



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión de talento humano para la calidad de servicio en víctimas
de violencia familiar, División Médico Legal III, Chiclayo**

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

AUTORA:

Br. Espinoza Narcizo, Marlene Ruth (ORCID: 0000-0002-3332-1682)

ASESOR:

Dr. Ramos de la Cruz, Manuel (ORCID: 0000-0001-9568-2443)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Chiclayo – Perú

2020

Dedicatoria

A Dios, Padre Todopoderoso, que siempre me acompaña como guía espiritual dándome su amor y gracia.

Mi familia, mi madre Flora Narcizo Bailón y hermanos, mis sobrinas que son fuente de motivación en mi vida, a mi padre que desde el cielo guía mi vida profesional que siempre con mucho amor me brindaron todo su apoyo para poder alcanzar esta meta.

Marlene Ruth.

Agradecimiento

Quiero agradecer a Dios Padre por darme la vida y llenarme de fe en cada momento de mi existencia.

A mi familia, a mis hermanos, mis sobrinas y a mi pareja, por ser un sustento de vida e inspiración de seguir creciendo.

Al asesor metodológico Dr. Manuel Ramos De la Cruz, por acompañarme durante este proceso de formación, por estar siempre ahí en los momentos más propicios.

A mis profesores y compañeros de la Universidad Cesar Vallejo por compartir juntos este camino y esta utopía que hoy se está haciendo realidad.

Marlene Ruth.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	18
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5. Procedimientos	20
3.6. Métodos de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES	31
VIII. PROPUESTA.....	32
REFERENCIAS	34
ANEXOS.....	41
Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables	41
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	43
Anexo 3: Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos.....	46
Anexo 4: Matriz de consistencia	53
Anexo 5: Autorización del desarrollo de la investigación.....	54
Anexo 6: Resultados	55
Anexo 7: Desarrollo de la propuesta.....	60
Anexo 8: Validación de la propuesta	70
Anexo 9: Declaratoria de originalidad del autor	79
Anexo 10: Declaratoria de autenticidad del asesor	80
Anexo 11: Acta de sustentación de tesis	81
Anexo 12: Autorización de publicación en repositorio institucional.....	82

Índice de tablas

Tabla 1. Análisis de la variable calidad de servicio	22
Tabla 2. Operacionalización de la variable independiente	41
Tabla 3. Dimensión elementos tangibles	55
Tabla 4. Dimensión confiabilidad.....	56
Tabla 5. Dimensión empatía	57
Tabla 6. Dimensión seguridad.....	58
Tabla 7. Dimensión capacidad de respuesta.....	59

Índice de figuras

Figura 1. Antecedentes, teorías y enfoques teóricos de las variables de investigación	17
Figura 2. Nivel de las dimensiones de la calidad de servicio	23
Figura 3. Proceso de gestión de talento humano	25
Figura 4. Confiabilidad de la variable calidad de servicio	49
Figura 5. Dimensión elementos tangibles.....	55
Figura 6. Dimensión confiabilidad	56
Figura 7. Dimensión empatía	57
Figura 8. Dimensión seguridad	58
Figura 9. Dimensión capacidad de respuesta.....	59

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo general proponer un plan de gestión de talento humano para mejorar la calidad de servicio a las víctimas de violencia familiar de la DML III, Chiclayo, 2020, el estudio fue cuantitativo, descriptivo, no experimental, transversal prospectivo, la población y muestra estuvo conformada por 48 personas víctimas de violencia familiar, a quienes se utilizó la técnica de encuesta como instrumento de recolección de datos el cuestionario escala de Likert, se obtuvo como resultados que el 64.6% indicó que la calidad de servicio que ofrece la División Médico Legal de Chiclayo III, es mala, demostrando que la institución requiere de la aplicación de estrategias para que potencialicen la calidad del servicio, para ello se planteó un plan de gestión de talento humano que permita fortalecer los conocimientos de los colaboradores para brindar una atención idónea al usuario, dado que los colaboradores son las personas que tratan directamente con las víctimas de violencia por ser mujeres vulnerables necesitan que el personal les ofrezcan un trato adecuado.

Palabras clave: calidad de servicio, gestión de talento humano, satisfacción, violencia.

ABSTRACT

The present research had as general objective to propose a management plan of human talent to improve the quality of service to victims of family violence DML III, Chiclayo, 2020, the study was quantitative, descriptive, not experimental, prospective, the population and sample was made up of 48 victims of family violence, to whom the questionnaire was applied as a data collection tool, which allowed it to obtain as results that 64.6% indicated that the quality of service offered by the Legal Medical Division of Chiclayo III, is bad, demonstrating that the institution requires the implementation of strategies to enhance the quality of service, To this end, a human talent management plan was devised to strengthen the knowledge of the collaborators in order to provide appropriate attention to the user, Since the collaborators are the people who deal directly with the victims of violence I am by being vulnerable women need the staff to offer them an adequate treatment.

Keywords: quality of service, human talent management, satisfaction, violence.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, en todos los contextos de violencia que existen, la violencia a la mujer es la que se presenta con mayor frecuencia, esto denota consecuencias que son perjudiciales a la salud mental, física y psicológica tanto de la mujer, de la familia y de la sociedad (Aiquipa y Canción, 2020, p.189). La violencia familiar es un fenómeno que ocurre mundialmente, teniendo por principales víctimas a las mujeres y niños, se origina un ambiente familiar donde se vivencia la ausencia de amor, respeto y confianza entre los integrantes, la violencia familiar intimida y amenaza a sus víctimas y las somete al sufrimiento.

Según la Organización de las Naciones Unidas – ONU (2019), “el 62% de mujeres en el mundo ha sido víctima de violencia física o sexual, en algunos casos ambas por parte de su pareja sentimental” (p.1). Además, la Organización Mundial de la salud – OMS (2019), señaló que el 70% de mujeres han experimentado en algún momento de su vida violencia física, sexual o en algunas de las situaciones ambas provenientes de su compañero sentimental” (p.31), de la información se puede rescatar que más del 50% de las mujeres se han visto afectadas de violencia por parte de la persona a quien más quieren.

No obstante, la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar – ENDES (2018), indica que el 11% de las mujeres fueron agredidas por su pareja, de los cuales los niveles más altos de agresión se registran en las regiones del sur. El 63,2% de las mujeres en promedio de la edad entre los 15 y 49 años han sido víctimas de violencia ya sea económica, sexual, psicológica o física en algún momento, donde el principal actor es su pareja sentimental, resultados que en comparación con los años 2019 (65%) y 2016 (71.5%) han disminuido, sin embargo, estos porcentajes aún siguen siendo elevados (p.288).

La violencia hacia la mujer se ha vuelto una cuestión de género, pues los autores de la violencia por lo general son hombres que violentan a mujeres a puertas cerradas, esto es un problema que cada día aborda la violencia a la familia, donde los esfuerzos en los diferentes países del mundo abren debates públicos-políticos y establecen políticas que en muchas de las situaciones los agresores no les dan importancia a lo señalado por ley (Hawley, Clifford y Konkes, 2018, p.2304).

En el año 2019, el Estado Peruano lanzó un nuevo Decreto Supremo N°009-2016-MIMP que fue aprobado por el Reglamento de Ley N°30364, el que se encuentra enfocado a la prevención, erradicación y en sancionar a las personas que realicen violencia contra cualquier integrante de un grupo familiar. Asimismo, este reglamento está orientado a regular y proteger los derechos de las personas que en alguna de las situaciones han sido víctimas de violencia y que se logre considerar medidas de protección y que se sancione a las personas responsables de tal acción (Presidencia del Consejo de Ministros - PCM, 2019).

La violencia familiar es un factor que afecta constantemente al pueblo peruano, donde el 90% afecta a las mujeres y el 52% de las mujeres que realizan sus denuncias por violencia familiar desisten y dejan de lado las denuncias que inicialmente asentaron, ello por causa de que las entidades públicas que las atendieron no les brindaron una adecuada atención, ni buena orientación que las pudieran guiar en el proceso de su demanda (Defensoría del Pueblo, 2019).

Según el Observatorio Nacional de la Violencia contra la mujeres y los integrantes del grupo familiar (2017) en el año 2017 en la región de Lambayeque se registró una cantidad promedio de 1090 denuncias realizadas por violencia familiar, de las cual es la mayor cantidad fueron hechas por las mujeres con edades entre 18 y 45 años (p.13), Asimismo, en el informe del ENDES (2018) , se reportó que de cada 100 mujeres violentadas, el 70% acuden a entidades públicas en busca de ayuda, donde una de estas es la División Médico Legal del Ministerio Público, mientras que el 30% acude a los hospitales o clínicas (p.37).

Por ende, en la actualidad la calidad de servicio se ha convertido en un tema muy nombrado por las entidades públicas como privadas, pues es considerando como un método que logra distinguir el nivel de servicio que ofrecen las instituciones a sus clientes o usuarios, indicando que cuando una atención es de calidad, la satisfacción es innata (Rousseau, Escudero y Dargent, 2019, p.11).

Por otro lado, se tiene que el 34% de mujeres después de haber realizado su demanda no le hacen un seguimiento adecuado para continuar con el proceso, los factores son, miedo a su pareja, miedo al qué dirán, desconfianza a las acciones tomadas por el estado, reconciliación con su pareja sentimental, deficiente servicio por la entidad que atiende su demanda, entre otros, denotando que las entidades públicas tienen que tomar acciones para que este gran porcentaje sigan con su

proceso y disminuyan las probabilidades de volver a ser víctimas de violencia (El Comercio, 2020).

Por consiguiente, siendo la víctima de violencia familiar una usuaria del área de Medicina legal Chiclayo del Ministerio público, es de gran importancia que esta entidad ofrezca una calidad de atención adecuada y personalizada pues dependerá de ello que las víctimas continúen con su proceso demanda y de recuperación personal frente a los traumas vivenciados. Las denunciantes ven muy engorroso continuar con el trámite fiscal, ocasionando desorientación y dudas en su persona, en la cual, por lo mencionado, esta investigación se enfocará en fortalecer las capacidades de los colaboradores del área de Medicina Legal Chiclayo para que brinden a las usuarias víctimas de violencia familiar un servicio de calidad.

Teniendo, así como planteamiento del problema determinado en la siguiente pregunta: ¿De qué manera un plan de gestión de talento humano permitirá mejorar la calidad de servicio a las víctimas de violencia familiar de DML III, Chiclayo, 2020?

Se justifica teóricamente porque el estudio será fuente de consulta para investigadores posteriores porque se organizó información teórica y antecedentes de estudio en lo que respecta a la gestión de talento humano y la calidad de servicio. La justificación práctica porque la investigación es elaborada con la finalidad de conocer el nivel de la calidad de atención que perciben las víctimas de violencia familiar en el área de Medicina Legal del Ministerio Público, para que de esta manera se puedan resolver los problemas identificados por una sociedad mediante el planteamiento de un plan de gestión de talento humano que será presentada a la institución a fin de que se puedan plantear las medidas para mejorar la calidad de servicio. Además un plan de gestión de talento humano busca proponer alternativas de solución, estrategias y pautas para un problema identificado, donde lo que más importe es la salud mental del paciente y el profesionalismo del personal asistencial.

Por otro lado, se justifica metodológicamente porque se hará uso de métodos y técnicas que ayuden a tener claro la calidad de servicio que ofrece la entidad ofreciendo así un marco de trabajo referente a la formulación de un plan de gestión de talento humano, enfocado en la calidad de atención de un área del Ministerio Público, el cual servirá como guía y aporte para trabajos futuros de la misma línea.

Siendo así que para dar respuesta a la problemática identificada se plantea como objetivo general: Proponer un plan de gestión de talento humano para mejorar la calidad de servicio a las víctimas de violencia familiar de DML III, Chiclayo, 2020, en la cual para poder desarrollar el objetivo general se establece como objetivos específicos: a) Diagnosticar la situación actual de la calidad de servicio a las víctimas de violencia familiar de DML III mediante la herramienta del Servqual, b) Diseñar la propuesta de gestión de talento humano enfocado en la mejora de la calidad de atención a las víctimas de violencia de DML III, c) Validar la el plan de gestión de talento humano enfocado en la mejora de la calidad de atención a las víctimas de violencia de DML III.

Además, se plantea como hipótesis de investigación: H_1 : Si se elabora un plan de gestión de talento humano entonces sí se mejora la calidad de servicio a las víctimas de violencia familiar de DML III, Chiclayo, 2020 y H_0 : Si se elabora un plan de gestión de talento humano entonces no se mejora la calidad de servicio a las víctimas de violencia familiar de DML III, Chiclayo, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes más importantes que hemos considerado investigaciones son los siguientes:

Vaca, Ferro y Valero (2020), en su artículo de investigación plantearon por objetivo realizar una evaluación empírica a la eficacia de un programa de intervención con mujeres que han sido víctimas de violencia de género. El estudio presentó un diseño experimental, dónde se realizó un Focus Group a un total de 21 mujeres quién sufrido en algún momento violencia física o psicológica. Por otro lado, para que se pueda medir la intervención se aplicó un cuestionario Clinical outcomes in routine Evaluation – Outcome Mesuare (COREOM). Con resultados de una disminución estadística muy significativa en la intensidad de malestar por parte de la víctima, indicando que se mejora las conductas de la persona frente a los problemas ya sea dentro o fuera de las sesiones, llegando a la conclusión de que las terapias en grupo, individuales, permiten que se mejore la calidad de vida de las mujeres que han sido maltratadas, enfatizando que las instituciones públicas deben ofrecer un servicio adecuado y de calidad a estas personas porque de ellas depende la formación de un núcleo familiar.

Tavares et al. (2017), en su investigación tuvo por objetivo general realizar un análisis de la asociación entre violencia doméstica y calidad de vida de las mujeres, para que en base a las problemáticas que identifique se plantee una propuesta de mejora de calidad en el servicio. Este estudio consideró como instrumento de recolección de datos al cuestionario basado en la herramienta del Servqual, que consta de 20 ítems el que fue aplicado a una muestra de 200 víctimas de violencia doméstica, donde tuvo el 83% de los usuarios se mostraron en desacuerdo con la infraestructura que presenta el establecimiento como el 54% señaló que el personal asistencial del policlínico no presenta la adecuada posición de las señales de seguridad. Concluyéndose que existe gran insatisfacción por parte de los usuarios referente al servicio que reciben, donde las dimensiones que presentaron mayor deficiencia fueron de fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad.

Morrison et al. (2017), en su investigación estableció por objetivo realizar un análisis de la calidad de atención que ofrece el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en base a la percepción de sus estudiantes, el estudio fue cuantitativo no experimental con diseño analítico transversal, y se hizo uso del cuestionario como instrumento de recolección de datos, además se consideró a una muestra de 391 usuarios. Con resultados que el 92,1% se encuentra insatisfecho con la atención recibida, sin embargo, hubo un menor porcentaje del 52% que manifestó encontrarse satisfecho con la cortesía que le brindó el personal, resultados que denotaron que, a mejor cortesía y confianza, la indiferencia será menor y la calidad de servicio será mayor.

Brindando como aporte que realizando un análisis de satisfacción se podrá obtener como resultados la calidad de servicio que ofrezca una entidad, además este estudio hizo uso de la herramienta del Servqual. Lo que ayudó por medio de sus 5 dimensiones conocer el nivel de satisfacción mediante la comparativa de la percepción y expectativas de los alumnos del departamento médico y así en base a las problemáticas que se identifiquen se planteen estrategias que mejoren la calidad de servicio buscando continuamente la satisfacción de los usuarios.

Pereira et al. (2017), en su artículo científico tuvieron por objetivo identificar la manera en que contribuye la investigación desarrollada a una esfera vídeo psicosocial de mujeres víctimas de violencia y conocer el significado que está

alineado a las experiencias de vida de estas mujeres, la investigación presentó un diseño no experimental de corte longitudinal, sí analizaron 18 estudios que presentaron por similitud los criterios de decisión que consideran las mujeres para seguir viviendo con una persona violenta,. Se obtuvo como resultados que una mujer tiende a no alejarse de su agresor porque presentan una autoestima baja y de una u otra manera sienten protección por la persona que los agrede, además las víctimas sienten miedo a realizar una denuncia dado que piensan no contar con el apoyo del Estado y ser la burla de la sociedad, dando por conclusión que si se establece un plan de seguimiento a las personas víctimas de violencia permitirá que se mejore la calidad de la salud de estas personas y puedan realizar prácticas de cuidado hacia ellas mismas y con ello potenciar su autoestima.

González y Garrido (2016), quienes en su artículo científico plantearon como objetivo analizar el nivel de satisfacción que presentan las mujeres víctimas de violencia de género en lo que respecta a las medidas de protección que establecen las entidades del Estado De España. Este fue una investigación de diseño no experimental y de enfoque cuantitativo, en la cual la muestra lo constituyó una cantidad de 1128 víctimas, a las que se les aplicó 3 cuestionarios. Lo que permitió que se obtenga como resultados que el 80% de las mujeres indicaron estar muy satisfechas con el servicio de protección que les brinda el sistema policial, sin embargo, el otro 20% indicó que el servicio no es óptimo pues ellas volvieron a ser víctimas de violencia por su agresor. Cabe mencionar que España hizo este análisis luego de aplicar el Sistema Biogen, se pudo demostrar que este sistema ha potenciado la seguridad de las mujeres víctimas de violencia, brindando como aporte, el Sistema Biogen, que consiste en una herramienta de protección y orientación a las personas que han sufrido maltrato familiar, las necesidades que presenten, para que en base a ello se les puede ofrecer un mejor servicio desde el momento que acuden a la entidad hasta el proceso de su recuperación.

Young et al. (2016), en su artículo de investigación en Nueva Zelanda, tuvo por propósito analizar el alcance de modificación necesario para lograr que una ayuda por internet mejore la toma de decisiones en las personas víctimas de violencia familiar, determinando que las mujeres experimentan violencia de pareja y se enfrentan a decisiones complejas en busca de seguridad. En el estudio se examinaron la idoneidad de una ayuda interactiva en línea para la toma de

decisiones sobre la violencia de pareja en Nueva Zelanda, en particular con respecto a la adecuación cultural, se realizaron sesiones de grupos focales con mujeres que experimentaron violencia de pareja y sesiones de grupos focales con proveedores de servicios, dónde se pudo verificar que las mujeres completaron la herramienta de ayuda para la toma de decisiones en línea y brindaron comentarios sobre los criterios de decisión de seguridad, en base a ello se realizó una modificación a la ayuda para decidir y de esta forma equilibrar las historias de las mujeres como base de apoyo para las personas que sufran violencia y les brinden las fuerzas para demandar a su agresor.

Martínez et al. (2016), en su investigación plantearon hacer una descripción de las agresiones percibidas y sufridas por el personal de enfermería referente al área sanitaria integrada de A Coruña. El estudio fue descriptivo no experimental, donde la información fue recogida mediante un cuestionario que fue aplicado a 84 personas, de lo que se obtuvo el 68,3% declararon haber sufrido agresión, donde de ese porcentaje, el 47% fue por violencia verbal y el 21,1% fue por violencia agresiva, asimismo se obtuvo que el 35,6% han sentido respaldo de la institución y 20% lo ha denunciado. Con resultados que demuestran que los actos violentados sufridos por el personal del área Sanitaria Integrada de A Coruña no han sido tramitados con eficiencia.

Brindando como aporte un modelo de gestión de servicio, el cual se enfoca en hacer tomar conciencia a las personas que han sufrido violencia de la importancia para tramitar su denuncia, esta gestión se realiza por medio de la capacitación permitiendo informar sobre el proceso de declaración de incidencias violentas por los profesionales, además genera una guía de políticas para el manejo de situaciones violentas, trato al paciente y al personal.

Malpartida (2019), en su estudio consideró por objetivo general conocer la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias que fueron víctimas de violencia en el Centro Emergencia Mujer (CEM) en la Provincia de Pomabamba, 2019. El estudio presentó un tipo de investigación cuantitativa y un diseño no experimental, la población estuvo constituida por 62 pacientes víctimas de violencia y la muestra fue la misma cantidad de la población, se hicieron uso de los instrumentos de cuestionario. Con resultados que existe correlación directa moderada de 0,658, el cual es considerado como alto entre las variables de

estudio, así mismo se obtuvo que las usuarias víctimas de violencia familiar manifestaron recibir una buena atención representado por el 95,2% mientras que un reducido 4,8% indicó de regular a la atención, aportando a la investigación cinco indicadores de la herramienta del SERVQUAL, los cuales han sido analizados mediante una encuesta, aportando al estudio un enfoque más amplio y sencillo para la identificación de la satisfacción de la calidad de atención que brinda una institución, recalcando que los resultados que se obtengan permitirán la propuesta de estrategias.

Bernaola (2019), en su estudio tuvo por objetivo general tener conocimiento de la percepción que tienen las mujeres víctimas de violencia respecto a la calidad de servicio que recibieron en las entidades públicas de Chosica. La investigación expuso por diseño cualitativa - no experimental, la población y la muestra estuvo conformada por 21 personas del sexo femenino víctimas de violencia familiar, a quienes se les entrevistó. Por lo que se determina que la calidad de atención brindada por los trabajadores públicos de justicia no es buena, indicando que no cumplen con las condiciones necesarias para la atención de casos de violencia por lo que se llegó a la conclusión de que es necesario que se considere la calidad de atención y que se reoriente el servicio de atención donde se cuente con profesionales competentes en las áreas de logística y se mejore la infraestructura. Aportando a la investigación que una entrevista a cada persona bajo preguntas claves permite un mayor análisis de la percepción del servicio que reciben las personas, en base a ello se pueden captar aportes de solución para ofrecer un servicio de calidad, así mismo se tiene como aporte que es de gran necesidad la evaluación del tiempo de atención porque ello permite que la usuaria del servicio maneje una buena percepción de calidad de atención.

Asseo (2018), en su tesis estableció hacer un análisis de la relación existente entre la calidad de atención que ofrece la comisaría de Chiclayo y la satisfacción de las víctimas de violencia familiar. Presentó una metodología que tuvo por diseño no experimental, la muestra participativa fue de 50 mujeres víctimas de violencia familiar de la comisaría de Chiclayo, el instrumento aplicado fue el cuestionario Service Quality SERVQUAL y el cuestionario de satisfacción. Con resultados arrojaron que la calidad de atención es percibida como baja en la medida general (54%), en lo que respecta a sus dimensiones de capacidad de respuesta en un

70%, en aspectos tangibles 54% en fiabilidad 64%, en seguridad 58% y en empatía 58% de insatisfacción; mientras que el análisis de la relación indicó que las variables de estudio presentan una relación significativa con un puntaje de $p < 0.5$.

Posteriormente el autor propuso un plan de estrategias de calidad que permitan aumentar la satisfacción de los clientes, aportando a la investigación que la calidad de servicio permite analizar la satisfacción de los usuarios de una institución, brindando conocimientos sobre la realidad que perciben los clientes, determinando que si las expectativas que ellos tuvieron del servicio fueron satisfechas.

Ospiño (2016) en su tesis planteó como objetivo general conocer el nivel de satisfacción que tienen las usuarias referentes al servicio que les brinda el Centro De Emergencia Mujer. La metodología empleada presenta un tipo cuantitativo y diseño no experimental, transversal, la muestra fue de 104 usuarias a quienes se les aplicó un cuestionario basado en la metodología del SERVQUAL. Se obtuvieron resultados de que el nivel de calidad del servicio fue bajo establecido por el 68%, en lo que respecta a las dimensiones las que presentaron nivel más bajo fueron capacidad de respuesta (donde el 85% se mostró insatisfecha); infraestructura (con un 73% de insatisfacción) y empatía (con un 76% de insatisfacción), en la cual la propuesta que propone el investigador se basó en estrategias de gestión de calidad total de tal manera que se mejore la eficiencia y calidad de atención, situación que afectará positivamente en el clima laboral institucional, aportando a la investigación que las entidades públicas a pesar de regirse bajo lineamientos del estado y el ministerio.

Seguidamente para el sustento teórico de la investigación se estable la definición de cada variable, donde se detalla que la gestión de talento humano es una herramienta que ayudado a que las organizaciones tengan una cultura de trabajo más estructurada, en la que por medio de las capacidades que disponga el personal y del uso adecuado de la tecnología de los recursos se pueda potencializar el desarrollo de una entidad (Grueso y Merlin, 2017, p. 34).

La gestión de talento humano se basa en la teoría de las expectativas o teoría X e Y, planteada por Douglas McGregor quien establece que una persona presenta su actuar bajo la creencia de que si realiza alguna acción traerá una recompensa, la teoría X hace énfasis en un estilo de administración tradicional,

estricto, en la que los directivos creen que los colaboradores de una empresa solo desarrollan sus actividades por una motivación económica, es aquí donde prevalece el estilo de liderazgo donde los directivos son los creadores de los esquemas de trabajo; mientras que la teoría Y, hace referencia al comportamiento actual donde se manifiesta que el liderazgo consiste en que todos los colaboradores se esfuercen, se motiven y se organicen por ellos mismos, prevaleciendo de manera directa su voluntad y compromiso, esta teoría ayuda a que la persona impulse y fortalezca su aprendizaje desarrollándose tanto personalmente como profesionalmente (Chiavenato, 2015, p.444)

El concepto de gestión de talento humano va dirigido a las personas quienes son consideradas la base de toda organización, pues gracias a ello se puede hacer que una empresa se vuelva más competitiva y exitosa, por otro lado, es definida como el conglomerado de las prácticas y de las políticas que son de gran necesidad para que se dirijan los aspectos de los cargos de gerencia ya que estas áreas son las que dirige a los colaboradores partiendo desde el reclutamiento hasta la evaluación del desempeño que presente cada uno de ellos (De la Cruz, 2015,p.19).

Es así que, la gestión de talento humano se alinea a la administración de las personas, en la que tenga por propósito incentivar a los colaboradores a ser partícipes de las decisiones de la empresa ayudando a que los gerentes tengan otra forma de ver la realidad y se ajusten a las capacidades y competencias que posea el personal pues haciendo un adecuado uso de su inteligencia y su talento el desempeño que generen estos será mayor, además el gestionar al personal significa brindarle conocimientos, motivarlos y reconocer el esfuerzo que ellos brinden a la organización (Collins, Mellahi y Cascio, 2017, p. 341)

Para Cuestas (2015) la gestión de talento humano está representado por las nuevas prácticas y políticas que realiza la empresa con la finalidad de que se puedan manejar los temas que tienen que ver con las relaciones de los colaboradores de la función general como lo son el reclutar al personal, la capacitación, la evaluación, la remuneración y ofrecer un ambiente de calidad, donde se respete el código de ética y el trato adecuado a los colaboradores de la organización (p.23).

La gestión de talento humano lleva un proceso que parte de la selección del personal, que representa el proceso de planificación, estableciéndose la

disponibilidad de presupuesto y el aporte que el nuevo integrante brindará a la organización, posteriormente se les capacita y se mide el desempeño del colaborador en base a los conocimientos adquiridos (Armas, 2017).

La gestión de talento humano viene a ser el proceso sistemático para el desarrollo e implementación de un plan con el propósito u objetivo que presenta un negocio, así mismo se utiliza para tener una dirección planeada de la organización ya sea en estrategias de selección de personal, de desarrollo, de recursos humano, en el desarrollo de tecnologías de la información e innovación (Barrios, Olivero y Figueroa, 2020).

La gestión de talento humano está representada por el conjunto de estrategias que van dirigidas al crecimiento y desarrollo de la organización, es así que se establece que a partir de una buena selección de personal y una adecuada capacitación que se realice de forma permanente en la cual se garantice una actualización constante en lo que refiere al manejo de los recursos de forma eficaz y eficiente (Cejas et al., 2020). Por otro lado, para Arismendi (2012) “viene a ser un conjunto de actividades las cuales se encuentran dirigidas al diseño, desarrollo, retención y organización de los colaboradores de una empresa” (p.29).

Según Cuestas y Valencia (2016) citando a Chiavenato manifiesta que existen tres dimensiones principales de la gestión de talento humano que son la selección, la capacitación y evaluación del personal, dimensiones que se detallan a continuación:

Según Sen (2019), la selección de personal es de gran soporte para toda empresa puesto que permite el filtro para elegir a la persona idónea para el puesto” (p.41), en otras palabras, la selección de personal busca a nuevas personas, las cuales presenten las características adecuadas para el cargo al que postulan, y así lograr que la empresa presente mayor facilidad para cumplir con sus metas y objetivos.

Cuestas y Valencia (2016) establece que la selección de personal es el primer paso del éxito de toda empresa, puesto que permite desde el nivel más bajo hasta el nivel gerencial que todos posean las características y habilidades necesarias para cada puesto y puedan cumplir con facilidad los objetivos de la organización (p.38).

El que toda empresa es de gran necesidad que se cuente con colaboradores que sean talentosos por lo que ellos harán que cada vez su desempeño sea mejor logrando la competitividad empresarial, así mismo es de requerimiento que toda organización utilice estrategias de reclutamiento que permitan mayor eficacia al momento del reclutamiento del personal, y así generar que la empresa se mantenga posicionada en el mercado (Sanabria, 2015, p.24).

La capacitación viene a ser el proceso de educar a las personas referente a una necesidad, el cual sea impartido de forma sistemática y organizada, logrando que los colaboradores de una empresa adquieran el conocimiento, habilidades y competencias necesarias para desarrollar efectivamente sus funciones y por medio puedan ofrecer un servicio de calidad a sus clientes (Alvarado y Barba, 2016, p.64).

El proceso de capacitación es el conjunto de actividades que brindan la oportunidad de que se adquieran y se descubran habilidades que estén relacionadas con el puesto que el colaborador desempeña, es así que esto implica el proceso de inducción inicial del colaborador como también la actualización y mejoramiento de sus fortalezas y habilidades que todo ello se enfoque en el logro de la satisfacción a los requerimientos del puesto laboral (Baptista y Estupiñán, 2018, p.31).

La evaluación del personal viene a ser la valoración de las actitudes realizadas por cada colaborador en base en a las actividades que este realiza y si está cumpliendo o no con las metas o resultados que debe de conseguir, además se hace un estudio de las excelencias y de las cualidades de los trabajadores y analizar la contribución que este ha dado a la empresa (Al Ariss, 2014, p.106).

Por otro lado para la evaluación del personal Cuestas y Valencia (2016) establece que es el proceso dinámico el cual considera a la persona evaluada y a los gerentes, la cual representa una técnica de gestión, por lo que por medio de este medio se logra conocer problemas tales como la falta de entrenamiento, el inadecuado adiestramiento del personal, la falta de motivación entre otros, los que posteriormente se tienen que dar solución; cabe mencionar que los indicadores de esta dimensión son los siguientes:

La evaluación sirve para la identificación de las necesidades que presentan los colaboradores de una entidad, y para que se haga un seguimiento del progreso del trabajador en el puesto que desempeña, ofreciendo de esta manera un mayor

alcance de la eficiencia de cada persona, información que permitirá que la empresa tome decisiones y se plante objetivos (López, 2017, p.24).

La violencia familiar viene a ser un tipo de abuso que realiza uno de los integrantes de una familia, donde las acciones del agresor se realizan de manera deliberada y los maltratos que realiza por lo general son por medio de aspectos físico y psicológicos hacia su víctima (Campeiz et al., 2017p.135).

Dentro de los casos de violencia familiar, los que más resaltan es la violencia hacia la mujer, en la cual las relaciones abusivas generan que la familia presente desequilibrio de unión, en la cual la persona que violenta (agresor masculino) cree tener el poder y control haciendo uso de palabras intimidantes e hirientes para que de esta manera pueda controlar a su pareja y a todo aquel miembro de su familia (Leach, Lorenzon y Nidich, 2020, p.28).

De las muchas causas por las que se origina la violencia familiar, se tiene a la intolerancia, qué hace referencia a la deficiente educación que recibió la persona para tolerar y aceptar la realidad, lo que ocasiona que se vuelvan violentas contra las personas que presenten conductas diferentes a las que ellos conocen, otro de los factores es que la persona agresora no haya recibido afecto en su infancia conllevando a que adopten medidas agresivas y vivan a la defensiva, así mismo se tiene la incapacidad de la persona para dar solución a los problemas, además la violencia puede ser generada por el consumo de alcohol, drogas y vicios (Rivas, Bonilla y Vázquez, 2020, p.391).

La violencia familiar se encuentra representada por uno o más integrantes de una familia que ejercen fuerza o brusquedad contra otro integrante, esta acción no es accidental sino con intencionalidad causando daño físico o psicológico en la persona que es agredida (Brown et al., 2020, p.251)

Por otro lado un servicio viene a ser la actividad o el conjunto de actividades que presentan una naturaleza por lo general intangible, que permite que se genere interacción entre el cliente o usuario y el colaborador de una organización con el propósito de que se busque cumplir los alcances e ideales del usuario determinado por la satisfacción de la necesidad (Vargas y Aldana, 2014, p.15).

La calidad de servicio es una teoría que parte de Zeithaml, Parasuraman y Berry, autores que en el año 1985, indicaron que las principales características del servicio son la intangibilidad, la heterogeneidad y la inseparabilidad, posteriormente

en el año 1988 acogiéndose en el paradigma de Gronroos señalaron que la calidad de servicio representa el baremo con lo que cuentan los clientes para evaluar el servicio, dando a conocer la percepción de calidad y el juicio de la satisfacción que fueron reconocidos como los aspectos base para poder brindar una explicación de la conducta del consumidor, estos autores plantearon una herramienta para medir la calidad de servicio de forma cualitativa a la que nombraron SERVQUAL, metodología que consta de un cuestionario de 22 preguntas que están divididas en 5 dimensiones la que son la capacidad de respuesta, seguridad, empatía confiabilidad y elementos tangibles (Hernández, 2018, p.48)

La calidad es entendida como la capacidad que presenta un bien o servicio para dar satisfacción a una necesidad, por ende la calidad de servicio viene a ser la satisfacción de la necesidad o las expectativas que tiene un usuario o cliente frente a un bien o servicio adquiriendo, esta calidad es expresada o denotada en la aptitud de la personas por medio del agradecimiento, de las sonrisas y recomendaciones (Martin, 2009, p.28)

La calidad de un bien o servicio requiere de criterios que permitan la fácil comprensión de lo que quiere el cliente, donde por medio de la interacción se pueda conocer a facilidad de los gustos y preferencias de este, y conocer la manera de cómo satisfacer sus necesidades, es decir que para se ofrezca un servicio de calidad es de necesidad comprender a la persona que requiere un bien o servicio (Villalba, 2016, p.54).

La calidad de servicio es considerado uno de los aspectos de gran relevancia para que se logre asegurar la permanencia de una entidad privada en el mercado, y en el sector público para que el cierre de brechas sea efectivo, esta calidad es medida en por los niveles de satisfacción que presente el cliente o usuario (Lin et al., 2020, p.6).

La calidad de atención o de servicio trata sobre la satisfacción de las necesidades de un bien o servicio, que cubre las expectativas del cliente; la interacción de la búsqueda constante de la perfección de una actividad tiene como finalidad satisfacer al usuario o cliente (Dahlman, Parkvall y Sköld, 2019).

Para medir la calidad de la atención utilizaremos el enfoque metodológico, representado por las expectativas de comparación del cliente frente al servicio

recibido, por ende, decimos que la calidad del servicio se obtiene al restar la percepción del cliente con sus expectativas (Ibarra, 2015, p.31).

Según Cronin y Taylor, 1992, citado por (Dalal, 2015), indican que la calidad de servicio debe ser medida por medio de las actitudes, es decir que tiene que ser considerado como la medida al desempeño y no de la diferencia entre la expectativa y la percepción (p.43). Sin embargo, de todas las metodologías existentes para determinar la calidad de un servicio utilizaremos la Metodología del Servqual ya que es un enfoque sencillo que permite determinar la perspectiva de satisfacción del cliente ante el servicio brindado.

Las expectativas de una persona sobre una empresa son causadas por las ideas o acciones que una empresa expone ante sus clientes o por la información que obtienen mediante conocidos o medios de comunicación, siendo esto referencia expectativas adquiridas para establecer la capacidad de dicha empresa (McQueen, Schuman y Chen, 2018), denotando que una persona puede tener distintos niveles de expectativas, dichas expectativas no son constantes, dependiendo así de la referencia que tiene cada cliente y de los constantes cambios competitivos de los mercados.

Por otro lado, la percepción de las personas está representada por el valor que le dan a los servicios que les brinda una empresa, este proceso activo-constructivo en el cual la persona compara la información recibida con los datos obtenidos a lo largo de su vida (Yildirim, Yildirim y Ozcan, 2019).

La percepción con la confiabilidad, garantía, concentración y elementos tangibles, los cuales son las dimensiones de los servicios.

El modelo SERVQUAL es una de las técnicas que se enfocan en el análisis de la calidad, con este modelo podemos comprender las perspectivas y expectativas que las empresas ofrecen a sus clientes (Matsumoto Nishizawa, 2014, p.184).

SERVQUAL ofrece una información entendible sobre la opinión del cliente ante el servicio brindado y que sugerencias daría al respecto, en base a la opinión y sugerencia de los clientes, las empresas pueden utilizar para mejorar la calidad en los servicios que la empresa brinda a sus clientes (Torres y Vásquez, 2015, p.58).

La herramienta del SERVQUAL, permite que se analice a la calidad de la atención en base a cinco dimensiones las cual es para un mejor entendimiento se describen a continuación:

En la dimensión elementos tangibles: se tiene que éste se encuentra representado por la presentación del personal, por los aspectos físicos de la construcción tangible de una empresa, por la limpieza que el ambiente brinde y por la cantidad de equipos que disponga para ofrecer su servicio.

En la dimensión confiabilidad: se hace referencia a la forma en la que los colaboradores de una organización brindan su servicio de manera confiable, dónde el comportamiento de los trabajadores es de gran importancia para que los usuarios sientan un ambiente ameno y que denoten que les atienden con interés que les brindan una orientación adecuada referente al servicio que ellos soliciten.

En la dimensión capacidad de respuesta: esta representa la disposición que muestran los colaboradores de una entidad para ofrecer un servicio en el menor tiempo posible de tal manera que sea eficiente rápido y que logre atender todas las necesidades que el usuario requiera.

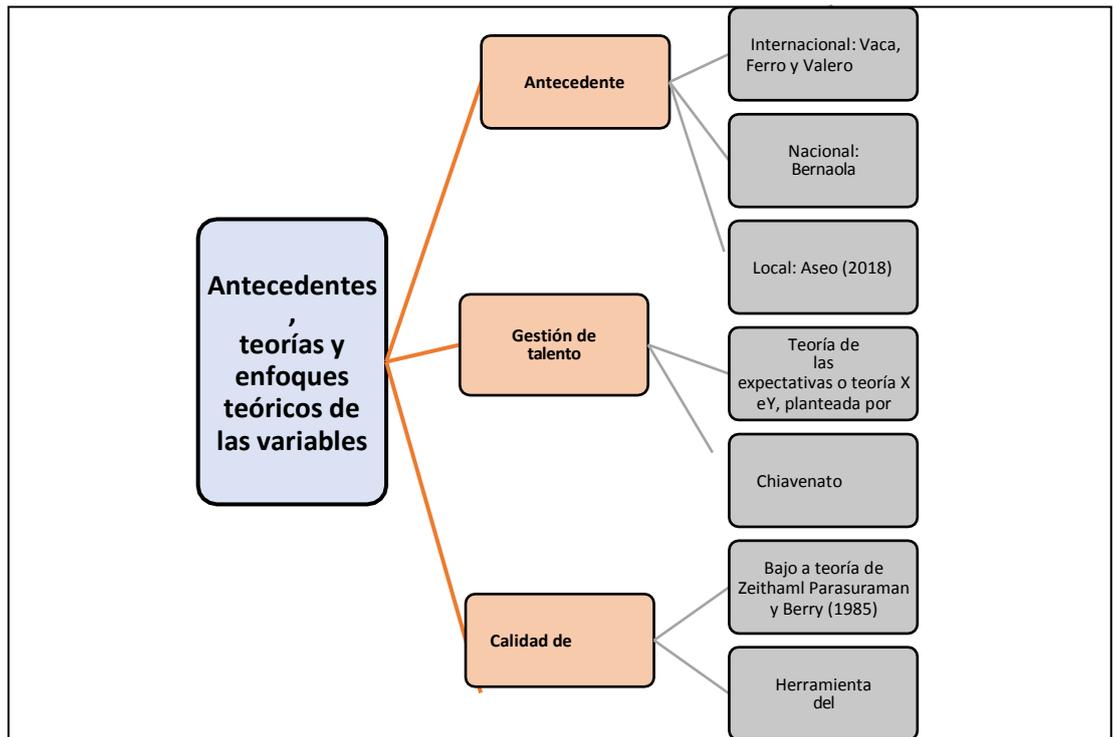
En la dimensión seguridad: se enfatiza a como el colaborador logra que los usuarios se sientan seguros por medio de la confianza que ellos les transmitan al momento de atenderlos, Asimismo, se considera a la tecnología a la señalización como parte de seguridad en la atención.

En la dimensión empatía: se hace referencia de un servicio más personalizado, dónde el usuario se sienta a gusto con el servicio que el trabajador de la organización o de la entidad le haya brindado, considerando los aspectos de buen trato atención personalizada y comprensión él las dudas o requerimientos que el cliente presente.

Este análisis se sustentó en los antecedentes de estudio que fueron investigaciones que permitieron ampliar el conocimiento de las variables de investigación, en las teorías y enfoques teóricos que dieron soporte al conocimiento de las variables, lo cual es detallado en la figura 1:

Figura 1.

Antecedentes, teorías y enfoques teóricos de las variables de investigación



Fuente: Elaboración propia.

Analizando la figura 1, se establece que los antecedentes fueron presentados a nivel internacional, nacional y local, mientras que se consideraron para la variable de gestión de talento humano la teoría de las expectativas o teoría X e Y, planteada por Douglas McGregor, en la cual la teoría X hace énfasis al estilo de la administración tradicional, mientras que la teoría Y hace referencia al comportamiento actual del colaborador, esta variable además se encuentra enmarcada por Chiavenato (2015) autor que brinda un esquema con las partes a intervenir para una adecuada gestión de talento humano; mientras que la calidad de servicio presentó una estructura basada en la herramienta del SERVQUAL que fue planteado por los autores Zeithaml, Parasuraman y Berry.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente estudio planteó una investigación con enfoque cuantitativo, pues se utilizó a la estadística descriptiva para hacer el análisis de los resultados, los cuales, se presentaron por medio de tablas de frecuencias y porcentajes. Además, según el fin que persigue este estudio fue básico, ya que se centró en el aumento del conocimiento de las variables enfocados en una realidad, por otro lado, el alcance de la investigación fue descriptiva, pues se realizó una descripción de la situación actual de una realidad (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.142).

La investigación presentó el diseño no experimental, transversal prospectivo).

Siendo así que el diseño de investigación se muestra en la siguiente figura:



Leyenda:

R: Realidad de estudio.

Tx: Teorías relacionadas a las variables de estudio.

P: Propuesta.

3.2. Variables y operacionalización

Operacionalización de variables (Ver anexo 1)

Variable independiente: Plan de gestión de talento

Definición conceptual: La gestión de talento humano está representado por el conjunto de estrategias que van dirigidas al crecimiento y desarrollo de la organización, es así que se establece que a partir de una buena selección de personal y una adecuada capacitación que se realice de forma permanente en la cual se garantice una actualización constante en lo que refiere al manejo de los recursos de forma eficaz y eficiente (Alvarado y Barba, 2016).

Definición operacional: La gestión de talento humano se encuentra representado por el proceso de integración, motivación, capacitación y retención de

los colaboradores de una entidad con la finalidad de que estos se alineen al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Dimensiones: proceso de selección del personal, plan de capacitación del personal y modelo de evaluación del personal.

Variable dependiente: Calidad de servicio

Definición conceptual: La calidad de servicio está representada por la manera en que se obtiene la satisfacción una o más necesidades referentes a un bien o servicio, de tal forma que se cubran las expectativas esperadas por la persona, así mismo es la búsqueda de la excelencia respecto a la realización de acciones, actividades o procesos que tengan por propósito cubrir la demanda del usuario (Torrez y Vásquez, 2015).

Definición operacional: La calidad de servicio viene a ser la percepción que presenta un usuario frente a un servicio la cual esta satisface las expectativas que se puedan crear por el usuario, es decir la calidad se determina por la satisfacción del usuario.

Dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, empatía, seguridad.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.

La población es el conglomerado de individuos, cosas y/o agentes que poseen desde una a varias características en común, están situadas dentro de un determinado punto o espacio y cambian a lo largo del tiempo, es necesario tener fuentes inmediatas para lograr las metas planteadas en la investigación, a estas se les conoce como población y son el punto para realizar la investigación (Vara, 2012, p.221).

La población lo conformaron las pacientes víctimas de violencia familiar que son atendidos en DML III de Chiclayo, lo cual según lo establece la DML III en el transcurso de un día se atienden un promedio de dos pacientes por lo que se tiene que en el tiempo de un mes se logra atender a 48 personas víctimas de violencia familiar, que son mayores de edad.

La muestra es el conglomerado de elementos que provienen de una población; es decir es un subconjunto de la población con determinadas características que los distinguen, dentro de una población se pueden identificar y

analizar varias muestras (Monje, 2011, p.123).

La muestra del estudio fue un muestreo no probabilístico censal, puesto que se seleccionó al 100% de la población por considerarse una cantidad manejable para el estudio, siendo así que la muestra lo representan 48 personas víctimas de violencia.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas e instrumentos hacen referencia a los mecanismos que son utilizados para obtener información destacada, sobresaliente y pertinente de manera organizada de un grupo de estudio con el propósito de cumplir un determinado objetivo (Hernández, 2014, p.134), por ende, en el estudio se harán uso de las técnicas e instrumentos que se detallan:

Se consideró como técnica a la encuesta y como instrumento el cuestionario, los que ayudaran a que se obtenga información oportuna sobre la realidad de estudio (ver anexo 2).

3.5. Procedimientos

El estudio de investigación siguió una serie de pasos que permitieron realizar un adecuado procedimiento de los datos, siguiendo los pasos:

Se elaboraron los instrumentos acordes a las variables de estudio de tal forma que los ítems que se establezcan midan la variable objetivo.

Luego se validó los instrumentos por medio del juicio de expertos, profesionales que dieron su visto bueno de la elaboración del instrumento (ver anexo 3).

Posteriormente se solicitó el permiso a la entidad de estudio para que los instrumentos sean aplicados en la institución.

Seguidamente los instrumentos fueron aplicados a la muestra de estudio donde la información que se obtenga sirvió para el análisis de los resultados y diagnóstico de la realidad que se pretende estudiar.

3.6. Métodos de análisis de datos

La información que se obtenga mediante la aplicación de la encuesta a la muestra de estudio se analizó por medio de la herramienta del SPSS STATICS, para posteriormente realizar lo gráficos estadísticos descriptivos con apoyo la herramienta Microsoft Excel.

3.7. Aspectos éticos

Los criterios éticos que se consideraron en la investigación están establecidos por Castillo (2018) siendo los que se consideran:

Consentimiento informado: las personas estuvieron de acuerdo en ser partícipes de la encuesta, así mismo el investigador les informó sobre el propósito y alcance de esta.

Confidencialidad: se guardó total protección de los datos de las personas a las que se les encuestó, como de la privacidad de la información que estos otorguen.

Respeto: las personas a quienes se les aplicó los instrumentos de recolección de datos no fueron obligados a responderlos y se respetó su aporte.

IV. RESULTADOS

En este capítulo se mostraron los resultados obtenidos por medio de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos para dar respuesta a los objetivos de investigación planteados en el presente estudio.

a) Diagnóstico de la situación actual de la calidad de servicio a las víctimas de violencia familiar de DML III mediante la herramienta del Servqual.

Tabla 1

Nivel de calidad de servicio.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	31	64.6
Regular	11	22.9
Buena	6	12.5
Total	48	100.0

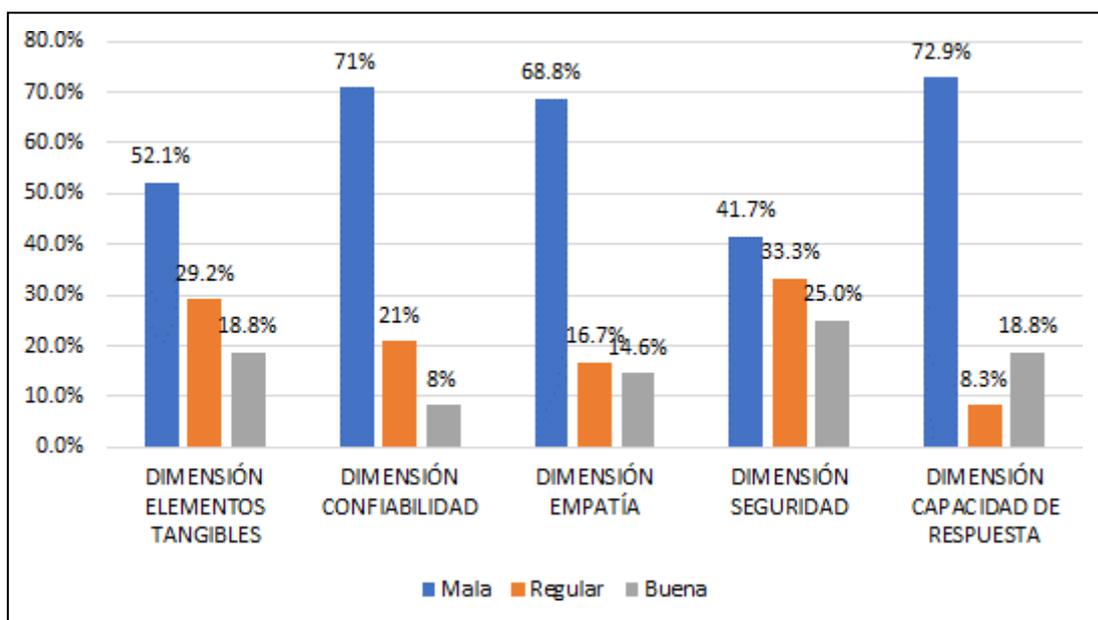
Fuente: elaboración propia.

En la tabla 1, se puede observar que de la encuesta aplicada a 48 personas víctimas de violencia familiar de DML III, se obtuvo como resultados que el 64.6% indicó que la calidad de servicio que ofrece la División Médico Legal III de Chiclayo es mala, dado que 31 personas se mostraron insatisfechas frente a la atención recibida por parte de los trabajadores de la entidad, mientras que el 22.6%, calificó a la calidad de servicio como regular y un reducido 12.5% señaló haber recibido una buena atención, resultados que demuestran que la institución requiere de la aplicación de estrategias para que se potencialicen la calidad de servicio, partiendo siempre desde la adecuada gestión de talento humano, dado que los colaboradores de la División Médico Legal III, son los que directamente tratan con las personas víctimas de violencia familiar y por ser mujeres vulnerables necesitan que el personal les ofrezca un adecuado trato.

Así mismo, para una descripción más desglosada, se establece que por medio de la herramienta del Servqual, en un análisis de sus 5 dimensiones, se pudieran obtener los siguientes resultados:

Figura 2.

Nivel de las dimensiones de calidad de servicio.



Fuente: elaboración propia.

Dimensión 1 – Elementos tangibles: de las 48 personas víctimas de violencia encuestadas, el 52.1% calificó a la calidad de servicio referente a elementos tangibles como mala, el 29.2% como regular y el 18.8% como buena, Información que indica que las mujeres víctimas de violencia no se encuentran satisfechas con las instalaciones físicas del área de Medicina legal del Ministerio público, que los colaboradores no disponen del equipamiento y personal adecuado para que ofrezcan un servicio de calidad, además Le entidad no cuenta como un moral de presentación de anuncios, afiches e información para mantener a los usuarios del servicio informados sobre los procesos y trámites de sus denuncias.

Dimensión 2 – Confiabilidad: de las 48 personas víctimas de violencia que fueron encuestadas, se obtuvo que el 70.8% calificó a la confiabilidad mostrada por el personal del área de Medicina legal del Ministerio público como mala, el 20.8% la calificó como regular mientras que un reducido 8.3% la calificó como buena, información que indica que las usuarias no se encuentran satisfechas con el tiempo de espera que permanecen en la entidad para que sean atendidas, además, que no sienten que el personal les brindan confianza y tranquilidad de los procesos que

realizan para su atención, por otro lado, se muestran insatisfechas con el comportamiento del personal para atender sus dudas referentes a los procesos que tienen que seguir para su demanda y por último señalan que la orientación e información que los colaboradores les ofrecen no es la adecuada.

Dimensión 3 – Empatía: de las 48 usuarias del servicio del área de Medicina legal, el 68.8% señaló que el personal no es empático al momento de atender sus requerimientos, calificando al nivel de empatía como mala, el 16.7% la calificó como regular mientras su reducido a 14 puntos 6% la calificó como buena, resultados que demuestran que el personal no ofrece un servicio personalizado, no brindan una atención cortes y no muestran el interés adecuado para atender a sus requerimientos, lo cual se refleja en la insatisfacción de las usuarias del servicio.

Dimensión 4 – Seguridad: de las 48 usuarias encuestadas del área de Medicina Legal Del Ministerio público, el 41.7% calificó a la seguridad que le brinda el personal como mala, mientras que el 33.3% la calificó como regular y un reducido 25% como mala, resultados que demuestran que las usuarias se sienten insatisfechas con la seguridad respecto a la gestión de trámites documentarios de las demandas que ofrece el personal del área de Medicina legal del Ministerio público, además muestran su insatisfacción a la amabilidad de los colaboradores e indica que la responsabilidad y seriedad de los colaboradores para cumplir con los trámites de la demanda no es la adecuada, Por otro lado señalan que la información que les brinda el personal no es clara ni tampoco detallada y por último muestran su satisfacción ante la ubicación física de la institución pues es un poco complicada para llegar hasta el establecimiento.

Dimensión 5 – Capacidad de respuesta: De las 48 personas encuestadas, usuarias del área de Medicina legal del Ministerio público, se pudo obtener como resultados que el 72.9% calificó la capacidad de respuesta del personal como mala, el 8.3% como regular y el 18.8% como buena, información que denota que las usuarias no se encuentran satisfechos con los trámites y procesos que les conllevan el proceso de sus demandas, también muestran satisfacción frente a la capacidad del colaborador para responder ante sus dudas e inquietudes, por otro lado señalaron que los horarios del área de Medicina legal del Ministerio público no

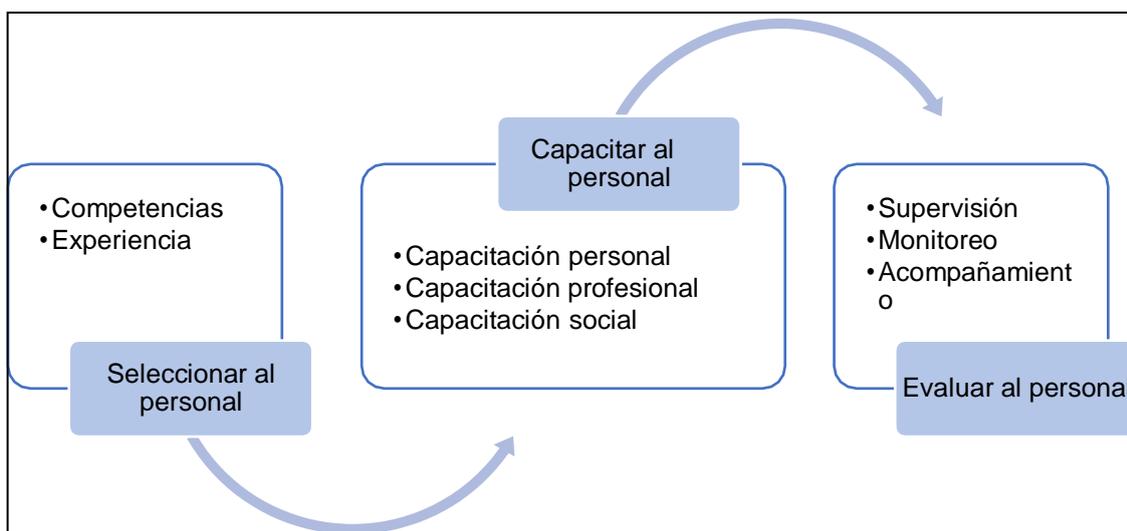
son los adecuados y que el personal de atención no hacen lo posible por atenderles en el menor tiempo con la mejor calidad de atención, conllevando a que más del 50% de las usuarias se sientan insatisfechas con la atención.

b) Diseñar la propuesta de gestión de talento humano enfocado en la mejora de la calidad de atención a las víctimas de violencia de DML III.

Para el diseño de propuesta se consideró el modelo de Chiavenato (2015), quien estableció tres fases (seleccionar, capacitar y evaluar al personal) para una adecuada gestión de talento humano, tal como se puede observar en la figura 3:

Figura 3.

Proceso de gestión de talento humano.



Fuente: elaboración propia.

c) Validación del plan de gestión de talento humano enfocado en la mejora de la calidad de atención a las víctimas de violencia de DML III.

La validación del modelo fue establecida por medio de una ficha de validación de expertos, profesionales con conocimientos en el tema de investigación que verificaron que la propuesta planteada se alinea a dar solución al problema identificado y que cubra el propósito de estudio (Ver anexo 7).

V. DISCUSIÓN

En lo referente a la discusión de resultados, se determina la contrastación de los resultados obtenidos por medio de los instrumentos de recolección de datos con autores detallados en el marco teórico y con los antecedentes de estudio, cabe establecer, que para determinar la confiabilidad del análisis estadístico de la encuesta aplicada a 48 usuarias de la de Chiclayo III, se hizo por medio del Alfa de Cronbach, el cual demuestra la consistencia interna de los datos obtenidos, arrojando un puntaje de 0.976, el cual señala que la información obtenida es confiable.

La calidad de servicio fue medida bajo la herramienta del Servqual, lo que permitió conocer el nivel de calidad de servicio bajo la percepción, es por ende que se establece que de los resultados que se encontraron en la investigación determinaron que el nivel de calidad de servicio que ofrece la división Médico Legal de Chiclayo III, a las usuarias víctimas de violencia familiar es considerado como malo, representado por un porcentaje del 64.6%, situación quiere terminar que la institución presenta la necesidad de potenciar las estrategias referente a la gestión de talento humano dado que los colaboradores no ofrecen un buen servicio bajo la perspectiva de las usuarias y por ser ellos los que tratan directamente con las personas víctimas de violencia familiar necesitan contar con los conocimientos necesarios para brindar una atención de calidad.

Resultados que se contrastan con los obtenidos por Gonzáles y Garrido (2016), quienes en su estudio establecieron por objetivo analizar el nivel de satisfacción que presentan las mujeres víctimas de violencia de género en lo que respecta a las medidas de protección que establecen a su entidades del Estado de España indicaron que el 80% de las mujeres están satisfechas con el servicio de protección sin embargo el 20% indicó que no es óptimo, siendo este un reducido porcentaje al obtenido en el presente estudio encontrándose por lo tanto en desacuerdo con los resultados mostrados por los investigadores, así mismo Malpartida (2019) en su investigación indicó que el 95.2% de las 62 pacientes víctimas de violencia manifestaron recibir una buena atención y sólo un reducido 4.8% recalcó que la atención fue regular, rechazando la posición de la autora.

Sin embargo; se acepta la posición de Ospino (2016), quién obtuvo resultados similares a los del presente estudio, señalando que el 68% de 104 usuarias se mostraron insatisfechas con la calidad del servicio ofrecido por el Centro de Emergencia Mujer, señalando que el nivel de calidad del servicio referente a las perspectivas de las usuarias presentó un nivel bajo.

Por otro lado, analizando las dimensiones de la herramienta del Servqual, se obtuvo como resultados que el 51% calificó a la calidad del servicio referente a la dimensión elementos tangibles como mala, mientras que el 70.8%, calificó a la dimensión confiabilidad como mala, demostrando su insatisfacción con la confianza y tranquilidad en los procesos de atención que les brinda el personal, asimismo referente a la dimensión empatía el 68.8% la calificó como mala, además en lo que respecta a la dimensión seguridad se obtuvo que el 41.7% calificó a la seguridad que brinda el personal como mala y un 33.3% la calificó como regular, por último referente a la dimensión capacidad de respuesta el 72.9% la calificó como mala.

Resultados que demuestran que el servicio que brindan los colaboradores de la División Médico Legal de Chiclayo III, no logra cubrir las expectativas de las usuarias y mucho menos cubrir las necesidades que ellas presentan, por ende, estos resultados se contrastan Asseo (2018) que obtuvo en su estudio que el 70% de las 50 mujeres víctimas de violencia familiar encuestadas denotó que la capacidad de respuesta es mala, en aspectos tangibles el 54%, en fiabilidad el 64%, en seguridad 58% y en empatía 58% de insatisfacción respectivamente, donde frente a la problemática el autor propuso un plan de estrategias de calidad para que se aumente la satisfacción de las usuarias, del investigador se estable estar de acuerdo con su posición porque su información obtenida guarda similitud con el presente estudio.

Sin embargo, se está en desacuerdo con la posición de Morrison et al. (2017), quien obtuvo como resultados que el 92,1% se encuentra insatisfecho con la atención recibida, sin embargo, hubo un menor porcentaje del 52% que manifestó encontrarse satisfecho con la cortesía que le brindó el personal, resultados que denotaron que, a mejor cortesía y confianza, la indiferencia será menor y la calidad de servicio será mayor, lo que ayudó por medio de sus 5 dimensiones conocer el nivel de satisfacción mediante la comparativa de la percepción y expectativas de

los alumnos del departamento médico y así en base a las problemáticas que se identifiquen se planteen estrategias que mejoren la calidad de servicio buscando continuamente la satisfacción de los usuarios.

Así mismo, es estudio guarda similitud de resultados con lo establecido por Tavares et al. (2017), donde tuvo que el 83% de los usuarios se mostraron en desacuerdo con la infraestructura que presenta el establecimiento coma el 54% señaló que el personal asistencial del policlínico no presenta la adecuada posición de las señales de seguridad coma, así mismo se aplica una entrevista los médicos responsables de cada área del policlínico para el análisis de la percepción que ellos tienen frente al servicio que ofrecen concluyéndose que existe gran insatisfacción por parte de los usuarios referente al servicio que reciben, dónde las dimensiones que presentaron mayor deficiencia fueron de fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad.

En lo que respecta al planteamiento de gestión de talento humano para mejorar la calidad de servicio se tiene que frente a los resultados mostrados se demuestra la necesidad de aplicar estrategias que potencialicen el servicio, dado que tratar con personas víctimas de violencia requieren de un mejor trato, es así que se considera a Pereira et al. (2017), quien en su estudio señaló que una mujer tiende a no alejarse de su agresor porque presentan una autoestima baja y de una u otra manera sienten protección por la persona que los agrede, además las víctimas sienten miedo a realizar una denuncia dado que piensa no contar con el apoyo del Estado y ser la burla de la sociedad, dando por conclusión qué si se establece un plan de seguimiento a las personas víctimas de violencia permitirá que se mejore la calidad de la salud de estas personas y puedan realizar prácticas de cuidado hacia ellas mismas y con ello potenciar su autoestima.

Además, Young et al. (2016) en su estudio determinó que las mujeres experimentan violencia de pareja y se enfrentan a decisiones complejas en busca de seguridad, por ende, las entidades que atiendes a las personas víctimas de violencia tienen que ser flexibles y brindar un buen servicio para que sean base de apoyo en sus decisiones.

Frente a ello se acepta la posición de Martínez et al. (2016), donde luego de haber obtenido resultados de que los actos violentados sufridos por el personal del área Sanitaria Integrada de A Coruña no han sido tramitados con eficiencia, planteó

como aporte un modelo de gestión de servicio, el cual se enfoca en hacer tomar conciencia a las personas que han sufrido violencia de la importancia para tramitar su denuncia, esta gestión se realiza por medio de la capacitación permitiendo informar sobre el proceso de declaración de incidencias violentas por los profesionales, por lo que en el estudio se busca seleccionar, capacitar y evaluar a los colaboradores para que estos tengan los conocimientos idóneos de cómo dirigirse a las usuarias de la División Médico Legal de Chiclayo III.

De igual manera se acepta la posición de Vaca, Ferro y Valero (2020), donde en su artículo establece que las instituciones públicas deben ofrecer un servicio adecuado y de calidad a las personas víctimas de violencia porque de ellas depende la formación de un núcleo familiar.

VI. CONCLUSIONES

En base a los objetivos planteados en la investigación se concluyó lo siguiente:

1. La calidad de servicio ofrecida a las víctimas de violencia de la División Médico Legal III, fue analizada por medio de la herramienta del Servqual, lo que permitió establecer que el 64.6% indicó que la calidad de servicio que ofrece la institución es mala, en la institución requiere de la aplicación de estrategias para que se potencialicen la calidad de servicio, partiendo siempre desde la adecuada gestión de talento humano, dado que los colaboradores de la División Médico Legal III, son los que directamente tratan con las personas víctimas de violencia familiar y por ser mujeres vulnerables necesitan que el personal les ofrezca un adecuado trato.
2. Para mejorar la calidad de servicio a las usuarias víctimas de violencia de la División Médico Legal III, se diseñó una propuesta enmarcada por el proceso de gestión de talento humano el que constó de tres fases principales: selección, capacitación y evaluación.
3. Se validó la propuesta de Gestión de talento humano en la División Médico Legal III, Chiclayo, por medio de la técnica DELPHI, determinado por el consenso de la opinión de profesionales expertos en el tema es favorable.

VII. RECOMENDACIONES

Al representante de la Gerencia Administrativa en conjunto con la toda la Institución División Médico Legal III, Chiclayo, establecer planes de acción de gestión de talento humano, consolidar los planes de selección, capacitación y evaluación del personal y atender a los requerimientos de los colaboradores permitiendo que el personal se alinea con mayor facilidad al cumplimiento de las metas de la entidad y con ello mejorar el servicio que se ofrezcan a los usuarios del servicio de la institución.

Se sugiere al Gerente de la Oficina De Garantía De Calidad de la DML III, Chiclayo, fortalecer el planteamiento de acciones normas, técnicas y procedimientos direccionadas a la mejora de la calidad de atención al usuario, así mismo realizar evaluaciones de la satisfacción del usuario por medio de sondeos de opinión para que de esta manera se pueda medir el nivel de calidad de servicio.

Al representante de la Gerencia Administrativa de la División médico Legal III, analizar diversas estrategias de gestión que podrían programar, coordinar organizar y dirigir acciones alineadas a potencializar el conocimiento de los colaboradores referente a ofrecer un servicio de calidad a la ciudadanía que acude al establecimiento.

A los futuros investigadores, se recomienda analizar el nivel de calidad de servicio no solo bajo la perspectiva de las usuarias, sino también bajo la percepción de los colaboradores para que se tengan conocimiento más amplio de la realidad de estudio y poder tener en cuenta las deficiencias que tiene el personal para ofrecer un servicio de calidad.

VIII. PROPUESTA

I. Datos informativos

- 1.1. Título: Desarrollando el crecimiento personal y motivación al cambio en Víctimas de Violencia Familiar en la División Médico Legal III, Chiclayo.
- 1.2. Institución: División Médico Legal III, Chiclayo
- 1.3. Lugar: Chiclayo
- 1.4. Director: Dr. José Tintaya Delgado
- 1.5. Autora: Marlene Ruth Espinoza Narcizo

II. Justificación

La propuesta justifica teóricamente porque el estudio será fuente de consulta para investigadores posteriores dado que se organizó información teórica respecto a la gestión de talento humano dirigido a mejorar la calidad de servicio de las víctimas de violencia, mientras que presenta una justificación práctica porque la propuesta es elaborada con la finalidad de proponer un plan de gestión de talento humano en el área de Medicina Legal del Ministerio Público, para que de esta manera se puedan resolver los problemas identificados por una sociedad de una manera real y eficaz que será presentada a la institución a fin de que se puedan plantear las medias que para mejorar la calidad de servicio, así mismo un plan de gestión de talento humano busca proponer alternativas de solución, estrategias y pautas para un problema identificado, es por ello por lo que en el área de Medicina Legal del Ministerio Publico se desea aplicar estrategias oportunas para satisfacer a la población con una mejor atención de calidad, donde lo que más importe sea la salud mental del paciente y el profesionalismo del personal asistencial.

III. Fundamentos teóricos

Para la propuesta de gestión de talento humano se consideró el modelo de Chiavenato (2015), quién señaló que para que se establezca una adecuada gestión Se deben considerar tres fases principales las que son: Selección Capacitación y evaluación del personal, cabe mencionar que la gestión de talento humano actúa como un modelo de gerencia dónde permite la evaluación de las habilidades determinadas y alineadas a un puesto de trabajo, ayudando de esta manera la

organización sea mucho más flexible permitiendo que el personal se encuentre alineado a conseguir los objetivos de la institución.

IV. Objetivos

Objetivo general:

Mejorar la calidad del servicio a las víctimas de violencia familiar de la División Médico Legal III de Chiclayo.

Objetivos específicos:

- a) Detallar estrategias para el proceso de selección de personal dirigido a la División Médico Legal III de Chiclayo.
- b) Establecer pautas para capacitar al personal de la División Médico Legal III de Chiclayo.
- c) Describir estrategias para la evaluación del personal de la División Médico Legal III de Chiclayo.

V. Principios

Humanidad: La División Médico Legal considera a la persona como un ser con dignidad, a quien se le respeta sus derechos fundamentales en todo momento.

Igualdad: reconocer a las personas con los mismos derechos de tal manera que se eviten privilegios y desigualdades arbitrarias.

Transparencia: entidad que presenta información veraz, clara y precisa que determinen la esencia de la organización y se muestra tal y como es a la sociedad.

VI. Diseño de la propuesta

La propuesta fue adaptada al modelo de gestión de talento humano establecido por Chiavenato (2015), en su libro gestión del talento humano, en el cual se establecen una serie de pasos a seguir para la adecuada administración de personas donde el perfil de los colaboradores garantice que la organización ofrezca un servicio de calidad a las mujeres víctimas de violencia.

REFERENCIAS

- Aiquipa, J., & Canción, N. (2020). Survivors of Partner Violence: Factors and Psychological Processes Involved in the Decision to Stay or Leave the Relationship. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 38(1), 189-2020. doi:<http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/apl/a.7139>
- Al Ariss, A. (2014). *Global talent management*. London: Springer Science & Businesss. ISBN 3319051253, 9783319051253.
- Alvarado, M., & Barba, M. (2016). *Gestión Del Talento Humano E Innovación De La Enseñanza Y El Aprendizaje*. Blomington: Palibrio. SAC. ISBN: 978-1-5065-1100-9.
- Arismendi, A. (2012). *Gestión del talento humano como competencia -GTCH-: Competencia Clave para el Éxito de la Gestión del Talento en las Organizaciones*. Madrid: Editorial Académica Española. ISBN 3659059153, 9783659059155.
- Armas, e. a. (2017). *Gestión del talento humano y nuevos escenarios laborales*. Samborondón - Ecuador: Universidad ECOTEC.
- Asseo, C. (2018). *Relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar en la comisaria de familia del distrito de Trujillo, 2017*. Chiclayo: Publicaciones de la Universidad César Vallejo. Recuperado el 23 de febrero de 2020, de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/17639>
- Barrios, K., Olivero, E., & Figueroa, B. (2020). Condiciones de la gestión del talento humano que favorecen el desarrollo de capacidades dinámicas. *Información Tecnológica*, 31(2), 55-62. doi:10.4067/S0718-07642020000200055
- Batista, N., & Estupiñán, R. (2018). *Gestión empresarial y postmodernidad*. Belgium: Pons Publishing. ISBN 978-1-59973-577-1.
- Bernaola, L. (2019). *Protocolo de atención y evaluación médico legal según víctimas de violencia sexual, sede Chosica - 2019*. Lima: Publicaciones de la PUniversidad César Vallejo. Recuperado el 23 de febrero de 2020, de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39226>

- Brown, S., Mensah, F., Giallo, R., Woolhouse, H., Hegarty, K., Nicholson, J., & Gartland, D. (2020). Intimate partner violence and maternal mental health ten years after a first birth: An Australian prospective cohort study of first-time mothers. *In Journal of Affective Disorders*, 247-257.
doi:10.1016/j.jad.2019.11.015
- Campeiz, A., Carlos, D., Da Silva, J., Domingues, M., & Carvalho, M. (julio, 2017). School-based interventions for teen dating violence prevention: integrative literature review. *Revista de Enfermagem Referência.*, 4(14), 133-145.
doi:10.12707/RIV17030
- Cejas, M., Liccioni, E., Urrego, A., & Rojas, M. (2020). Human talent the key to recognition pedagogy. *Revista Orbis*, 15(46), 5-18. ISSN: 1856-1594.
- Chiavenato, I. (2015). *Gestión del talento humano*. Madrid: McGraw - Hill. ISBN: 978-970-10-7340-7.
- Collins, D., Mellahi, K., & Cascio, W. (2017). *The Oxford Handbook of Talent Management*. Estados Unidos de América: Oxford University Press. ISBN: 978-0-19-87-5827-3.
- Cuestas, A. (2015). *La gestión del talento humano y del conocimiento*. Bogotá: ECOE Ediciones. ISSN 0120-0534.
- Cuestas, A., & Valencia, M. (2016). *Indicadores de la Gestión de talento Humano y del conocimiento en la empresa*. Bogotá: ECOE Ediciones. ISBN: 978-958-771 089-2/978-958-771-090-8.
- Dahlman, E., Parkvall, S., & Sköld, J. (2019). *Quality-of-Service Handling*. In 5G NR - The Next Generation Wireless Access Technology: Elsevier. ISBN: 978-0-12-814324-7.
- Dalal, U. (2015). *Quality of Service*. In Wireless Communication and Networks: Oxford University Press. ISBN: 978-1-68015-875-5.
- De la Cruz, I. (2015). *Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos*. Madrid: Human Resources & Personnel Management Editorial. ISBN: 978-84-369-5564-4. 84-369-5564-1.

- Defensoría del Pueblo. (septiembre de 2019). ¿Sabes cuáles son las obligaciones de la Policía al recibir una denuncia por violencia contra la mujer? *Blog - Defensoría del Pueblo*. Recuperado el 21 de enero de 2020, de <https://www.defensoria.gob.pe/blog/sabes-cuales-son-las-obligaciones-de-la-policia-al-recibir-una-denuncia-por-violencia-contra-la-mujer/>
- El Comercio. (2020). ¿Qué pasa en la mente de una víctima de violencia y por qué algunas mujeres deciden no denunciar a sus agresores? *El Comercio*. Recuperado el 23 de enero de 2020, de <https://elcomercio.pe/lima/sucesos/por-que-las-mujeres-victimas-de-violencia-no-denuncian-a-los-agresores-estamoshartas-la-victoria-julio-cesar-rojas-mogollon-noticia/>
- Encuesta Demográfica y de Salud Familiar - ENDES. (2018). *001-PER-INEI-ENDES-2018*. Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) - Presidencia del Consejo de Ministros (PCM). Recuperado el 20 de enero de 2020, de https://webinei.inei.gob.pe/anda_inei/index.php/catalog/671/data_dictionary
- Encuesta Demográfica y de Salud Familiar - ENDES. (2018). *Violencia contra las mujeres y niños*. Lima: Publicaciones de ENDES. Recuperado el 20 de enero de 2020, de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaless/Est/Lib1656/index1.html
- González, J., & Garrido, M. (2016). Gender-Based violence victims' satisfaction with police performance in Spain. *Anuario de Psicología Jurídica*, 25(1), 29-38. doi:<https://doi.org/10.1016/j.apj.2015.02.003>
- Grueso, H., & Merlin, P. (2017). *Recursos humanos en redes y organizaciones : algunas reflexiones e desafíos*. Bogotá: Publicaciones de la Editorial Universidad del Rosario. ISBN: 9789587840100. 9789587840117.
- Hawley, E., Clifford, K., & Konkes, C. (diciembre, 2018). The “Rosie Batty Effect” and the Framing of Family Violence in Australian News Media. *Journalism Studies*, 19(15), 2304-2323. doi:10.1080/1461670X.2017.1343096

- Hernández, C. (2018). *Planificación del marketing de servicios*. Madrid: Editorial Cep S.L. ISBN: 978-84-681-8950-5/978-84-681-9236-9.
- Hurtado, J. (2015). *Metodología de la Investigación Holística* (Tercera ed.). Caracas: Fundación Sypal.
- Ibarra, L. (2015). *Los Modelos Servperf y Servqual*. Madrid: EAE Ediciones. ISBN: 3659102474/978-3-659-10247-9. EAN: 9783659102479.
- Leach, M., Lorenzon, H., & Nidich, S. (2020). *Transcendental Meditation for women affected by domestic violence: Study protocol of a pilot randomised, controlled trial*. Australia: Elsevier B.V. doi:10.1016/j.imr.2020.100432
- Lin, X., Chen, Y., Liu, C., & Li, Y. (2020). Service quality management from social capital, environmental uncertainty, and competitive intensity perspectives. *Social Behavior & Personality: an international journal*, 48(5), 1-12. doi:10.2224/sbp.9178
- López, F. (2017). *Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos*. Lima: Editorial Tutor Formación.
- Malpartida, N. (2017). *Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarias víctimas de violencia familiar en el centro de Emergencia Mujer de la Provincia de Pomabamba, Ancash, 2017*. Lima: Publicaciones de la Universidad César Vallejo.
- Martin, W. (2009). *Quality Customer Service : Satisfy Customers--it's Everybody's Job* (Quinta ed.). Axzo Press. ISBN: 9781426018336. 9781426031199.
- Martínez, S., García, A., Felipez, I., & Castro, D. (2016). Violence suffered and perceived by the nursing staff of the health area integrated of the Coruña. *Enfermería Global*, 14(39), 219-229. ISSN 1695-6141.
- Matsumoto, R. (2014). Perspectivas. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Universidad Católica Boliviana San Pablo*, 6(34), 181-209. ISSN: 1994-3733.

- McQueen, B., Schuman, R., & Chen, K. (2018). *Improving Quality of Service. Advanced Traveler Information Systems*: Artech House. ISBN: 978-1-5231-1932-5.
- Morrison, P., Cluss, P., Miller, E., & Fleming, R. (agosto, 2017). Elements Needed for Quality Batterer Intervention Programs: Perspectives of Professionals Who Deal with Intimate Partner Violence. *Journal of Family Violence*, 32, 481-491. doi:<https://doi.org/10.1007/s10896-016-9835-x>
- Observatorio Nacional de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar. (2017). *Estadísticas de la Policía Nacional del Perú*. Chiclayo: Publicaciones de la Región Policial Lambayeque. Recuperado el 18 de enero de 2020, de https://observatorioviolencia.pe/datos-pnp_01-2-2/
- Organización Mundial de las Naciones Unidas (ONU). (2019). Hechos y cifras: Acabar con la violencia contra mujeres y niñas. *ONU Mujeres*. Recuperado el 11 de enero de 2020, de <https://www.unwomen.org/es/what-we-do/ending-violence-against-women/facts-and-figures>
- Organización Mundial de Salud (OMS). (2019). *Estimaciones Mundiales y regionales de la violencia ocntra la mujer y efectos de ls violencia conyugal y de la violencia sexual no conyugal*. Londres: Publicaciones de la OMS.
- Ospino, A. (2016). *Calidad del servicio desde la perspectiva de las usuarias del Centro Emergencia Mujer en Comas, Los Olivos y Villa el Salvador*. Lima: Publicaciones de la Universidad César Vallejo. Recuperado el 23 de febrero de 2020, de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8141>
- Pereira, F., Pereira, F., Varela, S., Aparecida, R., & Rodrigues, L. (diciembre, 2017). The Biopsychosocial Sphere of Women Victims of Violence: A Systematic Review. *Publicaciones de la Universidad de Guarulhos*, 17(4), 390-400. doi:10.5294/aqui.2017.17.4.3
- Presidencia del Consejo de Ministros - PCM. (2019). *Decreto Supremo que modifica el Reglamento de la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2016-MIMP*. Lima: El Peruano. Recuperado el

20 de enero de 2020, de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-modifica-el-reglamento-de-la-ley-n-3036-decreto-supremo-n-004-2019-mimp-1747442-1/>

- Rivas, E., Bonilla, E., & Vázquez, J. (2020). Influence of the history of abuse and suicidal attempts behavior among women victims of violence in Nicaragua. *Journal of community psychology, 48*(2), 387-397. doi:10.1002/jcop.22260
- Rousseau, S., Escudero, A., & Dargent, E. (2019). *Rutas de atención estatal a las víctimas de violencia de género. Entre legados e innovaciones*. Lima: Publicaciones de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado el 24 de febrero de 2020, de http://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/informe_entrega_final_rousseau_dargent_escudero_10062019.pdf
- Sanabria, P. (2015). *Gestión estratégica del talento humano en el sector público: estado del arte, diagnóstico y recomendaciones para el caso colombiano*. Madrid: Publicaciones de la Universidad de los Andes.
- Sen, S. (2019). *Talent Management*. Canadá: Society Publishing. ISBN: 978-1-77407-533-3.
- Tavares, K., Toledo, R., Coelho, H., & Torres, E. (junio, 2017). Association between domestic violence and women's quality of life. *Revista Latino-Americana de Enfermagem, 25*, 116-128. doi:<https://doi.org/10.1590/1518-8345.1535.2901>. ISSN 1518-8345
- Torres, M., & Vásquez, C. (diciembre, 2015). Modelos de evaluación. *Publicaciones Compendium - Universidad Centroccidental Lisandro, 57-76*. ISSN: 1317-6099.
- Vargas, M., & Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio, conceptos y herramientas* (Tercera ed.). La Sabana: Ecoe Ediciones. ISBN: 978-958-771-084-7 / 978-958-12-0391-8.
- Villalba, C. (2016). The service quality: A conceptual historical journey, its most representative models and their application in universities. *Publicaciones de*

la Universidad Nacional de Colombia, 4(7), 51-72.
doi:<http://dx.doi.org/10.15765/pdv.v4i7.445>

Yildirim, K., Yildirim, A., & Ozcan, S. (2019). Integrated Usage of the SERVQUAL and Quality Function Deployment Techniques in the Assessment of Public Service Quality: The Case of Ardahan Municipality. *Business y Economics Research Journal*, 10(4), 885-901. doi:10.20409/berj.2019.208

Young, A., Eden, K., Wilson, D., & Koziol, J. (2016). Intimate Partner Violence: Modifying an Internet-Based Safety decision Aid to a New Zealand Context. *Journal of Technology in Human Services*, 32, 297-311. doi:10.1080/15228835.2014.967905

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Tabla 2.

Operacionalización de la variable independiente.

Variable Independiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Instrumento
Plan de gestión de talento humano	La gestión de talento humano está representado por el conjunto de estrategias que van dirigidas al crecimiento y desarrollo de la organización, es así que se establece que a partir de una buena selección de personal y una adecuada capacitación que se realice de forma permanente en la cual se garantice una actualización constante en lo que refiere al manejo de los recursos de forma eficaz y eficiente (Alvarado y Barba, 2016).	La gestión de talento humano se encuentra representado por el proceso de integración, motivación, capacitación y retención de los colaboradores de una entidad con la finalidad de que estos se alineen al cumplimiento de los objetivos institucionales.	Proceso de selección del personal	Dispone competencias Cumple con el perfil Posee experiencia	Nominal	Ficha de análisis documentario
			Plan de capacitación del personal	Recibe capacitación Personal Recibes capacitación profesional Recibes capacitación Social		
			Modelo de evaluación del personal	Realiza supervisión Se Monitorea al personal Se realiza acompañamiento		

Variable 2: Calidad de atención	La calidad de servicio está representada por la manera en que se obtiene la satisfacción una o más necesidades referentes a un bien o servicio, de tal forma que se cubran las expectativas esperadas por la persona, así mismo es la búsqueda de la excelencia respecto a la realización de acciones, actividades o procesos que tengan por propósito cubrir la demanda del usuario (Torrez y Vásquez, 2015)	La calidad de servicio viene a ser la percepción que presenta un usuario frente a un servicio la cual esta satisface las expectativas que se puedan crear por el usuario, es decir la calidad se determina por la satisfacción del usuario.	Elementos tangibles	1. Adecuadas instalaciones físicas. 2. Presenta limpieza 3. Presentación del personal 4. Disponibilidad de equipamiento 5. Visualidad de los anuncios	Ordinal – Escala Likert	Cuestionario Servqual
			Confiabilidad	6. Adecuado tiempo de espera 7. Cumplimiento de la cita 8. Confianza y tranquilidad 9. Información y orientación		
			Empatía	10. Servicio personalizado. 11. Cortesía y buen trato. 12. Presenta interés 13. Explicación adecuada		
			Seguridad	14. Seguridad documentaria. 15. Servicio amable 16. Servicio responsable 17. Señales de seguridad.		
			Capacidad de respuesta	18. Trámites y procesos. 19. Repuestas adecuadas. 20. Horarios de atención. 21. Atención adecuada		

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos



Cuestionario para medir la calidad de servicio que ofrece el área de Medicina Legal del Ministerio Público.

Objetivo: Conocer la percepción que presentan las usuarias del servicio que ofrece el área de Medicina Legal del Ministerio Público.

Edad: _____

Grado de instrucción:

- Sin estudios
- Primaria
- Secundaria
- Estudios técnicos
- Estudios universitarios incompletos
- Estudios universitarios completos

Indicaciones: marque con un aspa (x) la respuesta que más se ajuste a la percepción que tiene frente a los ítems presentados, recuerde que no existen respuestas buenas ni malas, ya que este cuestionario permitirá obtener información para un análisis netamente académico, considerando lo siguiente:

1	Totalmente insatisfecha
2	Insatisfecha
3	Indiferente
4	Satisfecha
5	Totalmente satisfecha

Elementos tangibles		1	2	3	4	5
	Que tan satisfecha se encuentra usted con:					
Instalaciones físicas	1. Las instalaciones del área de Medicina Legal del Ministerio Público.					

Ambientes limpios	2. La limpieza de los ambientes y equipamiento de la entidad.					
Presentación pulcra	3. La presentación pulcra de los colaboradores de la entidad.					
Disponibilidad	4. La disposición del equipamiento y de personal adecuado para ofrecer un servicio de calidad.					
Visibilidad de anuncios	5. Con la presentación de los anuncios, afiches e información que ofrece el área de Medicina Legal del Ministerio Público.					
Confiabilidad		1	2	3	4	5
Tiempo de espera	6. El tiempo de espera que permanece en la entidad para ser atendida.					
Confianza	7. Los colaboradores del área de Medicina Legal del Ministerio Público le brindan confianza y tranquilidad en los procesos que realizan para su atención.					
Comportamiento	8. El comportamiento del personal del área de Medicina Legal del Ministerio Público para atender sus dudas referentes a los procesos que tiene que seguir para su demanda.					
Orientación	9. La información y orientación que los colaboradores del área de Medicina Legal del Ministerio Público le ofrecen.					
Empatía		1	2	3	4	5
Requerimiento solicitado	10. El servicio personalizado que le ofrecen los colaboradores frente a un requerimiento.					
Cortesía	11. La cortesía que le ofrecen los colaboradores del área de Medicina Legal del Ministerio Público al momento de su atención.					
Interés mostrado	12. El interés que muestran los colaboradores para del área de Medicina Legal del Ministerio Público para tender a sus dudas.					
Atención a inquietudes	13. La atención que brindan los colaboradores del área de Medicina Legal del Ministerio Público para atender sus inquietudes.					
Seguridad		1	2	3	4	5
Seguridad documentaria	14. La seguridad respecto a la gestión de trámites documentarios de las demandas que ofrece el área de Medicina Legal del Ministerio Público.					

Amabilidad	15. La amabilidad de los colaboradores del área de Medicina Legal del Ministerio al momento de brindarles la atención.					
Responsabilidad	16. La responsabilidad y seriedad para cumplir con los trámites de la demanda impuesta por su persona.					
Información clara y detallada	17. La información clara, sencilla y detallada que le brindan los colaboradores del área de Medicina Legal del Ministerio Público.					
Ubicación	18. La señalización de seguridad que presenta el área de Medicina Legal del Ministerio Público.					
Capacidad de respuesta		1	2	3	4	5
Trámites y procesos	19. Los trámites y procesos que le conllevan a realizar sus trámites documentarios.					
Respuestas adecuadas	20. Los colaboradores del área de Medicina Legal del Ministerio para responder ante sus dudas e inquietudes.					
Horarios	21. Los horarios del área de Medicina Legal del Ministerio Público.					
Menor tiempo posible	22. La atención en el menor tiempo posible que le brindan los colaboradores del área de Medicina Legal del Ministerio Público.					

Anexo 3: Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

La validez de los instrumentos de recolección de datos se llevó por medio del juicio de expertos, donde a profesionales expertos se les pidió la evaluación de los instrumentos considerando el objetivo de la investigación.

Experto 1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Cárdenas del Águila, Edward
- 1.2. Grado académico que ostenta: Magister en Administración de Negocios
- 1.3. Institución donde trabaja : Gerencia Regional de Lambayeque
- 1.4. Experiencia laboral (años) : 18 años
- 1.5. Título de la tesis: Gestión de talento humano para la calidad de servicio en víctimas de violencia familiar, División Médico Legal III, Chiclayo
- 1.6. Nombre del autor de la tesis : Espinoza Narcizo, Marlene Ruth
- 1.7. Nombre del instrumento a validar: Cuestionario para medir la calidad de servicio que ofrece el área de Medicina Legal del Ministerio Público.

II. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE																							
		BAJA						REGULAR						BUENA						MUY BUENA					
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100				
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																					X			
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																					X			
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																					X			
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																					X			
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																					X			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión pública.																			X					
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																					X			
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																					X			
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																					X			
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																					X			
TOTAL																					95	900			

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:
 *des observaciones fueron levantadas, el instrumento se encuentra apto para su aplicación*

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 99.5 Lugar y fecha: Chiclayo *14* de junio del 2020



FIRMA DEL EXPERTO

DNI: 16779036

Experto 2



INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Guerrero Campos, Franklin
- 1.2. Grado académico que ostenta: Magister en Docencia Universitaria
- 1.3. Institución donde trabaja: Universidad César Vallejo – Filial Chiclayo
- 1.4. Experiencia laboral (años) : 13 años
- 1.5. Título de la tesis: Gestión de talento humano para la calidad de servicio en víctimas de violencia familiar, División Médico Legal III, Chiclayo
- 1.6. Nombre del autor de la tesis : Espinoza Narcizo, Marlene Ruth
- 1.7. Nombre del instrumento a validar: Cuestionario para medir la calidad de servicio que ofrece el área de Medicina Legal del Ministerio Público.

II. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																				X
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																				X
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																				X
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																				X
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																		X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión pública.																				X
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																				X
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																		X		
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																		X		
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																				X
TOTAL																				285	700

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

o Eliminar encuestas
o Preguntas más directas.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

98.5

Lugar y fecha: Chiclayo 12 de junio del 2020


FIRMA DEL EXPERTO

DNI: 33594072

Experto 3



INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Irigoín Mendoza, Edelmina Luciana
- 1.2. Grado académico que ostenta: Magister en Administración de la Educación
- 1.3. Institución donde trabaja: I.E. 16194 – Nueva Urbanización - Bagua
- 1.4. Experiencia laboral (años) : 9 años
- 1.5. Título de la tesis: Gestión de talento humano para la calidad de servicio en víctimas de violencia familiar, División Médico Legal III, Chiclayo
- 1.6. Nombre del autor de la tesis : Espinoza Narcizo, Marlene Ruth
- 1.7. Nombre del instrumento a validar: Cuestionario para medir la calidad de servicio que ofrece el área de Medicina Legal del Ministerio Público.

II. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE																			
		BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA							
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																				X
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																				X
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																				X
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																				X
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																				X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión pública.																				X
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																				X
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																		X		
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																				X
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																				X
TOTAL																				285	700

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento mide la variable de investigación.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

98.5

Lugar y fecha: Chiclayo 11 de junio del 2020

FIRMA DEL EXPERTO

DNI: 33593161

Para el análisis de la confiabilidad de los instrumentos se hizo uso del software estadístico SPSS Versión 25.0, donde se procesó la información Obtenida por medio de la encuesta y se hizo un análisis de Alfa de Cronbach para conocer la consistencia interna de las respuestas obtenidas.

Figura 4.

Confiabilidad de la variable calidad de servicio.

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	48	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	48	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,976	22

Fuente: elaboración propia.

De la figura 3 se puede establecer que de la encuesta de 22 preguntas aplicada a 48 mujeres víctimas de violencia, se obtuvo un Alfa de Cronbach representado por un puntaje de 0.976, lo que determina que las respuestas obtenidas si presentan consistencia interna, y que la información es confiable, por lo tanto, puede ser analizada.

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Satisfacción con las instalaciones del área de Medicina Legal del Ministerio Público.	51,1042	324,223	,825	,974
Satisfacción con la limpieza de los ambientes y equipamiento de la entidad.	50,4375	328,975	,694	,976
Satisfacción con la presentación pulcra de los colaboradores de la entidad.	49,6875	338,815	,520	,977
Satisfacción con la disposición del equipamiento y de personal adecuado para ofrecer un servicio de calidad.	51,3125	341,624	,502	,977
Satisfacción con la presentación de los anuncios, afiches e información que ofrece el área de Medicina Legal del Ministerio Público.	50,9792	324,148	,946	,973
Satisfacción con el tiempo de espera que permanece en la entidad para ser atendida.	51,3333	344,482	,409	,978
Satisfacción con los colaboradores del área de Medicina Legal del Ministerio Público referente al servicio que le brindan confianza y tranquilidad en los procesos que realizan para su atención.	50,7917	326,466	,884	,974

Satisfacción con el comportamiento del personal del área de Medicina Legal del Ministerio para atender a sus dudas referentes a los procesos que tiene que seguir para su demanda.	51,1042	317,585	,973	,973
Satisfacción con la información y orientación que los colaboradores del área de Medicina Legal del Ministerio Público le ofrecen.	50,9167	342,035	,660	,976
Satisfacción con el servicio personalizado que le ofrecen los colaboradores frente a un requerimiento.	51,2292	321,670	,937	,973
Satisfacción con la cortesía que le ofrecen los colaboradores del área de Medicina Legal del Ministerio Público al momento de su atención.	50,9792	335,936	,638	,976
Satisfacción con el interés que muestran los colaboradores para del área de Medicina Legal del Ministerio Público para tender a sus dudas.	50,8333	325,291	,821	,974
Satisfacción con la atención que brindan los colaboradores del área de Medicina Legal del Ministerio Público para atender sus inquietudes.	51,1875	318,922	,918	,974
Satisfacción con la seguridad respecto a la gestión de tramites documentarios de las demandas que ofrece el área de Medicina Legal del Ministerio Público.	50,7083	336,041	,787	,975

Satisfacción con la amabilidad de los colaboradores del área de Medicina Legal del Ministerio al momento de brindarles la atención.	50,0000	338,383	,631	,976
Satisfacción con la responsabilidad y seriedad para cumplir con los trámites de la demanda impuesta por su persona.	50,7083	329,743	,970	,974
Satisfacción con la información clara, sencilla y detallada que le brindan los colaboradores del área de Medicina Legal del Ministerio Público.	51,0000	321,787	,958	,973
Satisfacción con la señalización de seguridad que presenta el área de Medicina Legal del Ministerio Público.	50,5417	330,083	,940	,974
Satisfacción con los trámites y procesos que le conllevan a realizar sus trámites documentarios.	51,2500	326,872	,782	,975
Satisfacción con los colaboradores del área de Medicina Legal del Ministerio para responder ante sus dudas e inquietudes.	51,0208	322,404	,912	,974
Satisfacción con los horarios del área de Medicina Legal del Ministerio Público.	50,7500	330,702	,963	,974
Satisfacción con la atención en el menor tiempo posible que le brindan los colaboradores del área de Medicina Legal del Ministerio Público.	51,2500	322,362	,943	,973

Anexo 4: Matriz de Consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
<p>¿De qué manera un plan de gestión de talento humano permitirá mejorar la calidad de servicio a las víctimas de violencia familiar de DML III, Chiclayo, 2020?</p>	<p>Objetivo general: Proponer un plan de gestión de talento humano para mejorar la calidad de servicio a las víctimas de violencia familiar de DML III, Chiclayo, 2020.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>a) Diagnosticar la situación actual de la calidad de servicio a las víctimas de violencia familiar de DML III mediante la herramienta del Servqual.</p> <p>b) Diseñar la propuesta de gestión de talento humano enfocado en la mejora de la calidad de atención a las víctimas de violencia de DML III.</p> <p>c) Validar la el plan de gestión de talento humano enfocado en la mejora de la calidad de atención a las víctimas de violencia de DML III.</p>	<p>H₀: Si se elabora un plan de gestión de talento humano entonces no se mejora la calidad de servicio a las víctimas de violencia familiar de DML III, Chiclayo, 2020.</p> <p>H₁: Si se elabora un plan de gestión de talento humano entonces sí se mejora la calidad de servicio a las víctimas de violencia familiar de DML III, Chiclayo, 2020.</p>	<p>Plan de gestión de talento humano</p> <p>Calidad de atención</p>	<p>Proceso de selección del personal</p> <p>Plan de capacitación del personal</p> <p>Modelo de evaluación del personal</p> <p>Elementos tangibles</p> <p>Confiabilidad</p> <p>Empatía</p> <p>Seguridad</p> <p>Capacidad respuesta de</p>	<p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Alcance: descriptiva</p> <p>Según el fin que persigue: básica</p> <p>Diseño de investigación: no experimental, transversal, prospectiva.</p> <p>Población: 48 personas víctimas de violencia atendidas en DML III de Chiclayo.</p> <p>Muestra: 48 personas víctimas de violencia atendidas en DML III de Chiclayo.</p>

Anexo 5: Autorización del desarrollo de la investigación



MINISTERIO PÚBLICO
FISCALÍA DE LA NACIÓN
UNIDAD MEDICO LEGAL III LAMBAYEQUE
DISTRITO FISCAL DE LAMBAYEQUE

"Año de la Universalización de la Salud"

CARTA

Chiclayo, 24 de Julio de 2020.

Señorita:
MARLENE RUTH ESPINOZA NARCIZO
CHICLAYO.-

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, a fin de informarle que de acuerdo a lo indicado en la Carta de la Universidad César Vallejo emitida en fecha 08/06/2020 a esta Jefatura por parte de la Jefa de la Unidad de la Escuela de Posgrado de dicha casa de estudios superiores, donde solicita autorización para que su persona pueda desarrollar la aplicación de su Proyecto de Tesis, el Suscrito considera **AUTORIZAR** su participación en el desarrollo de su proyecto, **siempre y cuando dicha labor no altere el normal funcionamiento de sus actividades laborales dentro de su horario de trabajo, asimismo deberá presentar un informe final a esta Jefatura de las actividades materia del presente.**

Sin otro particular, me despido de Usted.

Atentamente,



[Firma manuscrita]
Dr. José Antonio Yntaya Delgado
MÉDICO JEFE
Unidad Médico Legal III Lambayeque

JATD/mang
c.c./

Anexo 6: Resultados

Tabla 3.

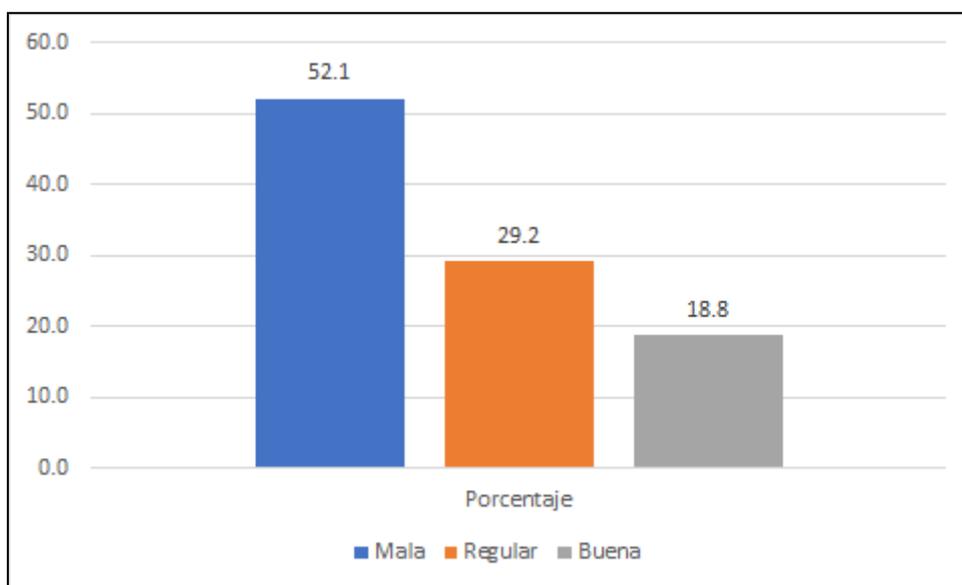
Dimensión elementos tangibles.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	25	52.1
Regular	14	29.2
Buena	9	18.8
Total	48	100.0

Fuente: elaboración propia.

Figura 5.

Dimensión elementos tangibles de víctimas de violencia familiar de la División Médico Legal III Chiclayo



Fuente: elaboración propia.

Tabla 4.

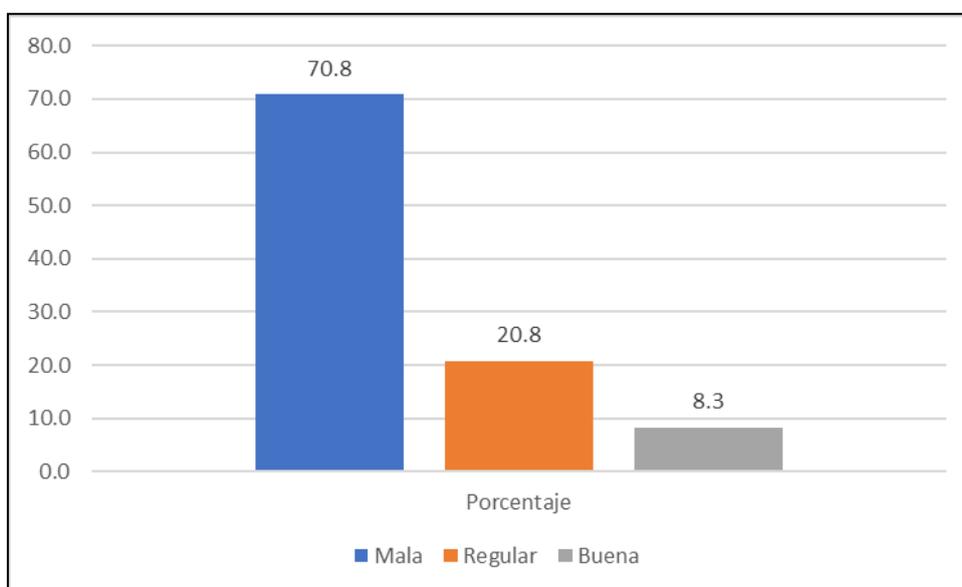
Dimensión confiabilidad.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	34	70.8
Regular	10	20.8
Buena	4	8.3
Total	48	100.0

Fuente: elaboración propia.

Figura 6.

Dimensión confiabilidad de víctimas de violencia familiar de la División Médico Legal III Chiclayo



Fuente: elaboración propia.

Tabla 5.

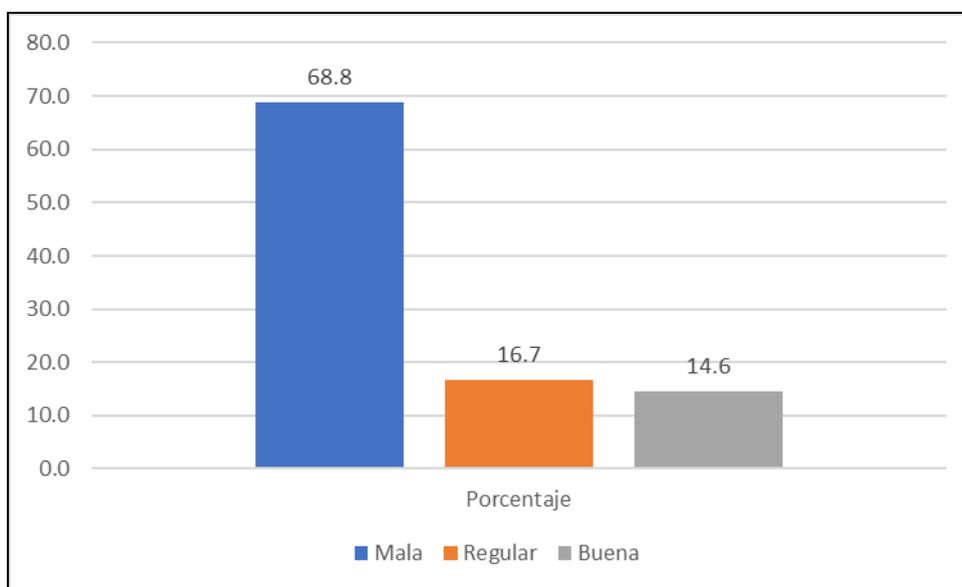
Dimensión empatía.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	33	68.8
Regular	8	16.7
Buena	7	14.6
Total	48	100.0

Fuente: elaboración propia.

Figura 7.

Dimensión empatía de víctimas de violencia familiar de la División Médico Legal III Chiclayo.



Fuente: elaboración propia.

Tabla 6.

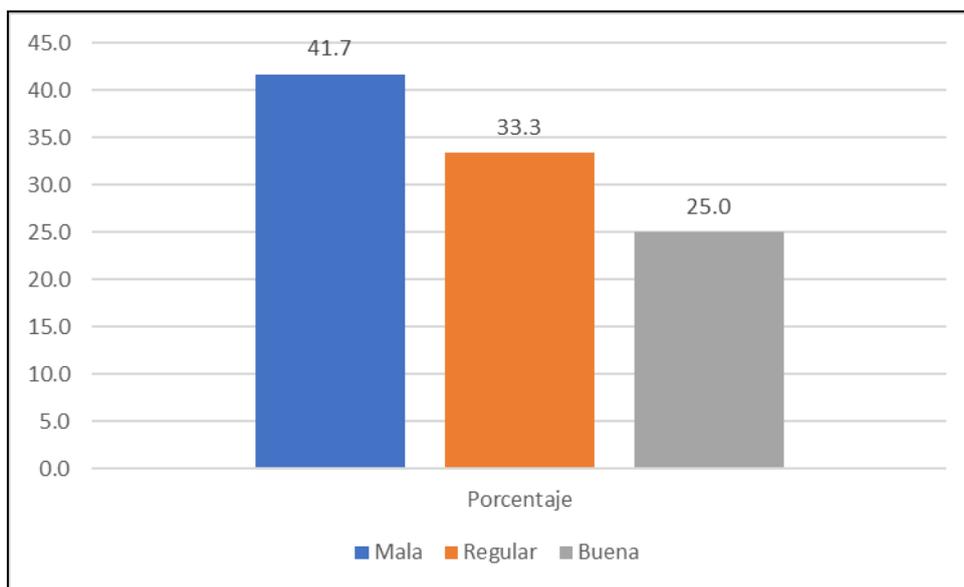
Dimensión seguridad.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	20	41.7
Regular	16	33.3
Buena	12	25.0
Total	48	100.0

Fuente: elaboración propia.

Figura 8.

Dimensión seguridad de víctimas de violencia familiar de la División Médico Legal III Chiclayo.



Fuente: elaboración propia.

Tabla 7.

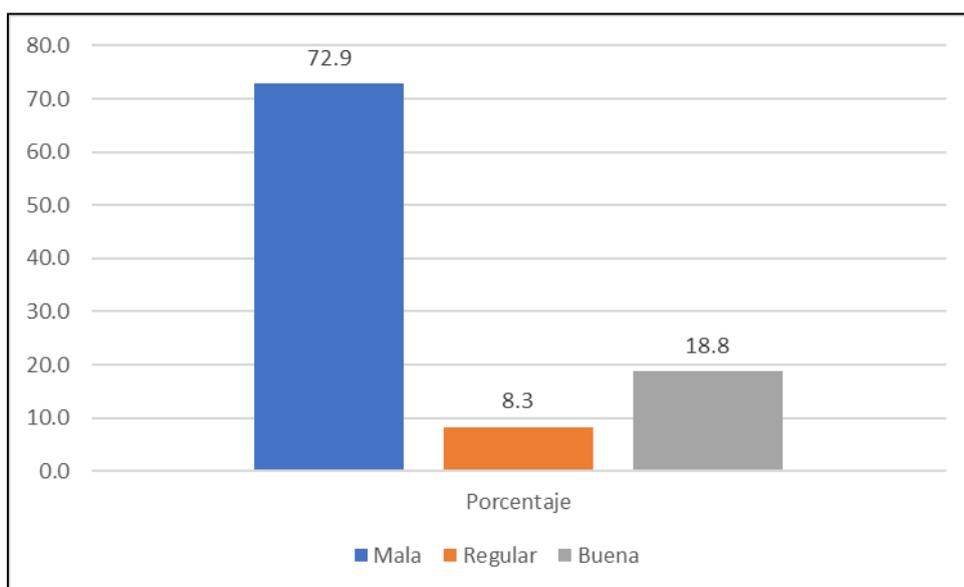
Dimensión capacidad de respuesta.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	35	72.9
Regular	4	8.3
Buena	9	18.8
Total	48	100.0

Fuente: elaboración propia.

Figura 9.

Dimensión capacidad de respuesta de víctimas de violencia familiar de la División Médico Legal III Chiclayo.



Fuente: elaboración propia.

Anexo 7: Desarrollo de la Propuesta

Desarrollando el crecimiento personal y motivación al cambio en Víctimas de Violencia Familiar en la División Médico Legal III, Chiclayo.

En el diagnóstico de los resultados de la investigación “Gestión de talento humano para la calidad de servicio en víctimas de violencia familiar, División Médico Legal III, Chiclayo” se obtuvo como resultados que la calidad de servicio ofrecido por la entidad es baja, evidenciando claramente las deficiencias en atención, capacidad de respuesta, presentación de información, empatía, seguridad y fiabilidad hacia las usuarias.

La atención al usuario con el pasar de los años se ha convertido en una prioridad dentro de las instituciones del estado, dado que si no se cuenta con su satisfacción la entidad no cumplirá con su propósito que es mejorar la calidad de vida de la ciudadanía.

Por esta razón se plantea el crecimiento personal y motivación al cambio en Víctimas de Violencia Familiar en la División Médico Legal III, Chiclayo, donde se pretende desarrollar los siguientes objetivos:

Objetivo general:

Mejorar la calidad del servicio a las víctimas de violencia familiar de la División Médico Legal III de Chiclayo.

Objetivos específicos:

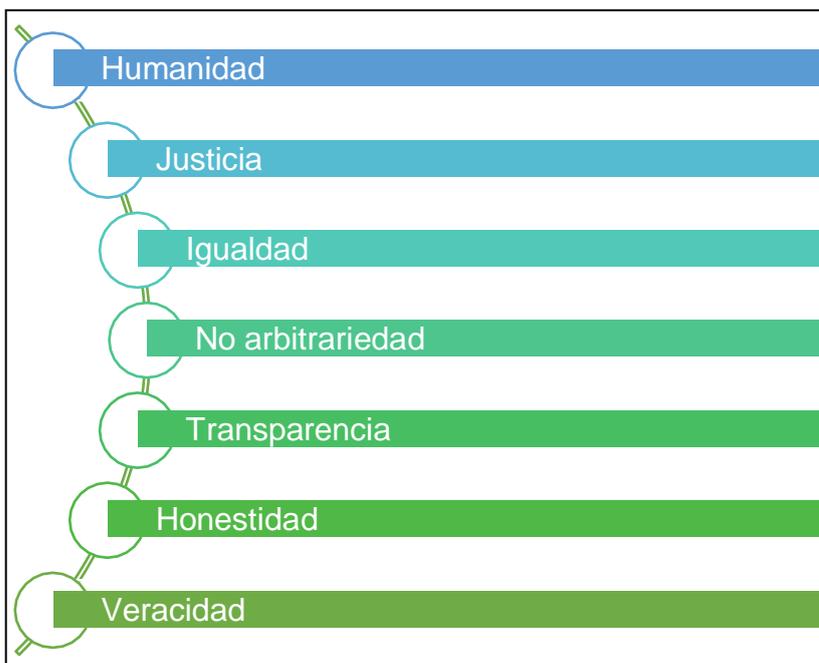
- d)** Detallar estrategias para el proceso de selección de personal dirigido a la División Médico Legal III de Chiclayo.
- e)** Establecer pautas para capacitar al personal de la División Médico Legal III de Chiclayo.
- f)** Describir estrategias para la evaluación del personal de la División Médico Legal III de Chiclayo.

1. Información general de la División Médico Legal III de Chiclayo.

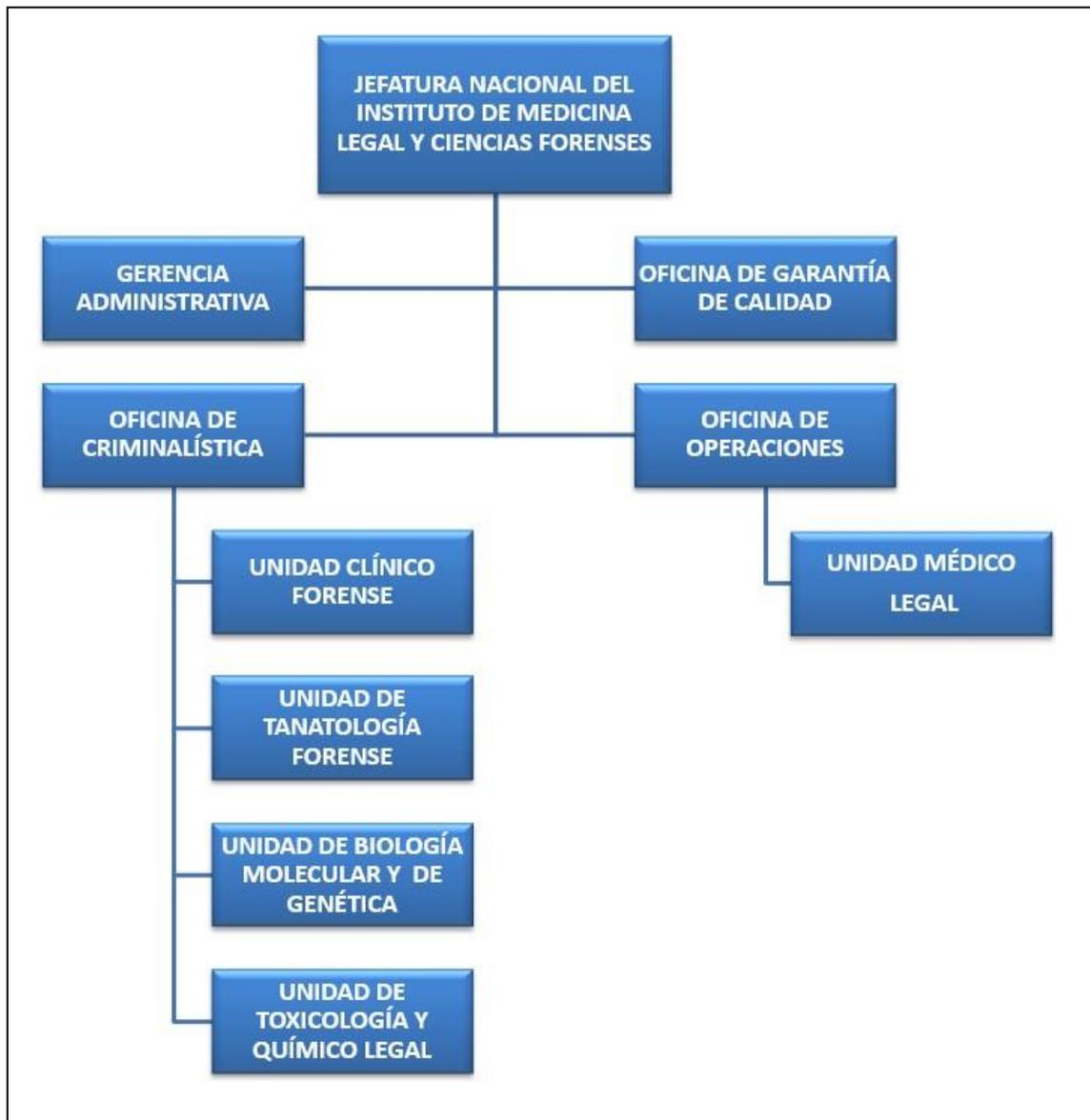
1.1. Misión y visión

Misión	Visión
<ul style="list-style-type: none">• Ser el ente rector de la Medicina Legal y Ciencias Forenses y el centro de referencia nacional y de dirimencia, que brinde servicios especializados con calidad, eficiencia, ética y respeto al orden jurídico, contribuyendo positivamente con el sistema de administración de justicia del país.	<ul style="list-style-type: none">• Realizar peritajes, investigación forense y emitir dictámenes técnico-científicos de Medicina Legal y Ciencias Forenses, así como brindar asesoramiento en la especialidad a la función fiscal, judicial y otros que colaboren con la administración de justicia.• Participar en la formación de recursos humanos especializados en pregrado y posgrado, así como realizar investigaciones dentro del campo de las Ciencias Forenses, que garanticen una mejora continua de la especialidad y contribuya al desarrollo del país.

1.2. Principios y valores



1.3. Organigrama del Instituto de medicina Legal y Ciencias Forenses

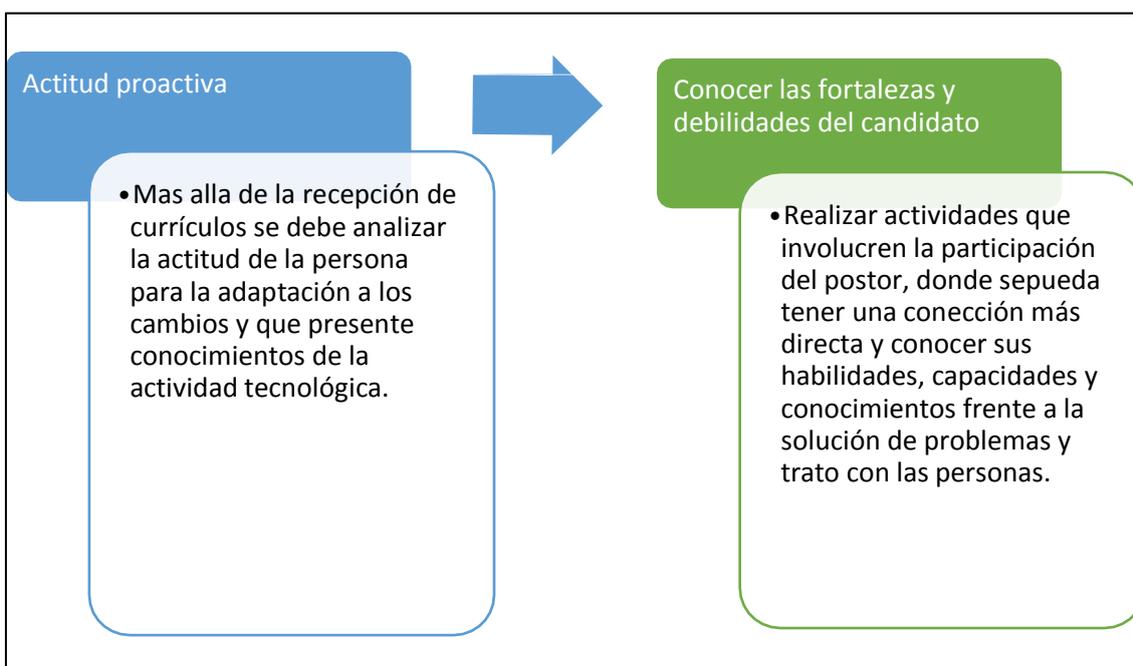


2. Detallar estrategias para el proceso de selección de personal dirigido a la División Médico Legal III de Chiclayo.

Actualmente la institución dispone de un Manual de Organización y Funciones (MOF) que fue elaborado de acuerdo a la Directiva N° 001-95-INAP/DNR y aprobada mediante la Resolución Jefatural N°095-95.INAP/DNR, donde se establece el perfil de cada puesto, sin embargo su efectividad se ve afectada por el proceso de selección que se realiza al personal antes de ser elegidos para el puesto.

Por ende, se plantean las siguientes estrategias:

2.1. Analizar las competencias.



Para ello se pueden considerar las siguientes pruebas:

Prueba de capacidades

A esto nos referimos a la necesidad de medir aquello que el candidato dice a ver o hacer en su currículum, pero también a otras cuestiones como su capacidad intelectual y otras actitudes que pueden ser útiles para el puesto que va a desempeñar.

Pruebas de personalidad

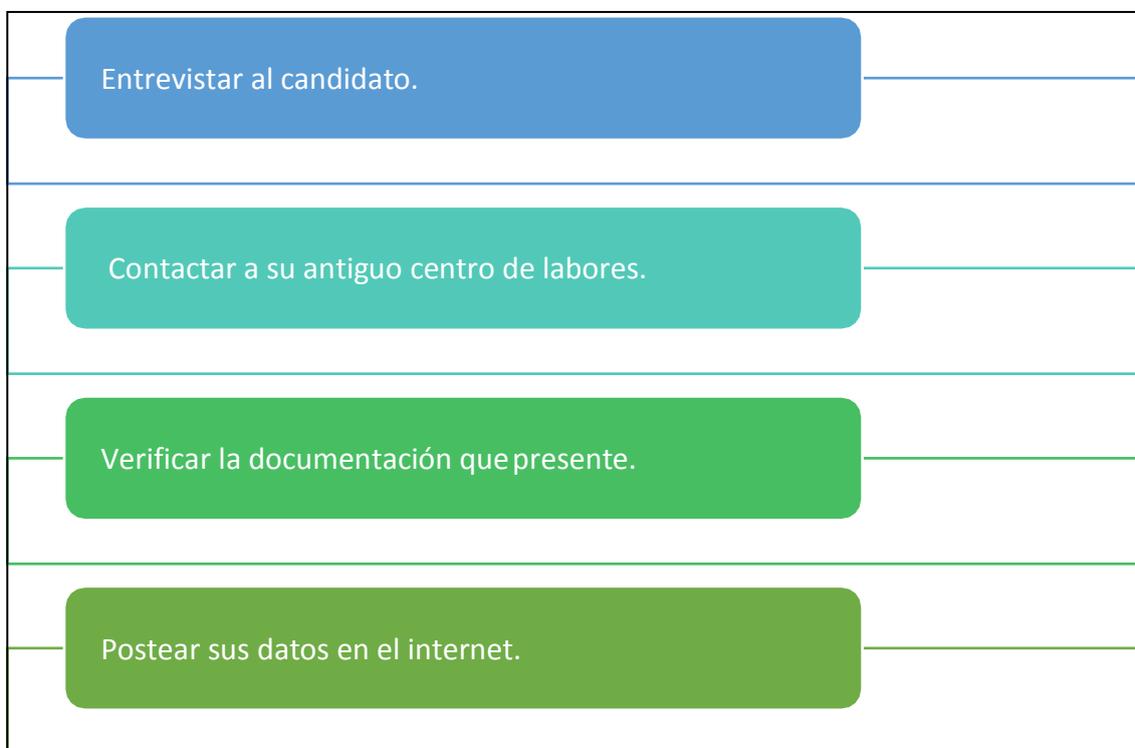
El futuro empleado tiene que encajar con el equipo actual del trabajo que actualmente dispone la entidad Asimismo tiene que adaptarse a los valores y lineamientos de la institución.

Técnicas grupales de selección de personal

Se trata de ser un análisis de cómo el candidato actúa en relación con otras personas, es decir que provocan el resto cómo responde y cómo usa sus recursos ante determinados supuestos.

2.2. Verificar el cumplimiento del candidato con el perfil.

Muchas veces se selecciona al personal por lo que detalla en su hoja de vida, sin embargo, esto no es suficiente para determinar que el candidato cumple con el perfil solicitado, es por ello como se plantea que como actividades lo siguiente:



2.3 Analizar la experiencia que posee.

Para ello se analizarán los siguientes criterios:



1. Establecer pautas para capacitar al personal de la División Médico Legal III de Chiclayo.

Luego de haber seleccionado al personal, se le capacitará en conjunto con todos sus compañeros de trabajo donde se establecerán las pautas para capacitar a los colaboradores basándose en potencializar sus capacidades tanto profesionales, personales y sociales, de tal manera que alinee a ofrecer un servicio de calidad a las mujeres víctimas de violencia familiar.



El propósito de este objetivo es concientizar a toda la organización de que existe la necesidad de mejorar la calidad de servicio al usuario por medio de la aplicación de una serie de estrategias las cuales se pondrán en marcha y serán evaluadas por la División Médico Legal de Chiclayo III.

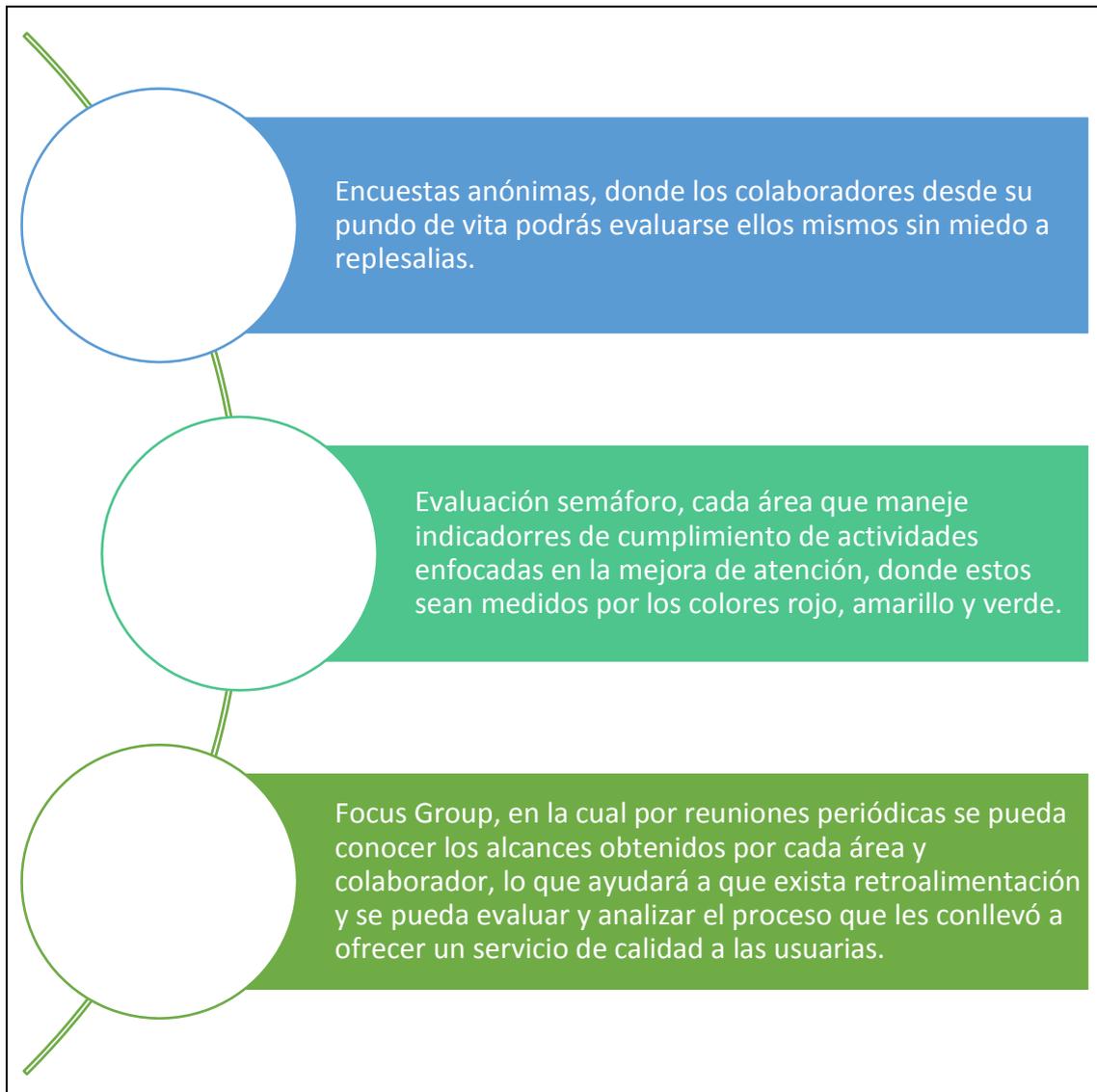
Estrategias	Problema	Soluciones	Actividad
Estrategia de comunicación	No se dispone de un documento de planteamiento de estrategias de comunicación que se enfoque en mejorar el servicio al cliente.	Realizar un manual de gestión de estrategias dirigidas a la mejora de la calidad de atención.	Del 10 de enero al 20 de febrero. Diseñar el manual de gestión de estrategias en conjunto con los colaboradores de la División Médico Legal III, Chiclayo.
	No existe un control ni evaluación sobre el servicio que se ofrece a las usuarias víctimas de violencia.	Incentivar a los gestores públicos a que detallen sus experiencias con los usuarios y realizar una retroalimentación periódica sobre el trato al ciudadano.	Realizar actividades grupales para medir bajo su percepción la calidad de servicio que ofrecen simulando necesidades y quejas de las usuarias y darles a conocer el nivel de satisfacción bajo las perspectivas de las usuarias.
	Carencia de tecnologías para mejorar los flujos de información de las usuarias.	Implementar herramientas tecnológicas que aceleren la efectividad del proceso de atención a las usuarias.	Potencializar el software que maneja la institución y hacerlo más dinámico para disminuir su complejidad y sea más eficiente.

Servicio a las usuarias	<p>No se está realizando ningún seguimiento a las usuarias de la División Médico Legal III, Chiclayo.</p> <p>No hay ningún tipo de control sobre los procesos de atención.</p>	<p>Propuesta de sistema de monitoreo y control para mejorar la calidad en el Servicio a las usuarias víctimas de violencia familiar.</p> <p>Seleccionar usuarias al azar para conocer su nivel de y realizar informes semanales a la Oficina de garantía de Calidad sobre cada proceso.</p>	<p>Del 20 de febrero al 20 de marzo.</p> <p>Realizar un (Focus Group) para dejar en claro hacia dónde se quiere direccionar el servicio.</p> <p>Realizar encuestas periódicas a las usuarias del servicio que ofrece la DML III.</p>
Información y transparencia	<p>Los periódicos murales no ofrecen información rápida y novedosa a las usuarias.</p> <p>Los procesos de atención a las usuarias son engorrosos y las citas en muchas de las ocasiones no presentan flexibilidad.</p>	<p>Establecer información relevante de los procesos que tienen que seguir las personas víctimas de violencia para superar los malos momentos vividos y se pueda ser partícipe de su cambio.</p> <p>Brindar una atención más personalizada a las usuarias y llevar un adecuado control sobre el avance de su mejoría</p>	<p>Del 20 de marzo al 20 de abril.</p> <p>Crear grupos responsables de difundir la información de la semana de manera actualizada.</p> <p>Charlas del área de recursos humanos para dar a conocer con claridad los procesos de cada servicio y así los colaboradores conozcan los procesos de cada área de trabajo lo que facilitará</p>

			brindar un mejor servicio.
Capital Humano	<p>Cómo se realizan capacitaciones periódicas a los colaboradores sobre el trato adecuado a las usuarias.</p> <p>La división médico legal de Chiclayo no cuenta con convenios para participar en cursos y talleres de seminarios de capacitación En el servicio al ciudadano</p>	<p>Realizar capacitaciones periódicas y exámenes de evaluación para medir la calidad del servicio brindado a las usuarias.</p> <p>Fomentar alianzas estratégicas con instituciones que dispongan de profesionales expertos en el tema de calidad de atención.</p>	<p>Del 20 de abril al 20 de mayo.</p> <p>Cambiar un cronograma de capacitaciones dirigido a todo el personal de la institución Para ofrecer un trato adecuado a las usuarias.</p> <p>Asimismo, evaluar dos veces al año el nivel de satisfacción de las usuarias frente al servicio recibido de la DML III, Chiclayo.</p> <p>Hacer convenio con instituciones y profesionales para que periódicamente realizan talleres de capacitación Sobre el tema de ofrecer un servicio óptimo y de calidad a las usuarias víctimas de violencia familiar.</p>

2. Describir estrategias para la evaluación del personal de la División Médico Legal III de Chiclayo.

La evaluación del personal en una institución requiere que este proceso sea dinámico, no que asuste a los colaboradores, para que sea mucho más efectivo y pueda llevar por medio de:



Anexo 8: Validación de la propuesta

Experto 1.

FORMATO PARA LA VALIDACIÓN MEDIANTE LA TÉCNICA DELPHI

ENCUESTA PARA LOS EXPERTOS

I. PARTE: DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respetado profesional:

De acuerdo a la investigación que está realizando el tesista, relacionado con la propuesta **Desarrollando el crecimiento personal y motivación al cambio en Víctimas de Violencia Familiar en la División Médico Legal III, Chiclayo**, nos resultará de gran utilidad toda la información que al respecto nos pudiera brindar, en calidad de experto en la materia.

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicitamos muy amablemente, brinde la información requerida respecto a su experiencia profesional:

1. Datos generales del experto encuestado:

- 1.1. Año de experiencia en la labor universitaria: 12 años.
- 1.2. Cargos que ha ocupado: Personal Administrativo en la I.E N° 1624, Docencia.
- 1.3. Escuela Profesional o empresa que labora actualmente: I.E. N°1624 – Nueva Urbanización – Bagua.
- 1.4. Años de experiencia en como directivo en la educación o empresa: 9 años.
- 1.5. Grado académico: Magister en la Administración de la Educación.

2. Test de autoevaluación del experto:

- 2.1. Por favor evalúe su nivel de dominio acerca de la esfera la cual se consultará marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo = 1 y dominio máximo= 10)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- 2.2. Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valorativos aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por Ud.	X		
Su propia experiencia	X		
Trabajos de autores nacionales	X		
Trabajos de autores extranjeros	X		
Su conocimiento del estado del problema en su trabajo propio.		X	
Su intuición	X		

II. PARTE : EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTO

Nombres y apellidos del experto	Edelmina Luciana Irigoín Mendoza
----------------------------------------	-----------------------------------------

Se ha elaborado una propuesta denominada: **Desarrollando el crecimiento personal y motivación al cambio en Víctimas de Violencia Familiar en la División Médico Legal III, Chiclayo.**

Por las particularidades de la indicada propuesta es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con el ambiente ecológico, su contenido, estructura y otros aspectos.

Mucho le agradeceremos se sirva otorgar. Según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una X en la columna correspondiente. Las categorías son:

- Muy adecuado (MA)
- Bastante adecuado (BA)
- Adecuado (A)
- Poco adecuado (PA)
- Inadecuado (I)

Si Ud. Considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, los autores le agradecerían sobremanera.

Gracias por su valiosa colaboración y aporte.

2.1. ASPECTOS GENERALES:

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación de la propuesta	X				
2	Representación gráfica de la propuesta	X				
3	Secciones que comprende	X				
4	Nombre de estas secciones	X				
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones	X				
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones	X				
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio	X				

2.2. CONTENIDO

N°	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación del programa, modelo, plan, etc. propuesto		X			
2	Coherencia lógica entre los componentes de la propuesta		X			
3	Presenta principios de gestión consistentes		X			
4	Fundamentación coherente y consistente	X				
5	Los objetivos expresan con claridad la intencionalidad de la investigación		X			
7	Fundamentos teóricos vinculados estrechamente al tema de investigación	X				

8	Presenta estrategias metodológicas coherentes		X			
9	Presenta esquema síntesis		X			

2.3. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia		X			
2	Actualidad : La propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de estudio de investigación	X				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación.	X				
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación	X				

Lugar y fecha: Chiclayo, _____ de agosto del 2020

Firma 

DNI N° 33593161 Teléf.: 941963577

Expreso mi gratitud por sus valiosas consideraciones:

Marlene Ruth Espinoza Narcizo, psmarleneruth46@gmail.com, 978 986 260.

Experto 2.

FORMATO PARA LA VALIDACIÓN MEDIANTE LA TÉCNICA DELPHI

ENCUESTA PARA LOS EXPERTOS

I. PARTE: DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respetado profesional:

De acuerdo a la investigación que está realizando el tesista, relacionado con la propuesta **Desarrollando el crecimiento personal y motivación al cambio en Víctimas de Violencia Familiar en la División Médico Legal III, Chiclayo**, nos resultará de gran utilidad toda la información que al respecto nos pudiera brindar, en calidad de experto en la materia.

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicitamos muy amablemente, brinde la información requerida respecto a su experiencia profesional:

1. Datos generales del experto encuestado:

- 1.1. Año de experiencia en la labor universitaria: 12 años.
- 1.2. Cargos que ha ocupado: auxiliar de contabilidad, analista de inteligencia de negocios, director de TI, docente universitario.
- 1.3. Escuela Profesional o empresa que labora actualmente: Universidad César Vallejo – Filial Chiclayo.
- 1.4. Años de experiencia en como directivo en la educación o empresa: 13 años.
- 1.5. Grado académico: Magister en Docencia Universitaria.

2. Test de autoevaluación del experto:

- 2.1. Por favor evalúe su nivel de dominio acerca de la esfera la cual se consultará marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo = 1 y dominio máximo= 10)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	X	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- 2.2. Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valorativos aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por Ud.	X		
Su propia experiencia	X		
Trabajos de autores nacionales	X		
Trabajos de autores extranjeros	X		
Su conocimiento del estado del problema en su trabajo propio.		X	
Su intuición	X		

II. PARTE : EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTO

Nombres y apellidos del experto	Franklin Guerrero Campos
----------------------------------------	---------------------------------

Se ha elaborado una propuesta denominada: **Desarrollando el crecimiento personal y motivación al cambio en Víctimas de Violencia Familiar en la División Médico Legal III, Chiclayo.**

Por las particularidades de la indicada propuesta es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con el ambiente ecológico, su contenido, estructura y otros aspectos.

Mucho le agradeceremos se sirva otorgar. Según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una X en la columna correspondiente. Las categorías son:

- Muy adecuado (MA)
- Bastante adecuado (BA)
- Adecuado (A)
- Poco adecuado (PA)
- Inadecuado (I)

Si Ud. Considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, los autores le agradecerían sobremanera.

Gracias por su valiosa colaboración y aporte.

2.1. ASPECTOS GENERALES:

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación de la propuesta	X				
2	Representación gráfica de la propuesta	X				
3	Secciones que comprende		X			
4	Nombre de estas secciones	X				
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones	X				
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones	X				
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio		X			

2.2. CONTENIDO

N°	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación del programa, modelo, plan, etc. propuesto	X				
2	Coherencia lógica entre los componentes de la propuesta	X				
3	Presenta principios de gestión consistentes	X				
4	Fundamentación coherente y consistente		X			
5	Los objetivos expresan con claridad la intencionalidad de la investigación	X				

7	Fundamentos teóricos vinculados estrechamente al tema de investigación	X				
8	Presenta estrategias metodológicas coherentes	X				
9	Presenta esquema síntesis	X				

2.3. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia	X				
2	Actualidad : La propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de estudio de investigación	X				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación.		X			
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación	X				

Lugar y fecha: Chiclayo, _____ de agosto de 2020

Firma 

DNI N° 33594072

Teléf: 951456037

Expreso mi gratitud por sus valiosas consideraciones:

Marlene Ruth Espinoza Narcizo, psmarleneruth46@gmail.com, 978 986 260.

Experto 3.

FORMATO PARA LA VALIDACIÓN MEDIANTE LA TÉCNICA DELPHI

ENCUESTA PARA LOS EXPERTOS

I. PARTE: DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respetado profesional:

De acuerdo con la investigación que está realizando el tesista, relacionado con la propuesta **Desarrollando el crecimiento personal y motivación al cambio en Víctimas de Violencia Familiar en la División Médico Legal III, Chiclayo**, nos resultará de gran utilidad toda la información que al respecto nos pudiera brindar, en calidad de experto en la materia.

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicitamos muy amablemente, brinde la información requerida respecto a su experiencia profesional:

1. Datos generales del experto encuestado:

- 1.1. Año de experiencia en la labor universitaria: 11 años.
- 1.2. Cargos que ha ocupado: Jefe de la Oficina de Organización y TI Gobierno Regional Lambayeque y docente universitario.
- 1.3. Escuela Profesional o empresa que labora actualmente: Gobierno Regional de Lambayeque
- 1.4. Años de experiencia en como directivo en la educación o empresa: 12 años.
- 1.5. Grado académico: Magister en administración de negocios.

2. Test de autoevaluación del experto:

- 2.1 Por favor evalúe su nivel de dominio acerca de la esfera la cual se consultará marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo = 1 y dominio máximo= 10)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- 2.2 Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valorativos aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por Ud.	X		
Su propia experiencia	X		
Trabajos de autores nacionales	X		
Trabajados de autores extranjeros		X	
Su conocimiento del estado del problema en su trabajo propio.	X		
Su intuición	X		

II. PARTE : EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTO

Nombres y apellidos del experto	Edward, Cárdenas del Águila
----------------------------------------	------------------------------------

Se ha elaborado una propuesta denominada: **Desarrollando el crecimiento personal y motivación al cambio en Víctimas de Violencia Familiar en la División Médico Legal III, Chiclayo.**

Por las particularidades de la indicada propuesta es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con el ambiente ecológico, su contenido, estructura y otros aspectos.

Mucho le agradeceremos se sirva otorgar. Según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una X en la columna correspondiente. Las categorías son:

- Muy adecuado (MA)
- Bastante adecuado (BA)
- Adecuado (A)
- Poco adecuado (PA)
- Inadecuado (I)

Si Ud. Considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, los autores le agradecerían sobremanera.

Gracias por su valiosa colaboración y aporte.

2.1. ASPECTOS GENERALES:

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación de la propuesta	X				
2	Representación gráfica de la propuesta	X				
3	Secciones que comprende	X				
4	Nombre de estas secciones	X				
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones	X				
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones		X			
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio		X			

2.2. CONTENIDO

N°	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación del programa, modelo, plan, etc. propuesto		X			
2	Coherencia lógica entre los componentes de la propuesta		X			
3	Presenta principios de gestión consistentes	X				
4	Fundamentación coherente y consistente		X			
5	Los objetivos expresan con claridad la intencionalidad de la investigación	X				

7	Fundamentos teóricos vinculados estrechamente al tema de investigación	X				
8	Presenta estrategias metodológicas coherentes	X				
9	Presenta esquema síntesis	X				

2.3, VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia	X				
2	Actualidad : La propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de estudio de investigación	X				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación.	X				
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación		X			

Lugar y fecha: Chiclayo, 10 de agosto del 2020

Firma



DNI N° 16779036

Teléf.: 981326535

Expreso mi gratitud por sus valiosas consideraciones:

Marlene Ruth Espinoza Narcizo, psmarleneruth46@gmail.com, 978 986 260.