



*Asesorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.
José María Pino Suárez 400-2 esq a Lerdo de Tejada, Toluca, Estado de México. 7223898475*

RFC: ATI120618V12

Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.
<http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/>

Año: XI Número: Edición Especial. Artículo no.:32 Período: Diciembre, 2023

TÍTULO: Gestión del talento humano para la calidad del servicio en víctimas de violencia familiar, División Médico Legal III, Chiclayo.

AUTOR:

1. Máster. Marlene Ruth Espinoza Narcizo.

RESUMEN: La presente investigación tuvo por objetivo general proponer un plan de gestión del 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. Se obtuvo como resultado que la institución requiere de la aplicación de estrategias para que potencialicen la calidad del servicio, y 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 ofrezca un trato adecuado.

PALABRAS CLAVES: calidad de servicio, gestión de talento humano, satisfacción, violencia.

TITLE: Management of human talent for the quality of service in victims of family violence, Medical Legal Division III, Chiclayo.

AUTHOR:

1. Master. Marlene Ruth Espinoza Narcizo.

ABSTRACT: The general objective of this research was to propose a human talent management plan to improve the quality of service to victims of family violence of the DML III, Chiclayo, 2020. The study was quantitative, descriptive, non-experimental, prospective cross-sectional. The result was that

the institution requires the application of strategies to enhance the quality of the service, and for this, a human talent management plan was proposed that allows strengthening the knowledge of collaborators to provide ideal care to the user. Given that the collaborators are the people who deal directly with the victims of violence because they are vulnerable women, they need the staff to offer them adequate treatment.

KEY WORDS: quality of service, human talent management, satisfaction, violence.

INTRODUCCIÓN.

A nivel mundial, en todos los contextos de violencia que existen, la violencia a la mujer es 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).

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; 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; 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.

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 et al., 2018).

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 logren considerar medidas de protección y que se sancione a las personas responsables de tal acción.

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, ya que gran parte de 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 la 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? Siendo así, que para dar respuesta a la problemática identificada se plantea como objetivo: 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.

DESARROLLO.

Los antecedentes más importantes que se han considerado investigaciones son los siguientes: Tavares et al. (2017), y 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 el 83% de los usuarios se mostraron en desacuerdo con la infraestructura que presenta el establecimiento, 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, permitiendo obtener 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; brindándose como aporte, que realizando un análisis de satisfacción se podrá obtener como resultado 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 experimentare de corte longitudinal, se analizaron 18 estudios que presentaron por similitud los criterios de decisión que consideran las mujeres para seguir viviendo con una persona violenta, lo que se obtuvo como resultado 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, esta 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, y 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 pueda 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, donde 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 que 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% ha sentido respaldo de la institución y 20% lo ha denunciado, 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, y además, genera una guía de políticas para el manejo de situaciones violentas, trato al paciente y al personal.

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 ha 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 (Chiavenato, 2015).

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 personal como profesionalmente (Chiavenato, 2009).

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 dirigen a los colaboradores, partiendo desde el reclutamiento hasta la evaluación del desempeño que presente cada uno de ellos (Chiavenato, 2020).

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, y además, el gestionar al personal significa brindarle conocimientos, motivarlos y reconocer el esfuerzo que ellos brinden a la organización (Collins et al., 2017). 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.

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 (Fernández, 2004).

Por otro lado, Cuestas y Valencia (2016) manifiestan 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 Chiavenato (2015), “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) establecen, 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.

En 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).

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 este medio, puedan ofrecer un servicio de calidad a sus clientes (Alvarado, 2016).

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).

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).

Para la evaluación del personal, Cuestas y Valencia (2016) establecen 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 logran 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).

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., 2017).

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 et al., 2020).

De las muchas causas por las que se origina la violencia familiar, se tiene a la intolerancia, que 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 et al., 2020).

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, causado daño físico o psicológico en la persona que es agredida (Brown et al., 2020).

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).

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, acogidos 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, las que son la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía, la confiabilidad, y elementos tangibles (Hernández, 2018, p.48).

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 la facilidad de los gustos y preferencias de éste, y conocer la manera de cómo satisfacer sus necesidades; es decir, que para que se ofrezca un servicio de calidad es de necesidad comprender a la persona que requiere un bien o servicio (Villalba, 2016). La calidad de servicio es considerada 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 por los niveles de satisfacción que presente el cliente o usuario (Lin et al., 2020).

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 (Allen et al., 2006).

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).

Según Allen et al. (2006), 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; 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 de expectativas adquiridas para establecer la capacidad de dicha empresa (Tschohl 2007), denotando que una persona puede tener distintos niveles de expectativas, y dichas expectativas no son constantes, dependiendo así de la referencia que tiene cada cliente y de los constantes cambios competitivos de los mercados.

La percepción de las personas está representada por el valor que le dan a los servicios que les brinda una empresa, este proceso es activo- constructivo en el cual la persona compara la información recibida con los datos obtenidos a lo largo de su vida (Tschohl, 2007).

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

El modelo SERVQUAL es una de las técnicas que se enfocan en el análisis de la calidad, y con este modelo podemos comprender las perspectivas y expectativas que las empresas ofrecen a sus clientes (Matsumoto, 2014). 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 mejorar la calidad en los servicios que la empresa brinda a sus clientes (Torres y Vásquez, 2015).

La herramienta del SERVQUAL permite que se analice a la calidad de la atención en base a cinco dimensiones, las cuales 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, donde 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 puedan solicitar.

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 cómo 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, donde 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 de las dudas o requerimientos que el cliente presente.

Metodología.

El enfoque que presentó la investigación fue cuantitativo, el tipo de investigación según el fin que persigue fue básica y el estudio presentó un nivel descriptivo. El diseño de la investigación fue no experimental – prospectivo, de corte transversal.

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 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.

Se consideró como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, los que ayudarán a que se obtenga información oportuna sobre la realidad de estudio. 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, luego se validó por medio del juicio de expertos, y posteriormente, se solicitó el permiso a la entidad de estudio para que los instrumentos sean aplicados en la institución. Seguidamente, fueron aplicados a la muestra de estudio donde la información que se obtuvo sirvió para el análisis de los resultados y diagnóstico de la realidad que se pretende estudiar.

Resultados.

En este apartado se mostrarán 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.

Diagnóstico de la situación actual de la calidad del 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

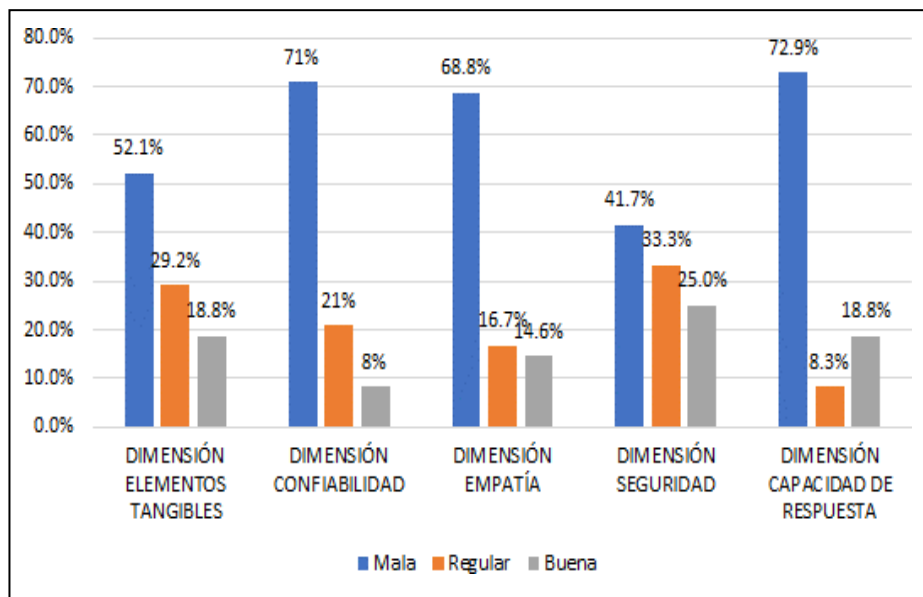
Fuente: elaboración propia.

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 resultado 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 del 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 del 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.

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 1. 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, la entidad no cuenta con una 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 un reducido 6% la calificó como buena, resultados que demuestran que el personal no ofrece un servicio personalizado, no brindan una atención cortés 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.

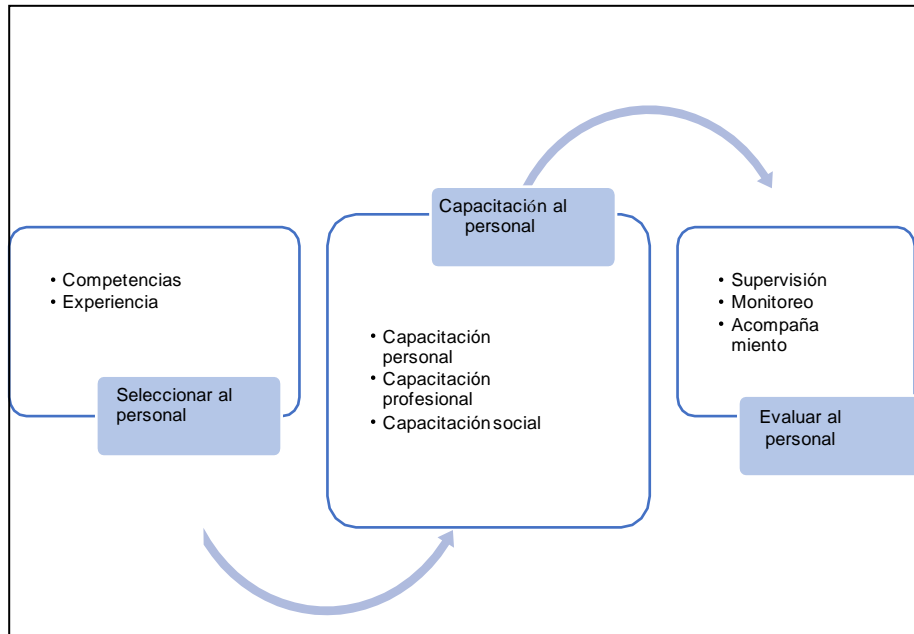
Dimensión 5 – Capacidad de respuesta.

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 tiempo con la mejor calidad de atención, conllevando a que más del 50% de las usuarias se sientan insatisfechas con la atención.

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 la 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 2.

Figura 2. Proceso de gestión de talento humano.



Fuente: elaboración propia.

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.

Discusión.

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 del 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 que quiere terminar; la institución presenta la necesidad de potenciar las estrategias referente a la gestión del talento humano, dado a 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.

Los resultados se contrastan con los obtenidos por González 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.

Pereira et al. (2017), en su estudio señalaron, que una mujer tiende a no alejarse de su agresor, porque presenta 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, 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.

Young et al. (2016) en su estudio determinaron, que las mujeres experimentan violencia de pareja y se enfrentan a decisiones complejas en busca de seguridad; por ende, las entidades que atienden 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, estás 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.

CONCLUSIONES.

Con base en los objetivos planteados en la investigación, se concluyó que la calidad del 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 del servicio que ofrece la institución es mala, y en la institución se 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.

Para mejorar la calidad del 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. Por último, 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.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. 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. <http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/apl/a.7139>
2. Al Ariss, A. (2014). *Global talent management*. London: Springer Science & Business. ISBN

3319051253, 9783319051253.

3. Allen, P. R., Allen, P. y Higgins, S. (2006). Orientación al servicio: estrategias ganadoras y mejores prácticas. Prensa de la Universidad de Cambridge.
4. Alvarado, M. (2016). Gestión del talento humano e innovación de la enseñanza y el aprendizaje. Bogotá: ECOE Ediciones.
5. Armas, E. A. (2017). Gestión del talento humano y nuevos escenarios laborales. Samborondón - Ecuador: Universidad ECOTEC.
6. Baptista, N., & Estupiñán, R. (2018). Gestión empresarial y postmodernidad. Belgium: Pons Publishing. ISBN 978-1-59973-577-1.
7. 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.
8. Campeiz, A., Carlos, D., Da Silva, J., Domingues, M., & Carvalho, M. (2017). School-based interventions for teen dating violence prevention: integrative literature review. *Revista de Enfermagem Referência*, 4(14), 133-145.
9. Chiavenato, I. (2009). Gestión de talento humano. México, D.F: McGrawHill. ISBN 978-970-10-7340-7.
10. Chiavenato, I. (2015). Gestión del talento humano. Madrid: McGraw - Hill. https://www.todostuslibros.com/libros/gestion-del-talento-humano_978-970-10-7340-7
11. Chiavenato, I. (2020). Administración de recursos humanos. Madrid: McGraw-Hill Interamericana de España. https://www.todostuslibros.com/libros/administracion-de-recursos-humanos_978-14562-6316-4
12. 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.

13. Cuestas, A. (2015). *La gestión del talento humano y del conocimiento*. Bogotá: ECOE Ediciones. ISSN 0120-0534.
14. 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.
15. Fernández, A. (2004). *Dirección y planificación estratégica en las empresas y organizaciones*. Madrid-España: Ediciones Díaz de Santos S.A. ISBN 8479786256, 9788479786250.
16. González, J., & Garrido, M. (2016). Gender-Based violence victims' satisfaction with police performance in Spain. *Anuario de Psicología Jurídica*, 25(1), 29-38.
<https://doi.org/10.1016/j.apj.2015.02.003>
17. Hawley, E., Clifford, K., & Konkes, C. (2018). The “Rosie Batty Effect” and the Framing of Family Violence in Australian News Media. *Journalism Studies*, 19(15), 2304-2323.
18. Hernández, C. (2018). *Planificación del marketing de servicios*. Madrid: Editorial Cep S.L. ISBN: 978-84-681-8950-5/978-84-681-9236-9.
19. Ibarra, L. (2015). *Los Modelos Servperf y Servqual*. Madrid: EAE Ediciones. ISBN: 3659102474/978-3-659-10247-9. EAN: 9783659102479.
20. 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.
21. Ley N° 30364, para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, de 2019. (2019, 6 de marzo). Presidencia del Consejo de Ministros
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-modifica-el-reglamento-de-la-ley-n-3036-decreto-supremo-n-004-2019-mimp-1747442-1/>
22. Lin, X., Chen, Y., Liu, C., & Li, Y. (2020). Service quality management from social capital, environmental uncertainty, and competitive intensity perspectives. *Social Behavior &*

23. López, F. (2017). Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos. Lima: Editorial Tutor Formación.
24. 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.
25. Matsumoto, R. (2014). Perspectivas. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad AyudaExperto. *Universidad Católica Boliviana San Pablo*, 6(34), 181-209. ISSN: 1994-3733.
26. Morrison, P., Cluss, P., Miller, E., & Fleming, R. (2017). Elements Needed for Quality Batterer Intervention Programs: Perspectives of Professionals Who Deal with Intimate Partner Violence. *Journal of Family Violence*, 32, 481- 491. <https://doi.org/10.1007/s10896-016- 9835-x>
27. Organización 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>
28. Organización Mundial de Salud - OMS. (2019). Estimaciones Mundiales y regionales de la violencia contra la mujer y efectos de la violencia conyugal y de la violencia sexual no conyugal. Londres: Publicaciones de la OMS.
29. Pereira, F., Pereira, F., Varela, S., Aparecida, R., & Rodrigues, L. (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
30. 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.
31. 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.

32. Tavares, K., Toledo, R., Coelho, H., & Torres, E. (2017). Association between domestic violence and women's quality of life. *Revista Latinoamericana de Enfermagem*, 25, 116-128. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.1535.2901>.
33. Torres, M., & Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación. *Publicaciones Compendium - Universidad Centroccidental Lisandro*, 57-76. ISSN: 1317-6099.
34. Tschohl, J. (2007). *Cómo conservar clientes con un buen servicio* (Quinta edición ed.). México: Pax México. ISSN: 9789688608180.
35. Vargas, M., & Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio, conceptos y herramientas* (Tercera ed.). La Sabana: Ecoe Ediciones.
36. 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. <http://dx.doi.org/10.15765/pdv.v4i7.445>
37. 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.

DATOS DEL AUTOR.

1. Marlene Ruth Espinoza Narcizo. Magister en Gestión Pública, Docente, Abogada, Universidad César Vallejo. Catedrática de la Facultad de derecho de la Universidad de Cesar Vallejo. Perú. Correo electrónico: mespinozana@ucvvirtual.edu.pe ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3332-1682>

RECIBIDO: 19 de septiembre del 2023.

APROBADO: 28 de octubre del 2023.