNA enmarca su actitud en lo que es la **satisfacción en el trabajo** “Un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo”<sup>1</sup>, A pesar de las

---

<sup>4</sup> Psicología Industrial, Shultz Duane P.

<sup>1</sup> Comportamiento Humano en el Trabajo, Keith Davis y John W. Newstrom.



limitaciones, el personal de la CMNA muestra emociones favorables hacia el trabajo que realiza lo que se ve reflejado en el servicio excelente que presta a las víctimas según algunas de las fuentes de información (Personal, víctimas, Directores de Centros Alternativos y Puesto de Mando), aunque hay una minoría de estas fuentes que no lo ve así y encuentra debilidades en la atención que brindan las profesionales.

Todo esto podría estar relacionado con **aspectos importantes de la satisfacción** “Incluyen la remuneración, el superior inmediato (las relaciones entre el empleado y su jefe), la naturaleza de las tareas realizadas, los compañeros o equipos de trabajo y las condiciones de trabajo inmediato”<sup>1</sup>, entonces se puede decir que para exigir productos de calidad es necesario prestar las condiciones que procuren los mismo.

Esto indica que el personal de la Comisaría presenta una alta satisfacción en cuanto al trabajo que realizan y una actitud favorable, de acuerdo a lo reflejado en la escala de actitud tipo Likert, en donde están a favor de **comportamientos positivos** como la disposición: Voluntad del individuo para la realización de actos que requieren una aplicación de energía fuera de lo corriente; dedicación: Esmero, cuidado, atención; empatía: facultad de identificarse con otro grupo de personas, ponerse en su lugar y percibir lo que siente; y cortesía: Acto demostrativo de respeto, amabilidad, y por lo tanto en contra de **comportamientos negativos** como agresividad: Ataque, daño, insultante, mordaz, áspero; tensión: Estado anímico de excitación, impaciencia y exaltación; indiferencia: Frialdad, desinterés hacia una persona o cosa, apatía y negligencia: Descuido, falta de aplicación<sup>5</sup>.

Aunque esta actitud favorable es notoria para la mayoría de las fuentes de información, hay una minoría que no lo ve así, lo que podría ser debido a las dudas en algunas profesionales que se mostraron a favor y en contra de la disposición y empatía reflejado a través de los bajos puntajes en los mismos, dos de los comportamientos más importantes al atender grupos de población tan vulnerables como son la niñez, mujer y adolescencia, o también puede deberse a la falta de **compromiso organizacional** o lealtad de los

---

<sup>5</sup> Diccionario Enciclopédico Larousse 2006.

empleados “Es el grado en que el empleado se identifica con la empresa y desea continuar participando activamente en ella”<sup>1</sup>.

La Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia es una instancia especializada de la Policía Nacional que cuenta con un rol establecido dentro del que se incluyen funciones generales y funciones específicas para cada una de las profesionales que atienden en ella, por lo que presentan un tipo de servicio institucionalizado “Son lo que están definidos en reglamentos y manuales administrativos y oficialmente aprobados por la empresa”<sup>6</sup>.

Conforme a los factores que determina la **buena atención** “La cortesía en el trabajo, calidad en el servicio, diligencia, agilidad en la atención”<sup>3</sup> se manifestaría en el personal una **afectividad positiva** “Algunas son optimistas, alegres y corteses en cuyo caso se dice que tienen afectividad positiva. Otras son en general pesimistas, irritables e incluso ásperas y se dice que las suya es una **afectividad negativa**”<sup>1</sup>, lo que se debería a la presencia de **características del mal servicio** “Trabajo o producto para el usuario de baja calidad, tardanza innecesaria en la atención, falta de orden en la atención, favoritismo, discriminación o preferencia en la atención”<sup>3</sup>.

En el caso del personal de la CMNA, la mayoría presenta características adecuadas para una buena atención como son la empatía, paciencia, confianza, apoyo y cortesía lo que refleja una afectividad positiva, aunque un mínimo presenta características del mal servicio como son: malacrianza, manipulación en casos donde se afecta a un oficial, atender casos vecinales (pleitos de barrios), falta de cohesión en el personal, apatía, falta de disposición o amor hacia el trabajo, parcialización de casos, revictimización, proceso lento y no hay seguimiento, lo que nos indica la presencia de afectividad negativa.

“**El buen servicio:** Facilita el logro de los objetivos que persigue la empresa y fortalece la buena imagen que el público tiene de la empresa”<sup>6</sup>, lo que fue señalado por algunas de las fuentes de información que consideran que la Comisaría cumple con los objetivos para

---

<sup>1</sup> Comportamiento Humano en el Trabajo, Keith Davis y John W. Newstrom.

<sup>6</sup> Manual de Ética Profesional, Naseré Habed López.

<sup>3</sup> Psicología Social Laboral y Relaciones Humanas, Naseré Habed López.

<sup>3</sup> Psicología Social Laboral y Relaciones Humanas, Naseré Habed López.

<sup>6</sup> Manual de Ética Profesional, Naseré Habed López.

los que fue creada y han notado en las víctimas sentimientos de agradecimiento, tranquilidad, seguridad, satisfacción, con esperanzas, se siente bien, decididas y confiadas y por lo tanto recomendaría o si fuera el caso regresaría por los servicios que brinda, siendo estos señalamientos **efectos positivos de la buena atención** “Fortalece la buena imagen de la empresa y de las personas que atiende y favorece la buena disposición del público”<sup>3</sup>.

Mientras que la otra parte de las fuentes de información considera que a la Comisaría de León le falta mucho por hacer y que por las limitaciones no se puede cumplir a plenitud las necesidades de las víctimas, no hay seguimiento de casos y el proceso es muy lento, descrito esto como **mal servicio** “Crea dificultades, es fuente de incompreensión y obstaculiza las operaciones de la empresa y daña la imagen institucional”<sup>6</sup>.

Esto crea **efectos negativos de la atención** “Daña el prestigio, la buena imagen de la empresa y de las personas que atienden y predispone negativamente al público, haciendo más difícil el servicio que se le presta”<sup>3</sup>, percibido por los actores sociales involucrados que han podido notar en las víctimas sentimientos de inconformidad, desesperadas e incapaces, inseguras, revictimizadas, se sienten mal, desmoralizadas, impotentes, indiferentes y enojadas con el servicio recibido y que se ve reflejado en las opiniones de algunas víctimas que no regresarían a la Comisaría a interponer denuncias ya que le dirían lo mismo, revictimizaron a la víctima y le han hablado de otra institución más eficiente, esto al final produce un deterioro de la imagen que tiene la institución ante la sociedad.

---

<sup>3</sup> Psicología Social Laboral y Relaciones Humanas, Naseré Habed López.

## CONCLUSIONES

- ❖ El personal de la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia presenta una actitud positiva hacia el trabajo que realiza conforme a la información obtenida a través de la entrevista, grupo focal y escala tipo Likert.
- ❖ Sus emociones y sentimientos son favorables ante su trabajo, mostrando con esto satisfacción en el trabajo.
- ❖ Se encuentran con limitantes como la falta de materiales, vehículo para movilizarse, no contar con su salario en tiempo acordado, rotación del personal y en ocasiones el personal no es suficiente para atender los casos que se recepcionan, siendo estas aspectos importantes de la satisfacción.
- ❖ El bajo conocimiento del rol establecido por la CMNA, por parte del personal al fin no permite que los involucrados (Víctimas, Directores de Centros Alternativos y Oficial de Puesto de Mando) tengan mayor conocimiento de los servicios que presta la institución.
- ❖ No puede haber cumplimiento del rol establecido sino hay mucho dominio del mismo.
- ❖ La rotación del personal no permite la familiarización entre el personal, con el superior inmediato y con los otros actores sociales involucrados y por ende una mayor cohesión y coordinación entre estos.
- ❖ Los efectos positivos encontrados en el servicio son:
  - ◆ Sentimientos en las víctimas de agradecimiento, tranquilidad, seguridad, apoyo, esperanzas y satisfacción
  - ◆ La mayoría de las fuentes de información coincidieron en que la Comisaría cumple con los objetivos para los que fue creada por lo tanto recomendaría o si fuera el caso regresaría por los servicios que brinda la institución que resaltan mayormente las características del buen servicio, y la buena imagen que tienen los involucrados de la institución.

- ❖ Para algunas de estas fuentes de información se presentan como efectos negativos de características del mal servicio:
  - ❖ Los sentimientos en víctimas de inseguridad, desmoralización, impotencia, indiferencia, revictimización y enojo con el servicio recibido.
  - ❖ También consideran que por las limitantes no siempre se logra satisfacer a plenitud las necesidades de las víctimas y no se puede brindar eficiencia reflejado esto en algunas víctimas que no regresarían a interponer denuncias a la Comisaría, lo que al final produce un deterioro en la imagen que tiene la institución ante la sociedad.
  
- ❖ Estos efectos negativos podrían deberse principalmente a la presencia de la sobrecarga cuantitativa que es una causa de estrés y al incumplimiento del componente de autocuidado del Manual de Procedimiento de Investigación Penal.
  
- ❖ Según lo reflejado por la mayoría de las fuentes de información se cumplió la hipótesis planteada, pero además se encontraron efectos negativos que no fueron previstos en esta.

## RECOMENDACIONES

### Al Jefe inmediato:

- \* Enfocarse en los aspectos importantes de la satisfacción que tiene el personal de la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia en cuanto a:
  - La remuneración: Procurar que el personal de la CMNA cuente con sus salarios en tiempo acordado.
  - Las condiciones de trabajo inmediatas: En cuanto a recursos materiales y de infraestructura (Papelería de oficina, privacidad para las víctimas y facilidades para movilizarse).
  - La rotación del personal: Que no se de muy frecuentemente la rotación el personal de la Comisaría.
  
- \* Dar cumplimiento al Componente de Autocuido del Manual de Procedimiento de Investigación Penal incluido en el rol establecido por la Comisaría.
  
- \* Mayor y mejor coordinación con todos los centros alternativos para reducir la sobrecarga cuantitativa a la que se encuentra expuesto el personal de la Comisaría y a la vez más seguimiento de los casos.
  
- \* Realizar evaluaciones trimestrales o a conveniencia (en le periodo de tiempo que consideren mejor) del trabajo realizado por las profesionales en torno al rol establecido por la institución para verificar su cumplimiento y alcance.

## BIBLIOGRAFÍA

- ✧ Comportamiento Humano en el Trabajo, Keith Davis y John W. Newstrom, año 2003, Editorial Mc Graw- Hill Interamericano.
- ✧ Primer Encuentro Internacional de Mujeres de Zaragoza (España) y León (Nicaragua), Claudia M. Bermúdez T. año 2005.
- ✧ Psicología Social Laboral y Relaciones Humanas, Naseré Habed López.
- ✧ Violencia contra la mujer y la niñez; Un enfoque particular, Policía Nacional, páginas 77-79.
- ✧ Manual de Ética Profesional, Naseré Habed López, año 2001, pag. 13, 62-63.
- ✧ Psicología Industrial, Shultz Duane P., tercera edición, Editorial Mc Graw- Hill.
- ✧ Diccionario enciclopédico Larousse 2006.
- ✧ El Pequeño Larousse Ilustrado, Edición Centenario 2005.
- ✧ Diccionario Lengua Española, Real Academia Española, vigésima segunda edición 2001.
- ✧ Enciclopedia de la Psicología volumen 4, Barcelona: Océano.
- ✧ Enciclopedia de la Psicología, MMI Ocean Grup editorial S.A. Milanesat, 21- 23,448 pag.
- ✧ Enciclopedia de la Psicología, Tomo 2, OCEANO, Grupo Editorial S.A. Milanesat 21- 23.
- ✧ Psicología Social, Colaborador J. Francisco Morales UNED, Editorial Mc Graw- Hill.

# ANEXOS



# ANEXOS I

## Instrumentos aplicados

## **Entrevista en profundidad dirigida al personal de la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia**

### **I- Datos Generales:**

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Nivel académico: \_\_\_\_\_

Cargo que ocupa en la institución: \_\_\_\_\_

### **II- Contenido**

- 1) Para usted ¿Qué es la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia?
- 2) Describa el trabajo que realiza la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia.
- 3) ¿Cuál es la función que usted realiza en la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia?
- 4) Para usted ¿Qué significa su trabajo en esta institución?
- 5) ¿Qué le gusta y qué no le gusta del trabajo que realiza?
- 6) Como profesional ¿Qué factores toma en cuenta para brindar una buena atención?
- 7) Considera que el trabajo que realiza en esta institución cumple con las necesidades de las víctimas. ¿Por qué?
- 8) En sus años de experiencia que sentimientos ha logrado percibir en las víctimas después de ser atendidas.
- 9) En casos de reincidencia ¿Hay alguna diferencia de atención con relación a la primera vez?
- 10) Cuando se presenta un caso fuera del horario de atención de la comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia ¿Qué hace usted como profesional?
- 11) ¿Qué cree usted que se pueda mejorar del trabajo que se realiza en la institución?

### Escala de actitud

Marque con una X en la raya apropiada para indicar su valoración.

1. Cuando se atienden casos es inevitable sentirse identificados con ellos.

_____	_____	_____	_____	_____
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	No estoy seguro	No estoy de acuerdo	Totalmente en desacuerdo

2. Controlar las situaciones tensas fortalece el carácter profesional.

_____	_____	_____	_____	_____
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	No estoy seguro	No estoy de acuerdo	Totalmente en desacuerdo

3. Por muy descontrolada que este una persona a la hora de solicitar un servicio, nada justifica que se le responda con agresividad.

_____	_____	_____	_____	_____
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	No estoy seguro	No estoy de acuerdo	Totalmente en desacuerdo

4. Es fundamental dedicar el mayor tiempo y energía posible al trabajo que se realiza.

_____	_____	_____	_____	_____
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	No estoy seguro	No estoy de acuerdo	Totalmente en desacuerdo

5. Si las funciones dentro de la institución exigen realizar un trabajo para el que no se brindan los recursos necesarios como profesional es mejor no hacerlo.

_____	_____	_____	_____	_____
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	No estoy seguro	No estoy de acuerdo	Totalmente en desacuerdo

6. Las tensiones del día hacen que el profesional brinde un mal servicio.

_____	_____	_____	_____	_____
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	No estoy seguro	No estoy de acuerdo	Totalmente en desacuerdo

7. El buen estado de ánimo del profesional influye en la prestación de un servicio de calidad.

_____	_____	_____	_____	_____
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	No estoy seguro	No estoy de acuerdo	Totalmente en desacuerdo

8. Cumplir con las funciones que la institución asigna es suficiente para brindar un buen servicio, no interesa lo amable y lo educado que se pueda ser.

_____	_____	_____	_____	_____
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	No estoy seguro	No estoy de acuerdo	Totalmente en desacuerdo

9. Es imposible ponerse en el lugar de las víctimas.

_____	_____	_____	_____	_____
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	No estoy seguro	No estoy de acuerdo	Totalmente en desacuerdo

10. Cuando una persona llega más de una vez a interponer denuncia deja de ser importante ponerle atención.

_____	_____	_____	_____	_____
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	No estoy seguro	No estoy de acuerdo	Totalmente en desacuerdo

11. La agresividad puede ser un comportamiento necesario para atender a las víctimas.

_____	_____	_____	_____	_____
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	No estoy seguro	No estoy de acuerdo	Totalmente en desacuerdo

12. Es importante como profesional estar siempre dispuesto a brindar un servicio de calidad a pesar de todo.

_____	_____	_____	_____	_____
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	No estoy seguro	No estoy de acuerdo	Totalmente en desacuerdo

13. Para un profesional no es necesaria la búsqueda de la excelencia laboral.

_____	_____	_____	_____	_____
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	No estoy seguro	No estoy de acuerdo	Totalmente en desacuerdo

14. La cortesía hacia las víctimas es un factor de atención importante.

_____	_____	_____	_____	_____
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	No estoy seguro	No estoy de acuerdo	Totalmente en desacuerdo

15. Las personas víctimas de violencia intrafamiliar y/o sexual tienen el mismo derecho de ser escuchadas y atendidas todas las veces que lo soliciten.

_____	_____	_____	_____	_____
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	No estoy seguro	No estoy de acuerdo	Totalmente en desacuerdo

16. Si el ánimo del profesional no es favorable vale la pena interrumpir la atención hacia las víctimas.

_____	_____	_____	_____	_____
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	No estoy seguro	No estoy de acuerdo	Totalmente en desacuerdo

**Entrevista en profundidad dirigida a Directores de los centros alternativos de la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia que atienden víctimas de violencia intrafamiliar y sexual.**

**I- Datos generales:**

Edad: \_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_

Nivel académico: \_\_\_\_\_

Centro alternativo al que pertenece: \_\_\_\_\_

**II- Contenido:**

- 1) Para usted ¿Qué es la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia?
- 2) ¿Cómo describiría el trabajo que realiza la Comisaría?
- 3) ¿Qué le gusta y qué no le gusta de este trabajo?
- 4) ¿Cómo se siente trabajando con el personal de la Comisaría?
- 5) ¿Qué efectos cree usted que esta teniendo el trabajo que realiza la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia en la sociedad?
- 6) Considera que el trabajo que realiza la Comisaría cumple con los objetivos para los que fue creada.
- 7) ¿A qué cree que se deban los casos de reincidencia?
- 8) De acuerdo a su experiencia ¿Que sentimientos ha logrado ver en las víctimas después de ser atendidas en la Comisaría?
- 9) Si conociera un caso de violencia intrafamiliar o sexual, ¿le recomendaría usted que fuera a interponer denuncia a la Comisaría? ¿Por qué?
- 10) ¿Qué sugerencias daría al personal de la Comisaría para mejorar el trabajo que realiza?
- 11) ¿Conoce usted los factores que toman en cuenta el personal de la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia para brindar una buena atención?, Si los conoce ¿Cuáles son?

**Entrevista en profundidad dirigida a víctimas que asistieron a la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia.**

**I- Datos generales:**

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Nivel académico: \_\_\_\_\_

Tipo de Víctima: \_\_\_\_\_

**II- Contenido**

- 1) ¿Cómo hizo para establecer contacto con la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia?
- 2) ¿Cómo se sintió con ese primer contacto?
- 3) Para usted ¿Qué es la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia?
- 4) ¿Qué sabe usted de los servicios que presta la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia?
- 5) ¿Cómo describiría la atención que ha recibido en la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia?
- 6) Según su apreciación ¿Cuáles son las debilidades y fortalezas de la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia?
- 7) ¿Qué características de atención ha podido observar en el personal que le atiende?
- 8) Considera que el trabajo que realiza el personal de la institución ha tenido efectos en usted. ¿Qué efectos?
- 9) ¿Cómo se siente usted después de ser atendido en la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia?
- 10) Si pasara nuevamente por la situación que la trajo a la Comisaría ¿Regresaría a interponer denuncia? Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ ¿Por qué?
- 11) ¿Qué sugerencias daría al personal de la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia para mejorar el trabajo que realiza?

**Entrevista en profundidad dirigida al oficial que atiende las oficinas de Puesto de mando.**

**I- Datos generales:**

Edad: \_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_

Nivel académico: \_\_\_\_\_

**II- Contenido:**

- 1) Para usted ¿Qué es la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia?
- 2) ¿Cuál cree que es la función del cargo que representa?
- 3) Según usted ¿Cuál caso amerita intervención de la Comisaría y cuál no?
- 4) ¿Qué criterios toma en cuenta para remitir esos casos a la Comisaría de la Mujer, Niñez y la Adolescencia?
- 5) ¿De donde saca esos criterios?
- 6) ¿Cómo describiría el trabajo que realiza la Comisaría?
- 7) ¿Qué le gusta y que no le gusta del trabajo que realiza la Comisaría?
- 8) Cuando una persona llama a exponer la misma situación por segunda vez ¿Cuál es su reacción?
- 9) En caso de reincidencia ¿Qué reacción tienen las víctimas?
- 10) Considera que el rol desempeñado por la Comisaría cumple con los objetivos para los que fue creada.
- 11) ¿Qué cree usted que se puede mejorar en la institución?



**Entrevista en profundidad dirigida a víctimas que asistieron a la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia en sus casas.**

**I- Datos Generales:**

Edad: \_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_

Nivel Académico: \_\_\_\_\_

Tipo de víctima: \_\_\_\_\_

**II- Contenido:**

1. ¿Cómo hizo para establecer contacto con la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia?
2. Para usted ¿Qué es la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia?
3. Conoce usted los servicios que presta la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia.  
Si\_\_\_\_ No\_\_\_\_ ¿Cuáles?
4. Describa cómo se sintió durante la atención que recibió de cada uno de los profesionales que le atendieron en la Comisaría.
5. Según lo que pudo observar ¿Qué cosas buenas y/o malas observó en la atención que recibió por parte del personal de la Comisaría?
6. Considera que el trabajo que realiza el personal de la institución ha tenido efectos en usted. ¿Qué efectos?
7. ¿Encontró solución al problema que la trajo a la Comisaría?  
Si\_\_\_\_ No\_\_\_\_ ¿Cómo lo logro?
8. ¿Cómo se siente actualmente después de haber recibido el tratamiento para mejorar su situación en la Comisaría?
9. Si pasara nuevamente por la situación que la trajo a la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia ¿Regresaría a interponer denuncia?  
Si\_\_\_\_ No\_\_\_\_ ¿Por qué?
10. ¿Qué sugerencias daría al personal de la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia para mejorar el trabajo que realiza?

### **Limitaciones encontradas en la aplicación de entrevistas**

- ❖ Fue difícil conseguir la atención de las víctimas para llenar la entrevista ya que tenían otras actividades y salían deprisa de la Comisaría.
- ❖ Una de las inspectoras no llenó la entrevista a pesar de que le dimos 1 mes para ello y la Jefa de Departamento ya les había orientado que nos apoyaran en la aplicación de estos instrumentos.
- ❖ De las entrevistas dirigidas al personal de la Comisaría y a los(as) directores de centros alternativos solo pudimos aplicar personalmente a una de las investigadoras de la Comisaría y a 4 directores de centros alternativos, al resto se les dejó la entrevista y después pasamos a recogerlas ya que no contaban con tiempo suficiente y preferían llenarla en un momento libre que tuvieran.
- ❖ En 2 centros alternativos nos respondieron personas asignadas por el director de la institución, por que eran estos los que mantenían el contacto con la Comisaría.
- ❖ De 14 expedientes que nos prestaron solo pudimos entrevistar en los primeros intentos a 5 y en los siguiente a 3 víctimas, por que 4 direcciones eran inexactas y no dimos con ellas y hubo una que encontramos su casa pero era comerciante y trabajaba en Managua entonces no la pudimos localizar a pesar de que lo intentamos varias veces.

## GRUPO FOCAL

### **Guía evaluativo de los efectos de la actitud del personal de la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia en el cumplimiento del rol establecido dirigida al personal de la institución.**

#### ♣ Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia.

##### Significado de la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia.

- \* La CMNA es una entidad de atención especializada.
- \* Un medio por el cual las personas rompen silencio.
- \* Un área de la Policía Nacional que trata con víctimas de violencia intrafamiliar y sexual.
- \* Es una entidad especializada en recepcionar denuncias.
- \* Un área de la Policía Nacional que trata de intervenir los problemas de VIFS.
- \* Es una especialidad dentro de la Policía Nacional que trata de empoderar a las víctimas a través de la Trabajadora Social.
- \* Es un canal para salir de lo que están viviendo.

##### Rol de la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia.

##### Implicaciones del rol de la Comisaría, Mujer y Adolescencia en la sociedad.

- \* Permite un espacio donde la mujer rompa el silencio (Investigativa).
- \* Lo que se pretende primero es disminuir los delitos sexuales, que se les de respuesta pronta a las víctimas de VIFS.
- \* Disminuir la VIFS con prevención concientizando a los adolescentes a través de información.
- \* Trata de concientizar en el momento de ser atendida por la Trabajadora Social y trata de darles respuesta a su situación.
- \* Recoger toda la evidencia (investigativa).

##### Papel que juega la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia.

##### Significado del rol de la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia.

##### Valor que se le da a la institución y a su trabajo dentro de la institución.

##### Cumplimiento de los objetivos dentro de la Comisaría.

##### Atención eficaz y eficiente.

- ✳ Todas coincidieron con que no se cumple con la eficiencia por causa de los recursos (Falta de recursos materiales y humanos).
- ✳ Atención eficaz:
- ✳ Esmerarse en escuchar y hacerle sentir que es valorada.
- ✳ Que este informe sea completo.
- ✳ Dar todo para dar respuesta al caso.
- ✳ Pasando por las dos especialidades (Trabajadora Social y Psicóloga) se realiza el trabajo más rápido para mandar el expediente al ministerio público para que la respuesta sea más eficiente y que la víctima se sienta satisfecha.
- ✳ A pesar de las limitaciones se trata de atender a las víctimas con eficacia.

 Sugerencias para mejorar el servicio de la Comisaría.

♣ Satisfacción de las víctimas.

 Nivel de satisfacción de las víctimas.

- ✳ Las personas lo expresan con lenguaje verbal o corporal.
- ✳ La mayoría de los casos salen satisfechos.
- ✳ Son pocas las personas que salen insatisfechas, inconformes, por todo el proceso que pasan.

 Situaciones que se presentan fuera del horario de atención.

 Parámetros para medir la calidad del buen servicio.

 Criterios personales tomados en cuenta para brindar un buen servicio.

- ✳ Que la persona este sobria, tranquila, que tenga edad para poner denuncia.
- ✳ Estar consciente del trabajo que realiza.
- ✳ Reunir los datos necesarios en orden lógico, que las personas estén claras de lo que van a decir.
- ✳ Que la persona este estable emocionalmente.
- ✳ Reflejar empatía, ponerse en los zapatos de la víctima, tolerancia, paciencia, que se sienta que yo creo lo que dice, apoyada, cortesía, hacerle ver las cosas o la realidad de manera positiva.
- ✳ Hacerle ver que me importa lo que le pasa, no ponerse por completo en el lugar de las víctimas, hacerle sentir que la entiendo.

### **Observaciones y Limitaciones del Grupo Focal**

- La Trabajadora Social se enfocó demasiado en las limitaciones que tienen en cuanto a recursos materiales, justificando así algunas faltas como el seguimiento de los casos a diferencia de las investigadoras y de la Psicóloga quienes consideran que tienen que realizar su trabajo a pesar de todo.
- El grupo focal aplicado al personal de la Comisaría fue pospuesto la primera vez debido a que la Sub- Comisionada tenía un taller el día que nos había asignado.
- El local en que se llevó a cabo el grupo focal era pequeño y no había donde sentarse, no había luz y el calor estaba fuerte, el personal que se encontraba ahí estaba cansado y acalorado.
- No se cumplió con el total de los temas establecidos en la guía evaluativa, ya que el local no presentaba las condiciones, el personal no disponía de mucho tiempo y como se les dio la oportunidad de hablar a todas las presentes se profundizó en los temas que se consideraron de mayor trascendencia.

## GRUPO FOCAL

### Guía evaluativo dirigida a las víctimas que asisten a la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia.

- ♣ Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia.
- ♣ Atención que brinda la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia.
- ♣ Nivel de satisfacción de las víctimas.
- ♣ Efectos de la atención en las víctimas.
- ♣ Función que realiza la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia en la sociedad.
- ♣ Emociones y sentimientos después de recibir el servicio.
- ♣ Imagen que proyectó la atención de la Comisaría en las víctimas.
- ♣ Opciones que toman en cuenta las víctimas al ser violentadas.
- ♣ Nivel de confianza hacia la Comisaría.
- ♣ Sugerencias para mejorar la atención de la Comisaría.

### Observaciones y Limitaciones

El grupo focal previsto para las víctimas no pudo realizarse por las siguientes razones:

- No se contaba con el tiempo y espacio, ya que las víctimas con quienes hablábamos apenas nos respondieron las entrevistas por que no tenían tiempo además viven en zonas sub-urbanas alejadas del centro de la ciudad.
- No se encontró un lugar adecuado para realizar el grupo focal a las víctimas ya que estas habitaban en diferentes puntos de la ciudad.
- Para cumplir con el número previsto en la muestra que incluía a 8 víctimas de VIFS del grupo focal, se solicitó expedientes a la Comisaría de personas que han sido atendidas ahí y las entrevistamos en sus hogares.

## GUIA DE OBSERVACION

### OBJETIVO:

- ♣ Realizar una observación no participante acerca de los efectos de la actitud del personal que atiende en la Comisaría de la Mujer Niñez y Adolescencia en el cumplimiento del rol establecido.

### Datos Generales

**Nombre de las observadoras:** Ania Berríos Miranda.  
Damaris Montoya Zamora.  
Indira Morales Pérez.

**Nombre de la institución:** Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia de León.

**Tipo de institución:** Estatal

**Tipo de observación:** No participante

**Número de observación:** 01

#### \* ATENCION DIFERENCIADA:

- ⌘ Empatía.
- ⌘ Disposición.
- ⌘ Privacidad.
- ⌘ Tiempo dedicado a cada caso.
- ⌘ Reincidencia de caso.
- ⌘ Cumplimiento de expectativa del usuario.

#### \* CALIDAD DE SERVICIO:

- ⌘ Voluntad de servicio.
- ⌘ Competencia técnica
  - ✓ Dominio del tema.
  - ✓ Decisión, rápida y oportuna.
  - ✓ Control de emociones.
  - ✓ Eficiencia.
- ⌘ Cortesía.

### **Validación de las entrevistas**

Se aplicó una prueba piloto con diferentes personas que tenían conocimiento de la Comisaría, así como a oficiales de la Policía Nacional que han estado en algún momento en ese sector de la Policía.

Se pudo constatar que en la entrevista dirigida a los(as) directores de centros alternativos y al oficial de puesto de mando no había ninguna duda con respecto a las preguntas por lo tanto no hubo la necesidad de cambiar ni modificar las mismas.

En cambio en las entrevistas que se aplicaron en la Comisaría a las víctimas se modificaron las preguntas N° 4, 5, 6 y 7, y se realizó otra entrevista en sus hogares en las que se modificaron de la pregunta 4 hasta la 9. de la primera entrevista y se eliminó la 2, mientras en la entrevista aplicada al personal se modificaron la 2 y 3 y en la escala de actitud tipo Likert no hubo necesidad de cambiar los ítems.



# ANEXO II

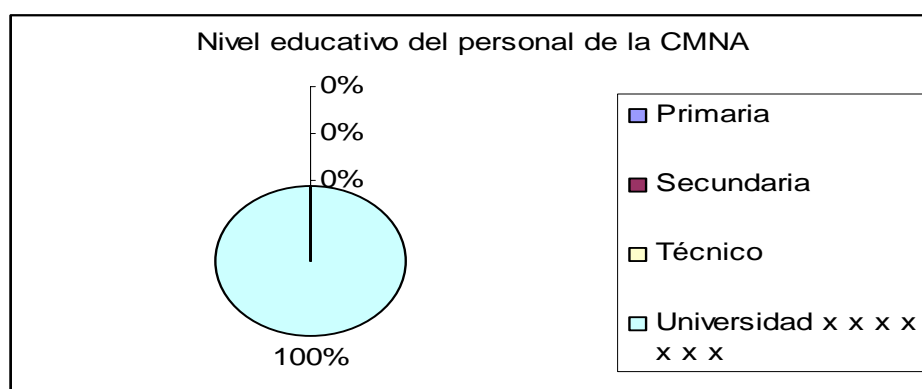
## Tablas de resultados

**Tablas de Resultados de las entrevistas realizadas a las fuentes de información**

**Primer objetivo específico: \* Describir la actitud del personal de la CMNA.**

**Tabla N° 1**  
**Nivel educativo del personal de la CMNA**

Nivel	N° de profesionales							Total	Porcentaje
Primaria									0%
Secundaria									0%
Técnico									0%
Universidad	x	x	x	x	x	x	x	7	100%



**Resultados N° 1**

El 100% del personal que atiende en la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia tiene una carrera profesional desde el personal civil hasta las oficiales encargadas de la investigación de los casos.

**Tabla N° 2**  
**Para usted ¿Qué es la Comisaría?**

CMNA	N° de profesionales							Total	%
	1	2	3	4	5	6	7		
Instancia especializada de la Policía Nacional	x		x	x	x			4	57
Investiga				x	x		x	3	42
Un lugar donde las personas pueden exponer sus problemas y se les brinda apoyo a las víctimas de VIF/S			x				x	2	28
Defensoría de los derechos de la mujer, niñez y adolescencia		x				x		2	28

### Resultado Nº 2

Para el 57%, es decir 4 de las 7 profesionales entrevistadas la CMNA es una instancia especializada de la Policía Nacional, un 42% considera que es una instancia que investiga, el 28% la considera un lugar donde las personas pueden interponer sus problemas y se les brinda apoyo a las víctimas de violencia intrafamiliar y sexual y un 28% la ve como la defensoría de los derechos de la mujer, niñez y adolescencia.

### Tabla Nº 3

**Descripción del trabajo que realiza la CMNA.**

Trabajo de la Comisaría	Nº de profesionales							Total	%
	1	2	3	4	5	6	7		
No contestó						x	x	2	28
Se recepcionan denuncias, se inician casos, se da atención psicológica, si el agresor es menor de edad se le da seguimiento psicológico, a las familias con problemas de VIF/S se les da seguimiento social.			x		x			2	28
Investiga y da seguimiento en coordinación con organizaciones.		x			x			2	28
Todo aquel que es víctima de violencia, maltrato físico y psicológico como también de raptó y secuestro.	x							1	14
Se describe como los resultados obtenidos y la satisfacción que se lleva la población cuando se le da una respuesta.				x				1	14

### Resultados Nº 3

2 de las 7 profesionales entrevistadas no contestaron a esta interrogante, otras 2 consideran que el trabajo de la Comisaría consiste en recepcionar denuncias, iniciar casos, se da atención psicológica, si el agresor es menor de edad se le da seguimiento psicológico, a las familias con problemas de VIFS se les da seguimiento social, de estas 2 profesionales, una además considera que la Comisaría investiga y da seguimiento en coordinación con organizaciones, en lo que coincide con otra de las profesionales entrevistadas, otra de las profesionales considera el trabajo de la Comisaría es todo aquel que es víctima de violencia, maltrato físico y psicológico como también de raptó y secuestro y para otra se describe como los resultados obtenidos y la satisfacción que se lleva la población cuando se le da una respuesta.

**Tabla N° 4**  
**Funciones específica del personal de la CMNA.**

Cargo	Funciones Específicas
Trabajadora Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Recepcionar a la víctima para llenar ficha psicosocial.</li> <li>-Hacer transferencias y cotransferencias.</li> <li>-Llevar el expediente único de Comisaría.</li> <li>-Apoyar en las estadísticas.</li> <li>-Hacer prevención mediante:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>*Charlas</li> <li>*Capacitación y programas radiales</li> <li>*Campañas educativas</li> </ul> </li> <li>-Formar promotores de Comisaría.</li> <li>-Trabajar de la mano con la red territorial así como los diferentes actores sociales del departamento</li> <li>-Fomentar los grupos de autoayuda entre víctimas de VIF/S</li> <li>-Sigilo en los casos, se ventila dentro de Comisaría e instancias involucradas.</li> <li>-Hacer los reportes semanales (Informe de casos relevantes).</li> <li>-Hacer informe trimestral del área.</li> <li>-Hacer seguimiento a casos relevantes.</li> <li>-Hacer valoraciones sociales a casos relevantes.</li> <li>-Establecer estrecha comunicación y coordinación con red territorial para el trabajo de prevención.</li> <li>-Mantener la armonía entre el equipo de trabajo.</li> <li>Establecer comunicación y coordinación fluida con los jefes de sectores así como de los municipios.</li> <li>-Capacitar al personal policial para sensibilizar ante la VIF/S.</li> </ul>
Psicóloga	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Realizar valoraciones psicológicas, sirve como perito en juicios, brinda atención psicológica.</li> </ul>
Jefa de Departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Dirigir, controlar, analizar, proyectar, motivar como jefa de la CMNA.</li> </ul>
Investigadoras	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Investigar los casos decepcionados.</li> <li>-Recepcionar denuncias.</li> <li>-Elaborar informe y remitirlo a fiscalía o al juez local.</li> <li>-Ver todos los casos que tenga que atender, sea violencia, violación, estupro, todo se ve aquí.(Instructora)</li> </ul>

**Resultados N° 4**

A como se refleja en la tabla no hay coincidencia de funciones entre un cargo y otro, ya que cada cargo tiene sus funciones específicas. Se puede observar que las funciones descritas por la Trabajadora Social fueron copia sintética de un documento mientras que el resto del personal respondió de acuerdo al conocimiento que cada uno tiene de sus respectivas funciones.

**Tabla N° 5**  
**El significado que tiene para el personal su trabajo en la institución**

Significado del trabajo	N° de profesionales							Total	%
	1	2	3	4	5	6	7		
Es de suma importancia	x	x			x			3	43
Es muy especial y le ayuda a crecer como persona y como profesional.			x					1	14
Es de lo más necesario y complejo.						x		1	14
Ayuda a disminuir los índices de VIF/S							x	1	14
Es un reto a la vida.				x				1	14

**Resultados N° 5**

Para la mayoría del personal entrevistado, equivalente a 3 profesionales, su trabajo es de suma importancia, para otra es muy especial y le ayuda a crecer como persona y como profesional, otra opina que es de lo más necesario y complejo, para otra ayuda a disminuir los índices de VIF/S, y para la otra es un reto a la vida.

**Tabla N° 6**  
**Lo que le gusta y lo que no le gusta del trabajo que realiza en la CMNA.**

Lo que le gusta	N° de profesionales							Total	%
	1	2	3	4	5	6	7		
Todo lo que observa la motiva y mantiene bien, todo este trabajo es importante.		x	x					2	28
La investigación.				x	x			2	28
Todo le gustas.						x		1	14
El trabajo que realiza le gusta.	x						x	2	28
<b>Lo que no le gusta</b>									
No pagan en tiempo acordado.	x							1	14
No hay nada que no le guste		x	x			x		3	42
No le gusta la injusticia.				x				1	14
No contar con el apoyo necesario (Recursos materiales).					x		x	2	28

**Resultados N° 6**

De las 7 profesionales entrevistadas 2 coinciden en que todo lo que observa al motiva y mantiene bien, considera todo este trabajo importante y no hay nada que no le guste, otra

de las profesionales también considera que no hay nada que no les guste, porque todo le gusta, 2 más coinciden en que lo que les gusta es la investigación y difieren en que a una no le gusta la injusticia y a otra no le gusta no contar con apoyo necesario, es decir con recursos materiales en lo que coincide con otra a la que le gusta el trabajo que realiza la Comisaría y coincidiendo con otra de las profesionales pero que difiere en que a esta otra lo que no le gusta es que no pagan en tiempo acordado.

**Tabla N° 7**

**El trabajo que realiza en esta institución cumple con las necesidades de las víctimas**

Su trabajo cumple con las necesidades de las víctimas	N° de profesionales							Total	%
	1	2	3	4	5	6	7		
No se cumple en su total				x	x		x	3	42
Se trata de hacer que la víctima se sienta apoyada.			x			x		2	28
Cumple con lo estipulado en la ley para Comisarías.	x							1	14
Cumple con el campo investigativo, el cambio de conciencia muy poco.		x						1	14

**Resultados N° 7**

Para 3 de las 7 profesionales entrevistadas en la Comisaría no se cumple en su total con las necesidades de las víctimas, para 2 más se trata de hacer que las víctima se sienta apoyada, para una de las profesionales cumple con el campo investigativo, el cambio de conciencia muy poco y para otra cumple con lo estipulado en la ley para Comisarías.

**Tabla N° 8**

**Sentimientos percibidos en las víctimas después de ser atendidas.**

Sentimientos en las víctimas	N° de profesionales							Total	%
	1	2	3	4	5	6	7		
Tranquilas y confiadas.				x	x	x		3	42
Desesperación e incapacidad.						x		1	14
Agradecimiento	x							1	14
No quieren denunciar y les toca convencerlas, otras llegan decididas y tranquilas		x						1	14
Comprensión y tolerancia en las personas.			x					1	14
No contestó.							x	1	14

**Resultados N° 8**

3 de 7 profesionales entrevistados el sentimiento que más ha podido ver en las víctimas es tranquilidad y confianza, dentro de las cuales una también ha notado desesperación e incapacidad, otra a podido percibir agradecimiento, otra lo que notó es que no quieren

denunciar y les toca convencerlas pero que algunas llegan decididas y tranquilas, otra ha percibido comprensión y tolerancia y una de las profesionales no contestó.

**Tabla N° 9**

**Lo que haría como profesional con un caso fuera del horario de atención.**

Atención fuera del horario	N° de profesionales							Total	%
	1	2	3	4	5	6	7		
Si no tengo compromisos y si es relevante lo atiende, de lo contrario le doy cita.					x			1	14
Se le cita para el siguiente día en horario de atención.							x	1	14
Orientarlo a donde es que se tiene que dirigir y dar alguna sugerencia si la pide.				x		x		2	28
No hay horario para atender.	x	x	x					3	42

**Resultados N° 9**

Como profesionales 3 de las 7 entrevistadas en la Comisaría consideran que no hay horario para atender, 2 más piensan que como profesionales lo que hacen con un caso fuera del horario de atención es orientarlas a donde es que tiene que dirigir y dar alguna sugerencia si lo pide, 1 opina que sino tiene compromisos y si es relevante lo atiende de lo contrario le da cita y otra la cita para el día siguiente en horario de atención.

**Tabla N° 10**

**Factores que toman en cuenta como profesionales para brindar una buena atención**

Factores de atención	N° de personal							Tota	%
	1	2	3	4	5	6	7		
Empatía y paciencia.			x		x		x	3	42
Cordialidad, disposición, sigilo profesional, calidad y respeto al prójimo.					x			1	14
Se toma en cuenta el estado emocional, ambiente y privacidad.	x	x						2	28
Valoración psicológica.		x						1	14
Confianza, respeto y comunicación.				x				1	14
La visión, misión y funciones con eficiencia, eficacia y calidez.						x		1	14

**Resultados N° 10**

3 de las 7 profesionales entrevistadas toman como factores de atención la empatía y paciencia de las cuales, 1 considera también la cordialidad, disposición, sigilo profesional, calidad y respeto al prójimo, otras 2 de las entrevistadas toman en cuenta el estado emocional, ambiente y privacidad y 1 de estas 2 también considera la valoración psicológica como un factor de atención, otra toma en cuenta la confianza, respeto y comunicación y otra la misión, visión y funciones con eficiencia, eficacia y calidez.

**Segundo objetivo específico:**

**\*Determinar el conocimiento que tienen los actores involucrados del rol establecido por la CMNA.**

**Tabla N° 11**  
**¿Qué es la CMNA?**

CMNA	N° de víctimas																				Total	%
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
Recurso de ayuda a la mujer víctima de VIFS.			x		x	x				x		x		x		x			x		8	40
Apoyo a la mujer, niñez y adolescencia.			x	x										x	x				x		5	25
Lugar de protección y defensa a la mujer, niñez y adolescencia.				x				x	x		x		x								5	25
Lugar donde solucionan problemas.	x	x					x											x			4	20
Departamento de atención a la mujer, niñez y adolescencia.																				x	1	5

**Resultados N° 11**

Para 8 de las 20 víctimas entrevistadas la Comisaría es un recurso de ayuda a la mujer víctima de VIFS y de estas, 2 consideran que es además un apoyo a la mujer, niñez y adolescencia en lo que coincide con otras 3 víctimas, y de estas 3 para una es además un lugar de protección y defensa a la mujer, niñez y adolescencia en lo que coincide con otras 4 víctimas y otras 4 de las 20 víctimas opinan que es un lugar donde solucionan problemas y para la última es un departamento de atención a la mujer, niñez y adolescencia.

**Tabla N° 12**  
**Qué es la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia.**

Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia	N.D.C.A.						Total	%
	1	2	3	4	5	6		
Instancia Gubernamental.	x	x	x	x	x	x	6	100
Instancia encargada de la seguridad y protección de la Mujer, Niñez y Adolescencia.				x	x	x	3	50
Instancia de apoyo Psico-Social y		x	x		x		3	50



Medico a las víctimas

### Resultados N° 12

Los 6 directores de centros alternativos entrevistados opinan que la Comisaría es una institución gubernamental, de los cuales 3 coinciden en que es además una instancia encargada de la seguridad y protección de la mujer, niñez y adolescencia, pero una de estas 3 considera también que es una instancia de apoyo psicosocial y médico a las víctimas en lo que coincide con otros 2 directores de centros alternativos.

**Tabla N° 13**

### Servicios que presta la CMNA

Trabajo que realiza la Comisaría	N° de víctimas																				Total	%
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
Psicológico	x	x				x	x												x	x	6	30
Citación de involucrados	x																				1	5
Investigativo		x					x													x	3	15
Trabajo Social																				x	1	5
Atención a las víctimas de VIFS								x	x									x	x	x	5	25
Protección a la mujer, niñez y adolescencia										x											1	5
No lo conoce			x	x	x						x	x	x	x	x	x	x				10	50

### Resultados N° 13

El 30% de las víctimas entrevistadas coinciden en que la Comisaría realiza un trabajo de atención psicológica, el 5% considera que hay citación de involucrados, para el 15% se realiza un trabajo investigativo, para un 5% es de Trabajo Social, un 25% considera que brinda atención a las víctimas de VIFS, un 5% opina que la Comisaría brinda protección a la mujer, niñez y adolescencia y un 50% no conoce los servicios que brinda la Comisaría.

**Tabla N° 14**

### Trabajo que realiza la Comisaría de Mujer, Niñez y Adolescencia.

Trabajo que realizan	N° de Directores de Centros Alternativos.						Total	%
	1	2	3	4	5	6		
Trabajo de atención secundaria por que busca la solución de los problemas.	x	x		x	x		4	66
Trabajo excelente por que resguarda los derechos de las Mujer, Niñez y			x				1	16

Adolescencia.														
Trabajo deficiente.										x		1		16

#### Resultados N° 14

Un 66% de los directores entrevistados ven el trabajo de la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia como un trabajo de atención secundaria porque busca la solución de los problemas, para un 16% es un trabajo excelente por que resguarda los derechos de la Mujer, Niñez y Adolescencia y un 16% opinó que es un trabajo deficiente.

#### Tabla N° 15

##### Características de atención del personal en las víctimas

Características de atención	N° de víctimas												Total	%
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
Buena atención.	x		x	x	x	x	x			x	x	x	9	75
Amabilidad y educación				x		x		x	x	x			5	42
Respeto.										x			1	8
Orden.				x									1	8
Mala atención.							x						1	8
Capacidad.		x											1	8

#### Resultados N° 15

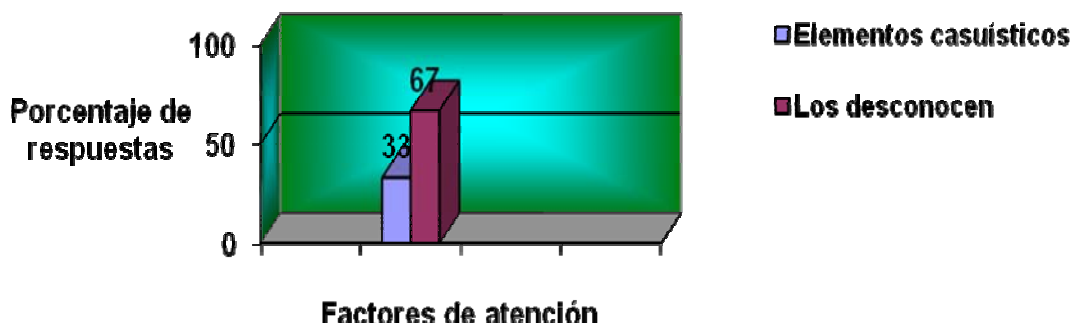
De 12 víctimas entrevistadas, 9 consideran que el personal brinda una buena atención y además 3 de estas coinciden en que toman en cuenta factores como la amabilidad y la educación coincidiendo en esto con otras 2 víctimas, una de estas 3 considera que también toman en cuenta el respeto y una más de estas 3 opina que también se toma en cuenta el orden, una de estas 9 dijo que además de haber notado una buena atención, se sintió mal porque no se sintió liberada y una víctima de las 12 manifestó que hay capacidad.

#### Tabla N° 16

##### Factores que toman en cuenta los profesionales de la Comisaría para brindar una buena de atención según los directores de centros alternativos.

Factores de atención	N° de directores de centros alternativos						Total	%
	1	2	3	4	5	6		
Elementos casuísticos según circunstancias y características que acompañan a cada situación.				x		x	2	33
Lo desconocen	x	x	x		x		4	67

### Factores de atención que toman en cuenta el personal de la CMNA



#### Resultados N° 16

2 de los 6 directores de centros alternativos entrevistados considera que el personal de la Comisaría toma como factores de atención elementos casuísticos y los otro 4 los desconocen.

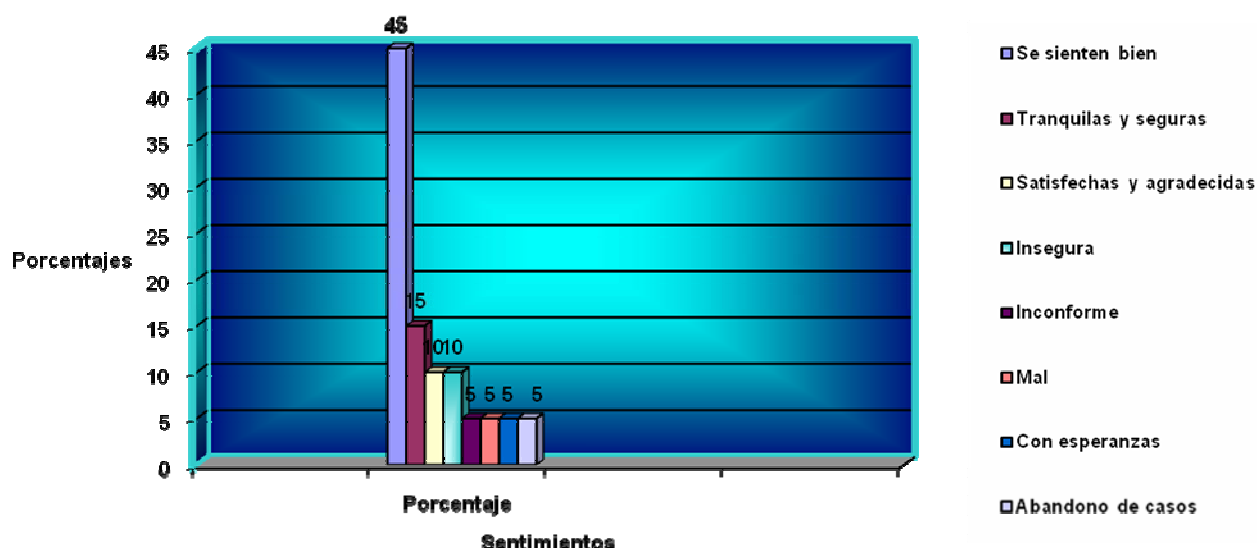
**Tercer objetivo específico: \*Identificar los efectos positivos y/o negativos que tiene la actitud del personal de la Comisaría en el cumplimiento del rol establecido.**

#### Tabla N° 17

**Sentimientos experimentados en las víctimas después de ser atendidas en la CMNA**

Sentimientos en las víctimas	N° de víctimas																				Total	%
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
Se sienten bien.	x		x	x				x		x	x	x			x			x			9	45
Tranquilas y seguras							x						x							x	3	15
Satisfechas y agradecidas						x										x					2	10
Inseguras								x											x		2	10
Inconformes																	x				1	5
Mal					x																1	5
Con esperanzas		x																			1	5
Abandono de casos														x							1	5

**Sentimiento en las víctimas después de ser atendidas en la Comisaría**



**Resultados N° 17**

9 de 20 víctimas entrevistadas consideran haberse sentido bien después de la atención en la Comisaría, 3 opinaron haberse sentido tranquilas y seguras, 2 se sintieron satisfechas y agradecidas, otras 2 se sintieron inseguras, otras se sintieron inconformes, otra se sintió mal, otra con esperanzas y otra abandono el caso.

**Tabla N° 18**

**Sentimientos que han podido ver en las víctimas los directores de centros alternativos.**

Sentimientos en las víctimas	N° de D. C. A.						Total	%
	1	2	3	4	5	6		
Satisfechas	x	x				x	3	50
Desmoralizadas						x	1	16
Revictimizadas						x	1	16
Impotencia		x					1	16
Enojo				x	x		2	33
Indiferencia			x				1	16

**Resultados N° 18**

3 de los 6 directores de centros alternativos entrevistados coinciden en que las víctimas salen satisfechas, pero una de estas 3 además considera que hay otras víctimas que salen desmoralizadas y revictimizadas y de esas 3, otra considera que salen sintiendo impotencia, otras 2 de las entrevistadas opinan que las víctimas salen enojadas y otras que salen indiferentes.

**Tabla N° 19**

**El trabajo que realiza la Comisaría cumple con los objetivos para los que fue creada.**

Cumplimiento de los objetivos de la Comisaría	N° de directores						Total	%
	1	2	3	4	5	6		
Cumple con los fines y objetivos.	x	x	x	x	x	x	6	100
Da énfasis al trabajo preventivo.	x						1	16
Ayuda a romper el silencio.						x	1	16
Por las limitaciones no siempre se logra satisfacer a plenitud las necesidades de las víctimas.			x				1	16

**Resultados N° 19**

Los 6 directores de centros alternativos coinciden en que la Comisaría cumple con los objetivos para los que fue creada, pero una de ellas considera que por las limitaciones no siempre se logra satisfacer a plenitud las necesidades de las víctimas, otra que da énfasis al trabajo preventivo y otra considera que ayuda a romper el silencio.

**Tabla N° 20**

**Lo que le gusta y lo que no le gusta del trabajo que realiza el personal de la Comisaría a las víctimas que asisten a ella.**

Lo que le gusta	N° de víctimas																				Total	%		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20				
La buena atención	x					x		x		x	x				x		x					7	35	
El apoyo a las víctimas.		x			x				x							x		x				5	25	
Atención Psicológica.																				x		1	5	
Eficiencia.								x														1	5	
Le gusta lo que hacen.	x		x	x				x		x	x		x	x	x				x	x		12	60	
<b>Lo que no le gusta.</b>																								
Lo que hacen.													x									x	2	10
Revictimización.													x									x	2	10
Proceso lento.					x	x																	2	10
Manipulación en casos donde se afecta a un policía.		x																					1	5
Malcrianza.																						x	1	5

No ha habido seguimiento.																			x	1	5
---------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	---	---

**Resultados N° 20**

A 12 de las 20 víctimas entrevistadas les gusta lo que hacen en la Comisaría de estas a 4 les gusta la buena atención coincidiendo con otras 3 de las cuales a una no le gusta la malacrianza en el personal y otra opina que el proceso es muy lento, coincidiendo con otra de las víctimas a las que le gusta el apoyo que les dan en lo que coincide con 3 de las 12 víctimas que les gusta lo que hacen en la Comisaría y con otra que opina que no le gusta la manipulación que hacen en casos donde se afecta a un policía, de las 12 víctimas anteriores una considera que hay eficiencia y a otra le gusta la atención psicológica, 2 de las 20 víctimas no les gusta lo que hacen ni tampoco que hay revictimización y a una más no le gusta que no halla seguimiento

**Tabla N° 21**

**Lo que le gusta y lo que no les gusta a los directores de centros alternativos del trabajo que realiza la Comisaría.**

Lo que le gusta	N° de D. C. A.						Total	%
	1	2	3	4	5	6		
Todo lo que tiene le gusta.		x	x	x			3	50
Es algo positivo.	x						1	16
Tratan de brindar atención y apoyo a las víctimas de VIFS.				x			1	16
Realizan un trabajo coordinado.			x		x		2	33
No contestó						x	1	16
<b>Lo que no le gusta</b>								
No le gusta que atiendan casos vecinales (pleito de barrio).			x				1	16
No le gusta el ambiente físico en que atienden a las víctimas.			x	x			2	33
Hasta que el agresor hace su gusto toman cartas en el asunto.	x						1	16
Pocos talleres de Relaciones Humanas.			x	x			2	33
Pocos talleres de autocuido, autoestima , socialización y espacio de retroalimentación,			x			x	2	33
Poco trabajo compartido y coordinado y poco contacto con los Centros Alternativos.		x	x			x	3	50
Rotación dentro personal dentro del mismo campo laboral.		x				x	2	33

### Resultados N° 21

50% de los directores de centros alternativos entrevistados opinan que todo lo que tiene la Comisaría les gusta, 16% considera que es algo positivo, un 16% opina que tratan de brindar atención y apoyo a las víctimas de VIFS, un 33% consideran que realizan un trabajo coordinado, un 16% no le gusta que atiendan casos vecinales, un 33% opinan que no le gusta el ambiente físico en que atienden a las víctimas, un 16% no le gusta es que hasta que el agresor hace su gusto toman cartas en el asunto, un 33% no le gusta que hay poco talleres de relaciones humana, un 33% no le gusta que hay pocos talleres de autocuidado, autoestima, socialización y espacio de retroalimentación, un 50% no le gusta que hay poco trabajo compartido y coordinado y poco contacto con los centros alternativos, un 33% no le gusta la rotación del personal dentro del mismo campo laboral y un 16% no contestó.

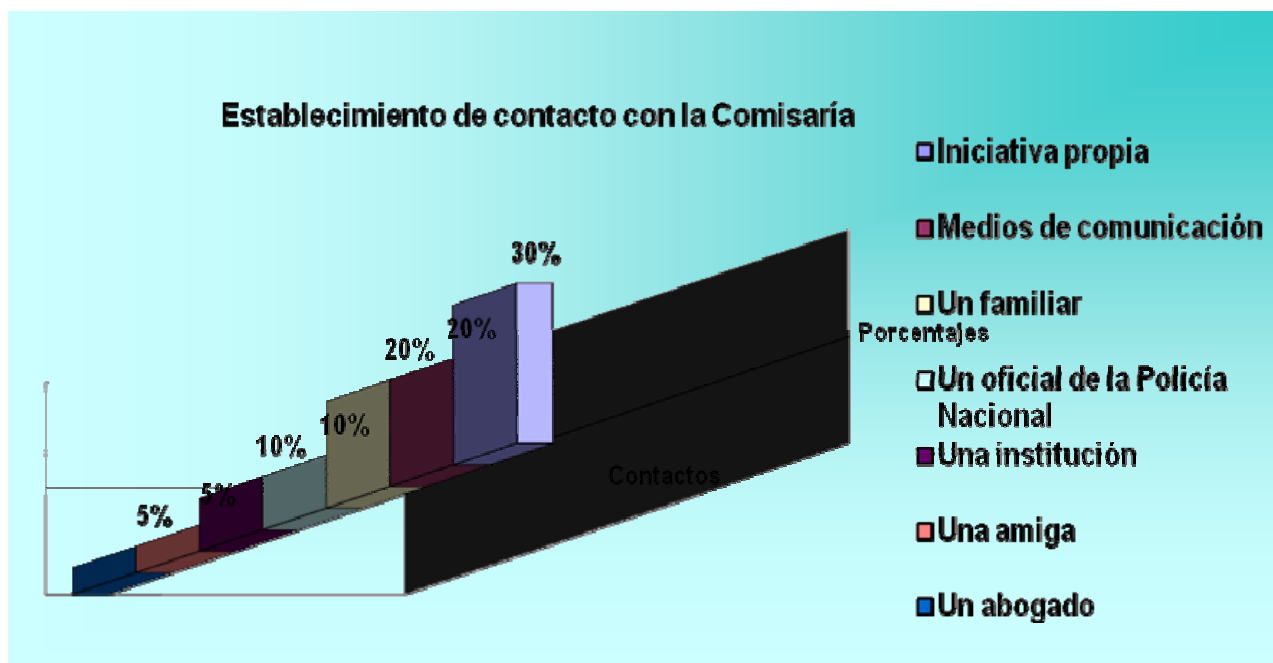
**Tabla N° 22**

**¿Cómo hizo para establecer contacto con la Comisaría?**

Contacto	N° de víctimas																				Total	%
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
Iniciativa propia.	x	x											x	x				x		x	6	30
Medios de comunicación.						x	x	x											x		4	20
Un familiar.				x							x	x				x					4	20
Un oficial de la Policía Nacional.					x					x											2	10
Una institución.			x															x			2	10
Una amiga.															x						1	5
Un abogado.									x												1	5

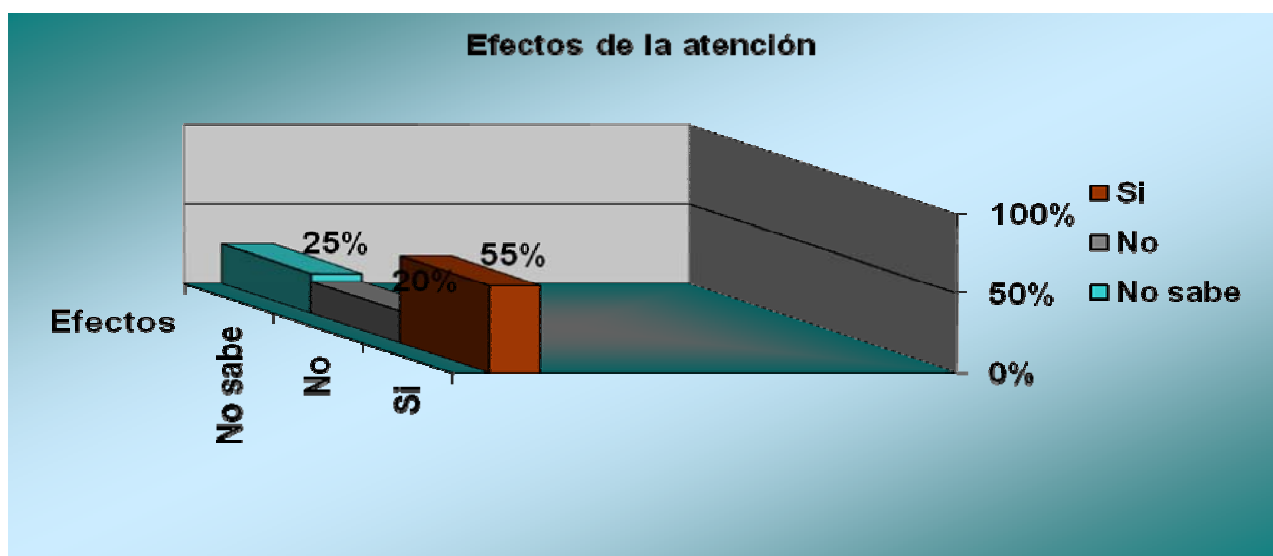
### Resultados N° 22

6 de las 20 víctimas entrevistadas establecieron contacto con la Comisaría por iniciativa propia, 2 a través de los medios de comunicación, otras 4 lo hicieron por medio de un familiar, 2 más por un oficial de la Policía Nacional, otras 2 lo hicieron enviadas por una institución, otra por medio de una amiga y otra por un abogado.



**Tabla N° 23**  
Efectos de la atención en las víctimas que asisten a la Comisaría según las víctimas entrevistadas.

Efectos de la atención	N° de víctimas																				Total	%
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
Si	x		x	x		x	x		x	x					x	x			x	x	11	55
No												x	x	x			x				4	20
No sabe		x			x			x			x							x			5	25





### Resultados N° 23

Para 11 de las 20 víctimas entrevistadas la atención que recibió en la Comisaría a tenido efectos, para unas por que les resolvieron su caso, le atendieron, le ayudaron y la escucharon y para una de estas 11 el efecto fue negativo ya que la víctima presenta secuelas de la atención que recibió en la Comisaría, para 4 de las víctimas no tuvo efectos y las últimas 5 no saben porque aún no han sido resuelto sus casos.

### Tabla N° 24

Efectos de la atención en las víctimas según los directores de centros alternativos.

Efectos de la atención	N° de los D. C. A.						Total	%
	1	2	3	4	5	6		
Causa impacto en la sociedad.	x	x	x	x		x	5	83
Infunde respeto para la mujer.	x						1	16
Protege los derechos e integridad de la mujer.					x		1	16

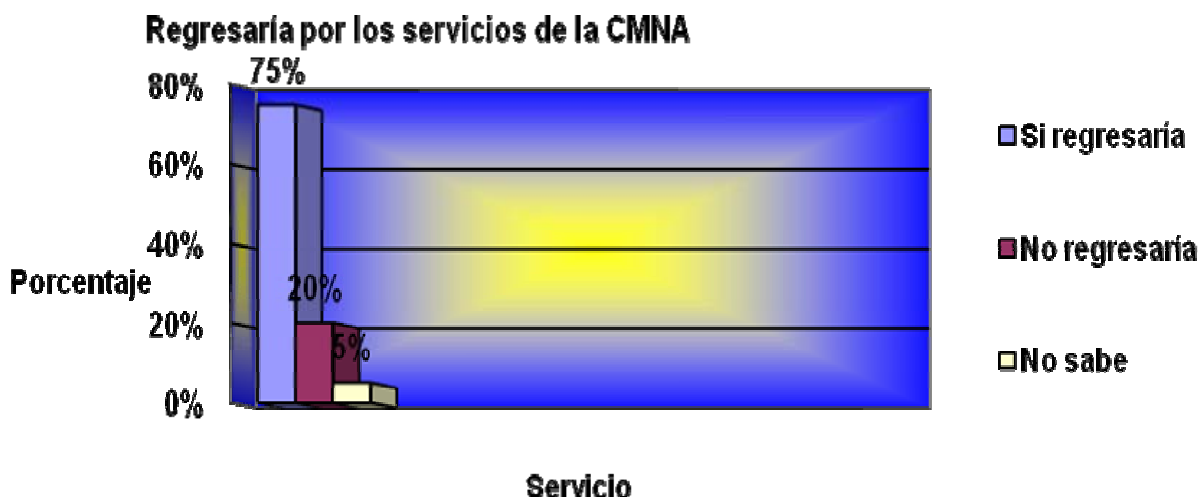
### Resultados N° 24

5 de los 6 directores de centros alternativos entrevistados coinciden en que el efecto que esta teniendo la Comisaría es causar impacto en la sociedad, pero uno de estos 5 considera además que infunde respeto para la mujer y el otro opina que protege los derechos e integridad de la mujer.

### Tabla N° 25

Regresaría por los servicios de la Comisaría.

Regresaría por los servicios	N° de víctimas																				Total	%	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20			
Si regresaría	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			x	x	x	x	x					15	75
No regresaría											x							x	x	x		4	20
No sabe												x										1	5



### Resultados N° 25

15 de 20 de víctimas opinan que si regresarían a la Comisaría por que les van ayudar, se siente apoyadas y para reclamar sus derechos, otras 4 víctimas consideran que no regresarían, una porque le dirían lo mismo, otra porque le han hablado de otra institución más eficiente y otra porque hay secuelas y la última no sabe si regresaría.

### Tabla N° 26

**Recomendaría los servicios de la Comisaría según los directores de centros alternativos.**

Razones por el cual recomendaría los servicios de la CMNA.	N° de D. C. A.						Total	%
	1	2	3	4	5	6		
Porque es una instancia para interponer denuncia.		x	x	x	x	x	5	83
Porque lo establece la ley.				x			1	16
Para preservar la vida de la mujer.	x						1	16

### Resultados N° 26

Los 6 directores de centros alternativos entrevistados opinan que si recomendaría los servicios de la Comisaría por que las siguientes razones porque es una instancia para interponer denuncias, porque lo establece la ley y para preservar la vida de la mujer.

# ANEXOS III

## Fotos

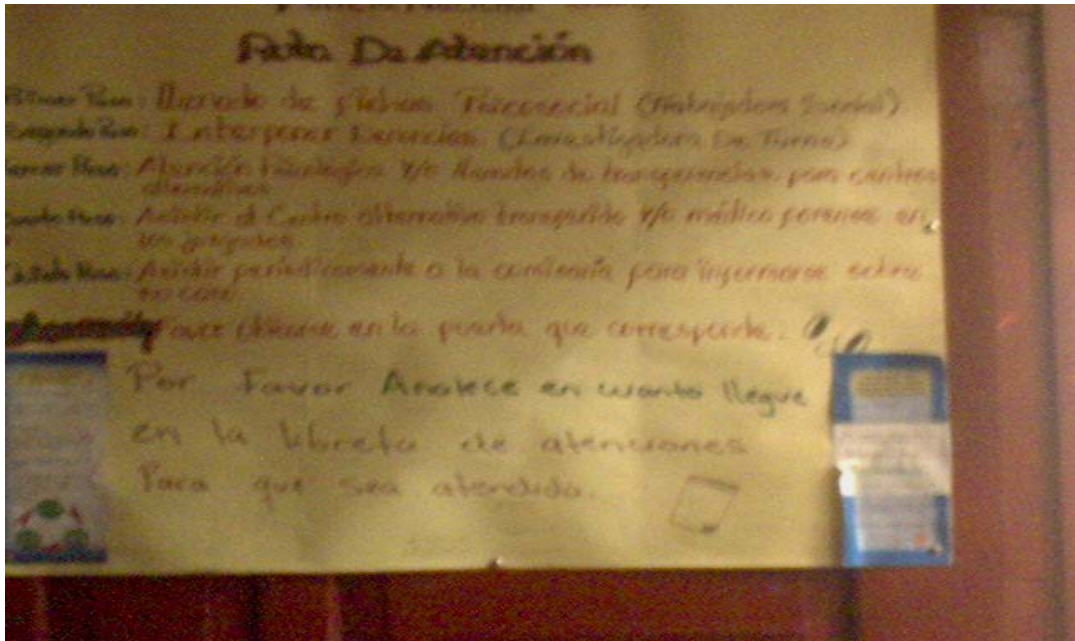
### Oficina de las investigadoras



### Psicóloga de la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia



**Cartel de orientación para las usuarias, ubicado en la entrada de la CMNA.**



**Egresadas de la carrera de Trabajo Social encargadas de la investigación.**

