



Universidad Autónoma de San Luis Potosí
Facultad de Contaduría y Administración



**Informe de la evaluación de calidad del servicio y
satisfacción de las usuarias del Centro de Justicia para
las mujeres de San Luis Potosí**

Dra. Aída Ortega Velázquez

San Luis Potosí, S.L.P.
Junio 2021

Resultados de la evaluación de calidad del servicio y satisfacción de las usuarias del Centro de Justicia para las mujeres de San Luis Potosí

1. **Objetivo general:** Realizar una evaluación de variables sobre percepción de la calidad y satisfacción de las usuarias del Centro de Justicia para las Mujeres (CJM) de San Luis Potosí.

2. Definición de las variables evaluadas.

| Variable | Definición |
|--|--|
| Calidad | La mayoría de las definiciones de calidad se centran en alcanzar las necesidades y los requerimientos de los consumidores, así como de revisar de que manera el servicio prestado cumple con las expectativas de los clientes (Lewis y Boom, 1983). |
| Satisfacción | La satisfacción consta de tres componentes: es una respuesta (emocional, cognitiva y/o comportamental); la respuesta se enfoca en un aspecto en determinado (expectativas, producto, experiencia del consumo, etc.); y finalmente, la respuesta se da en un momento particular (después del consumo, después de la elección, basada en la experiencia acumulada, etc) (Mora, 2011). |
| Resiliencia | Capacidad de sobreponerse a la adversidad, recuperarse y salir fortalecido pese a estar expuesto a un evento psicosocial altamente estresante (Forés y Granés, 2008; Rutter, 1999). |
| Inteligencia Emocional (IE) Sub componente de la IE: Regulación Emocional | Es la capacidad de las personas para reconocer, comprender y regular las emociones propias y las de los demás, discriminar entre ellas y utilizar la información como guía de los pensamientos y acciones (Mayer y Salovey, 1997; Salovey y Mayer, 1990). La regulación emocional, entendida como la habilidad para regular o controlar las propias emociones (positivas y negativas) y la de los demás, se ha mostrado como una de las dimensiones más significativas de la IE, que ejerce un papel importante en el afrontamiento de las situaciones estresantes y ansiógenas, contribuyendo positivamente al bienestar personal (Lengua y Long, 2002; Limonero et al., 2004, |

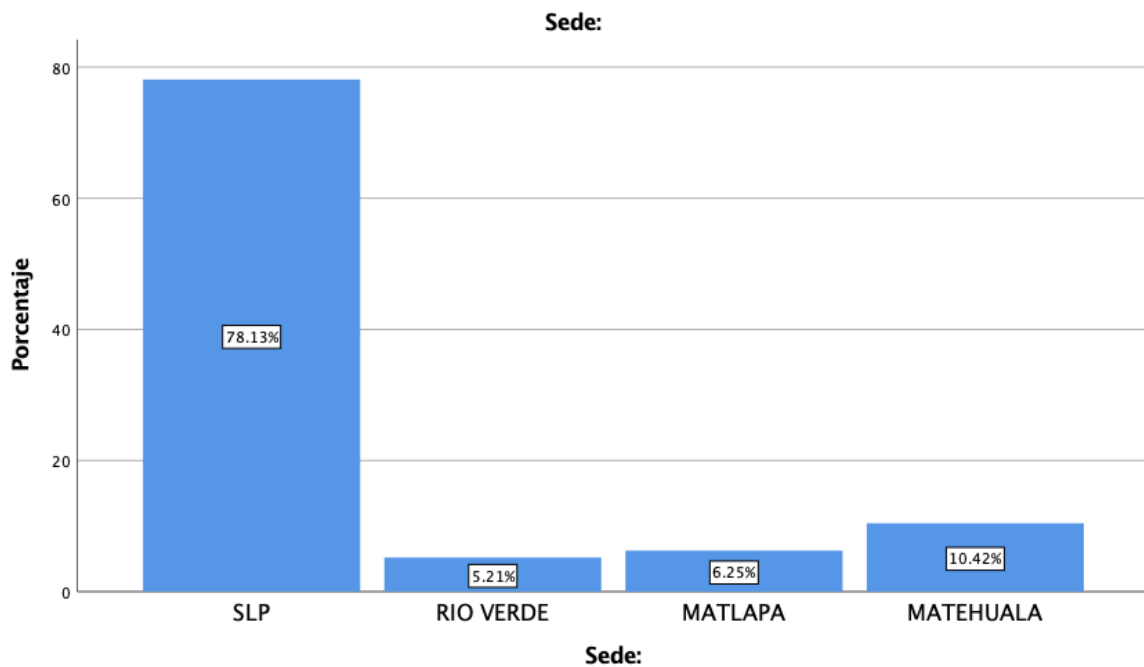
| | |
|---------------------------------|---|
| | 2006). |
| Satisfacción con la vida | Juicio global que hacen las personas sobre la satisfacción con su vida (Limonero et al., 2012). |

3. Resultados de variables sociodemográficas

1. Sede del CJM

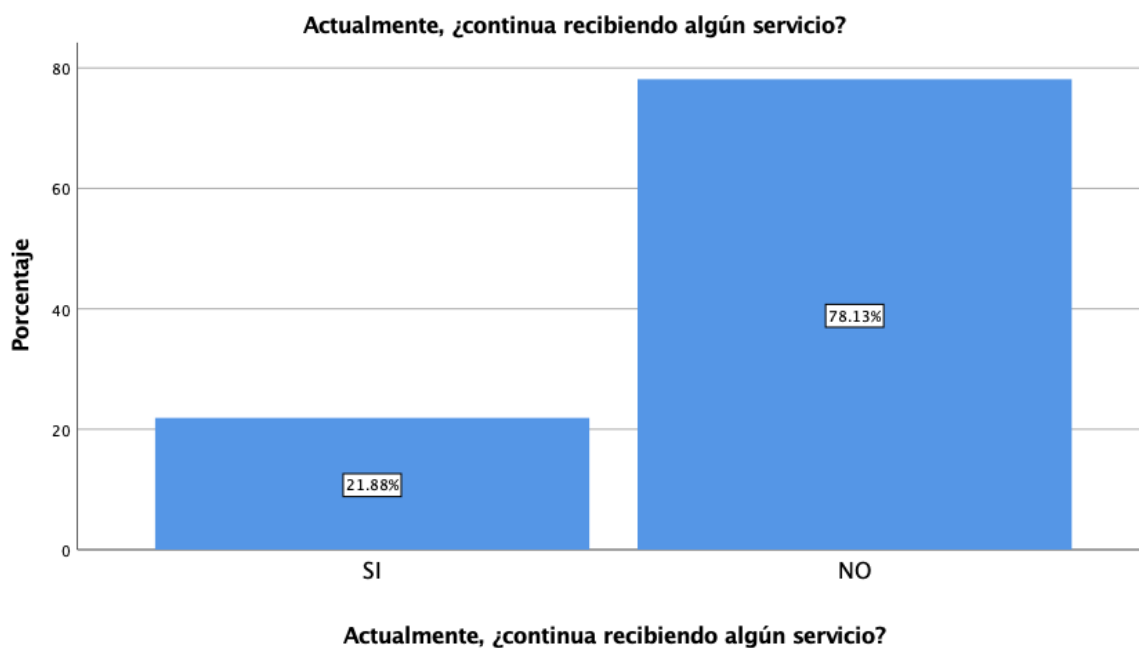
En la gráfica 1 se presentan los resultados correspondientes a la Sede del CJM al que acudieron las usuarias. Se puede observar que el 78.13% asistieron a San Luis Potosí Capital, el 10.42% a Matehuala, el 6.25% a Matlapa y el 5.21% a Río Verde.

Gráfica 1. Sede del CJM



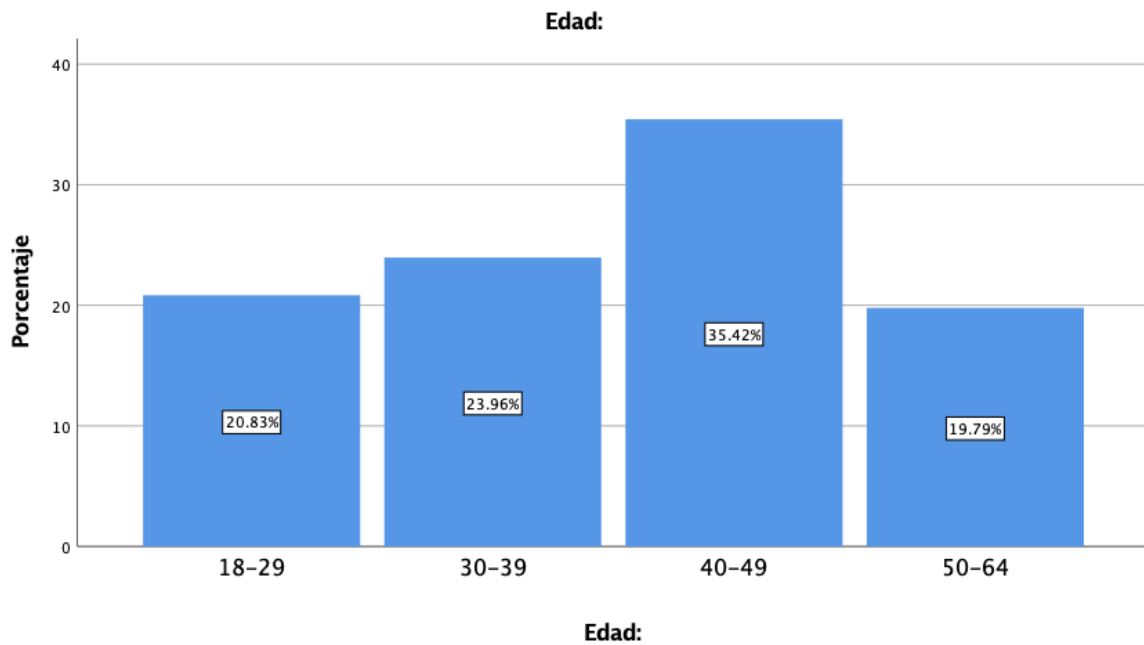
Gráfica 2. Actualmente continua o no recibiendo el servicio.

En la gráfica 2 se presentan los resultados correspondientes a si las usuarias estaban actualmente recibiendo algún servicio. Los resultados mostraron que el 78.13% no estaban recibiendo servicio y el 21.88% si está recibiendo servicio en el CJM.



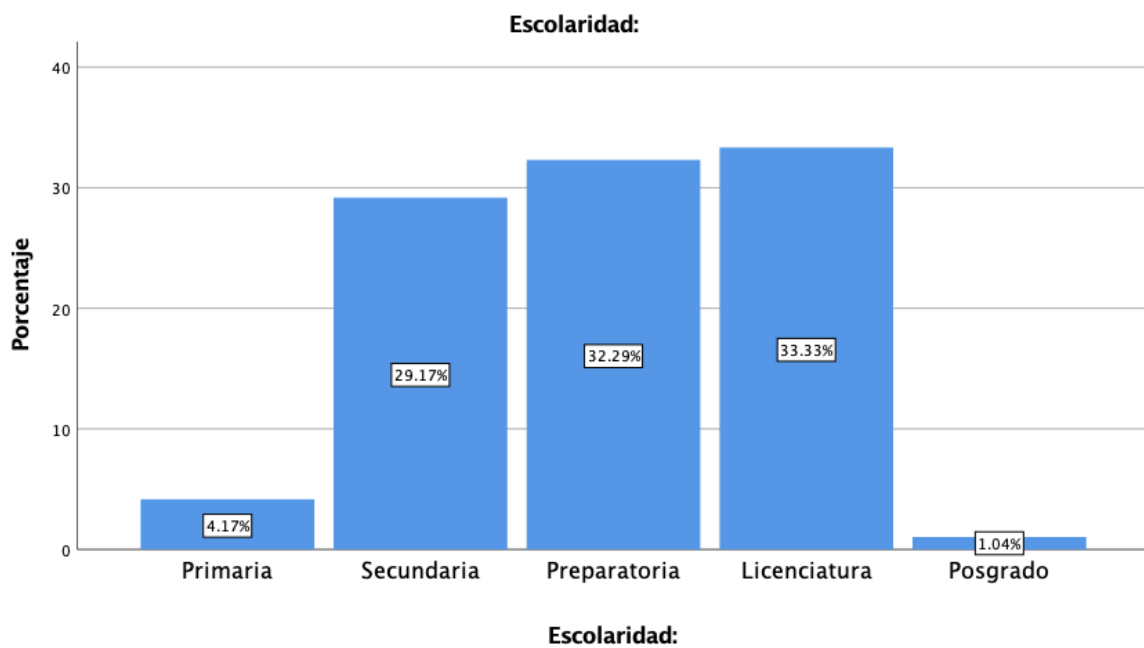
Gráfica 3. Edad

En la variable edad se encontró que el 35.42% pertenece al rango de edad de años de 40 a 49 años, el 23.96% se encuentra en el rango de 30 a 39, el 20.83% en el rango de 18 a 29 años y el 19.79% en el rango de 50 a 64%.



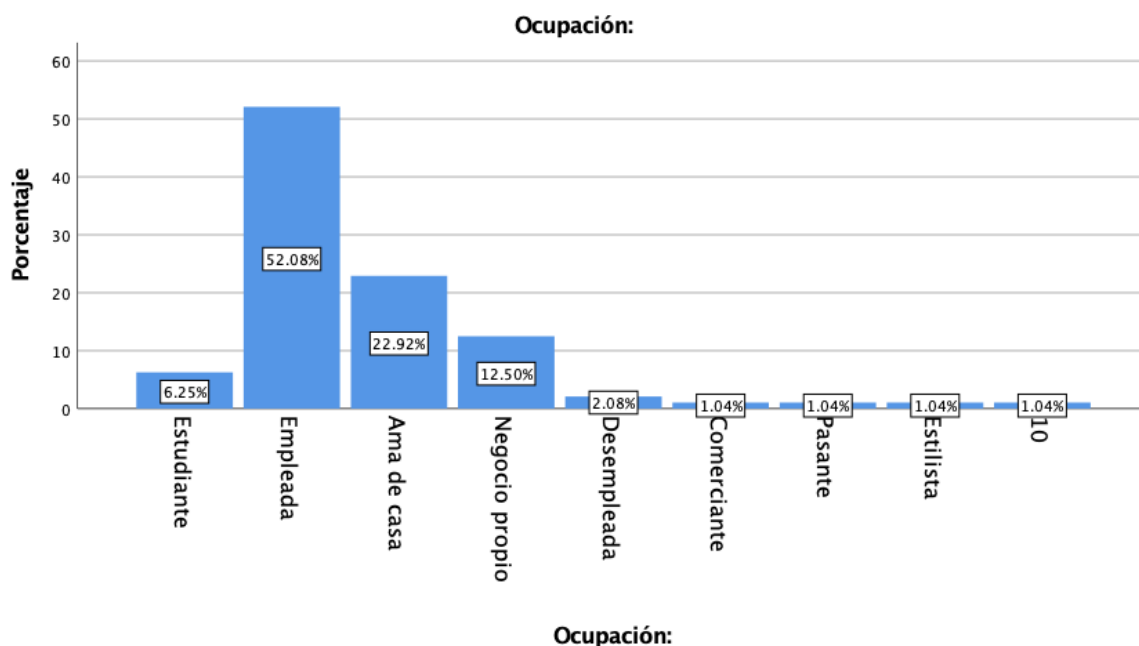
Gráfica 4. Escolaridad

La gráfica 4 corresponde a la escolaridad de las usuarias, los resultados muestran que el 33.33% tenía licenciatura, el 32.29% preparatoria, 29.17% secundaria, el 4.17% primaria y el 1.04% posgrado.



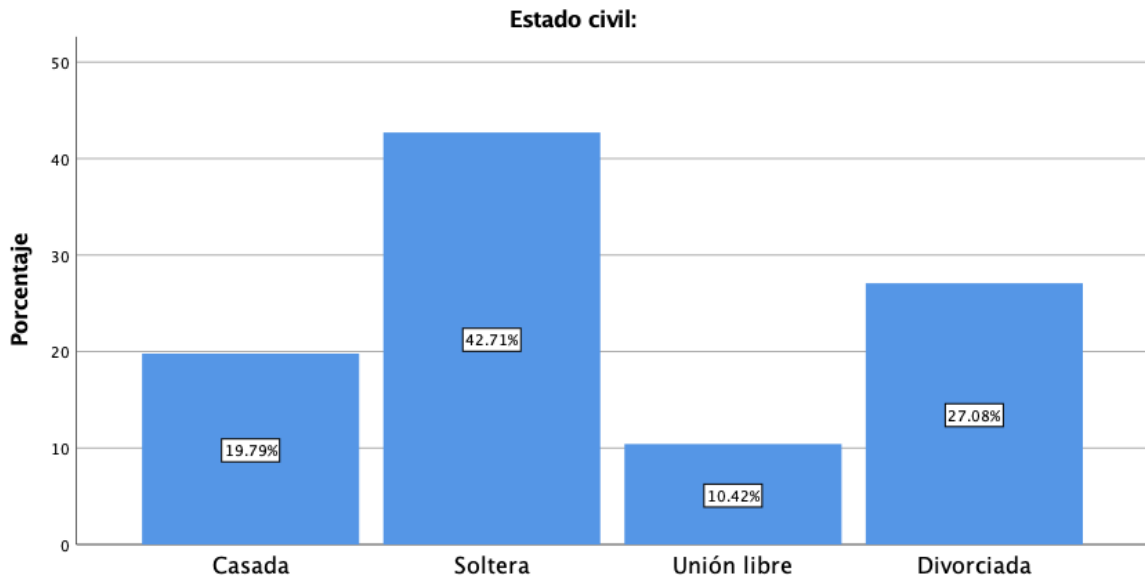
Gráfica 5. Ocupación

La gráfica 5 muestra la ocupación actual de las participantes, donde se encontro que el 52.08% eran empleadas, el 22.9% amas de casa, el 12.50% contaba con un negocio propio, el 6.25% eran estudiantes, el resto de porcentajes menor se dividió en desempleadas, comerciantes, pasantes y estilistas.



Gráfica 6. Estado civil

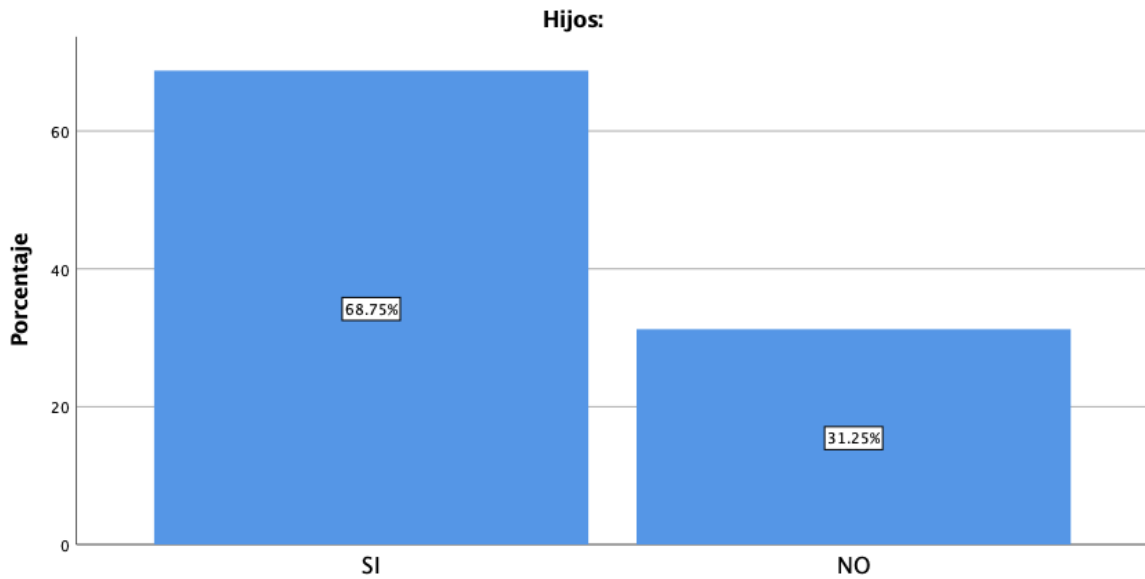
Respecto al estado civil, se encontro que el 42.71% de las usuarias eran solteras, el 27.08% divorciadas, el 19.79% casadas, y el 10.42% estaban en unión libre.



Estado civil:

Gráfica 7. Hijos

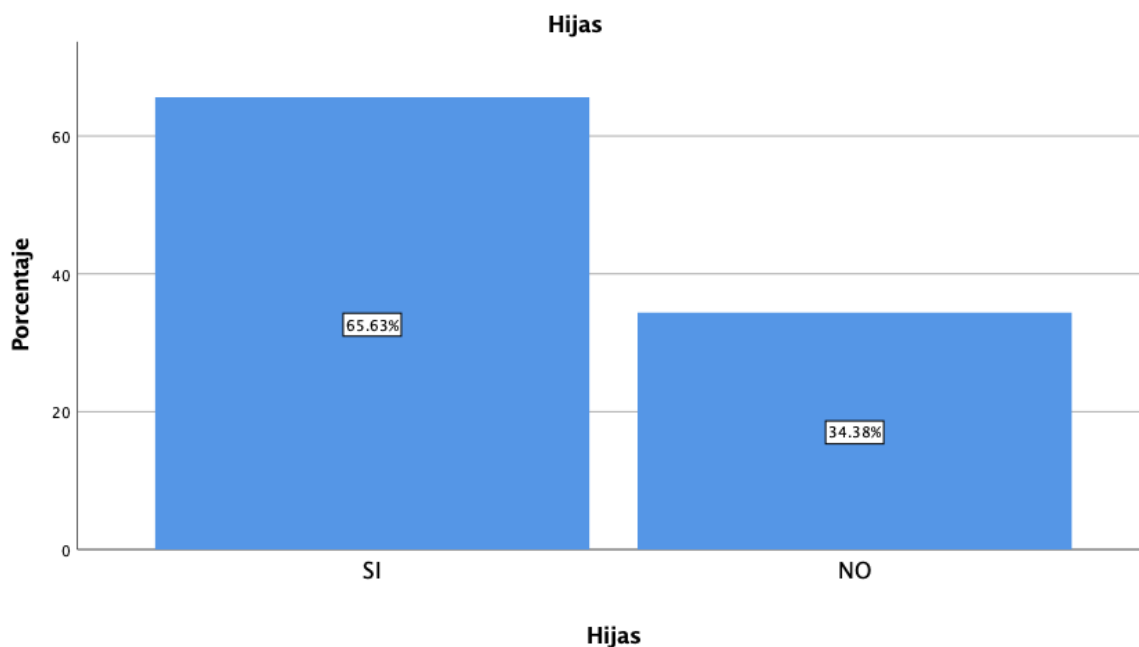
La gráfica 7 corresponde a si las usuarias respondieron el tener hijas, el 68.75% respondió que si y el 31.25% respondió que no.



Hijos:

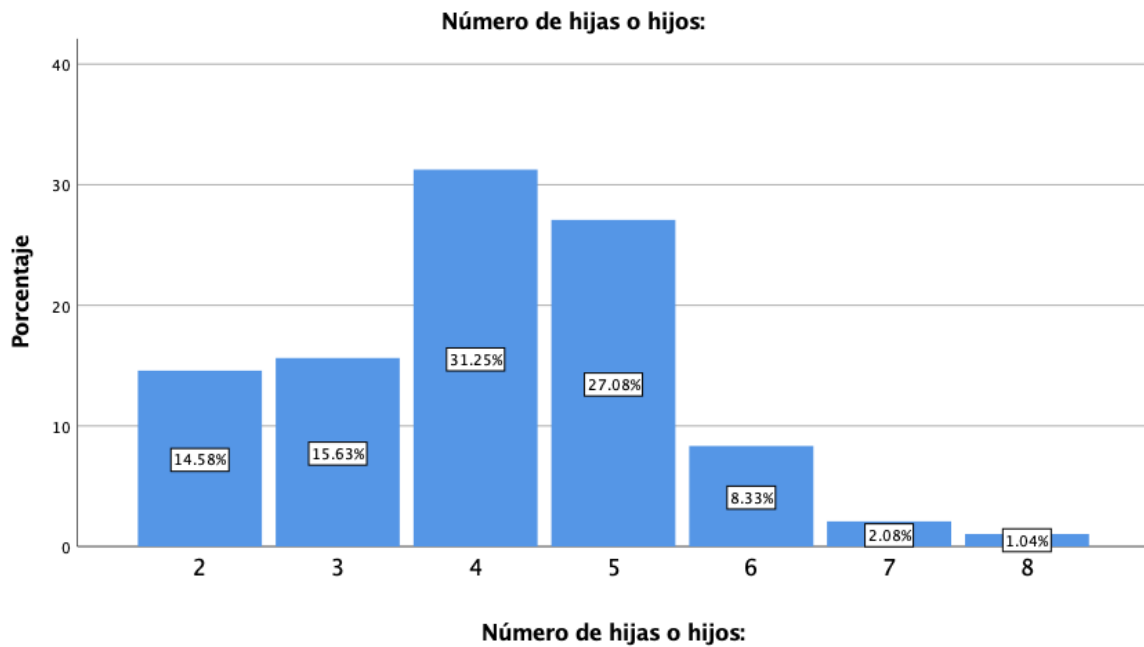
Gráfica 8. Hijas

La gráfica 8 corresponde a si las usuarias respondieron el tener hijas, el 65.63% respondió que si y el 34.38% respondió que no.



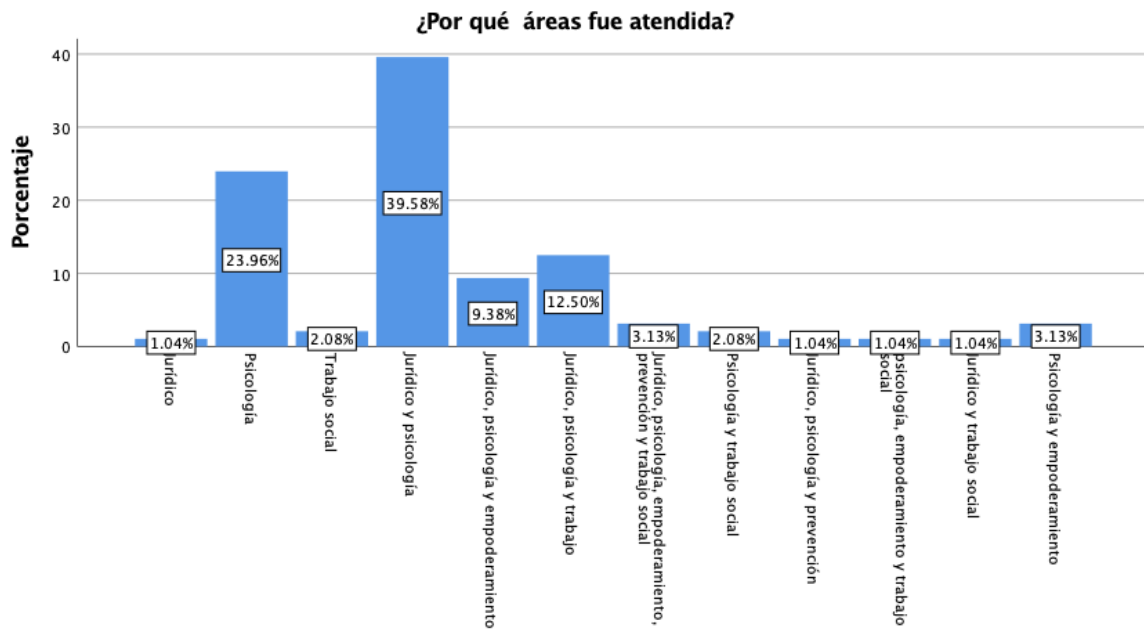
Gráfica 9. Número de hijos

La gráfica 9 muestra el porcentaje de número de hijos reportado por las usuarias, los resultados refieren que 31.25% tenían 4 hijos, el 27.08% tenían 5 hijos, el 15.63% tenía 3 hijos, el 14.58% tenía 2 hijos, el 8.33% tenía 6, el 2.08% tenía 7 y el 1.04% tenía 8.



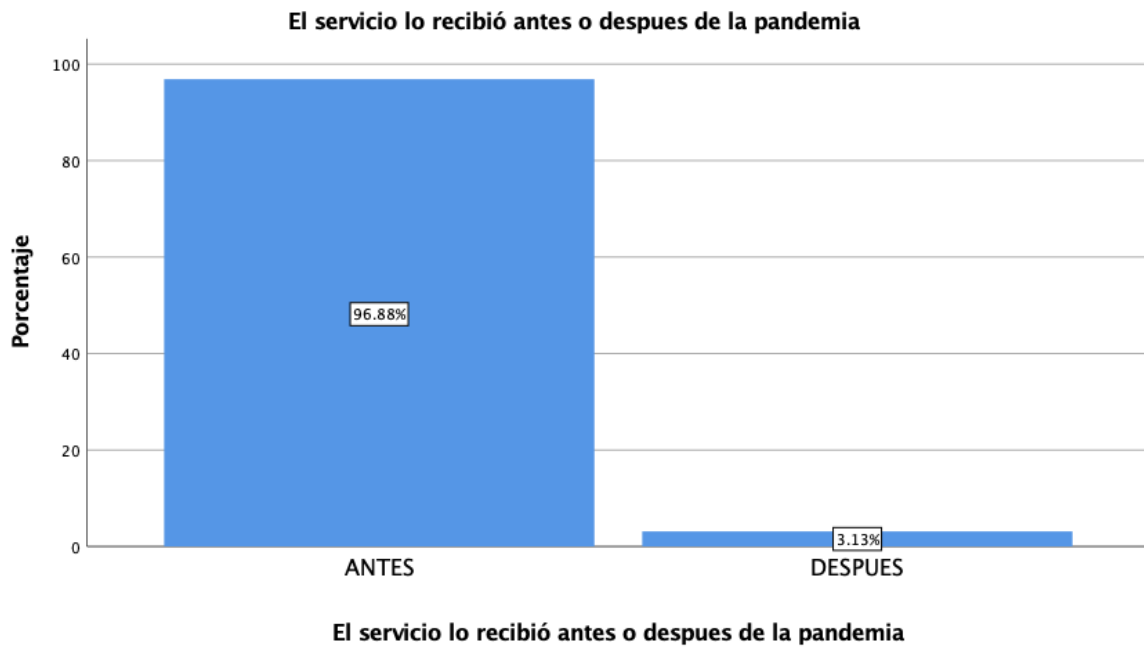
Gráfica 10. Áreas de atención.

Respecto a las áreas de atención para las usuarias, los resultados fueron que las áreas de Jurídica y Psicología tuvo el mayor porcentaje: 39.58%, le siguió Psicología con 23.96%, después Jurídico, Psicología y Trabajo Social con 12.50%, Jurídico, Psicología y Empoderamiento 9.38% Y porcentajes menores repartidos en áreas combinadas.



Gráfica 11. Servicio recibido antes o después de la pandemia

En la gráfica 11 se presentan los resultados correspondientes a si las usuarias recibieron servicio en el CJM antes o después de la pandemia. Los resultados mostraron que el 96.88% recibieron el servicio antes de la pandemia y el 3.13% lo recibió después de la pandemia.



II. Resultados de estadísticos descriptivos de las variables

La escala de respuesta de la encuesta aplicada fue la siguiente:

| | |
|-----------------------------|---|
| Completamente en desacuerdo | 1 |
| En desacuerdo | 2 |
| Ni acuerdo ni desacuerdo | 3 |
| De acuerdo | 4 |
| Completamente de acuerdo | 5 |

La tabla 2 muestra los resultados descriptivos de las variables del estudio, se puede observar que las medias más altas corresponden a *satisfacción con el tratamiento, elementos tangibles y seguridad*, con una media de 4.79, 4.63 y 4.56 respectivamente.

Tabla 2. Resultados descriptivos de las variables del estudio

| Variable | N | Media | Desviación estándar |
|--|----------|--------------|----------------------------|
| Elementos tangibles | 96 | 4.63 | .51 |
| Confiabilidad | 96 | 4.47 | .73 |
| Responsabilidad y capacidad de respuesta | 96 | 4.24 | .86 |
| Empatía | 96 | 4.49 | .69 |
| Se sintió confiada y segura cuando acudió alguno de los servicios | 96 | 4.46 | .90 |
| Los empleados mostraron conocimientos suficientes para responder a sus preguntas | 96 | 4.56 | .73 |
| Satisfacción con el tratamiento recibido | N | Media | Desviación estándar |
| En general, me sentí satisfecha en la forma en la que la psicóloga trató mi problema | 96 | 4.79 | .45 |
| Me sentí satisfecha con el tratamiento (tipo de terapia) recibido en relación a mi problema. | 96 | 4.60 | .80 |

La escala de respuesta de la encuesta aplicada fue la siguiente:

| | |
|-----------------------------|---|
| Completamente en desacuerdo | 1 |
| En desacuerdo | 2 |
| Ni acuerdo ni desacuerdo | 3 |
| De acuerdo | 4 |
| Completamente de acuerdo | 5 |

La tabla 3 muestra los resultados descriptivos de las preguntas relativas al estado emocional de las usuarias, los resultados mostraron que al comienzo del tratamiento las usuarias estaban bastante mal y les resultaba muy dura la vida, y en el momento actual reportan estar regular con altibajos.

Tabla 3. Resultados descriptivos de las variables del estudio

| Variable | N | Media | Desviación estándar |
|---|----------|--------------|----------------------------|
| ¿Cuál era su estado emocional cuando empezó el tratamiento? | 96 | 2.31 | .85 |
| ¿Cuál es su estado emocional general en este momento? | 96 | 3.68 | .94 |

La escala de respuesta de la encuesta aplicada a las usuarias fue la siguiente:

| | |
|--|---|
| Estaba muy mal, apenas lograba hacer las cosas | 1 |
| Estaba bastante mal, la vida me resultaba muy dura | 2 |
| Regular, tenía altibajos | 3 |
| Estaba bastante bien, no tenía graves problemas | 4 |
| Estaba muy bien, me gustaba la vida que llevaba | 5 |

La tabla 4 muestra los resultados descriptivos de las variables resiliencia, regulación emocional y satisfacción con la vida, donde la media más alta fue resiliencia (4.18), le siguió regulación emocional (4.08) y por último satisfacción con la vida (3.72).

Tabla 4. Resultados descriptivos de las variables del estudio

| Variable | N | Media | Desviación estándar |
|--------------------------|----------|--------------|----------------------------|
| Resiliencia | 96 | 4.18 | .75 |
| Regulación emocional | 96 | 4.08 | .79 |
| Satisfacción con la vida | 96 | 3.72 | .85 |

La escala de respuesta de la encuesta aplicada fue la siguiente:

| | |
|-----------------------------|---|
| Completamente en desacuerdo | 1 |
| En desacuerdo | 2 |
| Ni acuerdo ni desacuerdo | 3 |
| De acuerdo | 4 |
| Completamente de acuerdo | 5 |

Tabla de correlaciones

| Variable | 1 | 2 |
|----------------------------|-------|-------|
| 1.Resiliencia | | |
| 2.Regulación emocional | .79** | |
| 3.Satisfacción con la vida | .69** | .74** |

Conclusiones

El objetivo general de este trabajo fue realizar una evaluación de variables sobre percepción de la calidad y satisfacción de las usuarias del Centro de Justicia para las Mujeres (CJM) de San Luis Potosí.

Los resultados obtenidos destacan que las usuarias del CJM de San Luis Potosí percibe niveles altos de la calidad en el servicio que recibieron. El modelo de calidad que se aplico en esta investigación es el Servperf, el cual debe su nombre a la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño (SERVice PERFormance) para la medida y evaluación de la calidad del servicio (Ibarra y Casas, 2014).

El instrumento utilizado incluye 5 dimensiones de la calidad:

1. Elementos tangibles: referidos a la apariencia física de las instalaciones, equipos, personal y material de comunicación.
2. Confiabilidad: se trata de la capacidad para ofrecer el servicio prometido de forma seria, segura, formal, libre de dudas, riesgos e inseguridades.
3. Responsabilidad y capacidad de respuesta: es el deseo y disposición mostrados por el personal para ayudar al cliente y proveerles del mejor servicio rápidamente.
4. Seguridad: considerada como la cortesía, el conocimiento, la competencia.
5. Empatía: entendida como el respeto y la consideración personalizada hacía el cliente.

Los resultados obtenidos refieren una valoración alta de las 5 dimensiones de la calidad, así como también una satisfacción alta con el servicio y el tratamiento recibido. La única

puntuación baja es la referente al estado emocional de las usuarias, donde ellas reportaron que al comienzo del tratamiento estaban bastante mal y les resultaba muy dura la vida, y en el momento actual reportan estar regular con altibajos, lo anterior puede deberse a diferentes factores personales de las usuarias y no necesariamente al servicio recibido.

Respecto a las variables del modelo de resiliencia, se pueden observar también puntajes altos, lo cual tiene una interpretación positiva en relación al servicio y tratamiento recibido en el CJM, las usuarias encuestadas para esta investigación se perciben como resilientes y con estrategias de afrontamiento para las dificultades que se les presenten, sin embargo reportan un puntaje un poco más bajo en la variable de satisfacción con la vida, como se menciono anteriormente, esto puede deberse diferentes factores personales de las usuarias y no necesariamente al servicio recibido. Además se debe considerar que la mayoría de las usuarias ya no están asistiendo al CJM ni están recibiendo tratamiento, y que la actual pandemia también podría estar influyendo de manera negativa en sus vidas.

Elaborado por: Dra. Aida Ortega Velázquez

Junio, 2021