



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



**INEFICIENCIA DE LA RESPUESTA INSTITUCIONAL Y LA
INSATISFACCIÓN DE LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA
ESTATAL OCURRIDA EN LA PROVINCIA DE SAN
ROMÁN, 9 DE ENERO DE 2023**

TESIS PRESENTADA POR:
Bach. DAVID EFRAIN SUPO LERMA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
ABOGADO

JULIACA – PERÚ
2025



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

**INEFICIENCIA DE LA RESPUESTA INSTITUCIONAL Y LA
INSATISFACCIÓN DE LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA
ESTATAL OCURRIDA EN LA PROVINCIA DE SAN
ROMÁN, 9 DE ENERO DE 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. DAVID EFRAIN SUPO LERMA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

ABOGADO

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:

Dr. FELIX CRISTOBAL OCHATOMA PARAVICINO

PRIMER MIEMBRO

:

Dr. JOSE DOMINGO CHOQUEHUANCA CALCINA

SEGUNDO MIEMBRO

:

Dr. HUGO NEPTALI CAVERO AYBAR

ASESOR DE TESIS

:

Dr. JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : DERECHO POLÍTICO, CONSTITUCIONAL Y
PROCESAL CONSTITUCIONAL – P05**

**RESOLUCIÓN N° 00314-2025-D/FCJP-UANCV****Juliaca, 01 de diciembre de 2025.**

Vistos: El expediente, **2025-C-8110** presentado por el Bachiller en Derecho **Sr. DAVID EFRAIN SUPO LERMA**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora para rendir el examen de sustentación de borrador de tesis denominado: **INEFICIENCIA DE LA RESPUESTA INSTITUCIONAL Y LA INSATISFACCIÓN DE LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA ESTATAL OCURRIDA EN LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN, 9 DE ENERO DE 2023**, línea de investigación: **DERECHO POLÍTICO, CONSTITUCIONAL Y PROCESAL CONSTITUCIONAL - P05**, para optar el Título Profesional de **ABOGADO** y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Escuela Profesional de Derecho, concordante con el Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV, es procedente acceder a la petición del interesado.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos, Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

RESUELVE:

Primero.- DECLARAR APTO el informe final de la investigación (Borrador de Tesis), por tanto debe señalarse lugar, día y hora para la sustentación del borrador de tesis, en forma presencial, presentado por el Bach. **Sr. DAVID EFRAIN SUPO LERMA**, para optar el Título Profesional de **ABOGADO**, el mismo que se llevará a cabo el próximo **martes, 16 de Diciembre de 2025 a las 8:00:00 AM**. lugar **SALA DE REUNIONES CENTRO COMERCIAL N° 2 3er PISO - JULIACA**.

Segundo.- Designar como Jurados, para la evaluación del examen de sustentación de tesis referido, Integrado por los siguientes docentes:

Presidente del jurado : Dr. FELIX CRISTOBAL OCHATOMA PARAVICINO

Primer miembro : Dr. JOSE DOMINGO CHOQUEHUANCA CALCINA

Segundo miembro : Dr. HUGO NEPTALI CAVERO AYBAR

ASESOR:

Dr. JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA

Tercero.- La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaria Académica y Administrativa quedan encargadas del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

DISTRIBUCIÓN:
DECANATURA FCJP, INTERESADO,
ARCH. FTChV/ncv.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Dr. JOSE DOMINGO CHOQUEHUANCA CALCINA
DECANO
FAC. DE JURÍDICAS Y POLÍTICAS



RESOLUCIÓN N° 0618-2025-UI-FCJP-UANCV-J

Juliaca, 02 de octubre de 2025

VISTOS:

El Expediente: **2025-C-4500** de fecha **23 de septiembre de 2025**, presentado por el Bach. **DAVID EFRAIN SUPO LERMA**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Escuela Profesional de Derecho.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el Bach. **DAVID EFRAIN SUPO LERMA**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **INEFICIENCIA DE LA RESPUESTA INSTITUCIONAL Y LA INSATISFACCIÓN DE LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA ESTATAL OCURRIDA EN LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN, 9 DE ENERO DE 2023**, línea de investigación: **DERECHO PÓLITICO, CONSTITUCIONAL Y PROCESAL CONSTITUCIONAL - P05**, conducente para optar el Título profesional de **ABOGADO**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Escuela Profesional de Derecho, corroboro el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR Dr. **JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA**,

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **INEFICIENCIA DE LA RESPUESTA INSTITUCIONAL Y LA INSATISFACCIÓN DE LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA ESTATAL OCURRIDA EN LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN, 9 DE ENERO DE 2023**, presentado por el Bach. **DAVID EFRAIN SUPO LERMA**, para optar el Título Profesional de **ABOGADO**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO.- RATIFICAR, como ASESOR al Dr. **JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA**.

ARTICULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



DISTRIBUCIÓN:

OFICINA DE INVESTIGACIÓN

Tesis Publicada con autorización del autor

<http://repositorio.uancv.edu.pe/>



RESOLUCIÓN N° 804-2024-UI-FCJP-UANCV-J

Juliaca, 03 de diciembre de 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-17745** de fecha **28 de diciembre de 2024**, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Escuela Profesional de Derecho.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el Bach. DAVID EFRAIN SUPO LERMA, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación de **Título: INEFICIENCIA DE LA RESPUESTA INSTITUCIONAL Y LA INSATISFACCIÓN DE LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA ESTATAL OCURRIDA EN LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN, 9 DE ENERO DE 2023**, línea de investigación: **DERECHO PÓLITICO, CONSTITUCIONAL Y PROCESAL CONSTITUCIONAL - P05**, conducente para optar el Título profesional de **ABOGADO**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Escuela Profesional de Derecho, corrobora la propuesta del ASESOR Dr. JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) de acuerdo a la DIRECTIVA N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI; y,

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **INEFICIENCIA DE LA RESPUESTA INSTITUCIONAL Y LA INSATISFACCIÓN DE LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA ESTATAL OCURRIDA EN LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN, 9 DE ENERO DE 2023**, presentado por el Bach. DAVID EFRAIN SUPO LERMA, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO.- RECONOCER, como ASESOR al Dr. JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA.

ARTICULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
DECANO
Dr. JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA
DECANO
FAC Cs JURÍDICAS Y POLÍTICAS

Dr. Freddy Chaleo Vargas
DIRECCIÓN
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS

DISTRIBUCIÓN:



DAVID EFRAIN SUPO LERMA

INEFICIENCIA DE LA RESPUESTA INSTITUCIONAL Y LA INSATISFACCIÓN DE LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA ESTATA...

 Trabajos de tesis para ingreso a repositorio

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::13016:591372547

Fecha de entrega

15 may 2026, 22:07 GMT-5

Fecha de descarga

16 may 2026, 0:14 GMT-5

Nombre del archivo

T036_47436835_T.docx

Tamaño del archivo

5.4 MB

107 páginas

17.822 palabras

103.608 caracteres



TESIS UANCV

18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 14%  Fuentes de Internet
- 6%  Publicaciones
- 15%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

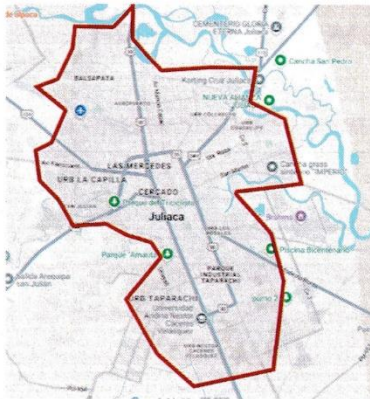
Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Metadatos Complementarios

Título de la tesis	
INEFICIENCIA DE LA RESPUESTA INSTITUCIONAL Y LA INSATISFACCIÓN DE LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA ESTATAL OCURRIDA EN LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN, 9 DE ENERO DE 2023	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	DAVID EFRAIN SUPO LERMA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	47436835
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0003-9113-0889
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	01324996
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-2532-8921
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	FELIX CRISTOBAL OCHATOMA PARAVICINO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02436114
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	JOSE DOMINGO CHOQUEHUANCA CALCINA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02430962
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	HUGO NEPTALI CAVERO AYBAR
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01332589



Datos de investigación	
Línea de investigación	DERECHO POLÍTICO, CONSTITUCIONAL Y PROCESAL CONSTITUCIONAL – P05
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca Coordenadas: Latitud: -15.500566 Longitud: -70.134663 URL Maps:  https://www.google.com/maps/d/u/0/edit?mid=1QQ7e-99RG2TI6STNnJxg76neRROoFjk&usp=sharing
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Diciembre 2024 – Diciembre 2025
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	Ciencias Políticas https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.00 Derecho https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.05.00 Derecho penal https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.05.02

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CACERES VELASQUEZ"

Mg. LUIS CHAYNA AGUILAR
DIRECTOR (e)
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
FAC. Cs. JURÍDICAS Y POLÍTICAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo DAVID EFRAIN SUPO LERMA, identificado con DNI
Nro. 47436835 en mi condición de egresado de:

☒ Escuela Profesional

☐ Programa de Segunda Especialidad,

☐ Programa de Maestría o Doctorado

DERECHO

informo que he elaborado el/la ☐ Tesis o ☐ Trabajo de Investigación, ☐ Trabajo Académico
denominada:

"INEFICIENCIA DE LA RESPUESTA INSTITUCIONAL Y LA INSATISFACCIÓN
DE LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA ESTATAL OCURRIDA EN LA PROVINCIA
DE SARU ROMÁN, 9 DE ENERO DE 2023"

Asesorado por: Dr. JAVIER ROMULO QUISPE ZAPATA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 20 de ENERO del 2026


FIRMA ASESOR


FIRMA TESISTA


Huella



DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres y a mi hermana por su ayuda incondicional y pedirlos perdón por hacerlos esperar demasiado tiempo.



AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por cuidarme en el transcurso de los días de mi vida y guiarme por el camino correcto; a mis padres y a mi hermana por enseñarme a seguir adelante a pesar de las adversidades que se me presentó.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. JUSTIFICACIÓN	4
1.3.1. Justificación teórica	4
1.3.2. Justificación práctica	4
1.3.3. Justificación metodológica.....	5
1.4. OBJETIVOS	5
1.4.1. Objetivo general	5



1.4.2. Objetivos específicos.....	6
1.5. HIPÓTESIS.....	6
1.5.1. Hipótesis general.....	6
1.5.2. Hipótesis específicas	6
1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	8

CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	9
2.1.1. Internacionales	9
2.1.2. Nacionales.....	11
2.1.3. Locales	13
2.2. BASES TEÓRICAS	15
2.2.1. Ineficiencia de la respuesta institucional	15
2.2.2. INSATISFACCIÓN DE LAS VÍCTIMAS.....	21
2.3. Definición de términos	28

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	31
3.1.1. Enfoque de la investigación.....	31
3.1.2. Tipo de investigación.....	31
3.1.3. Nivel de investigación.....	31
3.1.4. Diseño de investigación.....	32



3.2. ÁMBITO DE INVESTIGACIÓN.....	33
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	33
3.3.1. Población.....	33
3.3.2. Muestra	33
3.4. TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN	34
3.4.1. Técnica.....	34
3.4.2. Instrumentos.....	34
3.4.3. Validación del instrumento	35
3.5. RECOGIDA DE DATOS	35
3.5.1. Confiabilidad del instrumento	35
3.5.2. Proceso de tratamiento de información	37
3.5.3. Diseño de contrastación de hipótesis	37

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	38
4.2. PRUEBA DE NORMALIDAD	50
4.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	51
4.3.1. Contraste de hipótesis general	51
4.3.2. Contraste de primera hipótesis específica	53
4.3.3. Contraste de segunda hipótesis específica	54
4.3.4. Contraste de la tercera hipótesis específica	55



4.4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	57
CONCLUSIONES	61
RECOMENDACIONES	63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	64
ANEXOS	76



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	8
Tabla 2 Fiabilidad de variable ineficiencia de la respuesta institucional	36
Tabla 3 Fiabilidad de variable insatisfacción de las víctimas de violencia	36
Tabla 4 Nivel de ineficiencia de la respuesta institucional	38
Tabla 5 Nivel de acceso a la justicia	40
Tabla 6 Nivel de calidad de atención	41
Tabla 7 Nivel de eficiencia de la resolución	43
Tabla 8 Nivel de insatisfacción de víctimas de violencia estatal	44
Tabla 9 Nivel de percepción de justicia	46
Tabla 10 Nivel de bienestar emocional	47
Tabla 11 Nivel de satisfacción con la respuesta institucional	49
Tabla 12 Prueba de normalidad	50
Tabla 13 Contraste de hipótesis general	52
Tabla 14 Contraste de primera hipótesis específica	53
Tabla 15 Contraste de segunda hipótesis específica	54
Tabla 16 Contraste de tercera hipótesis específica	56



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Gráfico de barras de nivel de ineficiencia de la respuesta institucional	39
Figura 2 Gráfico de barras de nivel de acceso a la justicia	40
Figura 3 Gráfico de barras de nivel de calidad de atención	42
Figura 4 Gráfico de barras de nivel de eficiencia de la resolución	43
Figura 5 Gráfico de barras de nivel de insatisfacción de las víctimas de violencia estatal.....	45
Figura 6 Gráfico de barras de nivel de percepción de justicia	46
Figura 7 Gráfico de barras de nivel de bienestar emocional	48
Figura 8 Gráfico de barras de nivel de satisfacción con la respuesta institucional	49



RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar si existe una relación significativa entre ineficiencia de la respuesta institucional y la insatisfacción de las víctimas de violencia estatal ocurrida en la provincia de San Román, 9 de enero de 2023, metodológicamente fue enfoque cuantitativo, nivel correlacional, tipo aplicada, diseño no experimental de corte transversal, la población estuvo constituida por 244 víctimas y la muestra fueron 60 víctimas de violencia estatal, el muestreo fue no probabilístico, por conveniencia, para recogida de información fue empleada la técnica de encuesta con su instrumento el cuestionario, y finalmente después de haber obtenido los resultados se llegó a concluir de que existe una relación significativa entre ineficiencia de la respuesta institucional y la insatisfacción de las víctimas de violencia estatal ocurrida en la provincia de San Román, 9 de enero de 2023, en razón de obtener como resultado el valor del estadístico de r de Pearson de 0,875, siendo correlación positiva alta y muy significativa con un 99% de confianza, porque Sig (bil.) es 0.000, que se halla por debajo del 0.01 necesario, este hallazgo demuestra que, a mayor percepción de ineficiencia en las instituciones encargadas de brindar justicia, atención, protección y resolución de los casos, mayor es el nivel de insatisfacción expresado por las víctimas.

Palabras claves: ineficiencia, insatisfacción, respuesta institucional, violencia estatal, víctimas



ABSTRACT

The study aimed to determine if there is a significant relationship between the inefficiency of the institutional response and the dissatisfaction of victims of state violence that occurred in the province of San Román on January 9, 2023. Methodologically, it employed a quantitative approach, a correlational level, an applied type, and a non-experimental, cross-sectional design. The population consisted of 244 victims, and the sample comprised 60 victims of state violence. The sampling method was non-probabilistic, based on convenience. Data was collected using a survey with a questionnaire as the instrument. Finally, after obtaining the results, it was concluded that there is a significant relationship between the inefficiency of the institutional response and the dissatisfaction of the victims of state violence that occurred in the province of San Román on January 9, 2023. This conclusion was reached based on the Pearson's r statistic of 0.875, indicating a high and very significant positive correlation with 99% confidence, because the significance (with a confidence interval) was 0.000. below the required 0.01, this finding demonstrates that the greater the perception of inefficiency in the institutions responsible for providing justice, care, protection and resolution of cases, the greater the level of dissatisfaction expressed by the victims.

Keywords: inefficiency, dissatisfaction, institutional response, state violence, victims



INTRODUCCIÓN

El estudio planteado “INEFICIENCIA DE LA RESPUESTA INSTITUCIONAL Y LA INSATISFACCION DE LAS VICTIMAS DE VIOLENCIA ESTATAL OCURRIDA EN LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN, 9 DE ENERO DE 2023”, se desarrolló en base a que el 9 de enero de 2023, la provincia de San Román (Juliaca) fue escenario de uno de los sucesos más dolorosos de violencia estatal en el país, ese día decenas de personas fueron víctimas de un uso excesivo de la fuerza durante las protestas sociales, lo que dejó no solo pérdidas humanas, sino también profundas heridas emocionales y un sentimiento común de injusticia y abandono; estos hechos no solo evidencian una crisis de derechos humanos, sino también la debilidad de las instituciones encargadas de protegerlos y garantizar justicia.

En ese sentido, comprender como las víctimas evalúan la respuesta de las instituciones resulta fundamental, y no se trata únicamente de un procedimiento formal y administrativo, sino de un proceso que marca la vida de las personas; la forma en que se brinda acceso a la justicia, calidad de atención recibida y la eficiencia de las resoluciones recaen directamente en el bienestar emocional de las víctimas y en la confianza hacia el sistema, cuando la respuesta institucional es deficiente se genera una sensación de insatisfacción, desconfianza y desprotección que termina revictimizando a quienes ya han sufrido violencia.

La problemática alcanza especial relevancia en San Román, donde las víctimas reclama no solo justicia en el sentido legal, sino también un trato digno, humano y oportuno; al analizar la relación entre ineficiencia institucional y la insatisfacción con la respuesta recibida permite visibilizar las carencias del



sistema impactan de manera concreta en las personas y ofrece evidencias útiles para proponer cambios que fortalezcan la atención y garanticen los derechos fundamentales.

Para ello, la presente investigación busca aportar al conocimiento científico y social analizando desde un enfoque correlacional la relación entre variables y dimensiones acceso a la justicia y percepción de justicia, calidad de atención y el bienestar emocional, así como también la eficiencia de la resolución y la satisfacción institucional; los resultados de este trabajo no solo permiten comprender mejor la experiencia de las víctimas de violencia estatal en San Román, sino también pueden contribuir a abrir el debate sobre la necesidad de reformas profundas en nuestras instituciones de justicia.

Para desarrollo del presente análisis, se ha considerado la correspondiente estructura:

En el primer capítulo, se efectuó el desarrollo de explicación del problema desde el enfoque internacional, nacional, asimismo local, con el propósito de detallar problemáticas fundamentales a analizar; de la misma manera se describieron motivos que justifican el análisis y la forma en que este aportará.

En el segundo capítulo se presentó antecedentes del estudio, teorías y palabras más empleadas.

Como tercer capítulo, se presentaron los métodos y técnicas utilizados con el fin de garantizar un desarrollo ordenado y efectivo de la investigación.

Como último cuarto capítulo, se presentan los resultados obtenidos y procesados, se constatan con las hipótesis planteadas y luego se discuten considerando antecedentes.



CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

A nivel internacional, diversos países han enfrentado sucesos de violencia estatal en contextos de protestas sociales, conflictos políticos o crisis institucionales, donde las fuerzas del orden, actuando en nombre del Estado han incurrido en vulneraciones a los derechos humanos, que involucran arbitrarias detenciones, empleo excesivo de la fuerza, represión violenta y en algunos casos, ejecuciones extrajudiciales, tras la ocurrencia de estos hechos, las instituciones estatales no han ofrecido una respuesta adecuada, las víctimas y sus familias enfrentan obstáculos en acceso a la justicia, procesos judiciales alargados y manipulados, escases de atención médica y psicológica, así como ausencia de reparación integral, lo que agrava su situación y genera insatisfacción en las víctimas, desconfianza en las instituciones y sensación de impunidad (Amnistía Internacional, 2025). Casos ocurridos en países como en Colombia (2021) se reportaron 25 muertes y cientos de heridos atribuidos a la policía; en Chile (2019) se presentaron numerosas denuncias por empleo excesivo de la fuerza y malos tratos; y en Nicaragua (2018) la represión dejó más de 328 muertos, cerca de 2000 heridos y cientos de detenciones arbitrarias, todas señaladas por transgresiones graves a derechos humanos (Human Rights



Watch, 2022). En conjunto, estos hechos revelan un patrón común de respuestas institucionales ineficientes, falta de sanción a los responsables y abandono de las víctimas, lo que ha generado insatisfacción en las víctimas y ciudadanía, desconfianza en las instituciones y sensación de impunidad (Amnistía Internacional, 2022).

A nivel nacional, en el Perú, la violencia estatal se ha acrecentado en los años últimos, fundamentalmente durante crisis políticas y protestas sociales, la población ha enfrentado represión policial y militar que ha derivado en muertes, detenciones arbitrarias y criminalización de la protesta. La Amnistía Internacional (2023) señaló que entre diciembre de 2022 y febrero de 2023 se utilizó de manera ilegítima la fuerza letal, dejando víctimas mortales y un grave déficit en el acceso a la justicia; y se reportaron demoras en investigaciones fiscales, escases de acompañamiento legal y psicológico a las víctimas y sus familias, además de una escasa voluntad política para sancionar a los responsables, estas prácticas evidencian una respuesta estatal intencional y coordinada, señalada por la ineficiencia y la lentitud. Tras la destitución de Pedro Castillo (diciembre 2022 - enero 2023), las protestas fueron reprimidas por la Policía y las Fuerzas Armadas, dejando 65 fallecidos y más de 1200 heridos, así mismo la respuesta institucional fue tardía e insuficiente, con investigaciones lentas y poco transparentes, lo que generó desconfianza ciudadana, percepción de ineficiencia e insatisfacción en las víctimas frente al sistema de justicia (Defensoría del Pueblo, 2023).

A nivel local, el 9 de enero de 2023, la ciudad de Juliaca, provincia de San Román, fue escenario de uno de los sucesos más trágicos de represión estatal en el Perú. De acuerdo con la DP (2023), los enfrentamientos dejaron 18

fallecidos entre manifestantes y transeúntes y más de un centenar de heridos, lo que evidenció la necesidad urgente de investigaciones imparciales y de fiscalías especializadas en derechos humanos. En la misma línea, Yujra (2024) sostiene que la denominada masacre de Juliaca constituye un caso emblemático de responsabilidad estatal ante violaciones graves de derechos fundamentales, poniendo en evidencia la ausencia de políticas eficaces para la protección ciudadana en contextos de protesta y que esta situación ha reforzado la desconfianza hacia las instituciones de justicia y profundizado la insatisfacción de las víctimas y sus familias frente a la respuesta institucional. Estos hechos evidencian la ineficiencia institucional en diversos aspectos: obstáculos en acceso a la justicia, atención pública desorganizada y limitada, y poca efectividad en la resolución de los casos, y todo ello ha generado en la población una profunda sensación de abandono e injusticia, dejando huellas de dolor e indignación en las víctimas y sus familias, además de una desconfianza hacia las instituciones de justicia del Estado.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre ineficiencia de la respuesta institucional y la insatisfacción de las víctimas de violencia estatal ocurrida en la provincia de San Román, 9 de enero de 2023?

1.2.2. Problemas específicos

PE1. ¿Cuál es la relación que existe entre el acceso a la justicia y la percepción de justicia de las víctimas de violencia estatal ocurrida en la provincia de San Román, 9 de enero de 2023?

PE2. ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y el bienestar emocional de las víctimas de violencia estatal ocurrida en la provincia de San Román, 9 de enero de 2023?

PE3. ¿Cuál es la relación que existe entre la eficiencia de la resolución y la satisfacción con la respuesta institucional de las víctimas de violencia estatal ocurrida en la provincia de San Román, 9 de enero de 2023?

1.3. JUSTIFICACIÓN

1.3.1. Justificación teórica

Este análisis es relevante desde el plano teórico porque analiza la relación entre ineficiencia de la respuesta institucional y la insatisfacción de víctimas de violencia estatal, un tema que ha sido abordado principalmente desde enfoques legales y políticos, pero pocas veces considerando las experiencias y percepciones de las víctimas. Al analizar esta correlación, se amplía el marco conceptual sobre justicia transicional, derechos humanos, acción institucional y reparación, permitiendo comprender cómo deficiencias del sistema de justicia afectan bienestar emocional, percepción de justicia y la confianza ciudadana, aspectos fundamentales en las ciencias sociales y jurídicas contemporáneas.

1.3.2. Justificación práctica

Desde un enfoque práctico, el análisis busca generar aportes para instituciones del Estado peruano encargadas de la atención a víctimas, como la Fiscalía Especializada en Derechos Humanos, Poder Judicial y Defensoría del Pueblo, así como para organizaciones nacionales e internacionales en materia de derechos humanos. Los resultados

permitirán identificar las deficiencias en la atención institucional y ofrecer recomendaciones para fortalecer los mecanismos de justicia, apoyo emocional y reparación integral, promoviendo una respuesta más humana, eficaz y respetuosa de los derechos fundamentales. Además, busca beneficiar directamente a las víctimas, cuyas voces y demandas han sido históricamente ignoradas y minimizadas.

1.3.3. Justificación metodológica

Metodológicamente, el análisis adopta enfoque cuantitativo correlacional, que ayude no únicamente detallar variables en estudio, sino también efectuar el análisis de relación existente entre ellas. Esta elección aporta rigor científico y facilita comprender cómo la ineficiencia institucional puede influir en la insatisfacción de las víctimas. Se utilizarán instrumentos validados para recolectar información confiable y representativa de las percepciones de los afectados, fortaleciendo la validez de los resultados. Este diseño permite identificar patrones entre dimensiones clave y generar evidencia útil para orientar mejoras en políticas públicas y estrategias institucionales.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre ineficiencia de la respuesta institucional y la insatisfacción de las víctimas de violencia estatal ocurrida en la provincia de San Román, 9 de enero de 2023.

1.4.2. Objetivos específicos

OE1. Analizar la relación que existe entre el acceso a la justicia y la percepción de justicia de las víctimas de violencia estatal ocurrida en la provincia de San Román, 9 de enero de 2023.

OE2. Establecer la relación que existe entre la calidad de atención y el bienestar emocional de las víctimas de violencia estatal ocurrida en la provincia de San Román, 9 de enero de 2023.

OE3. Verificar la relación que existe entre la eficiencia de la resolución y la satisfacción con la respuesta institucional de las víctimas de violencia estatal ocurrida en la provincia de San Román. 9 de enero de 2023.

1.5. HIPÓTESIS

1.5.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre ineficiencia de la respuesta institucional y la insatisfacción de las víctimas de violencia estatal ocurrida en la provincia de San Román, 9 de enero de 2023.

1.5.2. Hipótesis específicas

HE1. Existe una relación significativa entre el acceso a la justicia y la percepción de justicia de las víctimas de violencia estatal ocurrida en la provincia de San Román, 9 de enero de 2023.

HE2. Existe una relación significativa entre la calidad de atención y el bienestar emocional de las víctimas de violencia estatal ocurrida en la provincia de San Román, 9 de enero de 2023.



HE3. Existe una relación significativa entre la eficiencia de la resolución y la satisfacción con la respuesta institucional de las víctimas de violencia estatal ocurrida en la provincia de San Román, 9 de enero de 2023.

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de valoración
Variable 1 Ineficiencia de la respuesta institucional	Acceso a la justicia	- Acceso a la información - Acceso a la justicia y asistencia legal - Acceso a la protección	1,2,3 4,5 6,7	(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
	Calidad de atención	- Accesibilidad y oportunidad - Trato digno y seguro - Comunicación y participación	8,9, 10,11 12,13,14	(4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo.
	Eficiencia de la resolución	- Resolución efectiva y cumplimiento - Tiempo y reducción del conflicto	15,16 17,18,19	
Variable 2 Insatisfacción de las víctimas de violencia estatal	Percepción de justicia	- Confianza e imparcialidad - Respeto a DD.HH. y eficiencia - Reparación e impunidad	1,2 3,4,5 6,7,8	(1) Totalmente de acuerdo. (2) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
	Bienestar emocional	- Afectaciones emocionales negativas - Bienestar subjetivo	9,10,11 12,13,14	(4) En desacuerdo (5) Totalmente en desacuerdo
	Satisfacción con la respuesta institucional	- Percepción de calidad de atención institucional recibida - Empatía y comunicación - Seguimiento y cierre	15,16 17,18 19,20	



CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Internacionales

Estrada (2025), en su artículo en Guatemala sobre “Causas de la ineficacia institucional en las fuerzas de seguridad”, tuvo como propósito de identificar causas que aporten a la problemática, para lo cual trabajó bajo el método científico, recopilando información tanto de fuentes bibliográficas como de datos obtenidos en el campo, y a ello sumó un enfoque cualitativo que permitió conocer a través de las encuestas percepciones y vivencias de individuos participantes cuyos resultados fueron que la causa principal de ineficacia institucional es la corrupción, indicada por el 71% de partícipes, en segundo lugar, aparecen la escases de profesionalización asimismo debilidad institucional, ambas con 13% de respuestas, y llegó a la conclusión de que esos resultados ponen en evidencia la necesidad urgente de enfrentar problemáticas estructurales que llegan a afectar a fuerzas de seguridad, también, resalta importancia de una profunda reforma en la Policía, acompañada de mejor sistema de capacitación, gestión más eficiente de los recursos y, sobre todo, acciones firmes para erradicar corrupción en entidades responsables.



Osorio y Olarte (2023), en su artículo titulado “Obediencia por dolor: violencia estatal en contextos de protesta social (Bogotá, Colombia, 2019-2022)”, tuvieron como propósito analizar origen y forma en que opera la ejercida violencia por fuerza pública en manifestaciones colectivas, su análisis es efecto del trabajo de campo etnográfico efectuada en Bogotá, a lo largo de las protestas que se desarrollaron entre noviembre de 2019 y abril de 2022, los resultados reflejaron que la violencia ejercida por los cuerpos especializados de la policía no puede entenderse únicamente como un mecanismo de represión aplicado por el Estado cuando percibe debilitada su autoridad, responde también a significados culturales que la hacen posible, la sostienen y la legitiman como una vía aceptada para enfrentar el conflicto social, y de este análisis surge la categoría de “obediencia por dolor”, que refleja cómo fueron tratados los cuerpos de los manifestantes, y refiere que este concepto se encuentra vinculado a una herencia de doctrina religiosa judeocristiana, y funciona como principio de actuación para fuerza pública y se materializa en la violencia física, pero al mismo tiempo encierra una violencia simbólica profunda y señalaron que La obediencia por dolor es entendida como herramienta analítica que permite explicar cómo se producen subjetividades que legitiman la exclusión o eliminación del otro, pero también revela los procesos de resistencia y las estrategias que afrontan formas tradicionales de autoridad estatal, y de esta manera, el análisis aporta a comprensión de lógica política que sostiene la violencia en el contexto colombiano, más allá de verla únicamente como un hecho inevitable o inherente al Estado.

Hotaling et al. (2006), en su investigación respaldada por el Instituto Nacional de Justicia (NIJ), reveló que muchas mujeres víctimas de maltrato llegan a sentirse tan insatisfechas con la atención del sistema de justicia penal que deciden no llamar a la policía en eventos violentos posteriores, el estudio mostró que las mujeres obtenían mejores resultados cuando sentían que tenían cierto control sobre su propio caso y cuando existía coordinación entre las instituciones de justicia y las organizaciones comunitarias o sin fines de lucro que las apoyaban, a partir de ello, recomienda que el sistema de justicia penal establezca alianzas de colaboración con estas organizaciones, con el fin de brindar una atención más integral y efectiva a las mujeres maltratadas, en entrevistas realizadas a 353 víctimas de violencia doméstica en Massachusetts, encontró que un 17% manifestó estar insatisfecho con la respuesta de la justicia penal, y además, en su análisis comparativo reveló que las mujeres que expresaron mayor insatisfacción habían sufrido con más frecuencia abusos graves e incluidos abusos sexuales y violencia física severa antes de cumplir los 18 años y en otro estudio, con una muestra de 118 mujeres que buscaron ayuda en sistema de justicia penal, evidenció que 49% fue víctima de revictimización; sin embargo, solo el 22% de ellas se atrevió a denunciar nuevamente estos hechos ante la policía.

2.1.2. Nacionales

Fernandez (2023), en su análisis "Calidad de atención y nivel de satisfacción de las usuarias víctimas de violencia en una comisaría de Lima Este, 2023" detalló como propósito indicar la vinculación entre variables en víctimas de violencia en una comisaría de Lima Este, adoptó metodología



de enfoque cuantitativo de tipo básica, con un diseño no experimental asimismo nivel correlacional, su población fueron 70 féminas víctimas de violencia de 18 y 30 años que recepcionaron atención en una comisaría de SJL, para la recolección de datos utilizó el instrumento del cuestionario, llegó a los resultados de que el 50% de usuarias percibieron nivel mediano de calidad de atención, mientras que 91% manifestaron alto nivel de satisfacción, y finalmente concluyó que calidad de atención detalló vinculación directa ($\rho=,930$) asimismo significativa ($p<0.00$) con el bienestar del cliente, de esa forma evidenció que se manifiesta vinculación alta e igualmente significativa entre variables.

Sandoval (2022), en su investigación titulada "Satisfacción del servicio y calidad de la asistencia brindada por los profesionales de justicia a las víctimas de violencia sexual en Arequipa, 2021", detalló como propósito la vinculación entre variables, aplicó perspectiva cuantitativa a nivel comparativo con un diseño sin experimentación de tipo transversal, su población fueron 78 víctimas que sufrieron violencia sexual, trabajó con una muestra final de 66 víctimas, la encuesta y un formulario fueron las herramientas que utilizó para la recopilación de datos, obtuvo como hallazgos de primera variable calidad de atención, un 6,1 % participantes que consideró ineficiente, el 44% la calificó como regular y otro 44% como eficiente la calidad de atención a víctimas de violencia sexual; y de segunda variable satisfacción de servicio, el 4,5% manifestó insatisfacción, el 57,6% percibió un nivel regular y 37,9% lo evaluó como satisfacción de servicio eficiente en atención a víctimas de violencia sexual, y conforme al análisis estadístico determinó coeficiente de correlación de $r=0,626$, con nivel de

significancia $p=0,000$ ($<0,05$), entonces concluyó que se manifiesta vinculación moderada asimismo significativa entre variables.

Ortiz (2023), en su análisis “Transparencia y acceso a la información pública en la Corte Superior de Justicia de Lambayeque”, el objetivo de este estudio fue analizar la vinculación entre variables. Se empleó una técnica cuantitativa de tipo aplicada, con un enfoque sin experimentación y transversal, además de correlación. La población fueron 100 servidores públicos de la entidad previamente indicada, seleccionando muestra de 45. Para recogida de información, se hizo empleo de técnica de encuesta e instrumento, el cuestionario. Los hallazgos detallaron vinculación correlación positiva e igualmente significativa entre transparencia y acceso a información pública, con valor fuerte ($R = 0,867$) y significativo ($\text{Sig} = 0,000 < 0,05$). En conclusión, se determinó que se manifiesta vinculación entre variables, es decir, a superior nivel de transparencia, superior acceso a información pública en la entidad previamente detallada.

2.1.3. Locales

Yujra (2024), en su investigación titulada “Derechos humanos y responsabilidad estatal en la masacre de Juliaca durante protestas públicas de enero de 2023”, tuvo como propósito examinar el rol del Estado peruano en la protección de los derechos humanos y la extensión de su responsabilidad en la matanza de Juliaca en protestas públicas de enero de 2023, para el estudio empleó un enfoque cualitativo, su población de estudio estuvo conformado por implicados actores, especialistas en derechos humanos, víctimas y representantes, para la recolección de datos empleo las entrevistas, obtuvo como conclusión que el Estado en lugar de

garantizar protección de derechos humanos, terminó siendo parte activa de su vulneración, la ausencia de un enfoque preventivo y de control, sumada a la persistencia de impunidad, refleja una profunda crisis institucional que requiere reformas que afirmen la no repetición de sucesos similares en el futuro.

Gordillo (2024), en su investigación titulada "Derechos fundamentales de la persona y las protestas sociales en la ciudad de Juliaca, 2023", tuvo como propósito indicar de qué forma se afectan fundamentales derechos del individuo en protestas sociales de Juliaca, 2023, el estudio se enmarcó en el ODS N° 16 Paz justicia e injusticias sólidas, desarrolló bajo técnica de tipo básico y enfoque científico, con una estructura basada en teorías fundamentadas su población estuvo conformada por 10 abogados expertos en la materia correspondientes a Juliaca, para la recogida de información empleó el instrumento de cuestionario, obtuvo como resultados de que gran parte de especialistas coincidieron que derechos fundamentales del individuo en protestas sociales de Juliaca se afectaron de forma lesiva, debido a que fuerzas policiales no efectuaron su actuar en consideración de la ley, incurriendo en excesos y haciendo un uso desproporcionado de la fuerza, lo que ocasionó incluso la muerte de varios manifestantes, entonces concluyó que, en protestas sociales en Juliaca en 2023, los derechos fundamentales de individuos fueron gravemente vulnerados y esto se debió a los excesos cometidos por fuerzas policiales y al empleo desproporcionado de fuerza, lo que refleja una poca preparación de las autoridades para afrontar este tipo de circunstancias.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Ineficiencia de la respuesta institucional

Conforme con Ponce et al. (2024), la ineficiencia de la respuesta institucional es la incapacidad del Estado para brindar una atención oportuna, coherente y efectiva frente a violaciones de derechos, lo que se refleja en la falta de protección, deficiencias en la investigación y ausencia de sanciones a los encargados. Así mismo, Robles et al. (2023) señala que la ineficiencia jurídica o institucional se entiende como la incapacidad del sistema judicial para investigar, procesar y sancionar los delitos de manera efectiva, esta situación, originada por factores como escases de recursos, corrupción e interferencia política, genera impunidad y debilita el Estado de derecho.

2.2.1.1. Acceso a la justicia

Es una norma humana que se encuentra validado por normativas mundiales como en la Constitución e implica que cualquier persona cuyos derechos hayan sido quebrantados pueda recurrir a mecanismos judiciales eficaces y con garantías, y para que ello sea posible, el sistema de justicia debe ser accesible, disponible, de calidad, con recursos suficientes y sometido a la rendición de cuentas (DP, 2023).

- **Acceso a la información**

No solo implica existencia formal de mecanismos legales, sino también condiciones reales que permitan ejercer ese derecho. En palabras de Amartya (2009, como se citó en Eslava, 2010), la justicia debe garantizar libertades reales, lo que implica que las personas

cuenten con la información, los recursos y las condiciones institucionales necesarias para utilizar efectivamente los mecanismos jurídicos.

- **Acceso a la justicia formal y asistencia legal**

El acceso a la justicia formal conforma un componente primordial del Estado de derecho, pues garantiza que toda persona pueda acudir a instancias judiciales o administrativas para exigir la protección de sus derechos. Ferrajoli (2021) sostiene que este acceso solo tiene sentido cuando existen procedimientos eficaces que lo hagan exigible, debido que, de lo contrario, los derechos primordiales quedarían reducidos a simples declaraciones sin efectos reales. En el mismo sentido, la Organización de Naciones Unidas (2005) resalta que acceso a la justicia es una circunstancia indispensable para protección de las víctimas y un pilar básico del orden democrático, respaldado tanto en el derecho interno como en normas internacionales. Sin embargo, Vásquez (2021) señala que la corrupción y la falta de políticas efectivas limitan gravemente el acceso a la justicia, por lo que se requieren reformas estructurales, planes de integridad y recursos adecuados para garantizar resultados reales.

La Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas (2013) señala que la asistencia jurídica es esencial para garantizar un juicio justo y fortalecer la confianza en la justicia, por lo que los Estados deben asegurar este derecho a la totalidad de individuos sin ninguna clase de discriminación. En la misma línea, Paredes y Asociados (s.f.) señalan que la víctima tiene el derecho de contar con orientación legal y con el acompañamiento de un abogado a lo largo de todo el proceso

penal, esta figura resulta fundamental, pues se encarga de defender sus intereses y de asegurar que sus derechos sean respetados tanto por el Estado como por las demás partes implicadas en el proceso.

- **Acceso a la protección**

Según Paredes y Asociados (s.f.), las autoridades del Estado tienen responsabilidad de velar por seguridad y el bienestar de víctima en todas las etapas del proceso penal, esto abarca medidas destinadas a proteger tanto su integridad física y emocional como la de su familia.

2.2.1.2. Calidad de atención

La Presidencia del Consejo de Ministros (2024) plantea que calidad de atención en las entidades públicas implica ofrecer un servicio transparente, ordenado y libre de arbitrariedades, y además, requiere condiciones adecuadas en las áreas de espera y una orientación al ciudadano clara, accesible y uniforme en todos los canales de atención, ya sean presenciales, digitales o telefónicos y buscando fortalecer confianza de la ciudadanía en gestión pública asimismo optimizar la experiencia de las personas al interactuar con el Estado.

- **Accesibilidad y oportunidad**

La accesibilidad es fundamental para que las víctimas de violencia estatal puedan utilizar los servicios de justicia y protección, aunque en el Perú persisten barreras estructurales que dificultan su acceso. Este planteamiento se ve reforzado por Huamán (2021), que señala que acceso a la justicia en Perú sigue siendo desigual para las poblaciones vulnerables por la centralización institucional, la falta de personal especializado y escasez de accesible información.

Por lo tanto, la escases de condiciones adecuadas de accesibilidad reduce significativamente la efectividad de la respuesta institucional y se convierte en una de las principales razones de la insatisfacción de víctimas de violencia estatal.

La atención oportuna a víctimas consiste en brindar una respuesta inmediata y adecuada tras la comisión de un ilícito, con el fin de reducir al máximo el estado de aturdimiento o desorientación que suele experimentar la persona afectada, y facilitar, en la medida de las posibilidades y de las secuelas sufridas, su pronta reintegración a la vida cotidiana (Serrano, 2023).

- **Trato digno y seguro**

Sandoval (2022) sostiene que la calidad de atención está directamente relacionada con el trato digno, la comunicación efectiva y la confianza generada en la víctima, en su investigación evidenció que la percepción de satisfacción de las víctimas depende en gran medida del respeto con el que son tratadas, la claridad de la información recibida y la sensación de estar protegidas durante el proceso judicial. Así mismo, Constitución Política del Perú (1993) reconoce que protección del individuo y respeto a su dignidad son el objetivo principal del Estado y la sociedad.

La sensación de seguridad se refiere a la percepción que tienen las víctimas sobre la protección y confiabilidad que deberían ofrecer las instituciones del Estado, un aspecto clave para su bienestar emocional y confianza en la autoridad. Según Human Rights Watch (2023), la corrupción y el uso indebido de las fuerzas de seguridad han debilitado

esta confianza, provocando altos niveles de insatisfacción e inseguridad institucional en la sociedad peruana.

- **Comunicación y participación**

Brindar información clara y permitir la participación de las víctimas es clave para una respuesta institucional eficaz, ya que la falta de estos elementos genera insatisfacción y vulnera su derecho a decidir sobre su atención. Así como establece la ONU (1985), que las víctimas tienen derecho a recibir información sobre su papel, desarrollo y resultados de procesos judiciales asimismo administrativos, especialmente en casos de delitos graves o cuando lo soliciten; además, reconoce su derecho a participar en estos procedimientos, garantizando que sus opiniones e igualmente preocupaciones sean escuchadas asimismo consideradas en apropiadas fases, respetando siempre los derechos del acusado y el marco del sistema de justicia penal nacional.

2.2.1.3. Eficiencia de la resolución

- **Resolución efectiva y cumplimiento**

Campos (2020) señala que una resolución judicial solo puede considerarse eficaz si lleva a resultados tangibles, ya sean sanciones, reparaciones o medidas protectoras y efectivamente reduce la violencia, aspecto que a menudo depende del seguimiento institucional, además en Perú los procesos judiciales suelen durar años y en casos de violencia grave tardan más de 4 años en resolverse frente a plazos legales de algunos meses, lo que afecta negativamente la percepción de justicia.

Verdín (2020) señala que el cumplimiento efectivo de resoluciones judiciales o internacionales no solo constituye una etapa

final, sino un elemento estructural de la reparación integral, íntimamente vinculado al acceso a la justicia y a la no repetición de violaciones de derechos humanos. Por su parte Alca (2020), el Estado peruano suele no ejecutar sentencias condenatorias incluso en casos de daño médico debido a contradicciones normativas y procesos burocráticos, lo que señala una ineficiencia en la práctica de las decisiones judicial.

- **Tiempo y reducción del conflicto**

Según la Defensoría del Pueblo (2024) identifica que persisten serias dificultades en el ejercicio del derecho al debido proceso y a la tutela jurisdiccional efectiva, debido a las demoras en los procesos judiciales, estas demoras, provocadas por la sobrecarga procesal y la carencia de recursos humanos, logísticos y tecnológicos, debilitan la percepción ciudadana en cuanto a independencia y transparencia del sistema de justicia.

Por su parte, Manzanga (2023) sostiene que la justicia penal internacional frecuentemente se ve afectada por retrasos que provocan consecuencias impredecibles y, a veces, irreversibles sobre los derechos de las víctimas, prolongando su sufrimiento y generando secuelas adicionales.

La reducción del conflicto se logra cuando las decisiones estatales restauran relaciones sociales, previenen futuras violaciones y atacan las causas estructurales de la violencia. Complementariamente, Allen y Friedman (2020) argumentan que la reducción del conflicto va más allá de negociar acuerdos; busca generar cambios constructivos que transformen la dinámica conflictiva de raíz, por lo tanto, si las

resoluciones del Estado no previenen la repetición de la violencia, no están reduciendo el conflicto de forma eficaz

2.2.2. INSATISFACCIÓN DE LAS VÍCTIMAS

Hotaling et al. (2006) señalan que la satisfacción o insatisfacción de las víctimas depende en gran medida de la percepción de justicia y de la calidad de la respuesta institucional; cuando las expectativas de apoyo y protección no son cubiertas, las víctimas experimentan desconfianza y desmotivación frente al sistema.

2.2.2.1. Percepción de justicia

La percepción de justicia se entiende como la valoración que realizan las personas acerca de si las decisiones, procesos o acciones institucionales se desarrollan de acuerdo con criterios de equidad, esta percepción se manifiesta en la justicia distributiva que se refiere a la equidad en los resultados; la procesal, a la imparcialidad de los procedimientos; la interpersonal, al trato respetuoso; y la informacional, a la claridad de la comunicación (Wiseman y Stillwell, 2022).

- **Confianza e imparcialidad**

Según Berisso et al. (2019), la confianza en la justicia es un concepto amplio que depende de cómo se percibe la imparcialidad, legitimidad, eficiencia, la independencia judicial y respeto a derechos humanos; no obstante, advierten que la lentitud de los procesos y la falta de transparencia generan un clima de desconfianza, incluso entre los propios operadores jurídicos. Por su parte, Jiménez (2023) sostiene que en América Latina esta desconfianza se profundiza por la percepción de corrupción, impunidad, baja eficiencia y dificultades de acceso igualitario

a la justicia, lo que debilita aún más la credibilidad de las instituciones. Finalmente, Forastieri (2018) explica que, aunque históricamente el sistema judicial fue el principal mecanismo de resolución de conflictos, hoy enfrenta deficiencias que limitan su eficiencia y autonomía, lo que ha provocado un deterioro de la legitimidad percibida; ante ello, propone reformas procesales y el impulso de métodos alternativos, como la mediación, para recuperar la confianza ciudadana.

La percepción de imparcialidad se entiende como la forma en que las víctimas o la sociedad valoran si un juez o tribunal actúa libre de prejuicios personales o influencias externas (imparcialidad subjetiva) y si ofrece las garantías necesarias para aclarar cualquier duda sobre su objetividad (imparcialidad objetiva), ambas dimensiones son fundamentales para asegurar el derecho a un tribunal imparcial (Corte Interamericana de Derechos Humanos, 2021 como se cito en Vera, 2025). En esa misma línea, Higa et al. (2023) amplían esta idea al identificar tres niveles de imparcialidad: subjetiva, funcional y cognitiva. En el caso peruano, la jurisprudencia reciente de Corte Suprema de Justicia de la Republica, Sala Penal Permanente, Apelación 257-2024 (2024) ha enfatizado que no solo basta con que los jueces sean imparciales, sino que también deben “parecerlo”, a fin de mantener la confianza de la ciudadanía en la justicia.

- **Respeto a los Derechos Humanos y eficiencia**

Los derechos humanos son inherentes a la totalidad de individuos simplemente por existir y se basan en el reconocimiento de la dignidad humana, asegurando condiciones sociales, económicas asimismo

culturales mínimas para una vida digna. Su reconocimiento ha sido producto de un proceso histórico que ha ampliado su alcance, y además de su dimensión ética, constituyen una herramienta política para impulsar transformaciones sociales e institucionales, motivo por el cual ocupan el nivel más alto de la jerarquía jurídica; son iguales, inalienables y universales (Bilbao, 2025). En este marco, el respeto se entiende como la capacidad de reconocer la dignidad y el valor intrínseco de cada persona, así como de abstenerse de acciones que atenten contra su integridad, desde el enfoque de derechos humanos, el valor implica reconocerlos como normas universales y obligatorias para los Estados, quienes tienen el deber de promoverlos, protegerlos y garantizarlos mediante la formación y actualización permanente de sus funcionarios (Santana, 2024).

Para efectos de esta investigación, la percepción de eficiencia se entiende como la forma en que la ciudadanía y las víctimas valoran si las entidades, como policía o Poder Judicial, cumplen realmente su papel de investigar, sancionar, proteger y prevenir, ofreciendo resultados visibles en la búsqueda de justicia. según Organización para Cooperación y el Desarrollo Económicos (2024), la eficiencia institucional implica no solo resultados concretos, sino también transparencia en la atención a víctimas. En el caso peruano y local, Gutierrez (2024) encontró que el 45% considera ineficiente la administración de justicia, y apenas un 17 % de la población considera competente al sistema judicial, reflejando una percepción de baja eficiencia.

- **Reparación e impunidad**

Una reparación apropiada, rápida e igualmente efectiva busca asegurar justicia frente a transgresiones de derechos humanos o del derecho internacional humanitario, y debe ser proporcional tanto a gravedad del daño como a las consecuencias sufridas por la víctima, y los Estados están obligados a otorgar reparación cuando las violaciones deriven de acciones u omisiones atribuibles a sus instituciones, mientras que, en casos donde la responsabilidad recaiga en una persona, entidad u organización, esta deberá responder directamente ante la víctima o indemnizar al Estado si este ya hubiera asumido la reparación (ONU, 2005).

Según Norza et al. (2016), persiste una fuerte percepción de impunidad frente a los delitos debido a las deficiencias del sistema judicial, tanto víctimas, victimarios y funcionarios coinciden en que la principal debilidad radica en la falta de coordinación entre policías judiciales, fiscales y jueces, lo que genera procesos congestionados y poco efectivos, a ello se suman carencias estructurales como la escasez de personal, recursos y capacitación, especialmente en las labores de investigación, esta situación no solo retrasa los procesos y revictimiza a quienes buscan justicia, sino que también alimenta la desconfianza ciudadana y la sensación de que la impunidad predomina.

2.2.2.2. Bienestar emocional

El bienestar emocional se refiere a sentirse en un estado positivo y en equilibrio, donde la persona no solo experimenta emociones agradables,

sino que también sabe manejar y regular lo que siente de acuerdo con las situaciones que enfrenta en su entorno (VanderWeele y Lomas, 2022).

- **Afectación emocional negativa**

El estrés es una reacción natural ante experiencias de violencia o amenaza que afecta la salud física y mental de las víctimas (Pérez, 2022). En este contexto, Clemente y Padilla (2020) señalan que acudir al sistema de justicia puede intensificar este malestar, ya que obliga a las personas a revivir su trauma en un entorno donde las exigencias legales, como declarar públicamente o cargar con la prueba puede deteriorar seriamente su salud mental, de este modo, lo que debería ser un espacio de protección termina convirtiéndose en una nueva forma de victimización secundaria, al agravar el daño en lugar de repararlo.

Freiberg (2023) explica que la ansiedad es una respuesta emocional prolongada, marcada por inquietud, tensión, miedo o malestares físicos, que suele intensificarse en procesos de investigación institucional poco sensibles al trauma, generando así una forma de victimización secundaria por parte del Estado.

La depresión en las personas sobrevivientes de violencia puede agravarse cuando el sistema legal es utilizado de manera abusiva. Esto ocurre especialmente cuando los tribunales no reconocen ni frenan dicho abuso, situación denominada traición judicial, que intensifica los síntomas depresivos incluso en quienes ya han sufrido violencia física, sexual o psicológica (Gutowski y Goodman, 2023).

De acuerdo con Nascimento et al. (2023), la participación en encuentros restaurativos contribuye a disminuir el miedo en las víctimas,

lo que revela que la justicia tradicional, por su carácter adversarial, puede mantener o incluso intensificar estas emociones, el miedo se entiende como una reacción emocional constante de temor e inseguridad que aparece cuando la víctima anticipa sufrimiento adicional o daño psicológico durante un litigio conflictivo, configurando así una forma de victimización secundaria atribuible al Estado.

- **Bienestar subjetivo**

El bienestar subjetivo se entiende como la evaluación personal que realizan las personas acerca de su propio bienestar, es decir, cómo lo experimentan y perciben en su vida cotidiana, y se compone de dos dimensiones principales: la emocional, vinculada con la vivencia de la felicidad y las experiencias afectivas; y la cognitiva, que hace referencia a las valoraciones conscientes sobre el nivel de satisfacción con la vida (Observatorio de Calidad de Vida y Salud Social [OCVS] , 2025).

Según Cárdenas (2023), la resiliencia se refiere a la capacidad de las víctimas para adaptarse y recuperar su bienestar psicológico tras haber sufrido violencia estatal, incluso en contextos de negligencia institucional, lo que refleja fortaleza individual pero no exime al Estado de su obligación de reparación y protección. Por su parte, Lazo (2021) la define como la habilidad de una persona para superar un evento traumático, aprender de él y transformarse, destacando que, con el acompañamiento adecuado, la resiliencia puede convertirse en un motor para reconstruir la vida y proyectarse hacia el futuro.

2.2.2.3. Satisfacción con la respuesta institucional

Según Hotaling et al. (2006) la satisfacción con la respuesta institucional se refiere como la valoración subjetiva que realizan las víctimas acerca de la calidad y eficacia con que las instituciones respondieron a su situación, incluye percepciones sobre el trato recibido, la claridad de la información, el grado de control o participación, y la coordinación entre las diferentes entidades o instituciones involucradas y de apoyo, que en conjunto influyen en la confianza y evaluación global del proceso.

- **Percepción de calidad de atención institucional recibida**

Según Fernandez (2023), se define por la confianza que las víctimas depositan en la institución, el trato empático recibido, la correcta aplicación de protocolos y la diligencia en la resolución de su caso, considerándose satisfactoria cuando se sienten escuchadas, respetadas y atendidas con eficiencia.

- **Empatía y comunicación**

Según Luciano (2021), la empatía en la atención a víctimas se evidencia cuando éstas se sienten comprendidas, escuchadas y emocionalmente seguras, lo que implica una disposición inmediata y un acompañamiento sensible por parte del personal.

De acuerdo con Molina et al. (2023), la transparencia es clave en la comunicación institucional, pues la apertura y honestidad al compartir información, incluso sobre dificultades o errores, fortalece la confianza ciudadana, dado que las crisis son cambiantes y la información puede variar con el tiempo, resulta esencial comunicar con claridad las

actualizaciones y transformaciones del contexto para mantener la credibilidad y el respaldo de la comunidad.

- **Seguimiento y cierre**

Gover et al. (2007) señalan que el acompañamiento constante de un defensor institucional especializado no solo mejora la colaboración de las víctimas con la fiscalía, sino que también refuerza su sensación de seguridad y apoyo a lo largo del proceso. En la misma línea, Palacios et al. (2022) advierten que cuando las víctimas perciben que las medidas de protección y el seguimiento institucional se aplican de manera efectiva, tienden a valorar positivamente la resolución de su caso y a confiar más en el sistema de justicia.

2.3. Definición de términos

Violencia estatal

Es una violación de los derechos humanos que se utiliza para controlar socialmente a sectores vulnerables, como jóvenes y pobres, mediante represión, tortura y muerte; y surge de políticas punitivas que facilitan y legitiman estas acciones por parte del Estado (Comision provincial por la memoria, Mecanismo local de prevencion de la tortura, 2021).

Burocracia

Es una forma de poder ejercida por el Estado, cuyo objetivo, desde una perspectiva técnica, es alcanzar el nivel máximo de eficiencia, ya que constituye medio formal asimismo racional capaz de proporcionar

herramientas efectivas para control de gestión administrativa (Weber, 1864, como se citó en Montero, 2023).

Resoluciones judiciales

Es la decisión que toma un órgano jurisdiccional para resolver un asunto que la ley le encomienda, utilizando su autoridad para conocer, juzgar y hacer cumplir lo decidido (Muñoz, 2019).

Victima

Se considerará como víctimas a aquellos individuos que, de forma colectiva o individual, hayan experimentado alguna clase de perjuicio, ya sea físico o psicológico, daño emocional, pérdida económica o afectación significativa de fundamentales derechos (Organización de naciones Unidas, Asamblea General, 1985).

Violencia

Es el uso deliberado de fuerza física o verbal, por individuos o instituciones, para influir en decisiones políticas, controlar o mantener el poder del Estado (Sánchez, 2010, como se citó en Baró, 2019).

Arbitrariedad

Es la actuación de un servidor público que se aparta de la ley y de los principios del Estado de derecho, generando condiciones que puedan dar lugar a la corrupción (Rodríguez, 2024).

Represión

Es una de las formas que los gobiernos utilizan para controlar a personas o grupos que cuestionan las estructuras del poder existente, y emplean el uso de la amenaza y de la fuerza, con el objetivo de disminuir su capacidad de resistencia frente a las decisiones de las autoridades (Aguilera, 2025).



Represión política

Es el uso de la fuerza por parte del Estado por motivos políticos, su objetivo es limitar o impedir que los individuos sean partícipes en la vida política y con ello reducir sus derechos y su posición frente a los demás ciudadanos (Aguilera, 2025).



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Enfoque de la investigación

El análisis se generó bajo el enfoque cuantitativo ya que se centra en recopilar información que puedan expresarse en números, los cuales son sometidos a análisis estadísticos, esto permite comprobar hipótesis previamente formuladas, reconocer patrones de comportamiento y, con base en ellos, fortalecer o poner a prueba teorías existentes (Hernández et al., 2014).

3.1.2. Tipo de investigación

Este análisis es tipo aplicado, ya que busca generar conocimientos con fines prácticos, orientados a optimizar atención institucional hacia víctimas de violencia estatal en San Román. En este sentido, el análisis aplicado se enfoca en producir concretos cambios en la realidad social (Carrasco, 2018).

3.1.3. Nivel de investigación

El análisis se localiza en nivel correlacional porque busca identificar y analizar la relación entre ineficiencia de respuesta institucional y la

insatisfacción de víctimas de violencia estatal en San Román. Según Cabezas et al. (2018), este tipo de investigación permite medir el grado de relación entre 2 o más variables, con el propósito de entender cómo se comporta una en función de las otras. De manera complementaria, Bernal (2016) resalta que la investigación correlacional tiene como propósito examinar asociaciones entre variables, pero aclara que dichas relaciones no deben entenderse como causales, ya que no implican que un cambio en una variable determine necesariamente cambios en la otra.

3.1.4. Diseño de investigación

La investigación es de diseño no experimental. Como expresa Hernández y Mendoza (2018), son estudios que se caracterizan porque el investigador no interviene ni manipula de manera intencional las variables del estudio, más bien, se restringe a visualizar eventos en su real contexto, tal como ocurren, con el propósito de analizarlos y comprender sus relaciones.

El análisis es de corte transversal dado a que la recogida de datos se efectúa en un único instante, lo que ayuda a describir y analizar un fenómeno tal como ocurre en un tiempo específico. Tal como indica Andía (2017), este tipo de investigación se centra en obtener información en un momento determinado, sin necesidad de un seguimiento prolongado. De manera similar, Arbaiza (2013) sostiene que las investigaciones transversales se limitan a registrar lo que ocurre en una sola ocasión.

3.2. ÁMBITO DE INVESTIGACIÓN

El estudio fue desarrollado en la provincia de San Román (Juliaca), encuesta aplicada a víctimas de violencia estatal.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

La población fueron 244 víctimas, (Comisión Interamericana de Derechos Humanos y ministerio de salud, informe R.S. No. 01-23 Conflicto Social Nacional Acta 73 – Registro de Hospitalizados, 2023). Personas que fueron víctimas directas o indirectas de la violencia estatal ocurrida el 9 de enero de 2023 en la provincia de San Román (Juliaca), incluyendo familiares de fallecidos, heridos, o personas que participaron activamente en las protestas y fueron afectadas por las acciones de las fuerzas del orden. La población está conformada por las individuos o cosas que se relacionan directamente con las variables que se estudian, es decir, aquellos que participan o están implicados en el fenómeno investigado (Guillen et al., 2020).

3.3.2. Muestra

El tamaño de muestra está conformado por 60 víctimas de violencia estatal, se determinará considerando la disponibilidad y voluntariedad de participación de las personas afectadas, garantizando siempre el consentimiento informado y el respeto a su dignidad. La muestra corresponde a un grupo reducido de la población que sirve como representación del total y a partir del cual se obtienen los datos necesarios para el estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

El tipo de muestreo será no probabilístico, por conveniencia, debido a las características sensibles del tema, el acceso limitado a las víctimas, y la naturaleza ética del estudio. Conforme con Hernández y Mendoza (2018), el muestreo no probabilístico, se particulariza porque la elección de partícipes no se realiza al azar ni mediante fórmulas estadísticas, sino a partir de criterios definidos según propósitos e igualmente requerimientos del análisis, en este tipo de procedimiento, la selección de casos posee dependencia de las decisiones del investigador, quien determina qué elementos de la población son más pertinentes para el estudio.

3.4. TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

3.4.1. Técnica

La técnica fue la encuesta, ya que permite recoger información cuantificable de forma rápida y eficiente. La encuesta consiste en preguntar directamente a las personas involucradas en el problema de estudio, para luego analizar sus respuestas con métodos cuantitativos y obtener conclusiones válidas (Quezada, 2015).

3.4.2. Instrumentos

En esta investigación, el cuestionario se utiliza como instrumento estructurado de preguntas. De acuerdo con Bernal (2016), el cuestionario es un instrumento compuesto por preguntas organizadas que permiten conseguir los datos necesarios para dar respuesta a las metas de una investigación y constituye un plan estructurado que facilita recolectar datos directamente de la unidad de análisis vinculada al problema en estudio.

En consecuencia, se empleó el instrumento de cuestionario con escala tipo Likert de cinco niveles, diseñado para medir las percepciones en relación con las dimensiones de cada variable.

3.4.3. Validación del instrumento

El cuestionario será validado a través del criterio de expertos, quienes evaluarán la claridad, relevancia y coherencia de cada ítem en relación con sus dimensiones y posteriormente, se aplicará una prueba piloto a un grupo reducido de personas para identificar posibles ajustes antes de su aplicación definitiva. Así como expresa Córdova (2018), la validación de un instrumento puede realizarse mediante el juicio de expertos, quienes, a través de una ficha de evaluación, determinan si los ítems presentan validez de contenido y de constructo.

3.5. RECOGIDA DE DATOS

3.5.1. Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad se refiere a qué tan consistente es un instrumento con varios ítems al medir a una muestra de la población, y una de las formas más comunes y sencillas de evaluarla es alfa de Cronbach, que indica qué tan relacionados están ítems de una escala y sirve como un primer paso para validar el constructo que se quiere medir (Oviedo y Campo, 2005). Para establecer ello, se consideran los siguientes criterios:

- Inferior a 0,70. Confiabilidad baja
- 0,70 hasta 0,90. Confiabilidad aceptable
- 0,90 hasta 1,00. Se presenta duplicación o redundancia

Tabla 2*Fiabilidad de variable ineficiencia de la respuesta institucional*

Alfa de Cronbach	N elementos
,809	15

Nota: Procesada en Spss

En la tabla se muestran los hallazgos de prueba piloto efectuada a 15 víctimas, cuyo propósito fue comprobar la fiabilidad del instrumento correspondiente a la variable “Ineficiencia de la respuesta institucional”, este procedimiento detalló un alfa de Cronbach de 0,809, lo cual, según los criterios establecidos por Oviedo y Campo (mencionado anteriormente), indica que el instrumento posee una confiabilidad aceptable, dicho ello, se procedió a aplicarlo a la muestra definitiva del análisis.

Tabla 3*Fiabilidad de variable insatisfacción de las víctimas de violencia*

Alfa de Cronbach	N elementos
,735	15

Nota: Procesada en Spss

La tabla se muestran resultados de prueba piloto efectuada a 15 víctimas, cuyo propósito fue comprobar la fiabilidad del instrumento correspondiente a la variable “insatisfacción de las víctimas de violencia”, este procedimiento detalló alfa de Cronbach de 0,735, lo cual, según los criterios establecidos por Oviedo y Campo (mencionado anteriormente), indica que el instrumento posee una confiabilidad aceptable, dicho ello, se procedió a aplicarlo a muestra definitiva del análisis.

3.5.2. Proceso de tratamiento de información

Para la recogida de información, se diseñaron y aplicaron instrumentos de medición. Previamente, pasaron por una prueba piloto, la cual confirmó que los cuestionarios eran confiables y podían emplearse en la investigación.

Posteriormente, se aplicaron a la muestra seleccionada y, una vez conseguidas la totalidad de respuestas, los datos fueron organizados en una hoja de Excel que funcionó como base de datos inicial. Luego, dicha información fue transferida al software estadístico SPSS v25, donde se procesaron los resultados y se generaron tablas y figuras descriptivas.

Finalmente, estas tablas y figuras fueron analizadas e interpretadas conforme con propósitos detallados en el análisis, sirviendo además como base para contraste de hipótesis.

3.5.3. Diseño de contrastación de hipótesis

Se empleó el coeficiente de correlación de Pearson, el cual ayuda a conocer el nivel de relación que se presenta, de tal forma se detallaron los correspondientes supuestos:

Ha. Existe una relación significativa entre ineficiencia de la respuesta institucional y la insatisfacción de las víctimas de violencia estatal ocurrida en la provincia de San Román, 9 de enero de 2023.

Ho. No existe una relación significativa entre ineficiencia de la respuesta institucional y la insatisfacción de las víctimas de violencia estatal ocurrida en la provincia de San Román, 9 de enero de 2023.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Tabla 4

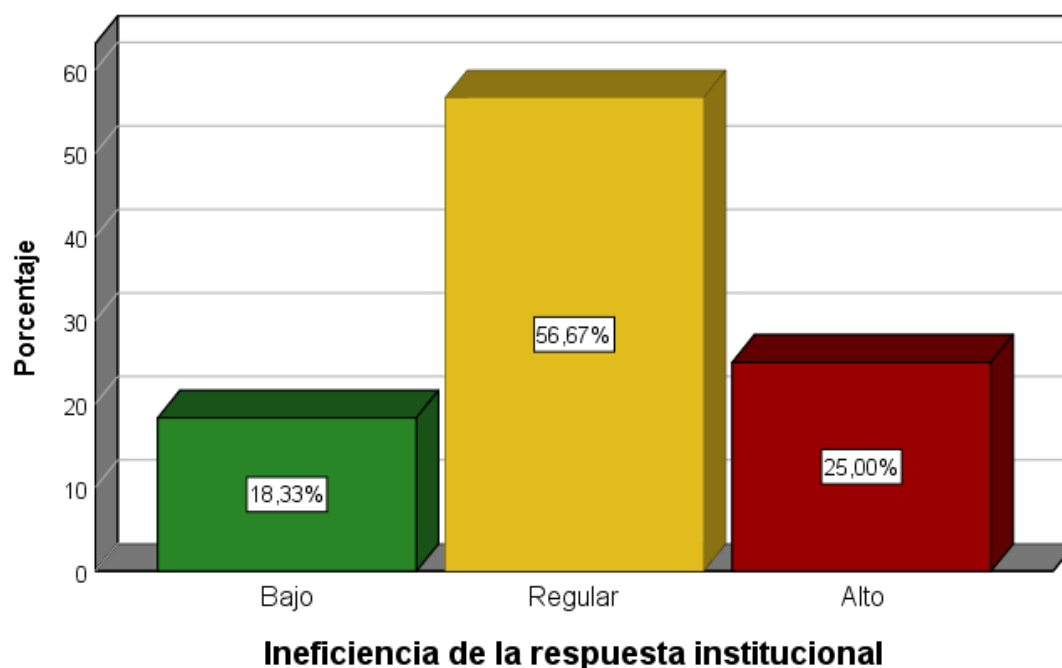
Nivel de ineficiencia de la respuesta institucional

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	11	18,3	18,3	18,3
	Regular	34	56,7	56,7	75,0
	Alto	15	25,0	25,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Nota: Procesada en el estadístico Spss

Figura 1

Gráfico de barras de nivel de ineficiencia de la respuesta institucional



Nota: Gráfico de barras de la tabla 4

Como se visualiza en tabla e igualmente figura acerca de ineficiencia de la respuesta institucional, los resultados muestran que, de las 60 víctimas encuestadas en la provincia de San Román, 34 víctimas (56,7% del total de encuestadas) perciben un nivel regular, lo que refleja que, si bien las instituciones presentan fallas en su desempeño, estas no siempre son extremas. En segundo lugar, 15 víctimas (25,0% del total de encuestadas) perciben un nivel alto de ineficiencia, lo que evidencia que se sienten frustradas y poco escuchadas, al percibir que las instituciones no están respondiendo de manera efectiva a sus necesidades. Y finalmente, 11 víctimas (18,3% del total de encuestadas) calificó la ineficiencia con nivel bajo, lo que detalla que solo una minoría reconoce que las instituciones responden de manera moderada adecuada a sus necesidades.

Entonces se llega a concluir que, la mayoría de las víctimas perciben a las instituciones con un nivel regular de ineficiencia, lo que refleja una atención

que no llega a cubrir sus expectativas; además, que una parte importante las considere altamente ineficaces, lo que evidencia desconfianza hacia las entidades, mientras que solo unos pocos reconocen un desempeño adecuado.

Tabla 5

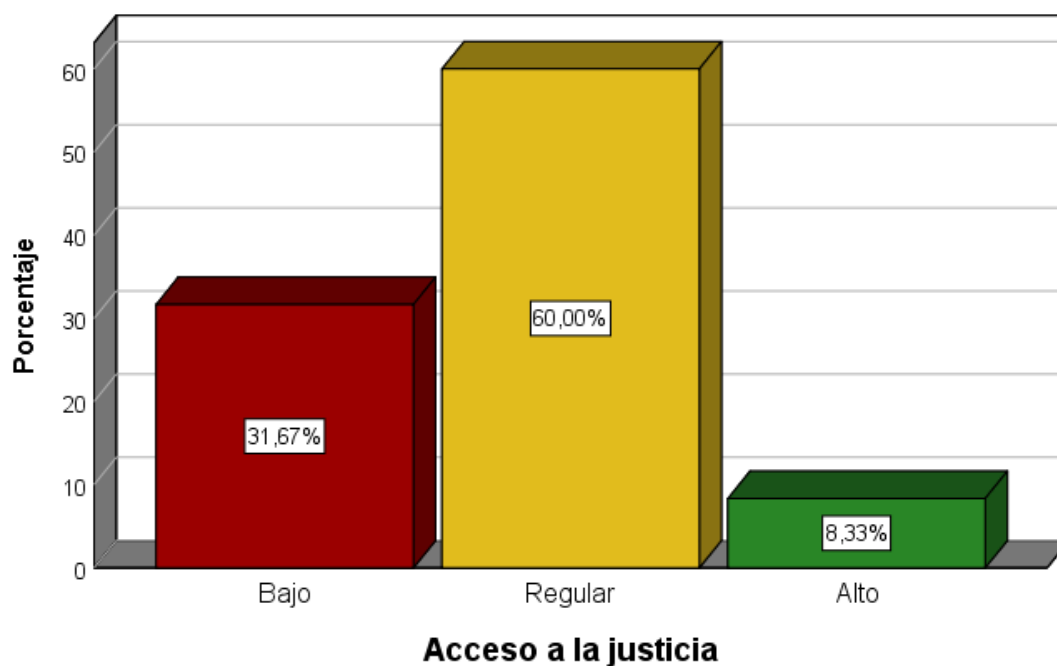
Nivel de acceso a la justicia

		Frecuencia	%	% válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	19	31,7	31,7	31,7
	Regular	36	60,0	60,0	91,7
	Alto	5	8,3	8,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Nota: Procesada en el estadístico Spss

Figura 2

Gráfico de barras de nivel de acceso a la justicia



Nota: Gráfico de barras de la tabla 5

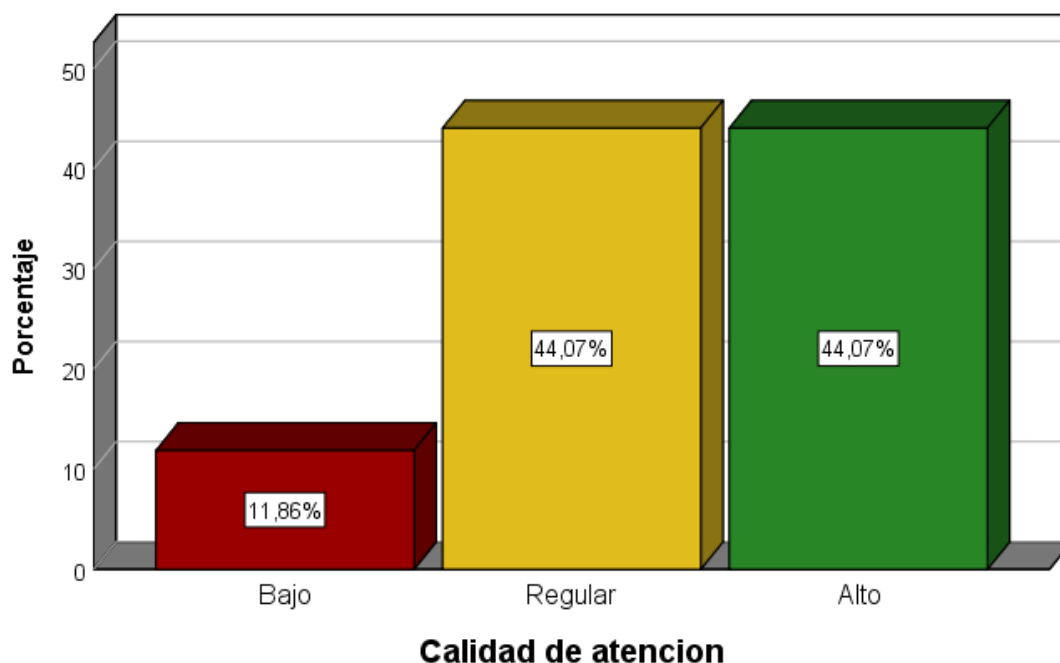
Como se visualiza en tabla e igualmente figura correspondiente al acceso a la justicia, resultados muestran que, de 60 víctimas encuestadas en la provincia de San Román, 36 víctimas (60,0% del total de encuestadas) perciben un nivel regular, lo que refleja que existen limitaciones y obstáculos que impiden que este derecho se ejerza plenamente. En segundo lugar, 19 víctimas (31,7% del total de encuestadas) perciben un nivel bajo, lo que evidencia que una parte importante de las víctimas considera que las instituciones dificultan seriamente el acceso a mecanismos de justicia efectivos. Y finalmente, solo 5 víctimas (8,3% del total de encuestadas) señaló un nivel alto, lo que muestra que solo una minoría percibe condiciones más favorables para acceder a la justicia.

Entonces se llega a la conclusión que, el acceso a la justicia es visto mayoritariamente como regular, lo que refleja limitaciones en su eficiencia y accesibilidad; además, que una parte importante lo perciba como bajo, mientras que los casos de acceso adecuado resultan poco frecuentes.

Tabla 6*Nivel de calidad de atención*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	7	11,7	11,9	11,9
	Regular	26	43,3	44,1	55,9
	Alto	26	43,3	44,1	100,0
	Total	59	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,7		
Total		60	100,0		

Nota: Procesada en el estadístico Spss

Figura 3*Gráfico de barras de nivel de calidad de atención*

Nota: Gráfico de barras de la tabla 6

Como se visualiza en tabla e igualmente figura correspondiente de la calidad de atención, los resultados muestran que, de las 59 víctimas encuestadas en la provincia de San Román, 26 víctimas (44,1% del total de encuestadas) perciben un nivel alto, esto refleja que, un grupo importante de personas reconoce un trato adecuado y satisfactorio. De igual forma, otras 26 víctimas (44,1% del total de encuestadas) manifestaron un nivel regular, lo que indica que, perciben falencias que limitan una atención verdaderamente óptima. Y finalmente 7 víctimas (11,9% del total de encuestadas) indicaron calidad de atención en un bajo nivel, lo significa que todavía existe un sector de víctimas que se siente desatendido y poco valorado en sus necesidades.

Entonces se llega a concluir que, la calidad de atención aún resulta insuficiente, aunque una parte de las víctimas reconoce aspectos positivos, una

proporción similar la percibe solo como regular; lo que evidencia que las instituciones no logran ofrecer un servicio parejo ni plenamente satisfactorio.

Tabla 7

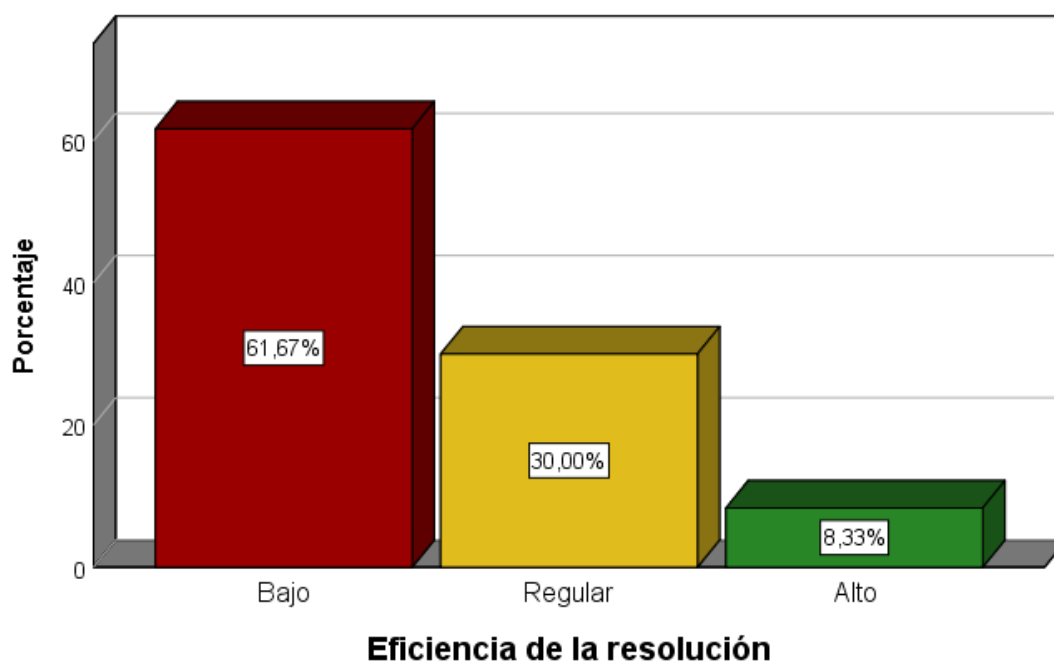
Nivel de eficiencia de la resolución

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	37	61,7	61,7	61,7
	Regular	18	30,0	30,0	91,7
	Alto	5	8,3	8,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Nota: Procesada en el estadístico Spss

Figura 4

Gráfico de barras de nivel de eficiencia de la resolución



Nota: Gráfico de barras de la tabla 7

Como se visualiza en tabla e igualmente figura acerca de la eficiencia de la resolución, los resultados muestran que, de las 60 víctimas encuestadas en la provincia de San Román, 37 víctimas (61,7% del total de encuestadas) perciben un nivel bajo, lo que evidencia que, la mayoría de víctimas partícipes consideran que la resolución de sus casos no es efectiva, lo que refleja una fuerte percepción de deficiencia en el cumplimiento de compromisos y resultados concretos por parte de las instituciones. En segundo lugar, 18 víctimas (30,0% del total de encuestadas) señalaron un nivel regular, lo que indica que, si bien existen ciertos avances, estos no siempre responden adecuadamente a las expectativas. Y finalmente, apenas 5 víctimas (8,3% del total de encuestadas) valoraron la eficiencia como alta, mostrando así que solo una minoría reconoce resultados satisfactorios en las resoluciones emitidas.

Entonces se llega a concluir que, la eficiencia de la resolución es considerada deficiente por la mayoría; lo que refleja una seria incapacidad institucional para garantizar respuestas concretas y efectivas frente a la violencia estatal.

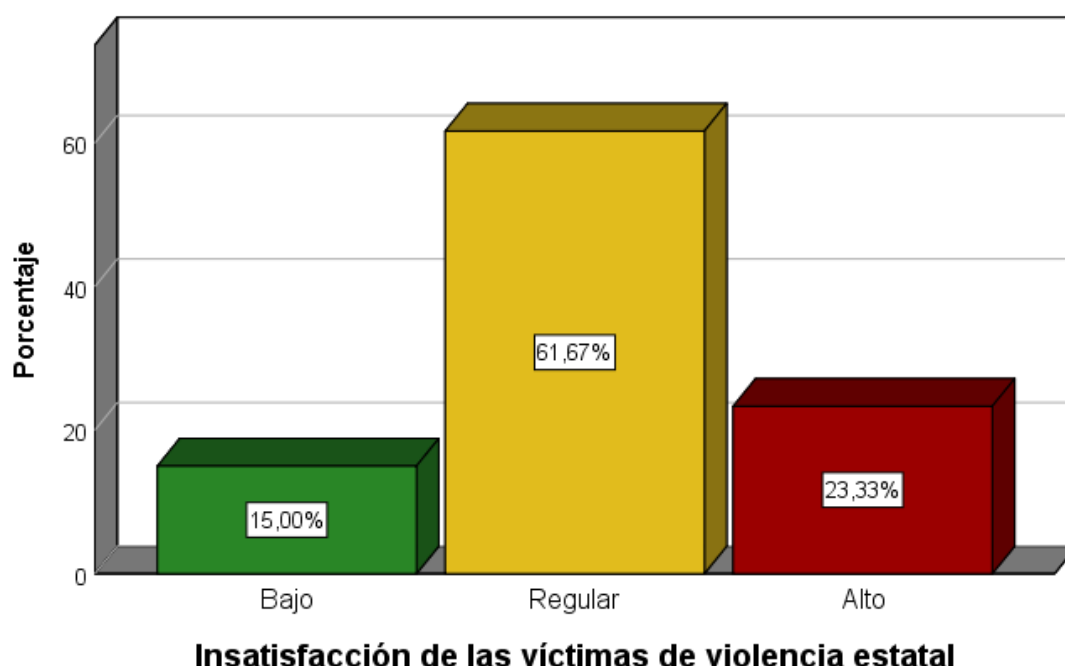
Tabla 8*Nivel de insatisfacción de víctimas de violencia estatal*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	9	15,0	15,0	15,0
	Regular	37	61,7	61,7	76,7
	Alto	14	23,3	23,3	100,0
Total		60	100,0	100,0	

Nota: Procesada en el estadístico Spss

Figura 5

Gráfico de barras de nivel de insatisfacción de las víctimas de violencia estatal



Nota: Gráfico de barras de la tabla 8

Como se visualiza en tabla e igualmente figura acerca de la insatisfacción de víctimas de violencia estatal, los resultados muestran que, de 60 víctimas encuestadas en la provincia de San Román, 37 víctimas (61,7% del total de encuestadas) perciben un nivel regular, lo que refleja que, si bien existen aspectos negativos en la atención estatal, estos no siempre llegan a ser excesivos. En segundo lugar, 14 víctimas (23,3% del total de encuestadas) señalaron un nivel alto de insatisfacción, lo que simboliza un importante grupo de víctimas que evidencian fuerte descontento y percepción de abandono por parte de las instituciones. Y, por último, 9 víctimas (15,0% del total de encuestadas) calificaron la insatisfacción con nivel bajo, lo que indica que una minoría considera que la respuesta recibida fue aproximadamente adecuada.

Entonces se llega a concluir que, aunque la mayoría de víctimas perciben una insatisfacción intermedia, un grupo considerable señala un nivel alto; esto

evidencia deficiencias estructurales en la respuesta estatal, que debilitan la confianza y la percepción de justicia en las instituciones.

Tabla 9

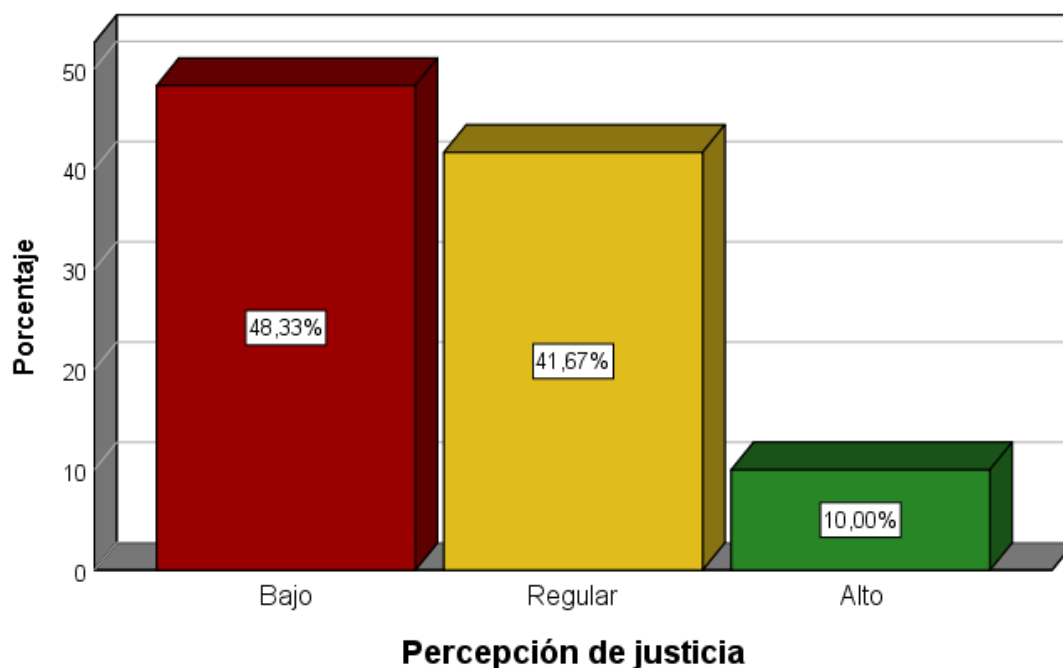
Nivel de percepción de justicia

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	29	48,3	48,3	48,3
	Regular	25	41,7	41,7	90,0
	Alto	6	10,0	10,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Nota: Procesada en el estadístico Spss

Figura 6

Gráfico de barras de nivel de percepción de justicia



Nota: Gráfico de barras de la tabla 9

Como se visualiza en tabla e igualmente figura acerca de la percepción de justicia, los resultados muestran que, de las 60 víctimas encuestadas en la

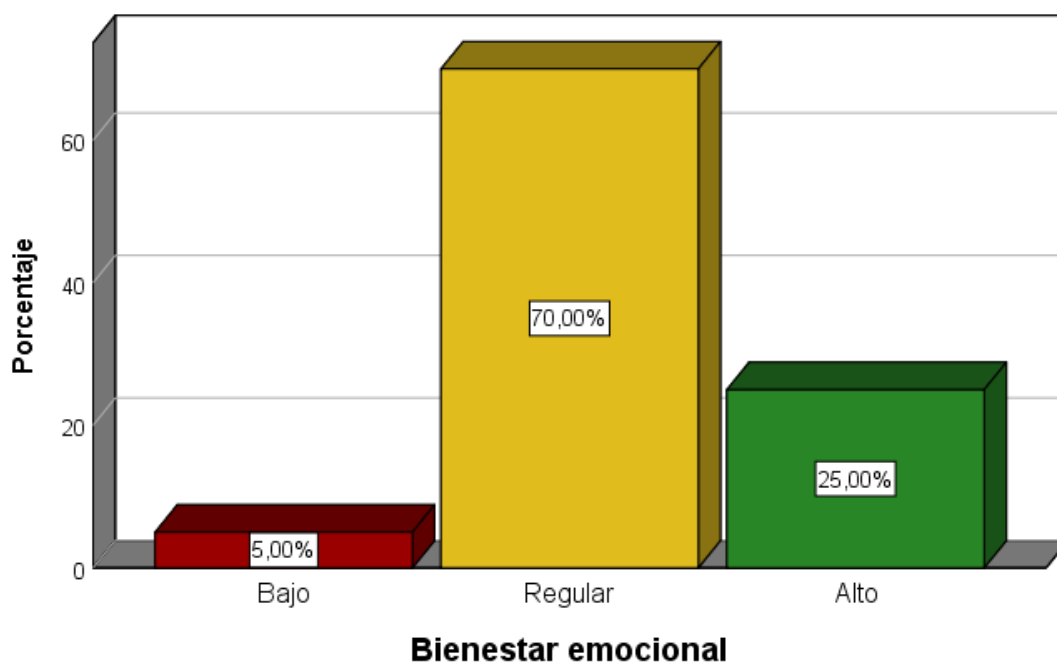
provincia de San Román, 29 víctimas (48,3% del total de encuestadas) perciben un nivel bajo de justicia, lo que refleja que casi la mitad de partícipes sienten que el sistema no responde de manera justa a sus demandas. En un segundo lugar, 25 víctimas (41,7% del total de encuestadas) señalaron una percepción de nivel regular, lo que indica que, si bien reconocen ciertos esfuerzos institucionales, consideran que estos aún son insuficientes. Y finalmente, solo 6 víctimas (10,0% del total de encuestadas) calificaron una percepción de nivel alto de justicia, lo que evidencia que una minoría confía en el accionar de las instituciones.

Entonces se llega a concluir que, la percepción de justicia es mayormente negativa o intermedio, lo que evidencia que las instituciones no logran responder de manera adecuada a las expectativas de las víctimas; esta situación agrava la desconfianza y contribuye a un sentimiento de desprotección frente al sistema.

Tabla 10*Nivel de bienestar emocional*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	3	5,0	5,0	5,0
	Regular	42	70,0	70,0	75,0
	Alto	15	25,0	25,0	100,0
Total		60	100,0	100,0	

Nota: Procesada en el estadístico Spss

Figura 7*Gráfico de barras de nivel de bienestar emocional*

Nota: Gráfico de barras de tabla 10

Como se visualiza en tabla e igualmente figura acerca del bienestar emocional, los resultados muestran que, de las 60 víctimas encuestadas en la provincia de San Román, 42 víctimas (70,0% del total de encuestadas) califican su bienestar emocional con un nivel regular, lo que refleja que, si bien logran sobrellevar en parte las secuelas de la violencia, aun sienten una fuerte conmoción en su estabilidad emocional. En segundo lugar, 15 víctimas (25,0% del total de encuestadas) reportaron nivel alto de bienestar emocional, lo que detalla que una parte de la población ha desarrollado cierta resiliencia o ha recibido algún tipo de apoyo favorable. Y por último solo 3 víctimas (5,0% del total de encuestadas) señalaron un nivel bajo de bienestar emocional, lo que evidencia que son minoría los casos donde la afectación emocional es más grave y limitante.

Entonces se llega a concluir que el bienestar emocional de las víctimas se ubica mayormente en un nivel intermedio, lo que refleja que no han alcanzado una recuperación plena; si bien algunas muestran mayor adaptación, la mayoría aún necesita un apoyo psicológico y emocional más sólido dentro de los procesos de atención.

Tabla 11

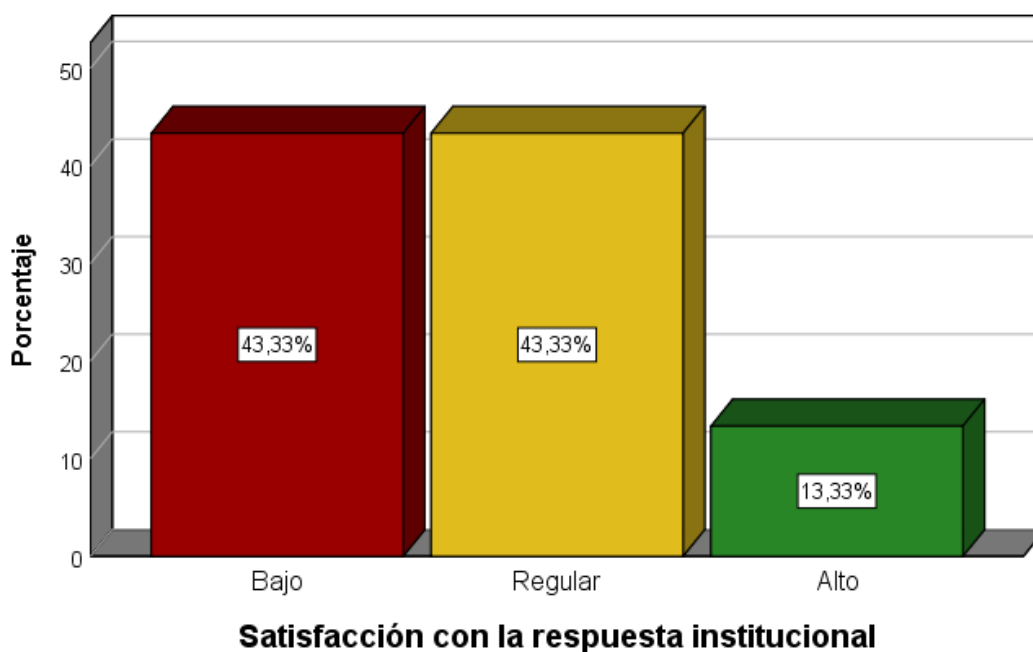
Nivel de satisfacción con la respuesta institucional

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	26	43,3	43,3	43,3
	Regular	26	43,3	43,3	86,7
	Alto	8	13,3	13,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Nota: Procesada en el estadístico Spss

Figura 8

Gráfico de barras de nivel de satisfacción con la respuesta institucional



Nota: Gráfico de barras de la tabla 11

Como se visualiza en tabla e igualmente figura correspondiente a satisfacción con la respuesta institucional, los resultados muestran que, de las 60 víctimas encuestadas en la provincia de San Román, 26 víctimas (43,3% del total de encuestadas) calificaron su satisfacción con la respuesta institucional en un nivel bajo, lo que refleja un marcado descontento por la falta de soluciones efectivas, demoras o un trato poco adecuado por parte de las instituciones. De igual forma, otras 26 víctimas (43,3% del total de encuestadas) manifestaron un nivel regular, lo que indica que, aunque reconocen algunos esfuerzos, la atención recibida no cumple plenamente con sus expectativas. Y finalmente por 8 víctimas (13,3% del total de encuestadas) reportaron un nivel alto de satisfacción, lo que evidencia que solo una minoría percibe un servicio institucional oportuno y eficaz.

Entonces se llega a concluir que la satisfacción con la respuesta institucional se percibe mayoritariamente entre niveles bajos y regulares, lo que refleja el descontento de las víctimas y la limitada confianza en la capacidad de las instituciones para brindar una atención adecuada y efectiva.

4.2. PRUEBA DE NORMALIDAD

Tabla 12

Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Ineficiencia de la respuesta institucional	0,094	60	0,200*
Insatisfacción de las víctimas de violencia estatal	0,076	60	0,200*

Nota: Procesada en el estadístico Spss

Antes de realizar el análisis de correlación, en la tabla, fue necesario verificar si datos de las variables seguían distribución normal o no, y para ello, se aplicó la prueba de Kolmogórov-Smirnov con una muestra de 60 participantes; y los resultados indicaron que tanto la variable “Ineficiencia de la respuesta institucional” con un valor de significancia de 0,200; como la variable “Insatisfacción de las víctimas de violencia estatal” con un valor de significancia de 0,200, no presentaron desviaciones significativas respecto a una distribución normal, por consiguiente, los puntajes de ambas variables se comportan de manera adecuada para ser analizados con pruebas paramétricas, lo que respalda el uso del coeficiente de correlación de Pearson en el estudio.

4.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

4.3.1. Contraste de hipótesis general

Ha. Existe una relación significativa entre ineficiencia de la respuesta institucional y la insatisfacción de las víctimas de violencia estatal ocurrida en la provincia de San Román, 9 de enero de 2023.

Ho. No existe una relación significativa entre ineficiencia de la respuesta institucional y la insatisfacción de las víctimas de violencia estatal ocurrida en la provincia de San Román, 9 de enero de 2023.

Margen de error 0,01 (1%)

Confianza 99%

Tabla 13*Contraste de hipótesis general*

		ineficiencia de la respuesta institucional	Insatisfacción de las víctimas de violencia estatal
ineficiencia de la respuesta institucional	Correlación de Pearson Sig. (bil.) N	1 60	,875** 60
Insatisfacción de las víctimas de violencia estatal	Correlación de Pearson Sig. (bil.) N	,875** 60	1 60

Nota: Procesado mediante el software estadístico Spss

Considerando la tabla para contraste de hipótesis, el valor del estadístico de r de Pearson es 0,875, asimismo la correlación es muy significativa. Afirmando con 99% de confianza, que en el ámbito de análisis se manifiesta correlación positiva alta entre ineficiencia de la respuesta institucional y la insatisfacción de víctimas de violencia estatal, porque el Sig (bilateral) es 0.000, que se halla por debajo del 0.01 necesario. Esto significa que, cuanto mayor es percepción de ineficiencia en las instituciones, mayor es también la insatisfacción expresada por las víctimas. Por lo tanto, se concluye que la ineficiencia de la respuesta institucional si se relaciona significativamente con la insatisfacción de las víctimas de violencia estatal ocurrida en la provincia de San Román, 9 de enero de 2023.

4.3.2. Contraste de primera hipótesis específica

Ha. Existe una relación significativa entre acceso a la justicia y percepción de justicia de las víctimas de violencia estatal ocurrida en la provincia de San Román, 9 de enero de 2023.

Ho. No existe una relación significativa entre acceso a la justicia y percepción de justicia de las víctimas de violencia estatal ocurrida en la provincia de San Román, 9 de enero de 2023.

Margen de error 0,01 (1%)

Confianza 99%

Tabla 14

Contraste de primera hipótesis específica

		Acceso a la justicia	Percepción de justicia
Acceso a la justicia	Correlación de Pearson	1	,835**
	Sig. (bil.)		,000
	N	60	60
Percepción de justicia	Correlación de Pearson	,835**	1
	Sig. (bil.)	,000	
	N	60	60

Nota: Procesado mediante el software estadístico Spss

Considerando la tabla para contraste de hipótesis, el valor del estadístico de r de Pearson es 0,835, asimismo la correlación es muy significativa. Afirmando con 99% de confianza, que en el ámbito de análisis se manifiesta correlación positiva alta entre acceso a la justicia y percepción de justicia, debido a que Sig (bilateral) es 0.000, que se halla por debajo del 0.01 necesario. Esto significa que, cuando las víctimas perciben

mayores dificultades para acceder a la justicia, mayor es también la percepción de injusticia expresada por las víctimas. Por lo tanto, se concluye que acceso a la justicia si se relaciona de manera significativa con percepción de justicia de víctimas de violencia estatal ocurrida en provincia de San Román, 9 de enero de 2023.

4.3.3. Contraste de segunda hipótesis específica

Ha. Existe una relación significativa entre calidad de atención y bienestar emocional de las víctimas de violencia estatal ocurrida en la provincia de San Román, 9 de enero de 2023.

Ho. No existe una relación significativa entre calidad de atención y bienestar emocional de las víctimas de violencia estatal ocurrida en la provincia de San Román, 9 de enero de 2023.

Margen de error 0,01 (1%)

Confianza 99%

Tabla 15

Contraste de segunda hipótesis específica

		Calidad de atención	Bienestar emocional
Calidad de atención	Correlación de Pearson	1	,532**
	Sig. (bil.)		,000
	N	60	60
Bienestar emocional	Correlación de Pearson	,532**	1
	Sig. (bil.)	,000	
	N	60	60

Nota: Procesado mediante el software estadístico Spss

Considerando la tabla para contraste de hipótesis, el valor del estadístico de r de Pearson es 0,532, asimismo la correlación es muy significativa. Afirmando con 99% de confianza, que en el ámbito de análisis se manifiesta correlación positiva moderada entre calidad de atención y bienestar emocional, debido a que Sig (bilateral) es 0.000, que se halla por debajo de 0.01 necesario. Esto significa que, cuando la atención ofrecida por entidades es deficiente, la conmoción emocional negativo en las víctimas se intensifica. Por lo tanto, se concluye que calidad de atención si se relaciona de significativa forma con bienestar emocional de víctimas de violencia estatal ocurrida en provincia de San Román, 9 de enero de 2023.

4.3.4. Contraste de la tercera hipótesis específica

Ha. Existe una relación significativa entre eficiencia de la resolución y satisfacción con la respuesta institucional de las víctimas de violencia estatal ocurrida en la provincia de San Román, 9 de enero de 2023.

Ho. No existe una relación significativa entre eficiencia de la resolución y satisfacción con la respuesta institucional de las víctimas de violencia estatal ocurrida en la provincia de San Román, 9 de enero de 2023.

Margen de error 0,01 (1%)

Confianza 99%

Tabla 16*Contraste de tercera hipótesis específica*

		Eficiencia de la resolución	Satisfacción con la respuesta institucional
Eficiencia con la resolución	Correlación de Pearson	1	,769**
	Sig. (bil.)		,000
	N	60	60
Satisfacción con la respuesta institucional	Correlación de Pearson	,769**	1
	Sig. (bil.)	,000	
	N	60	60

Nota: Procesado mediante software estadístico Spss

Considerando la tabla para contraste de hipótesis, el valor de estadístico de r de Pearson es 0,769, asimismo la correlación es muy significativa. Afirmando con 99% de confianza, que en el ámbito de análisis se manifiesta correlación positiva alta entre eficiencia de resolución y satisfacción con la respuesta institucional, porque el Sig (bilateral) es 0.000, que se halla por debajo de 0.01 necesario. Esto refleja que, cuando los procesos no se resuelven a tiempo, de manera efectiva y sin cumplir con lo acordado, las víctimas tienden a sentirse más insatisfechas con la atención recibida, la ausencia de resultados concretos acrecenta en ellas la sensación de abandono y aumenta la desconfianza hacia las instituciones. Por lo tanto, se llega a concluir que eficiencia de resolución si se relaciona de forma significativa con satisfacción con la respuesta institucional de las víctimas de violencia estatal ocurrida en la provincia de San Román, 9 de enero de 2023.

4.4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo al propósito general, determinar la relación que existe entre ineficiencia de la respuesta institucional y la insatisfacción de las víctimas de violencia estatal ocurrida en la provincia de San Román, 9 de enero de 2023. Y dado el contraste de hipótesis se tuvo como resultado que, ineficiencia de la respuesta institucional si se relaciona significativamente con la insatisfacción de las víctimas de violencia estatal, porque valor del estadístico de r de Pearson es 0,875, siendo una correlación muy significativa, detallando con 99% de confianza, que en el ámbito de análisis se manifiesta vinculación positiva alta entre ineficiencia de la respuesta institucional y la insatisfacción de víctimas de violencia estatal, dado a que Sig (bil.) es 0.000, que se halla por debajo del 0.01 necesario. Ello significa que, cuanto mayor es la percepción de ineficiencia en las instituciones, mayor es también la insatisfacción expresada por las víctimas. Es por ello que se compara con el estudio de Estrada (2025), cuyos resultados fueron que la causa principal de la ineficacia institucional es la corrupción, en segundo lugar, aparecen la escasas de profesionalización y debilidad institucional, y llegó a la conclusión de que esos resultados ponen en evidencia la necesidad urgente de enfrentar problemáticas estructurales que llegan a afectar a fuerzas de seguridad, igualmente, resalta también importancia de profunda reforma en la Policía, acompañada de un mejor sistema de capacitación, gestión más eficiente de recursos y, sobre todo, acciones firmes para erradicar corrupción en responsables entidades. Y se concuerda con el estudio de Hotaling et al. (2006) que concluyeron que la insatisfacción de las víctimas se incrementa cuando las instituciones no actúan de forma eficaz ni coordinada, además señala un maltrato institucional, la falta de información y la

ausencia de control en los procesos aumentan la percepción negativa hacia el sistema de justicia. Así mismo se está de acuerdo con Yujra (2024) que llegó a la conclusión de que el Estado, en lugar de garantizar protección de derechos humanos, terminó siendo parte activa de su vulneración, la ausencia de un enfoque preventivo y de control, sumada a la persistencia de impunidad, refleja una profunda crisis institucional que requiere reformas que certifiquen la no repetición de eventos similares en el futuro, y por consiguiente mostraron que la respuesta ineficaz y represiva del Estado frente a las protestas incrementó la desconfianza y el sentimiento de desprotección en la población.

Conforme al primer objetivo específico, determinar la relación que existe entre el acceso a la justicia y la percepción de justicia de las víctimas de violencia estatal ocurrida en la provincia de San Román, 9 de enero de 2023. Y dado el contraste de hipótesis se tuvo como resultado que acceso a la justicia si se relaciona de forma significativa con la percepción de justicia de víctimas de violencia estatal, porque valor del estadístico de r de Pearson es 0,835, siendo correlación muy significativa, detallando con 99% de confianza, que en el ámbito de análisis se manifiesta correlación positiva alta entre acceso a justicia y percepción de justicia de víctimas de violencia estatal, debido a que Sig (bilateral) es 0.000, que se halla por debajo del 0.01 necesario, eso significa que, cuando las víctimas perciben mayores dificultades para acceder a la justicia, mayor es también la percepción de injusticia expresada por las víctimas. Es por ello que se concuerda con Ortiz (2023) que obtuvo como resultado en vinculación positiva entre transparencia y acceso a información pública, fuerte ($R = 0,867$) asimismo significativa (Sig = 0,000 < 0,05); entonces concluyo que un mayor nivel de transparencia en el Poder Judicial se asocia con un mejor acceso a la

información, lo que demuestra que la accesibilidad institucional está estrechamente vinculada con la percepción de legitimidad.

Del mismo modo, según el segundo objetivo específico, determinar la relación que existe entre calidad de la atención y bienestar emocional de víctimas de violencia estatal ocurrida en la provincia de San Román, 9 de enero de 2023. Y dado el contraste de hipótesis se tuvo como resultado que calidad de atención si se relaciona significativamente con bienestar emocional de las víctimas de violencia estatal, porque valor del estadístico de r de Pearson es 0,532, siendo correlación muy significativa, detallando con 99% de confianza, que en el ámbito de análisis se manifiesta correlación positiva alta entre calidad de la atención y el bienestar emocional de víctimas de violencia estatal, debido a que Sig (bil.) es de 0.000, que se halla por debajo de 0.01 necesario, lo que significa que, cuando la atención brindada por las instituciones es deficiente, la conmoción emocional negativa en las víctimas se intensifica. Es por ello que se coincide con el análisis de Sandoval (2022) que llegó a concluir que se manifiesta vinculación moderada e igualmente significativa entre calidad de atención por parte de operadores de justicia, y satisfacción de servicio de víctimas de violencia por delitos sexuales, en Arequipa, 2021. En cambio, en comparación con el estudio de Fernández (2023) que concluyó que calidad de atención posee vinculación directa ($\rho=,930$) asimismo significativa ($p<0.00$) con variable satisfacción del usuario, de esa forma evidencia que se manifiesta vinculación alta asimismo significativa entre variables.

Y finalmente, conforme al tercer objetivo específico, determinar cuál es la relación que existe entre eficiencia de resolución y satisfacción con la respuesta de víctimas de violencia estatal ocurrida en la provincia de San Román. 9 de

enero de 2023. Y dado el contraste de hipótesis se tuvo como resultado que la eficiencia de la resolución si se relaciona significativamente con satisfacción con la respuesta institucional de las víctimas de violencia estatal, porque valor del estadístico de r de Pearson es 0,769, siendo una correlación muy significativa, llegando a afirmar con 99% de confianza, que en el ámbito de análisis se manifiesta correlación positiva alta entre eficiencia de resolución y satisfacción con respuesta institucional de víctimas de violencia estatal, debido a que Sig (bilateral) es 0.000, que se halla por debajo de 0.01 necesario, lo que significa que, Esto refleja que, cuando los procesos no se resuelven a tiempo, de manera efectiva y sin cumplir con lo acordado, las víctimas tienden a sentirse más insatisfechas con la atención recibida, la ausencia de resultados concretos refuerza en ellas la sensación de abandono y aumenta la desconfianza hacia las instituciones. Es por ello que se concuerda con el estudio de campos (2020) que señala que en el Perú los procesos judiciales suelen durar años y en casos de violencia grave tardan más de 4 años en resolverse frente a plazos legales de algunos meses, lo que afecta negativamente la percepción de justicia. De la misma manera con el estudio de Alca (2020) que señala que el Estado peruano suele no ejecutar sentencias condenatorias incluso en casos de daño médico debido a contradicciones normativas y procesos burocráticos, lo que señala una ineficiencia en la práctica de las decisiones judicial.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Se llegó a concluir que se manifiesta relación significativa entre ineficiencia de la respuesta institucional y la insatisfacción de víctimas de violencia estatal ocurrida en la provincia de San Román, 9 de enero de 2023, en razón de obtener como resultado valor del estadístico de r de Pearson de 0,875, siendo una correlación positiva alta y muy significativa con 99% de confianza, debido a que Sig (bilateral) es 0.000, que se halla por debajo del 0.01 necesario. Este hallazgo demuestra que, a mayor percepción de ineficiencia en las instituciones encargadas de brindar justicia, atención, protección y resolución de los casos, mayor es el nivel de insatisfacción expresado por las víctimas.

SEGUNDA: Se llegó a concluir que se manifiesta relación significativa entre acceso a la justicia y percepción de justicia de víctimas de violencia estatal ocurrida en provincia de San Román, 9 de enero de 2023, por tener como resultado valor del estadístico de r de Pearson de 0,835, siendo una correlación positiva alta y muy significativa con 99% de confianza, debido a que el Sig (bilateral) es 0.000, que se halla por debajo del 0.01 necesario. Este hallazgo demuestra que, cuando las víctimas perciben mayores dificultades para acceder a la justicia, falta de información, obstáculos en trámites o ausencia de protección; también tienden a valorar negativamente la imparcialidad y eficiencia de las instituciones y por consiguiente mayor es la percepción de injusticia expresada por las víctimas.

TERCERA: Se concluye que se manifiesta relación significativa entre calidad de atención y el bienestar emocional de víctimas de violencia estatal ocurrida en la provincia de San Román, 9 de enero de 2023, en razón de obtener como resultado valor del estadístico de r de Pearson de 0,532, siendo correlación positiva moderada y muy significativa con 99% de confianza, debido a que Sig (bilateral) es 0.000, que se halla por debajo del 0.01 necesario. Este hallazgo demuestra que, la manera en que las víctimas son atendidas influye directamente en su estado emocional, los resultados evidencian que recibir un trato respetuoso, acompañado de empatía y una comunicación clara, puede transformar la forma en que los individuos afrontan consecuencias de la violencia vivida.

CUARTA; Concluyendo que se manifiesta una relación significativa entre eficiencia de la resolución y satisfacción con la respuesta de víctimas de violencia estatal ocurrida en la provincia de San Román, 9 de enero de 2023., por tener como resultado valor del estadístico de r de Pearson de 0,769, siendo correlación positiva alta y muy significativa con 99% de confianza, debido a que Sig (bilateral) es 0.000, que se halla por debajo de 0.01 requerido. Este resultado evidencia que la habilidad de las instituciones para ofrecer respuestas oportunas y efectivas es clave en la satisfacción de las víctimas. Cuando no se cumplen los compromisos o no se logran resultados claros, la confianza de la ciudadanía se ve afectada; en cambio, una resolución adecuada refuerza la sensación de justicia y la legitimidad de las instituciones.

RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Se recomienda al Poder Judicial, Fiscalía Especializada en Derechos Humanos, Policía Nacional y Defensoría del Pueblo agilizar los procesos, reducir los tiempos de resolución y asegurar un trato digno y empático. Además, la capacitación permanente del personal para atender tanto lo legal como también respondan a las necesidades emocionales y humanas de quienes han sufrido violencia estatal.
- SEGUNDA:** Se recomienda al Poder Judicial, Fiscalía Especializada en Derechos Humanos que garanticen un acceso efectivo a la justicia, brindando asesoría legal gratuita, trámites reducidos, información clara y mecanismos de protección que generen seguridad.
- TERCERA:** Se recomienda a la Fiscalía Especializada en Derechos Humanos, Policía Nacional y Defensoría del Pueblo capacitar a su personal en derechos humanos y atención empática, brindando procesos claros y oportunos que mejoren la percepción de justicia y apoyen el bienestar emocional de las víctimas.
- CUARTA:** Se recomienda al Poder Judicial, Fiscalía Especializada en Derechos Humanos, Policía Nacional refuercen el seguimiento de los casos, establezcan plazos claros y mantengan procesos transparentes, asegurando su cumplimiento y aumentando la satisfacción y confianza de las víctimas en la justicia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilera, C. E. (2025). La represión, política de Estado del régimen. *El Nacional*.
<https://www.elnacional.com/2025/05/la-represion-politica-de-estado-del-regimen/>
- Alca Gómez, B. S. (2020). Incumplimiento de las sentencias por Responsabilidad Civil derivado del Daño Médico que ordenan al Estado peruano un pago indemnizatorio. *Revista Vía Iuris*(28), 27-51.
<https://doi.org/https://doi.org/10.37511/viaiuris.n28a2>
- Allen Nan, S. H., & Friedman, V. J. (2020). Una conversación emergente entre la investigación-acción y la transformación de conflictos. *Action Research*, 19(1), 3-8. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/1476750320972485>
- Amnistía Internacional. (2022). *Informe 2021/22*. Reino Unido.
<https://www.amnesty.org/es/documents/pol10/4870/2022/es/>
- Amnistía Internacional. (2023). *Racismo letal: Ejecuciones extrajudiciales y uso ilegítimo de la fuerza por los cuerpos de seguridad de Perú*. Reino Unido.
<https://www.amnesty.org/es/documents/amr46/6761/2023/es/>
- Amnistía Internacional. (2025). *Informe 2024/25*. Reino Unido.
<https://www.amnesty.org/es/location/americas/report-americas/>
- Andía Valencia, W. (2017). *Manual de investigacion universitaria*. Lima: Ediciones arte y pluma.
- Arbaiza Fermini, L. (2013). *Como elaborar una tesis de grado*. Lima: Esan ediciones.
- Baró i Queralt, X. (2019). La justificación de la violencia en el marxismo-leninismo: de la reflexión teórica a la violencia de estado. *Revista d'Humanitats*, 18.



- Berisso, I., Actis, C., & Shimko, M. (2019). Confinianza en la justicia: la mirada de sus operadores. *Sociedad Argentina de Sociología Jurídica- SASJu*, 402-414.
http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/161152/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernal Torres, C. A. (2016). *Metodología de la investigacion* (4 ed.). Colombia: Delfín Ltda.
<https://bibliotecadigital.utn.edu.ec/download/files/original/fb0b0cfee2ae990609933d17c6890848960051aa.pdf>
- Bilbao Balioen Hiria. (2025). Respeto a los Derechos Humanos.
<https://balioenhiria.bilbao.eus/es/vademecum-de-valores/respeto-a-los-derechos-humanos>
- Cabezas Mejía, E. D., Andrade Naranjo, D., & Torres Santamaría, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (1 ed.). Lima: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
<https://calidadsinlagrimas.com/wp-content/uploads/2024/01/Introduccion-a-la-Metodologia-de-la-investigacion-cientifica.pdf>
- Campos García, E. (2020). *Medidas de protección judicial frente a la violencia familiar en la ciudad de Bambamarca, Cajamarca, 2017*. Tesis de licenciatura, Universidad Privada de Trujillo.
<http://repositorio.uprit.edu.pe/handle/UPRIT/389>
- Cárdenas Bendezú, P. E. (2023). *Resiliencia y bienestar psicológico en víctimas de violencia política en un centro poblado de Huanta – Ayacucho, 2022*. Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú, Lima.
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/2776>



- Carrasco Diaz, S. (2018). *Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Editorial San Marcos.
- Clemente, M., & Padilla Racero, D. (2020). Los efectos del sistema de justicia en la salud mental. *Psiquiatría, Psicología y Derecho*, 27(5), 865-879.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1080/13218719.2020.1751327>
- Comision provincial por la memoria, Mecanismo local de prevencion de la tortura. (2021). *La violencia institucional es violencia estatal*. Argentina.
<https://www.comisionporlamemoria.org/wp-content/uploads/sites/16/2022/06/Revista-violencia-estatal.pdf>
- Constitución Política del Perú*. (1993). <https://lpderecho.pe/constitucion-politica-peru-actualizada/>
- Córdova, I. (2018). *Instrumento de investigación* (1 ed.). Lima: Editorial San Marcos.
- Corte Suprema de Justicia de la Republica, Sala Penal Permanente, Apelacion N.º 257-2024/SUPREMA (2024). <https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2025/02/Apelacion-257-2024-Suprema-LPDerecho.pdf>
- Defensoria del Pueblo. (2023). *Informe Defensorial n° 190. Crisis política y protesta social: Balance defensorial tras tres meses*. Lima.
<https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2023/03/Informe-Defensorial-n.%C2%B0-190-Crisis-poli%C8%91tica-y-protesta-social.pdf>
- Defensoría del Pueblo. (2023). *Informe Defensorial N° 006-2023-DP/ADM. Supervisión sobre el derecho de acceso a la justicia para mujeres migrantes víctimas de violencia de género*. Lima.

<https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2024/01/Informe-Defensorial-006-2023-DP-ADM-Supervision-sobre-el-derecho-de-acceso-a-la-justicia-para-mujeres-migrantes-victimas-de-violencia-de-genero.pdf>

Defensoria del Pueblo. (2024). *Vigésimo Séptimo Informe Anual de la Defensoria del Pueblo. Enero y Diciembre 2023*. Lima.
<https://es.scribd.com/document/790217720/Vigesimo-Septimo-Informe-Anual-2023>

Eslava Gómez, A. (2010). La idea de la justicia al servicio del desarrollo en Amartya Sen. *Revista Co-herencia*, 7(13), 245-260.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8361116.pdf>

Estrada Flores, A. (2025). Causas de la ineficacia institucional en las fuerzas. *Revista Científica Internacional*, 8(1), 21-39.
<https://doi.org/https://doi.org/10.46734/revcientifica.v8i1.106>

Fernandez Tello, K. J. (2023). *Calidad de atención y satisfacción de las usuarias víctimas de violencia en una comisaría de Lima Este, 2023*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/122318>

Ferrajoli, L. (2021). Los fundamentos de los derechos fundamentales. (D. Antonio , & P. Gerardo , Edits.) *Editorial Trotta*, 19-56.
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0F63B7BF49EE94F205257D25006DC4C2/\\$FILE/Derechos_fundamentales_ferrajoli.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0F63B7BF49EE94F205257D25006DC4C2/$FILE/Derechos_fundamentales_ferrajoli.pdf)



- Forastieri, M. J. (2018). Confianza en la justicia: ¿Qué lugar ocupan los métodos alternativos de resolución de conflictos? *Sedici*, 645-661. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/71786>
- Freiberg, A. (2023). Un inspector llama: regulación basada en el trauma. *Psiquiatría, Psicología y Derecho*, 31(1), 15–30. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/13218719.2022.2148306>
- Gordillo Apaza, J. K. (2024). *Derechos fundamentales de la persona y las protestas sociales en la ciudad de Juliaca, 2023*. tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo, Lima-Peru. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/156000>
- Gover, A. R., Brank, E. M., & MacDonald, J. M. (2007). Un Tribunal Especializado en Violencia Doméstica en Carolina del Sur: Un Ejemplo de Justicia Procesal para Víctimas y demandados. *Violencia contra la Mujer*, 13(6), 603-626. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/1077801207301553>
- Guillen Valle, O. R., Sánchez Camargo, M. R., & Begazo De Bedoya, L. H. (2020). *Pasos para elaborar una tesis de tipo correlacional: bajo el enfoque cuantitativo, variable categórico, escala ordinal y la estadística no paramétrica* (1 ed.). Lima: Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú con el Nro. 2020-00802.
- Gutierrez Peralta, M. J. (2024). *Percepción ciudadana sobre el acceso a la justicia penal y la eficacia del sistema judicial en el Distrito de Juliaca – 2023*. tesis de licenciatura, Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez. <https://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/686>



- Gutowski, E., & Goodman, L. A. (2023). Abuso legal y salud mental: el papel de la traición judicial. *Psicología de la Violencia*, 13(6), 468–478.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1037/vio0000483>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Hernández Sampieri., R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodologia de la investigacion* (6 ed.). Mexico: Mc Graw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Higa Silva, C., Sotomayor Trelles, J. E., & Cavani, R. (2023). La formulación de un estándar normativo de imparcialidad que incorpora la imparcialidad objetivo-cognitiva en el ordenamiento jurídico peruano: un estudio sobre la repercusión de la jurisprudencia de los tribunales internacionales de derechos humanos. *Derecho PUCP*(91), 163-200.
<https://doi.org/https://doi.org/10.18800/derechopucp.202302.005>
- Hotaling, G. T., Buzawa, E. S., Zweig, J., Burt, M. R., & Van Ness, A. (2006). Satisfacción de las víctimas con el sistema de justicia penal. *Revista del Instituto Nacional de Justicia*(253), 16-18.
<https://nij.ojp.gov/topics/articles/victim-satisfaction-criminal-justice-system>
- Huamán López, R. (2021). Barreras de acceso a la justicia en poblaciones vulnerables del Perú. *Revista Derecho & Sociedad*(56), 151-169.



- Human Rights Watch. (2022). *Informe Mundial 2022. Nuestro análisis anual sobre los derechos humanos en el mundo*. <https://www.hrw.org/es/world-report/2022>
- Human Rights Watch. (2023). *Deterioro letal: Abusos por las fuerzas de seguridad y crisis democrática en el Perú*. https://www.hrw.org/sites/default/files/media_2023/05/peru0423sp%20web.pdf
- Jiménez San Vicente, A. (2023). La confianza en el Poder Judicial en América Latina. *Observatorio de Sistemas Judiciales en Iberoamérica*. <https://observatoriosistemasjudicialesiberoamerica.org/?p=326>
- Lazo Ancajima, D. M. (2021). La Resiliencia, en Mujeres Víctimas de Violencia. *TecnoHumanismo. Revista Científica*, 1(7), 56-70. <https://doi.org/https://orcid.org/0000-0001-9671-9957>
- Luciano Mauriola, Z. E. (2021). *Percepción de la calidad de atención a víctimas de violencia contra la mujer, atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020*. tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/58315>
- Manzanga Kpanya, O. (2023). Retrasos en la justicia penal internacional: ¿Qué impacto tienen en los derechos de las víctimas? *Yo Soy Poenale*, 4(1), 12-32. <https://doi.org/10.25041/ip.v4i1.2791>
- Molina, O., Márquez, J., & Benalcázar, B. (2023). Estrategias de comunicación institucional en tiempos de covid-19. *Revista Científica De Comunicación*, 14(2), 108-126. <https://doi.org/https://doi.org/10.31207/rch.v14i2.415>
- Montero, G. (2023). Reivindicando a Max Weber, el de la burocracia. *Ministerio de administracion publica*. Republica Dominicana.



<https://map.gob.do/2023/08/03/reivindicando-a-max-weber-el-de-la-burocracia/>

- Muñoz, G. (2019). *Las resolución judicial*. Universidad Nacional Andres Bello, Santiago, Chile. <https://www.studocu.com/cl/document/universidad-nacional-andres-bello/derecho-penal/las-resoluciones-judiciales/9251021>
- Nascimento, A. M., Andrade, J., & De Castro Rodrigues, A. (2023). El impacto psicológico de las prácticas de justicia restaurativa en las víctimas de delitos: una revisión sistemática. *Trauma, Violence, & Abuse*, 24(3), 1929-1947. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/15248380221082085>
- Norza Céspedes, E., Peñalosa Otero, M. J., Coronado Neira, J., Duque Morales, B. I., & Castro Pérez, D. P. (2016). Percepción de Impunidad: Precipitante del Crimen en Bogotá. *Revista de Derecho, Universidad del Norte*(46), 39-70. <https://doi.org/https://doi.org/10.14482/dere.46.8822>
- Observatorio de Calidad de Vida y Salud Social . (2025). *Componentes del bienestar subjetivo*. Universidad Veracruzana, Mexico. <https://www.uv.mx/ocvs/que-es-el-bienestar/componentes-bienestar-subjetivo/>
- Organizacion de las Naciones Unidas. (1985). *Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder*. Resolución 40/34. <https://www.refworld.org/legal/resolution/unga/1985/en/57749>
- Organizacion de Naciones Unidas. (2005). *Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener*



reparaciones.

[https://www.ohchr.org/es/instruments-](https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/basic-principles-and-guidelines-right-remedy-and-reparation)

[mechanisms/instruments/basic-principles-and-guidelines-right-remedy-and-reparation](https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/basic-principles-and-guidelines-right-remedy-and-reparation)

Organización de Naciones Unidas, Asamblea General. (2013). Principios y directrices de las Naciones Unidas sobre el acceso a la asistencia jurídica en los sistemas de justicia penal. *Resolución aprobada por la Asamblea General, A/RES/67/187, 28 Marzo 2013.*
<https://www.refworld.org/es/leg/resol/agonu/2013/es/94967>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2024). *Estudio de la Justicia de la OCDE en el Perú.* OCDE.
[https://doi.org/https://doi.org/10.1787/e32675d5-es.](https://doi.org/https://doi.org/10.1787/e32675d5-es)

Ortiz Zelada, J. M. (2023). *Transparencia y acceso a la información pública en la Corte Superior de Justicia de Lambayeque.* Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/129650>

Osorio Rozo, D. G., & Olarte Cancino, H. (2023). Obediencia por dolor: violencia estatal en contextos de protesta social (Bogotá, Colombia, 2019-2022). *Antípoda. Revista de Antropología y Arqueología*(53), 135-160.
<https://doi.org/https://doi.org/10.7440/antipoda53.2023.06>

Oviedo, H. C., & Campo Arias, A. (2005). Metodología de investigación y lectura crítica de estudios, aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, XXXIV(4), 572-580.
<https://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf>

Palacios Garay, J. P., Zavaleta Oliver, J. M., Hernández, R. M., & Trujillo Pajuelo, M. L. (2022). Actividad Procesal y Satisfacción de los Usuarios Víctimas



de Violencia Doméstica en el Juzgado Primero Especializado de Familia.

Revista de Derecho y Desarrollo Sostenible, 10(1).

<https://doi.org/https://doi.org/10.37497/sdgs.v10i1.228>

Paredes Ayllon, R., & Asociados. (s.f.). Derechos de la víctima en el proceso penal boliviano. bolivia. <https://www.rigobertoparedes.com/es/derechos-de-la-victima-en-el-proceso-penal-boliviano/#:~:text=En%20ese%20sentido%2C%20en%20el%20desarrollo%20del,comisi%C3%B3n%20de%20un%20delito%20han%20sido%20perjudicados>.

Pérez Sales, P. (2022). *Violencia y Trauma: del Trabajo comunitario a la psicoterapia*. Irredentos Libros. <https://www.psicosocial.net/gac/irredentos-editorial/>

Ponce Contreras, L. E., De Piérola García, V. M., Ludeña Gonzalez, G. F., & Cueva Quezada, N. I. (2024). Análisis crítico de la actuación de la Policía Nacional del Perú en la ejecución de medidas de protección bajo el marco de la Ley 30364: Un scoping review. *Revista Climatología*, 24, 1951–1957.

<https://doi.org/10.59427/rcli/2024/v24cs.1951-1957>

Presidencia del Consejo de Ministros. (2024). *Directiva N.° 003-2024-PCM-SGP. Disposiciones para la mejora de la atención al ciudadano en las entidades de la Administración Pública*. Lima. <https://www.studocu.com/pe/u/115281130?sid=01755546243&page=1>

Quezada Lucio, N. (2015). *Metodología de la investigación*. Lima: Editorial Macro.



- Robles Montalván, J., Freire Tipan, D. A., & Cumbicus Tipas, M. A. (2023). La ineficiencia jurídica en los delitos de corrupción. *Polo del Conocimiento*, 8(12). <https://doi.org/https://doi.org/10.23857/pc.v8i12.7253>
- Rodríguez Lozano, L. G. (2024). Arbitrariedad y Vulnerabilidad. *JUS, Revista Jurídica*, 2(12), 72-85. <https://doi.org/http://doi.org/10.5281/zenodo.13136873>
- Sandoval Vargas, C. M. (2022). *Calidad de atención por operadores de justicia y satisfacción de servicio en las víctimas de violencia sexual, Arequipa 2021*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima- Peru. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84121>
- Santana, F. (13 de Abril de 2024). El respeto; una mirada desde los derechos humanos. *Desarrollo y Derechos Humanos-Podcast and Blog*. <https://fannysantana.com/el-respeto-una-mirada-desde-los-derechos-humanos/>
- Serrano Ceballos, J. (2023). La atención a víctimas centrada en la persona. *Revista Mexicana De Ciencias Penales*, 6(19), 99-122. <https://doi.org/https://doi.org/10.57042/rmcp.v6i19.607>
- VanderWeele, T. J., & Lomas, T. (2022). Terminología y literatura sobre el bienestar. *Affective science*, 4(1), 36-40. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s42761-022-00153-2>
- Vásquez Rojas, D. E. (2021). Derecho fundamental del acceso a la justicia y políticas institucionales del Poder Judicial en la lucha contra la corrupción en el Perú. *Revista Oficial del Poder Judicial*, 13(15), 127-161. <https://doi.org/https://doi.org/10.35292/ropj.v13i15.392>



- Vera, L. M. (2025). *Dignidad y Derecho*. <https://dignidadyderecho.org/la-imparcialidad-judicial-garantia-de-un-estado-de-derecho>
- Verdín Pérez, J. A. (2020). Derechos de las víctimas de violaciones a derechos humanos. Una mirada desde la reparación integral y el cumplimiento de sentencias. *Boletín Mexicano De Derecho Comparado*, 53(157), 333–352. <https://doi.org/https://doi.org/10.22201/ij.24484873e.2020.157.15234>
- Wiseman, J., & Stillwell, A. (2022). Justicia organizacional: tipología, antecedentes y consecuencias. *Enciclopedia*, 2(3), 1287-1295. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/encyclopedia2030086>
- Yujra Mamani, J. (2024). *Derechos humanos y responsabilidad estatal en la masacre de Juliaca durante las protestas públicas de enero de 2023*. tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano, Puno. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/23254>



ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1		ENFOQUE: Cuantitativo
¿Cuál es la relación que existe entre la ineficiencia de la respuesta institucional y la insatisfacción de las víctimas de violencia estatal ocurrida en la provincia de San Román, 9 de enero de 2023?	Determinar la relación que existe entre la ineficiencia de la respuesta institucional y la insatisfacción de las víctimas de violencia estatal ocurrida en la provincia de San Román, 9 de enero de 2023.	Existe una relación significativa entre la ineficiencia de la respuesta institucional y la insatisfacción de las víctimas de violencia estatal ocurrida en la provincia de San Román, 9 de enero de 2023.	INEFICIENCIA DE LA RESPUESTA INSTITUCIONAL	- Acceso a la justicia - Calidad de atención - Eficiencia de la resolución	NIVEL: Correlacional
Problemas específicas	Objetivos específicos	Hipótesis específicas			DISEÑO: No experimental
PE1. ¿Cuál es la relación que existe entre el acceso a la justicia y la percepción de justicia de las víctimas de violencia estatal ocurrida en la provincia de San Román, 9 de enero de 2023?	OE1. Determinar la relación que existe entre el acceso a la justicia y la percepción de justicia de las víctimas de violencia estatal ocurrida en la provincia de San Román, 9 de enero de 2023.	HE1. Existe una relación significativa entre el acceso a la justicia y la percepción de justicia de las víctimas de violencia estatal ocurrida en la provincia de San Román, 9 de enero de 2023.			POBLACION Y MUESTRA: 60 víctimas
PE2. ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y el bienestar emocional de las víctimas de violencia estatal ocurrida en la provincia de San Román, 09 de enero de 2023?	OE2. Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el bienestar emocional de las víctimas de violencia estatal ocurrida en la provincia de San Román, 9 de enero de 2023.	HE2. Existe una relación significativa entre la calidad de atención y el bienestar emocional de las víctimas de violencia estatal ocurrida en la provincia de San Román, 9 de enero de 2023.	Variable 2	- Percepción de justicia - Bienestar emocional - Satisfacción con la respuesta institucional	TECNICA: Encuesta
PE3. ¿Cuál es la relación que existe entre la eficiencia de la resolución y la satisfacción con la respuesta institucional de las víctimas de violencia estatal ocurrida en la provincia de San Román, 9 de enero de 2023?	OE3. Determinar cuál es la relación que existe entre la eficiencia de la resolución y la satisfacción con la respuesta institucional de las víctimas de violencia estatal ocurrida en la provincia de San Román, 9 de enero de 2023.	HE3. Existe una relación significativa entre la eficiencia de la resolución y la satisfacción con la respuesta institucional de las víctimas de violencia estatal ocurrida en la provincia de San Román, 9 de enero de 2023.	INSATISFACCION DE LAS VICTIMAS DE VIOLENCIA ESTATAL		INSTRUMENTO: Cuestionario
					METODO ESTADISTICO: Excel y Spss



ANEXO 2. CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título del estudio: ***Ineficiencia de la respuesta institucional y la insatisfacción de las víctimas de violencia estatal ocurrida en la provincia de San Román, 9 de enero de 2023.***

Investigador responsable: **DAVID EFRAIN SUPO LERMA**

Institución: **UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**

Correo electrónico: **dedasuledesl@gmail.com**

Usted ha sido invitado(a) a participar en esta investigación que tiene como objetivo analizar la relación entre la respuesta brindada por las instituciones estatales y la insatisfacción de las personas afectadas por hechos de violencia estatal ocurridos el 9 de enero de 2023 en la provincia de San Román.

Se le pedirá que complete un cuestionario con preguntas sobre su experiencia con las instituciones del Estado después de los hechos ocurridos. El cuestionario es de carácter anónimo y tiene una duración aproximada de 15 a 20 minutos.

Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede decidir no participar, omitir alguna pregunta o retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia para usted.

La información que usted proporcione será tratada con estricta confidencialidad. No se pedirá su nombre ni ningún dato personal que permita identificarlo(a). Los resultados serán utilizados solo con fines académicos y se presentarán de forma agrupada y anónima.

Este estudio no implica beneficios económicos directos. Sin embargo, su participación contribuirá a comprender mejor las fallas institucionales y podrá ser útil para la mejora de políticas públicas.

No se prevén riesgos físicos o legales, aunque algunas preguntas podrían generar malestar emocional por la naturaleza sensible del tema.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

He leído y comprendido la información anterior. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y todas han sido respondidas. Acepto participar de forma voluntaria en este estudio.

Firma del participante: _____

Fecha: _____

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones relacionadas con su experiencia como víctima de violencia estatal. Por favor, lea cada una y marque con una "X" la opción que más refleje su opinión personal.

Para cada afirmación, utilice la siguiente escala: [1] Totalmente en desacuerdo, [2] En desacuerdo, [3] Ni de acuerdo ni en desacuerdo, [4] De acuerdo, [5] Totalmente de acuerdo.

ANEXO 3. INSTRUMENTOS

A continuación, se presenta una serie de afirmaciones relacionadas con su experiencia como víctima de violencia estatal. Por favor, lea cada una y marque con una "X" la opción que más refleje su opinión personal.

Para cada afirmación, utilice la siguiente escala: [1] Totalmente en desacuerdo, [2] En desacuerdo, [3] Ni de acuerdo ni en desacuerdo, [4] De acuerdo, [5] Totalmente de acuerdo.

Variable 1: Ineficiencia de la respuesta institucional						
N°	DIMENSIONES / Indicadores / Ítems	Escala / valoración				
Dimensión 1: Acceso a la justicia						
Indicador 1: Acceso a la información		1	2	3	4	5
1	Recibí información clara sobre mis derechos después del hecho.					
2	Me explicaron los procedimientos legales de forma comprensible.					
3	Las instituciones me proporcionaron información suficiente para actuar.					
Indicador 2: Acceso a la justicia formal y asistencia legal						
4	Tuve acceso a un abogado o defensor legal cuando lo necesité.					
5	Pude presentar mi denuncia o queja sin obstáculos.					
Indicador 3: Acceso a la protección						
6	Se me ofrecieron medidas de protección ante posibles amenazas					
7	Me sentí protegido/a por las instituciones involucradas.					
Dimensión 2: Calidad de atención						
Indicador 1: Accesibilidad y oportunidad						
8	Fue fácil acceder a las oficinas o medios de atención institucional.					
9	La atención fue brindada en un tiempo razonable.					
Indicador 2: Trato digno y seguro						
10	Me sentí tratado/a con respeto por el personal de las instituciones.					
11	Las condiciones del lugar de atención me hicieron sentir seguro/a.					
Indicador 3: Comunicación y participación						
12	Se me explicó lo que sucedía en cada etapa del proceso.					
13	Sentí que mi opinión fue tomada en cuenta durante la atención					
14	Pude participar en las decisiones que afectaban directamente mi caso.					
Dimensión 3: Eficiencia de la resolución						
Indicador 1: Resolución efectiva y cumplimiento						
15	El caso fue resuelto de forma satisfactoria.					
16	Se cumplieron los compromisos o medidas acordadas.					
Indicador 2: Tiempo y reducción del conflicto						
17	El proceso se resolvió en un plazo razonable.					
18	La intervención institucional redujo la tensión o el conflicto existente.					
19	Gracias a la intervención, el problema no volvió a repetirse.					

A continuación, se presenta una serie de afirmaciones relacionadas con su experiencia como víctima de violencia estatal. Por favor, lea cada una y marque con una "X" la opción que más refleje su opinión personal.

Para cada afirmación, utilice la siguiente escala: [1] Totalmente en desacuerdo, [2] En desacuerdo, [3] Ni de acuerdo ni en desacuerdo, [4] De acuerdo, [5] Totalmente de acuerdo.

Variable 2: Insatisfacción de las víctimas de violencia						
N°	DIMENSIONES / Indicadores / Ítems	Escala / valoración				
Dimensión 1: Percepción de justicia						
Indicador 1: Confianza e imparcialidad		1	2	3	4	5
1	Confío en que las autoridades actuaron sin favoritismo.					
2	Las decisiones institucionales fueron imparciales.					
Indicador 2: Respeto a los DD.HH. y eficiencia						
3	Mis derechos fueron respetados durante todo el proceso.					
4	Las instituciones actuaron con eficiencia.					
5	Sentí que mi dignidad fue protegida por las autoridades.					
Indicador 3: Reparación e impunidad						
6	Recibí algún tipo de compensación o reparación.					
7	Las personas responsables fueron sancionadas.					
8	Siento que no hubo impunidad en mi caso.					
Dimensión 2: Bienestar emocional						
Indicador 1: Afectación emocional negativa						
9	He tenido dificultades para dormir o concentrarme desde lo ocurrido.					
10	Me siento nervioso/a, en alerta o ansioso/a con frecuencia.					
11	Aún experimento miedo o tristeza por lo sucedido.					
Indicador 2: Bienestar subjetivo						
12	A pesar de lo ocurrido, me siento satisfecho/a con mi vida actualmente.					
13	Me siento valioso/a como persona.					
14	He sido capaz de salir adelante y adaptarme emocionalmente a la situación.					
Dimensión 3: Satisfacción con la respuesta institucional						
Indicador 1: Percepción de la calidad de la atención institucional recibida						
15	Estoy satisfecho/a con la forma en que las instituciones atendieron mi caso.					
16	Considero que la atención fue eficiente y organizada.					
Indicador 2: Empatía y comunicación						
17	Se comunicaron conmigo de forma clara y respetuosa.					
18	Me sentí escuchado/a y comprendido/a por el personal o los funcionarios.					
Indicador 3: Seguimiento y cierre						
19	Hubo un seguimiento institucional después de mi primer contacto.					
20	Se me informó sobre el avance o cierre del caso.					



ANEXO 4. FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO OPINIÓN DE EXPERTO



I. DATOS GENERALES

- 1.1. Autor del instrumento de investigación: DAVID EFRAIN SUPO LERMA
- 1.2. Experto validador: Dr. FREDDY OCTAVIO CHECA CONDORI
- 1.3. Título de la investigación: INEFICIENCIA DE LA RESPUESTA INSTITUCIONAL Y LA INSATISFACCIÓN DE LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA ESTATAL OCURRIDA EN LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN, 9 DE ENERO DE 2023
- 1.4. Nombre del instrumento: CUESTIONARIO
- 1.5. Universidad: ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

II. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 – 40%	Buena 41 – 60%	Muy buena 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
CLARIDAD	Utiliza lenguaje adecuado.				X	
OBJETIVIDAD	Expresa conducta observable.				X	
ACTUALIDAD	Acorde a la ciencia y tecnología.				X	
ORGANIZACIÓN	Persigue una organización lógica.				X	
SUFICIENCIA	La cantidad de ítems presenta calidad y es suficiente.				X	
CONSISTENCIA	Sustenta aspectos teóricos, científicos acordes a la tecnología educativa.				X	
COHERENCIA	Variables, dimensiones e indicadores están relacionados.				X	
METODOLOGÍA	Persigue los objetivos a lograr en la investigación.				X	
PERTINENCIA	Es adecuado al tipo de investigación.				X	
PROMEDIO DE VALIDACION					80%	

OBSERVACIONES: NINGUNA

LUGAR Y FECHA: JULIACA 17 DE DICIEMBRE DE 2025

Freddy Octavio Checa Condori
DOCTOR EN DERECHO
FIRMA DEL EXPERTO



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO OPINIÓN DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Autor del instrumento de investigación: DAVID EFRAN SUPO LERMA
- 1.2. Experto validador: Dr. JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA
- 1.3. Título de la investigación: INEFICIENCIA DE LA RESPUESTA INSTITUCIONAL Y LA INSATISFACCIÓN DE LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA ESTATAL OCURRIDA EN LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN, 9 DE ENERO DE 2023
- 1.4. Nombre del instrumento: CUESTIONARIO
- 1.5. Universidad: ANDINA NESTOR CÁCERES VELASQUEZ

II. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 – 40%	Buena 41 – 60%	Muy buena 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
CLARIDAD	Utiliza lenguaje adecuado.				X	
OBJETIVIDAD	Expresa conducta observable.				X	
ACTUALIDAD	Acorde a la ciencia y tecnología.				X	
ORGANIZACIÓN	Persigue una organización lógica.				X	
SUFICIENCIA	La cantidad de ítems presenta calidad y es suficiente.				X	
CONSISTENCIA	Sustenta aspectos teóricos, científicos acordes a la tecnología educativa.				X	
COHERENCIA	Variables, dimensiones e indicadores están relacionados.				X	
METODOLOGÍA	Persigue los objetivos a lograr en la investigación.				X	
PERTINENCIA	Es adecuado al tipo de investigación.				X	
PROMEDIO DE VALIDACION					80%	

OBSERVACIONES: NINGUNA

LUGAR Y FECHA: JULIACA 17 DE DICIEMBRE DE 2025


FIRMA DEL EXPERTO



ANEXO 5. BASE DE DATOS

	V1. Ineficacia de la respuesta institucional																						
N°	D1. Acceso a la justicia								D2. Calidad de atención								D3. Eficacia de la resolución						Total
	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	D1	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	D2	i15	i16	i17	i18	i19	D3	
1	1	1	1	1	1	1	1	7	3	2	2	2	1	2	2	14	1	1	1	1	2	6	27
2	1	1	1	2	2	1	2	10	3	2	2	2	2	3	3	17	1	1	1	1	2	6	33
3	2	2	1	2	1	2	3	13	3	2	3	2	2	3	3	18	1	2	1	1	2	7	38
4	2	2	2	1	3	1	1	12	4	3	2	3	3	1	3	19	2	2	1	2	3	10	41
5	2	2	3	1	2	1	1	12	2	2	3	2	2	2	3	16	1	2	2	3	3	11	39
6	3	3	3	2	2	1	2	16	2	2	3	3	3	3	3	19	1	1	2	3	3	10	45
7	2	2	2	1	2	1	1	11	3	2	3	2	3	2	3	18	2	2	2	2	2	10	39
8	3	3	2	2	2	1	3	16	3	3	2	3	2	3	3	19	2	2	3	2	3	12	47
9	2	1	1	2	2	2	2	12	3	2	3	3	3	3	3	20	2	2	2	2	2	10	42
10	1	2	2	2	2	2	3	14	3	2	2	3	3	2	2	17	2	2	3	2	3	12	43
11	3	3	2	3	2	2	2	17	3	3	3	3	3	2	2	19	2	2	1	3	3	11	47
12	2	1	1	1	2	2	2	11	2	3	3	2	2	3	3	18	1	1	1	2	2	7	36
13	3	3	2	3	2	2	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	2	2	2	2	3	11	48
14	2	2	2	2	2	2	3	15	2	3	2	2	3	1	1	14	1	1	1	1	1	5	34
15	2	1	1	3	3	2	2	14	3	4	2	3	2	3	3	20	1	1	2	1	2	7	41
16	3	2	2	2	3	1	3	16	2	3	2	2	3	2	3	17	2	1	2	3	2	10	43
17	2	3	2	2	3	2	3	17	2	2	2	2	2	3	3	16	1	2	1	1	2	7	40
18	2	1	3	2	4	1	2	15	2	2	3	2	2	1	2	14	1	1	2	2	3	9	38
19	2	2	2	3	1	1	1	12	2	2	1	3	3	3	3	17	1	1	1	1	2	6	35
20	1	1	1	2	2	1	2	10	3	2	1	2	2	1	2	13	1	1	2	3	2	9	32
21	2	1	1	2	2	1	2	11	2	2	2	3	1	1	2	13	1	1	1	1	2	6	30
22	1	2	2	2	2	1	2	12	4	2	3	3	3	3	4	22	1	1	1	2	2	7	41
23	2	2	2	3	2	1	2	14	3	3	1	2	4	3	3	19	2	2	1	2	2	9	42
24	1	1	1	2	2	1	1	9	2	2	2	2	3	2	2	15	1	1	2	2	1	7	31
25	2	2	2	3	2	1	1	13	2	2	2	2	2	3	3	16	1	1	2	1	2	7	36
26	2	2	2	2	2	1	1	12	2	2	2	3	2	2	3	16	2	1	1	1	3	8	36
27	1	2	1	2	3	1	1	11	2	2	2	2	2	3	3	16	1	1	1	2	2	7	34
28	2	2	1	1	2	1	2	11	3	3	2	2	2	3	3	18	1	1	1	2	3	8	37
29	1	1	1	1	3	1	2	10	3	2	2	3	2	3	2	17	1	1	1	2	2	7	34
30	3	3	2	1	3	2	1	15	4	2	4	2	2	3	3	20	1	1	2	2	3	9	44
31	1	2	2	2	2	1	2	12	4	2	2	3	3	3	2	19	1	2	1	1	3	8	39
32	4	3	3	2	3	1	2	18	4	2	3	3	2	3	2	19	1	1	1	3	3	9	46
33	2	2	1	1	4	1	2	13	3	3	2	2	3	2	2	17	1	2	1	2	1	7	37
34	3	3	2	1	3	1	1	14	2	3	3	3	2	2	3	18	1	1	2	3	3	10	42
35	1	1	1	2	2	1	2	10	3	3	4	4	2	1	2	19	1	1	1	1	1	5	34
36	1	1	2	1	4	1	2	12	3	3	4	3	2	2	1	18	1	1	2	1	1	6	36
37	2	2	2	1	2	1	2	12	3	3	2	2	1	2	2	15	2	1	2	2	2	9	36
38	2	2	1	2	3	1	1	12	2	2	3	2	1	1	1	12	1	2	1	1	1	6	30
39	2	1	1	2	3	1	1	11	2	2	3	1	2	2	3	15	1	1	1	1	2	6	32
40	2	2	1	2	2	1	2	12	2	1	2	1	2	1	1	10	2	2	2	2	2	10	32
41	2	2	2	1	3	1	1	12	3	2	1	2	1	1	1	11	1	1	1	2	3	8	31
42	2	2	2	1	4	1	1	13	3	1	1	2	1	1	3	12	1	1	1	2	2	7	32
43	4	4	4	2	3	1	1	19	3	2	2	2	1	2	3	15	1	1	2	2	1	7	41
44	1	1	2	1	2	1	2	10	2	2	3	1	1	2	3	14	1	1	1	1	1	5	29
45	2	2	1	1	1	1	1	9	3	1	1	2	1	2	1	11	1	1	1	2	2	7	27
46	1	1	1	2	2	1	1	9	4	3	2	2	2	2	2	17	1	1	1	1	1	5	31
47	3	3	3	1	2	1	2	15	3	2	2	2	3	3	2	17	1	1	1	1	2	6	38
48	1	1	1	1	3	1	3	11	4	2	1	1	1	2	2	13	1	2	1	2	2	8	32
49	2	2	2	1	3	1	3	14	4	2	1	1	2	1	3	14	1	1	1	1	2	6	34
50	1	1	4	1	2	1	2	12	3	2	1	1	3	3	2	15	1	1	1	2	2	7	34
51	2	2	2	2	2	1	2	13	3	2	1	2	1	2	3	14	1	1	1	1	2	6	33
52	1	1	1	1	1	1	1	7	2	2	1	2	1	2	2	12	1	2	1	1	1	6	25
53	3	3	3	1	2	1	3	16	4	1	3	1	1	2	3	15	1	1	1	1	1	5	36
54	2	2	2	1	3	1	2	13	4	2	2	2	1	2	2	15	1	1	2	1	2	7	35
55	2	2	2	1	3	1	2	13	2	1	3	2	1	2	3	14	1	1	1	2	2	7	34
56	2	2	2	2	3	1	1	13	3	2	3	2	1	2	3	16	1	1	1	2	1	6	35
57	2	2	2	2	4	1	3	16	3	2	2	2	2	2	2	15	1	1	1	2	1	6	37
58	1	2	2	1	4	1	3	14	3	2	2	1	2	3	2	15	1	1	1	1	1	5	34
59	1	1	1	1	2	1	1	8	2	1	2	1	1	1	1	9	1	1	1	1	2	6	23
60	2	2	1	1	2	1	1	10	3	3	3	2	1	1	3	16	1	1	1	1	1	5	31



V2. Insatisfacción de las víctimas de violencia estatal																								
N°	D1. Percepción de justicia								D2. Bienestar emocional								D3. Satisfacción con la respuesta institucional							
	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	D1	i9	i10	i11	i12	i13	i14	D2	i15	i16	i17	i18	i19	i20	D3	total
1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	4	4	4	1	1	1	15	1	1	1	1	2	2	8	31
2	1	1	1	3	2	1	1	1	11	5	5	5	1	1	1	18	1	1	1	1	2	1	7	36
3	2	2	2	1	2	1	1	1	12	4	4	4	2	4	4	22	2	2	1	2	2	3	12	46
4	1	2	2	2	2	1	2	1	13	2	4	4	3	3	4	20	2	2	2	3	1	1	11	44
5	2	2	3	2	2	1	1	1	14	2	2	4	2	4	4	18	2	2	3	3	1	1	12	44
6	2	3	3	2	2	2	2	1	17	2	3	4	2	5	4	20	2	2	2	2	2	1	11	48
7	2	2	2	1	3	1	1	1	13	4	3	2	2	4	4	19	2	2	1	3	1	2	11	43
8	3	3	2	3	3	1	2	1	18	3	3	4	3	4	3	20	1	3	3	2	2	2	13	51
9	2	3	2	3	2	1	1	1	15	3	3	4	4	5	3	22	2	2	2	1	2	2	11	48
10	3	3	1	2	2	1	1	1	14	2	2	4	2	4	4	18	2	2	2	3	2	2	13	45
11	3	3	3	3	3	1	1	1	18	3	3	4	3	5	4	22	1	2	3	3	2	2	13	53
12	1	1	3	2	2	1	1	1	12	2	2	3	3	4	5	19	2	1	1	2	1	1	8	39
13	3	3	2	3	3	2	1	2	19	3	3	4	3	5	4	22	1	2	3	3	2	1	12	53
14	2	2	3	2	2	1	2	2	16	1	2	3	3	3	3	15	1	1	1	2	1	1	7	38
15	2	3	3	2	2	1	1	1	15	3	3	4	3	4	4	21	1	1	2	2	1	1	8	44
16	3	3	2	2	2	1	1	3	17	3	3	3	3	4	3	19	2	2	2	3	1	1	11	47
17	3	2	4	3	3	1	1	1	18	1	2	3	3	4	4	17	1	1	1	2	2	1	8	43
18	3	3	2	1	2	1	1	2	15	1	2	2	3	4	5	17	1	1	3	2	3	1	11	43
19	2	3	3	1	1	1	1	1	13	2	3	4	2	5	2	18	1	1	1	2	1	1	7	38
20	2	1	2	1	1	1	1	1	10	2	3	2	1	3	3	14	1	1	2	2	2	2	10	34
21	1	1	1	2	2	1	1	1	10	3	3	4	2	5	4	21	1	2	2	2	1	1	9	40
22	2	2	3	2	1	1	1	1	13	4	4	4	2	5	5	24	1	2	2	3	1	1	10	47
23	2	3	2	2	2	1	1	1	14	2	3	4	3	5	3	20	1	2	2	2	1	1	9	43
24	1	2	2	1	1	1	1	1	10	1	1	3	4	4	4	17	1	2	2	1	1	1	8	35
25	2	2	2	2	2	1	1	2	14	1	2	3	3	4	4	17	1	2	1	2	1	2	9	40
26	1	1	2	1	2	1	1	1	10	2	3	3	2	4	4	18	2	2	3	3	2	1	13	41
27	2	2	2	2	1	1	1	1	12	2	4	4	3	3	3	19	1	1	1	2	2	1	8	39
28	2	2	2	1	1	1	1	2	12	3	3	2	2	4	3	17	1	2	1	1	3	1	9	38
29	2	1	3	2	2	1	1	1	13	3	2	4	4	5	4	22	2	2	2	2	2	1	11	46
30	3	2	4	1	1	2	1	2	16	3	4	4	4	4	4	23	2	2	2	2	1	1	10	49
31	2	2	1	1	1	1	1	1	10	3	3	4	3	4	3	20	2	1	2	3	1	1	10	40
32	4	3	4	3	2	1	1	1	19	3	2	3	3	5	4	20	2	1	3	1	2	1	10	49
33	2	2	3	2	1	2	1	1	14	1	2	4	3	5	3	18	2	1	1	2	1	1	8	40
34	2	2	3	2	3	1	1	1	15	2	3	4	4	3	4	20	2	2	3	2	1	1	11	46
35	2	2	1	2	1	1	1	1	11	2	3	2	4	5	4	20	1	1	1	1	1	1	6	37
36	2	2	1	1	1	1	1	1	10	4	3	4	3	4	4	22	2	2	2	2	2	1	11	43
37	2	2	3	1	1	1	1	2	13	2	3	3	3	5	2	18	2	2	3	1	1	1	10	41
38	1	2	1	3	2	1	1	1	12	3	2	4	3	5	3	20	1	1	1	3	1	2	9	41
39	1	1	2	2	3	1	1	1	12	3	2	4	3	4	2	18	1	1	2	1	1	1	7	37
40	3	1	1	1	2	1	1	1	11	3	2	4	3	4	3	19	1	2	3	2	1	2	11	41
41	2	3	1	1	1	1	1	1	11	2	3	4	3	5	3	20	2	3	3	1	2	1	12	43
42	2	2	3	2	1	1	1	2	14	4	3	3	2	2	1	15	1	1	2	2	1	1	8	37
43	4	3	4	3	3	1	1	1	20	4	3	3	4	4	3	21	1	2	2	1	1	1	8	49
44	2	2	1	1	1	1	1	1	10	1	1	2	3	5	4	16	1	1	2	1	1	1	7	33
45	1	1	2	1	2	1	1	1	10	2	2	3	3	4	3	17	2	1	2	1	1	1	8	35
46	1	2	2	1	1	1	1	1	10	2	3	3	3	4	3	18	1	1	3	1	2	1	9	37
47	4	4	3	1	1	1	1	1	16	4	3	4	2	5	3	21	1	1	1	2	1	1	7	44
48	1	1	1	1	2	1	1	1	9	5	4	5	1	4	2	21	1	2	1	1	2	2	9	39
49	4	3	1	2	2	1	1	2	16	3	2	1	1	1	1	9	3	3	1	1	1	2	11	36
50	2	1	2	2	3	1	1	1	13	3	3	5	2	4	3	20	1	3	2	2	1	1	10	43
51	1	1	1	1	1	1	1	1	8	2	2	3	2	3	3	15	1	2	2	2	1	1	9	32
52	1	2	1	1	1	1	1	1	9	2	1	4	2	1	1	11	1	1	2	1	1	1	7	27
53	3	3	3	4	1	1	1	1	17	2	2	4	2	4	4	18	1	1	1	1	1	1	6	41
54	2	3	3	1	2	1	1	1	14	3	2	3	2	4	1	15	1	1	1	1	1	1	6	35
55	1	2	3	1	1	1	1	1	11	2	3	2	4	4	4	19	1	1	2	1	1	1	7	37
56	2	2	2	1	1	1	1	2	12	3	3	4	1	4	4	19	1	1	2	1	1	1	7	38
57	2	1	2	1	1	1	1	2	11	4	4	4	2	4	4	22	1	1	2	1	1	1	7	40
58	1	1	2	1	1	1	1	1	9	4	3	4	2	5	4	22	1	2	1	2	1	1	8	39
59	1	1	1	1	1	1	1	1	8	2	3	4	1	4	2	16	1	1	2	1	2	1	8	32
60	2	1	3	1	1	1	1	1	11	2	2	4	1	4	4	17	1	1	3	1	1	1	8	36



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital ☒

Fecha de entrega: 20/01/2026

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos:	DAVID EFRAIN SUPO LERMA
Dirección:	AV. AMAZONAS Mz E1-L3
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:	47436835
Teléfono:	992877324
email:	dedasuledesl@gmail.com
Nombres y Apellidos:	
Dirección:	
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:	
Teléfono:	
email:	
Facultad y/o Escuela de Posgrado:	CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
Escuela Profesional o Mención:	DERECHO
Título o Grado Académico a optar:	ABOGADO
Asesor:	DR. JAVIER ROMULO GUISPE ZAPANA
Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:	
Trabajo de Investigación ☐	Tesis ☒
Trabajo de Suficiencia Profesional ☐	Trabajo Académico ☐
Título: INEFICIENCIA DE LA RESPUESTA INSTITUCIONAL Y LA INSATISFACCIÓN DE LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA ESTATAL OCURRIDA EN LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN, 9 DE ENERO DE 2023	
Palabras claves, (3 a 5 términos): INEFICIENCIA, INSATISFACCIÓN, VIOLENCIA ESTATAL, VÍCTIMAS	
¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2} ?	
2	

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

☐ Bachiller ☒ Título ☐ 2da Especialidad ☐ Maestría ☐ Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- ☒ Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- ☐ Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- ☐ No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- ☒ Sí autorizo
- ☐ No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

☐ Internacional

☒ Nacional

Línea de investigación: DERECHO POLÍTICO, CONSTITUCIONAL Y PROCESAL CONSTITUCIONAL - P05

Firma de Autor



huella digital

20 DE ENERO DE 2026

Fecha