



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA**

**TESIS**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN Y FACTORES  
SOCIODEMOGRÁFICOS ASOCIADOS DE LOS  
USUARIOS QUE ASISTEN A LOS SERVICIOS DE  
LA UNIDAD MÉDICO LEGAL II AMAZONAS 2019.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.**

**Autor:**

**Bach. Espinoza Salcedo, Alexander Roger.**  
**<https://orcid.org/0000-0002-1226-8683>**

**Asesor:**

**Mg. Villanueva Calderón, Juan Amílcar**  
**<https://orcid.org/0000-0002-0815-6443>**

**Línea de Investigación**  
**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel - Perú**  
**2021**

**TESIS**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN Y FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS  
ASOCIADOS DE LOS USUARIOS QUE ASISTEN A LOS SERVICIOS DE  
LA UNIDAD MÉDICO LEGAL II AMAZONAS 2019.**

**Aprobación por el jurado.**

---

Mg. Villanueva Calderón, Juan Amílcar

**Asesor**

---

Mg. Rocero Salazar, Cesar Ricardo

**Presidente del jurado de Tesis**

---

Mg. Villanueva Calderón, Juan Amílcar

**Secretario del Jurado de Tesis**

---

Mg. Guerrero Millones, Ana María

**Vocal del Jurado de Tesis**

## **Dedicatorias**

Dedico esta tesis a Dios, quien nos guía a seguir adelante y a superar las adversidades de la vida.

A mi esposa, quien apoya todos mis proyectos y con quien logramos siempre nuestras metas propuestas.

A mis padres quienes me dieron vida, educación, apoyo y consejos, siendo ellos un ejemplo de superación.

## **Agradecimientos**

Agradezco a Dios, por ser un guía en todo mi camino, por acompañarme en los momentos buenos y malos y darme fuerzas necesarias para seguir adelante.

A mi familia, por ser quienes me han dado la fuerza para siempre seguir adelante.

A la USS, nuestra alma mater, por acogernos durante todo este proceso.

A la Unidad Médico Legal II de Amazonas, por haberme brindado su apoyo en esta investigación.

A la Mg. Ana María Guerrero Millones por guiarnos, en cada paso, brindándonos su apoyo y conocimiento para la construir esta tesis.

A mi asesor por guiarme, apoyarme y lograr consolidar la tesis, de gran esfuerzo e interés para el suscrito.

## Resumen

La presente investigación, tuvo el objetivo de determinar la relación entre el nivel de satisfacción y los factores sociodemográficos de usuarios que fueron atendidos en los servicios de la Unidad Médico legal II de Amazonas (UML). Se realizó una investigación correlacional, transversal y de campo, la muestra estuvo conformada por 126 usuarios, seleccionados por la técnica probabilística aleatoria estratificada de acuerdo a los criterios de inclusión, se aplicó un cuestionario con 10 ítems, donde se recopiló las características sociodemográficos de los usuarios y se identificó el nivel de satisfacción en la atención recibida en mesa de partes, médico legista, odontólogo forense y psicólogo forense, fueron medidos por la escala de Likert, se aplicó una validación de expertos y Alfa de Cronbach para el instrumento (0.824). Entre los resultados se encontró características sociodemográficas más prevalentes: el género femenino (54.3%), edad de 26 a 45 años (53.9%), el nivel primario (36.5%), sin estudios (9.5%), con procedencia de la provincia de Chachapoyas (53.9%), la ocupación de Ama de casa (41.2%); El nivel de satisfacción en los servicios fue, en Mesa de partes: satisfacción (28.6%), indiferente (44.4%) e insatisfacción (27%), la atención del Médico Legista: satisfacción (35%), indiferente (55%) e insatisfacción (10%), en la atención del Odontólogo Forense: satisfacción (84.1%), indiferente (14.3%) e insatisfacción (1.6%) y en la atención del Psicólogo Forense: satisfacción (78.6%), indiferente (16.7%) y con insatisfacción (4.8%). Se concluye mediante la prueba estadística de Chi-cuadrado de Pearson que las variables se disocian, y el nivel de satisfacción en general fue 56.6%, considerado una satisfacción leve y la satisfacción indiferente (32.6%). Por ello se propuso y desarrollo un Plan de mejora para la atención de los servicios que brinda la UML Amazonas, propuesta necesaria para el fortalecimiento de la atención de calidad en los servicios públicos.

**Palabras claves.** Nivel de satisfacción, Factores sociodemográficos, servicios forenses.

## Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between the level of satisfaction and the sociodemographic factors of the users attended in the services of the Amazonas Medical Legal Unit II (UML II A). A correlational, cross-sectional and field research was developed, where the sample consisted of 126 users, selected by the random probabilistic technique stratified according to the inclusion criteria. A questionnaire with 10 items was applied according to the objectives and services provided by the UML, where sociodemographic data of the users and the level of satisfaction were collected in 4 areas of care, Bureau of Parties, medical examiner, forensic dentist and forensic psychologist, an expert validation and Cronbach's Alpha were applied for the instrument (0.824). The results found more prevalent sociodemographic characteristics such as female gender (54.3%), age 26 to 45 years (53.9%), primary level (36.5%), from the province of Chachapoyas (53.9%), occupation Housewives (41.2%), for the attention in the Party Table: satisfaction (28.6%), indifferent (44.4%) and dissatisfaction (27%), the attention of the Medical Examiner: satisfaction (35%), indifferent (55%) and with dissatisfaction (10%), in the care of the Forensic Dentist: satisfaction (84.1%), indifferent (14.3%) and dissatisfaction (1.6%) and in the care of the Forensic Psychologist: satisfaction (78.6%), indifferent (16.7%) and with dissatisfaction (4.8%). It is concluded according to the Pearson Chi-square statistical test, the variables are dissociated, and the level of satisfaction in general for the services is slight (56.6%), and indifferent satisfaction (32.6%), for this reason a plan of improvement for the care of services, necessary for the strengthening of quality care in public services.

**Keywords:** Satisfaction level, sociodemographic factors, forensic services.

## Índice

Dedicatorias .....	iii
Agradecimientos.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Índice.....	vii
Índice de Tablas .....	ix
Índice de Gráficos .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Situación problemática.....	11
1.1.1 En el contexto internacional.....	11
1.1.2 En el contexto nacional.....	13
1.1.3. En el contexto local.....	14
1.2 Trabajos previos.....	15
1.2.1 Antecedentes internacionales.....	15
1.2.2 Antecedentes Nacionales.....	19
1.2.3 En el contexto local.....	22
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	23
1.3.1 Satisfacción del usuario.....	23
1.3.2 Factores socio demográficos.....	27
1.3.3 Normativa Vigente.....	29
1.3.4 Gestión de riesgo.....	30
1.3.5 Seguridad y Salud en el Trabajo.....	31
1.3.6 Gestión del impacto ambiental.....	33
1.3.7 Estado del arte.....	34
1.3.8 Definición de términos básicos.....	35
1.4 Formulación del problema.....	37
1.5 Justificación e importancia del estudio.....	37
1.6 Hipótesis .....	39
1.7 Objetivos.....	40
1.7.1 General.....	40
1.7.2 Específico.....	40
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	41
2.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	41
2.1.1 Tipo de la Investigación.....	41
2.1.2 Diseño de Investigación.....	41

2.2	Población y Muestra.....	41
2.2.1	Población.....	42
2.2.2	Muestra:.....	42
2.2.3	Muestreo:.....	42
2.2.4	Criterios de Selección. ....	43
2.3	Operacionalización de variables. ....	44
2.4	Técnicas, instrumentos, validez y confiabilidad.....	45
2.4.1	Técnicas de investigación.....	45
2.4.2	Instrumentos.....	46
2.4.3	Validación del Instrumento.....	46
2.4.1	Confiabilidad.....	47
2.5	Procedimiento de análisis de datos.....	48
2.6	Criterios éticos.....	49
2.7	Criterios de Rigor Científico.....	49
III.	RESULTADOS.....	52
3.1.	Presentación de resultados.....	52
3.2	Discusión.....	59
3.3	Aplicación práctica.....	63
3.3.1	Plan de mejora para la atención de los servicios que brinda la Unidad Médico Legal II Amazonas.....	63
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	78
4.1	Conclusiones.....	78
4.2	Recomendaciones.....	79
V.	Referencias Bibliográficas.....	80
	ANEXOS.....	85



## Índice de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de las variables: Factores sociodemográficos. ....	44
Tabla 2 Operacionalización de Variable Nivel de Satisfacción.....	44
Tabla 3 Valores de Validación de Expertos.....	47
Tabla 4 Valores para a confiabilidad del Alfa de Cronbach. ....	48
Tabla 5 Estadístico de fiabilidad de Satisfacción del Usuario .....	48
Tabla 6 Relación entre el nivel de satisfacción y factores sociodemográficos. ....	52
Tabla 7 características Sociodemográficas de Usuarios atendidos en la UML II A. ....	53
Tabla 8 Satisfacción de los usuarios atendidos en el área de mesa de partes .....	54
Tabla 9 Satisfacción de los usuarios atendidos - servicio de Medicina Legal .....	55
Tabla 10 Satisfacción de los usuarios atendidos - Servicio de odontología forense ....	56
Tabla 11 Satisfacción de usuarios atendidos en el servicio de psicología forense.....	57
Tabla 12 Evidencias encontradas que sustentar el Plan de mejora.....	58
Tabla 13 Etapas de desarrollo y contenidos de la propuesta.....	67
Tabla 14 Cronograma del plan de capacitación.....	73
Tabla 15 Presupuesto del plan de capacitación. ....	74
Tabla 16 Distribución de pericias/pacientes atendidos en la UML-II-AMAZONAS .....	86
Tabla 17 Grado de asociación de dependencia entre variable. (Valor de Cramer) ....	108
Tabla 18 Grado de asociación de dependencia entre variable (Valor de Lambda) ....	108

## Índice de Gráficos

Gráfico 1	División política del departamento de Amazonas .....	15
Gráfico 2	Factores sociodemográficos de usuarios, según Sexo .....	109
Gráfico 3	Factores sociodemográficos de usuarios, según Edad .....	109
Gráfico 4	Factores sociodemográficos de usuarios, según nivel educativo. ....	110
Gráfico 5	Factores sociodemográficos de usuarios, según lugar de procedencia ...	110
Gráfico 6	Factores sociodemográficos de usuarios, según ocupación .....	111
Gráfico 7	Factores sociodemográficos de usuarios, según horas de viaje. ....	111
Gráfico 8	Satisfacción de los usuarios atendidos en el área de mesa de partes, según cada característica Sociodemográfica .....	112
Gráfico 9	Satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio del médico legista, según cada característica Sociodemográfica .....	112

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Situación problemática.**

En los actuales tiempos, se tienen amplias expectativas hacia los servicios de atención en la administración pública con énfasis en las entidades de administración de justicia, haciendo que la población tenga la perspectiva de una atención con calidad y se cumpla con sus expectativas.

La satisfacción de servicios, se define como un juicio al resultado de un servicio ofrecido a nivel suficiente luego de una atención recibida (Oliver, 1996). Los países latinoamericanos como parte de sus sistemas de administración de justicia, tienen a los servicios de atención médico forenses, en algunos países son entidades autónomas y en otras dependen del Ministerio Público o Ministerio de Justicia. Los servicios forenses brindan atención a la población ante cualquier situación que vulnera la integridad física o psicológica, por alguna situación de violencia, y requieren atención de servicios del médico legista, odontólogo forense y psicólogo forense, los que tienen una atención directa con el usuario, quienes esperan recibir una atención adecuada, armónica y correcta, por llegar a los servicios pasando por alguna experiencia de agresión física o psicológica, y llegan muchas veces con miedo, nerviosismo o desconfianza (Iml, 2016)

#### **1.1.1 En el contexto internacional.**

La realidad que viven los países de Latinoamérica y Centroamérica, en razón a sus problemas políticos, sociales y económicos vas a tener repercusión en los servicios de atención pública, como suelen ser las atenciones de medicina legal y forense, por ello se están presentando limitaciones o circunstancias

desfavorables en la atención, como sucede en los servicios forenses público. (Pachar, 2012).

En El Salvador, se tiene al Instituto de Investigaciones Forenses, entidad adscrita a la corte suprema de justicia del órgano judicial, brinda servicios medico legales a la comunidad de 4 regiones del país, con sus limitaciones por la realidad económica del País, teniendo en cuenta que tiene indicadores de números altos de atención, por los elevados niveles de violencia que afectan a las poblaciones marginales de ese País. (Pachar, 2012).

En Honduras, se cuenta con la Dirección de Medicina Forense y en la actualidad depende del Ministerio Público de la Corte Suprema de Justicia, el cual presta servicios forenses en el país Centroamericano, y al igual que El Salvador tienen alta incidencia en atención en los servicios forenses, con una casuística alta de atención por casos de violencia que afectan a las poblaciones de menos recursos. (Pachar, 2012)

En España, el Hospital Clínico de Barcelona, es un centro de referencia, donde llegan las víctimas de agresión sexual, en el cual se solicita la presencia del médico forense luego de ser llamados, desplazándose desde una sede principal, aunque refieren que hubo una buena atención para la evaluación del médico legista, las víctimas deben esperar un promedio de 42 minutos para ser atendidos, por ello registran disconformidad de los usuarios en relación al tiempo de espera, creando un mal referente y limitando a que otras víctimas denuncien. (Santiña et al, 2014).

En Finlandia, considerado un país del Primer mundo, donde la atención forense cumple estándares internacionales, podemos hacer mención, a la atención que brindan los psiquiatras forenses, donde se reportó una buena atención, pero los pacientes

estuvieron disconformes con el sistema administrativo, mencionando que deben mejorarse la burocracia y la atención administrativa. (Askola et al, 2016)

### **1.1.2 En el contexto nacional.**

El Perú los servicios médicos forenses están representados por el Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses como ente rector en la atención de usuarios que han sufrido alguna situación de daño físico o psicológico. Dentro de sus coberturas nacionales se tienen a las Unidades Medico Legales, ubicados en todos los departamentos y en algunas provincias del país, el cual durante más de 20 años ha sido una institución adherida al ministerio público, siendo en muchos lugares del país, no se cuenta con infraestructura propia, donde muchas veces alquilan locales que no cuentan con las especificaciones necesarias para la labor pericial forense, esto asociado al déficit de personal forense y la problemática de ingreso a la labor sin contar con los perfiles adecuados, por ello se hace necesario reconocer cuales son los niveles de satisfacción hacia los servicios prestados a los usuarios, quienes solicitan una atención especializada de tipo legal y forense.

En Lambayeque (Guzmán y Salazar, 2019) evaluaron la atención forense brindado por el servicio de toxicología la unidad médico legal de nivel III, donde se refiere un nivel de insatisfacción moderado, entre los factores encontrados se tuvo la mala atención del personal.

En Ayacucho (Dávila, 2018) identifico cuales eran los factores asociados a la insatisfacción con la atención que se brindaba en el servicio de psicología forense en una división médico legal de Ayacucho, los cuales han estado relacionados al género, la edad, la instrucción educativa, la atención, el conseguir

una cita, donde la población refiere poca satisfacción, referidos al personal que los atendió y a los ambientes de atención inadecuados

### **1.1.3. En el contexto local.**

En la región Amazonas, las atenciones medico legales son brindadas por la Unidad Médico Legal II Amazonas, ubicando en el distrito de Chachapoyas, la sede en mención desde los últimos 7 años tiene la cobertura de atención a la provincia de Chachapoyas y sus 21 distritos, pero además debe cubrir las atenciones de las provincias de Luya y Rodríguez de Mendoza incluyendo a sus 23 y 12 distritos respectivamente (Figura N°1). Por ello los usuarios deben desplazarse en movilidad terrestre desde 30 minutos hasta 9 horas de viaje. La UML II Amazonas ha recibido en el año 2017 a 1978 usuarios, en año 2018 a 2180 y el año 2019 a 2416 usuarios (Anexo N°1), quienes han recibido algún tipo de atención, sea por médico legista, odontólogo forense, psicología forense y la atención en Mesa de Partes., por el cual los usuarios tienen expectativas hacia la atención del personal administrativo y profesional, donde él no brindar una atención adecuada, traerá consigo problemas y repercutirá en la satisfacción de los usuarios, lo que repercute en la imagen hacia una institución pública.

Resulta interesante mencionar que a nivel local la satisfacción de atención a usuarios en una institución pública de salud (Llaja, 2019) encontró una alta insatisfacción en pacientes quienes recibieron atención de consulta externa en el hospital I Higos Urco de Essalud en Chachapoyas, los cuales encontró a la capacidad de respuesta de atención y la fiabilidad, los que tuvieron la mayor insatisfacción.

Se debe tener en cuenta, que los usuarios llegan a las

instituciones públicas en busca de un servicio, una ayuda, comprensión y de atención, aunque desafortunadamente hay usuarios que no lo consiguen, entonces uno de los problemas que afronta las instituciones públicas, es la asistencia y servicios que este brinda a la población, el cual siempre debería estar enmarcado en la mejora de la calidad y satisfacción de los servicios prestados a los usuarios.

Por todo lo mencionado es necesario conocer como los usuarios están percibiendo la atención solicitada, en la Unidad Médico Legal de Amazonas, en sus servicios de medicina legal, odontología forense, psicología forense y en el área de mesa de partes.



Gráfico 1 División política del departamento de Amazonas

FUENTE. (MIMP.GOB.PE, 2015) Zonas de cobertura de la UML II Amazonas.

## 1.2 Trabajos previos.

### 1.2.1 Antecedentes internacionales.

En Costa Rica (Fernández, 2018) realizó una investigación titulada "Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial en el segundo semestre del 2018", estudio realizado en Costa Rica, fue una investigación institucional y tuvo el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción hacia la atención en el servicio de odontología forense. Realizó una investigación descriptiva y de corte transversal, aplicando un cuestionario a 57 personas. Encontrando que un (1,46%) muy insatisfecho, (0,33%) insatisfecho, (4.02%) satisfecho y muy satisfecho (94,19%). El 36% fueron mujeres y 64% hombres; el promedio de edad fue 37,2 años, la secundaria fue el nivel educativo predominante (44%). En conclusión, los usuarios manifestaron satisfacción aceptable hacia la infraestructura por motivos que cuentan con idóneas instalaciones, al igual que el trato que recibieron, aunque los tiempos de espera la satisfacción estaba disminuida, los usuarios manifestaron que la institución mejoró en este aspecto.

En Canadá (The Centre of Forensic Sciences, 2018) realizaron una encuesta anual de Satisfacción a los usuarios para evaluar el desempeño de los servicios (CFS) de Ontario, Canadá, se realizó con el objetivo de evaluar el desempeño del CFS frente al compromiso organizacional de brindar servicios de laboratorio forense de alta calidad en apoyo de la administración de justicia y los programas de seguridad pública para todos los habitantes de Ontario. Se realizó una investigación de campo, aplicando una encuesta a 627 usuarios, los que aceptaron participar en el estudio, previa invitación, donde participaron como usuarios, policías, abogados, defensores y usuarios externos. Entre los resultados se encontró una satisfacción al usuario respecto a la información y asistencia (90%), el tiempo de respuesta (76%) y el apoyo técnico (77%) los usuarios continúan expresando altos niveles de



satisfacción con la facilidad de comprensión, minuciosidad y nivel de detalle de los informes, los mismos que sirven de referencia y son parte de las mejoras continuas y recomendaciones dadas hacia los servicios., donde un 36% de ellos están reconociendo una alta calidad percibida por los servicios brindados por el CFS, donde también se han incluido a las áreas de apoyo al ciudadano.

En Irán (Forouzesh et al, 2016) realizaron su investigación titulada "Índices de satisfacción en el usuario según el desempeño de los médicos legistas, evaluados en 10 centros provinciales de medicina forense en Irán, por el cual realizaron un estudio de enfoque inter institucional, cuyo objetivo fue el evaluar el índice de satisfacción en el usuario, en relación al desempeño de los médicos legistas. Se realizó una investigación descriptiva, aplicando una encuesta a usuarios, en 10 provincias (Isfahan, Fars, North Khorasan, Khorasan Razavi, Kermanshah, Kerman, Gilan, East Azarbaijan, Teherán y Mazandaran) entre los años 2015 y 2016, se encuestó a 1785 usuarios los que fueron seleccionados por un muestreo aleatorio simple, los datos se analizaron por software SPSS 22 y mediante la prueba t. Entre los resultados encontrados se obtuvo puntajes de promedio de 39 puntos en referencia al desempeño de los médicos forenses, donde se evaluó 6 ítems siendo; la información brindada, habilidad en la especialidad, compromiso, cortesía y respeto, espacio de la atención y el equipamiento médico para la atención, obteniendo valores como  $4.25 \pm 0.62$ ,  $4.19 \pm 0.72$ ,  $4.17 \pm 0.70$ ,  $4.13 \pm 0.67$ ,  $4.27 \pm 0.73$  y  $4.24 \pm 0.74$  respectivamente. El estudio encontró que el nivel del desempeño de los médicos fue favorable en la atención de servicios forenses en Irán entre el año 2015 y 2016.

En Nueva Zelanda (Cannón et al, 2015) realizaron una investigación titulada "Encuesta de satisfacción en la atención en el servicio de psiquiatría forense de la clínica regional de Auckland

en Nueva Zelanda" fue una investigación de campo, y de calidad institucional, el objetivo fue el determinar la satisfacción del usuario, ante la atención de los servicios forenses ofrecidos por el servicio forense. Fue un estudio descriptivo y transversal, mediante la aplicación de una encuesta a 541 usuarios atendidos, se analizó tanto cuantitativa como cualitativamente. La mayoría de los pacientes valoraron que sus opiniones sean tomadas en cuenta, además la mayoría refirió sentirse física y emocionalmente seguros en la atención, y el personal médico había demostrado una atención eficiente, en general si hubo una buena satisfacción en la atención de los servicios forenses, aunque la satisfacción es regular cuando los usuarios deben quedarse más horas o ser internados en estos servicios.

En Reino unido (Bressington et al, 2011) aplicaron un estudio con el título "Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en los servicios forenses realizado en un centro asistencia forense en el Reino Unido. Fue una investigación de campo y tuvo el objetivo de examinar el nivel de satisfacción de los servicios brindados en los servicios terapéuticos y servicios forenses. mediante una investigación observacional, por el cual entrevistaron a 44 usuarios. Entre los resultados encontrados se tuvo que la mayoría respondió el ítem de una buena satisfacción en la atención de los servicios forenses y fueron vistas de manera más positivas, además la percepción de los usuarios fue aceptable a la atención en recepción y sala de espera para los usuarios que solicitan atención de servicios forenses. Por ello el estudio concluyo que los usuarios han referido una buena satisfacción a la atención recibida de los servicios forenses, estos indicadores guardan relación a un sistema forense empoderado en el sistema de justicia del reino unido, debido a la organización y normas internacionales de calidad, y condiciones académicas, sociales y económicas, diferentes a países del tercer mundo.

## 1.2.2 Antecedentes Nacionales.

En Ayacucho (Dávila, 2018) en su tesis de investigación con el título “Factores asociados a la calidad en la atención del servicio de psicología forense prestados por la división médico legal II de Ayacucho en el 2018”, realizo para optar el grado de Maestría en Administración y gestión en salud en la universidad Nacional San Agustín de Arequipa, cuyo objetivo fue de determinar los factores asociados en la percepción de la calidad en la atención de los servicios de psicología forense que brinda la división médico legal en su sede Ayacucho. Realizo un estudio observacional, prospectivo y transversal, el cual aplico el cuestionario basado en el método SERVQUAL. Encontrando mujeres 87% y hombres 13%, edad frecuente en jóvenes menores de 30 años (56.3%), personas iletradas y con primaria (36.3%), con educación secundaria o superior (63.6%). Además, el (20.3%) no refirieron tener pareja estable y 79.6% eran casados o convivientes. En referencia a la atención se encontró que un 94.3% refirió haber tenido dificultad para obtener un turno de atención, el 60.3% manifestó que el tiempo de espera para su atención fue excesivo, el 93.6% mencionó que había falta de profesionales psicólogos para atención en servicio, el 87% consideró a los ambientes adecuados para su atención, y el 13% dijo que eran inadecuados. En general la satisfacción fue de 30% considerado leve y el 68.3% moderada. Cabe mencionar que la insatisfacción tiene tendencia a aumentar según la edad aumenta, siendo 46.1% en menores de 30 años. Hubo mayor insatisfacción en varones, así como los usuarios con mejor formación educativa, así mismo los de mayor educación manifestaron menor nivel de satisfacción, hubo satisfacción leve en solteros (45.55%) casados y convivientes refirieron una moderada insatisfacción (75.31%) por ello el autor estableció factores asociados estables y para la insatisfacción en la población de Ayacucho.

En Lima (Muñoz, 2016) realizó su tesis titulada “calidad de servicio y nivel de satisfacción en usuarios víctimas de violencia, atendidos en la unidad clínica forense de Lima en el 2016” investigación para optar el grado de maestro en gestión pública de la Universidad Cesar Vallejo, el objetivo fue de determinar la relación entre la calidad del servicio con el nivel de satisfacción. El diseño del estudio fue descriptivo y correlacional evaluando un total de 377 personas, la variable calidad de servicio se evaluó en 3 dimensiones, 1) La dimensión fiabilidad: Desacuerdo 9.55%, de acuerdo 55.7%, indeciso 18%. 2) La dimensión Cortesía: Desacuerdo 9.55%, de acuerdo 62.6%, totalmente de acuerdo 18.3%. 3) La dimensión Credibilidad: de acuerdo 64.9%, totalmente de acuerdo 35%. La variable nivel de satisfacción se evaluó: 1) La dimensión comunicación: totalmente de acuerdo 10%, de acuerdo 73.4%, indeciso 16.4%. 2) La dimensión Actitud: De acuerdo 80.9%, indeciso 19.1%. Se encontró que el nivel de satisfacción general fue totalmente de acuerdo (16.7%) y de acuerdo con la satisfacción (83.3%). Su estudio concluye haber encontrado relación de tipo positiva para la fiabilidad y el nivel de satisfacción, también relación entre la cortesía y el nivel de satisfacción; ambas con una relación directa y significativa. No hubo relación entre la credibilidad y la satisfacción.

En Lambayeque (Guzmán y Salazar, 2019) en su tesis con el título de “Sistema de calidad en base la norma ISO 9001-2015 y su influencia en la satisfacción del usuario en el servicio de toxicología de la sede médico legal de Lambayeque”, 2019. Para optar el título en administración pública en la universidad Señor de Sipán. Por ello el estudio tuvo el objetivo de determinar la influencia de los sistemas de calidad de acuerdo la norma ISO 9001-2015, para conocer las satisfacciones que de los usuarios en el área de toxicología en la Unidad Médico Legal III, Lambayeque - 2019. Para optar el título de Administración pública en la Universidad Señor de

Sipán, estuvo tuvo el objetivo de determinar la influencia del Sistema de Calidad basado en la Norma ISO 9001-2015 en la satisfacción de los usuarios en el área de toxicología, laboratorio de la División Médico Legal en Lambayeque. Se realizó un estudio descriptivo, correlacional y de enfoque cuantitativo, se aplicó una encuesta a 61 usuarios encontrando satisfacción de los usuarios en un 46%, mientras que la insatisfacción fue (54%), donde los hombres (59%) y mujeres (41%). Las edades entre 21 a 40 años (54.1%) y de 41 a 60 años con (45.9%), en referencia al estado civil usuarios casados (11.5%), soltero (47.5%), conviviente (41%) grado de instrucción, secundario (54.1%) y técnico (45.9%), al recibir la atención se encontró insatisfecho (54.1%), satisfecho (23%) y complacido (23%). En conclusión, concluye que los factores del sistema de calidad, si influyen en la satisfacción de los usuarios atendidos y de acuerdo al valor percibido, y si están el estudio hace mención a los resultados que los factores del Sistema de Calidad si influyen en la satisfacción de los usuarios ya que ellos aprecian el servicio por medio del valor percibido y por sus expectativas hacia una buena atención de os servicios adquiridos.

En Lima (Yovera, 2018) realizó su investigación con el título “Tiempo de espera como factor de atención en la división cínica forense del instituto de medicina legal, 2018” en la ciudad de Lima, para optar en grado de maestro en gestión e los servicios de salud de la Universidad Cesar Vallejo, investigación que tuvo el objetivo de conocer los tiempos de espera, en la atención de los servicios de gineco pediatría y medicina legal. El diseño fue no experimental, descriptivo y transversal mediante el enfoque cuantitativo, se evaluó el sistema informatices Dicemel del IML, un total de 1835 pericias de usuarios que tuvieron atención en enero del 2018, donde se aplicó un instrumento propuesto por el investigador, y fue validado por juicio de expertos, valoro el tiempo de espera en la atención, el tiempo efectivo de atención, así mismo el tiempo total

de la atención. Entre sus resultados hubo usuarios masculinos 39.5% y femeninos 60.5%, en relación para el tiempo de espera, el promedio fue de 13.3 a 14.4 minutos, para el tiempo de atención efectiva en promedio fue de 11.48 a 11.12 minutos, así mismo el tiempo total fue de 24.78 a 19,2 minutos. Los datos obtenidos concluyen que el tiempo de espera total en los consultorios de gineco pediatría y medicina de adultos, fue de 38.66 minutos de promedio, el cual hace que haya influencia en la satisfacción de la atención hacia los usuarios.

### **1.2.3 En el contexto local.**

Aunque no se cuenta con antecedentes de evaluación de satisfacción a usuarios en la atención de servicios legales y forenses en el departamento de Amazonas, se cuenta con una investigación con resultados interesantes en satisfacción de los servicios de la salud en Chachapoyas, brindado por profesionales de la salud.

En chachapoyas (Llaja, 2019), realizo su tesis titulada "Nivel de satisfacción en los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas - 2019" para optar el título de Enfermería de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, el estudio tuvo el objetivo de determinar el nivel de satisfacción en los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital Essalud en Chachapoyas. Realizo su estudio bajo el enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, observacional, prospectivo y transversal, realizando una encuesta a 120 usuarios, para la recolección de los datos empleó la encuesta SERVQUAL instrumento validado por el Ministerio de Salud, con un coeficiente de alfa de Cronbach (0,984) alta confiabilidad, los resultados demuestran un grado de satisfacción global (19.2%) y de insatisfacción (80.8%), en la dimensión de fiabilidad la satisfacción

fue (17.5%) y la insatisfacción (82.5%). En la dimensión capacidad de respuesta la satisfacción fue de 16.7% y de insatisfacción fue 83.3%, en dimensión seguridad la satisfacción fue del 20% y la insatisfacción del 80%. En la dimensión de empatía la satisfacción fue de 18.3% y el de insatisfacción 81.7 %. Por último, en la dimensión de aspectos tangibles la satisfacción fue 20.8% y de insatisfacción de 79.2%. El estudio menciona como conclusión una insatisfacción en alto porcentaje, los cuales hacen que haya una gran preocupación por las autoridades del hospital, en relación a las dimensiones evaluadas se encontró que la capacidad de respuesta y la de fiabilidad son las que generaron una mayor insatisfacción mientras que la empatía, aspectos intangibles y seguridad fueron las de mayor satisfacción en comparación de porcentajes entre sí, la valoración que hicieron los pacientes está en razón a las características que más consideraron como la apariencia de las instalaciones y la capacidad y habilidad de atención brindado por un profesional de ciencias de la salud

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Satisfacción del usuario.**

El concepto de satisfacción, ha ido cambiando a lo largo del tiempo, de acuerdo a diferentes contextos, investigaciones y poblaciones diversas. Según la Real Academia Española (RAE, 2001) se define como un sentimiento de bienestar que sucede cuando se ha obtenido o cubierto alguna necesidad, siendo una manifestación o respuesta acertada a una queja, consulta o duda.

(Atalaya, 1995) Define a la satisfacción como un fenómeno que no se da en forma abstracta, y estará ligado a aspectos que afectan directamente la percepción de un usuario.

(Oliver, 1980) refiere a la satisfacción como la respuesta de la sociedad de un cliente, ante una atención.

Estas definiciones nos hacen entender que la satisfacción, se evalúa y establece por un usuario, respecto a un producto o servicio que haya cubierto o resuelto una necesidad esperada, es decir cubriendo sus expectativas. Debemos tener en cuenta que la satisfacción de un usuario está influenciada por las características específicas de un producto o servicio y las percepciones de la calidad del mismo. Además, debemos considerar a las respuestas emocionales, las cuales también influyen en la satisfacción. El juicio que hacemos, acerca de un rasgo, característica o particularidad de un producto o servicio en sí mismo, que proporciona un nivel placentero incluyendo la emoción satisfactoria que tiene el usuario. Por ello la satisfacción no solo tiene dependencia en la calidad del servicio, también está asociada a las expectativas que tiene un usuario, las que pueden ser bajas o altas, indistintamente de cada individuo (Gronroos, 1994)

#### **1.3.1.1 Calidad y Servicio.**

La calidad y el servicio, tienen conceptos que no pueden desligarse. El servicio, debe ser entendido como un proceso, o una actividad directa o indirecta, el cual no produce un producto físico, es decir una parte no material, realizado entre un consumidor o usuario y un proveedor o quien brinda un servicio. También puede referirse a una atención o prestación accesoria, el cual puede tener una naturaleza cualitativa o cuantitativa en referencia a la prestación dada (Berry, 1989)

La calidad, se puede considerar como un modelo de gestión, o un estilo de dirección implantados, en empresas líderes, así mismo puede ser una manera de ser y vivir, por lo tanto es una cualidad mejorable, el termino tiene su origen en la palabra latina Qualitas, quiere decir forma de ser con respecto a mis semejantes (Martínez, 2005), otros refieren a la calidad depende de un juicio que realiza un paciente o usuario, hacia un producto o servicio, según las



características de su uso y una urgencia de poseerlo (Álvarez, 2007).

### **1.3.1.2. Niveles de Satisfacción.**

Los usuarios pueden experimentar hasta tres niveles, según (Gerson, 1994)

A. Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del servicio no alcanza a las expectativas del usuario.

B. Satisfacción: Este se produce cuando el desempeño, se ha percibido según las expectativas de un usuario.

C. Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido, exceden a las expectativas del usuario.

### **1.3.1.3. Elementos de la satisfacción del usuario.**

A. Rendimiento percibido.

De acuerdo a (Ruiz-Olalla, 2001), es el desempeño que cada individuo otorga o el valor que asigna un usuario al adquirir un servicio o producto, es decir que es el resultado que una persona percibe cuando obtienes un producto o servicio adquirido, entre las características del rendimiento se tiene a los siguientes:

- Se determina desde el punto de vista del usuario, y no de quien da el servicio.
- Su base es el resultado, por el cual el paciente o usuario obtiene un servicio prestado.
- Está de acuerdo a las percepciones del usuario, no necesariamente de la realidad.
- Sufre el impacto de las opiniones, de otras personas que influyen en el usuario.
- Por último, dependen del estado de ánimo del usuario y sus razonamientos.

Por su complejidad el rendimiento percibido, puede ser

determinado, después de un análisis exhaustivo, que comienza y termina con lo manifestado por el usuario.

B. Las expectativas.

Están de acuerdo a las esperanzas que tienen los usuarios al conseguir algo, Estas expectativas se producen por el efecto de una o más de estas cuatro siguientes situaciones. (Ruiz-Olalla, 2001)

- Promesa que hace quien brinda un servicio, en razón a sus beneficios.
- Experiencias anteriores
- Opiniones de quienes han recibido el servicio, como amigos, parientes.
- Antecedentes de satisfacción o no satisfacciones sucedidas.

#### **1.3.1.4. Satisfacción de los servicios públicos.**

Se puede definir, como el mayor logro alcanzado al recibir un beneficio en la atención de algún servicio público, por ello su definición puede ser compleja. Donde las instituciones públicas consideran al usuario como un indicador importante para la calidad de los servicios, no obstante, puede resultar difícil evaluar este proceso, por motivos que la elección del método a ser aplicado puede influir en las respuestas que brinde el usuario. Por ello se puede mencionar, que una gran parte de usuarios suelen afirmar estar satisfechos, aunque independiente de la calidad real. (Delbamco, 1996), refiere que la satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes para prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento. La satisfacción del usuario puede influir en:

1. Cuando el usuario procure o no procure atención.
2. Dependiendo del lugar donde se recibió la atención.
3. Que esté dispuesto a remunerar el servicio recibido.

4. Que el usuario cumpla o no cumpla con las instrucciones del prestador de servicios.
5. Que el usuario retorne o no retorne al prestador de servicios.
6. El usuario recomiende o no recomiende el servicio a otros usuarios

### **1.3.2 Factores socio demográficos**

Son las características en razón a, sexo, edad, educación, estado civil, religión, trabajo, número de hijos y otros, que son propios de cada individuo integrante de una población.

Dentro de las características o factores socio demográficos de un usuario a los servicios de medicina legal, estamos considerando a la edad, el sexo, estado civil, el nivel educativo, la procedencia, el tiempo de traslado, el cual se hace la descripción de cada ítem evaluado en esta investigación.

**1.3.2.1. Edad.** Es la edad del usuario que asiste a los servicios forenses, expresada en años.

**1.3.2.2. Sexo.** De acuerdo a las características sexuales secundarias, expresadas en el fenotipo de un usuario, que requiere atención.

**1.3.2.3. Grado de instrucción.** Es el nivel de estudios alcanzado por un individuo.

**1.3.2.4. Ocupación.** Es la actividad que realiza una persona en función a su formación, capacidad y oportunidad, donde una persona se desenvuelve laboralmente.

**1.3.2.5. Procedencia.** Es el lugar de domicilio de un usuario, el cual se identifica como un anexo, distrito, provincia o departamento.

**1.3.2.6. Tiempo de traslado.** Es el tiempo en el cual un usuario se desplaza desde un lugar de procedencia, hasta la unidad médico legal II de Amazonas, ubicada en el distrito de Chachapoyas, el cual se expresa en horas y minutos.

**1.3.2.7. Unidad Médico legal II Amazonas y servicios.** Es el ente rector de la medicina legal y forense en el Perú, y está adscrita al Ministerio Público, brinda servicios especializados contribuyendo con el Sistema de Administración de Justicia del país. Donde se realizan peritajes, para la investigación legal y forense; con la finalidad de emitir dictámenes técnico-científicos de Medicina Legal y Ciencias Forenses, así como brindar asesoramiento en la especialidad a la función fiscal, judicial y otros que colaboren y aporten a la Administración de Justicia. La UML II Amazonas, se ubica en el distrito de Chachapoyas, y recibe usuarios de su jurisdicción de cobertura, incluyendo a la provincia de Chachapoyas, y sus 21 distritos, a la Provincia de Luya con 23 distritos y a la provincia de Rodríguez de Mendoza con 12 distritos., por el cual los usuarios recorren para su desplazamiento hasta 9 horas de viaje de acuerdo a los distritos de procedencia. La UML, ha recibido en el año 2017 a 1978 usuarios, en año 2018 a 2180 y el año 2019 a 2416 usuarios, la institución no cuenta con local propio desde su operatividad desde el año 1992, el cual ha cambiado en diversas oportunidades de local, los cuales han sido hoteles, casas u oficinas, que no tienen la infraestructura que requiere una sede de atención forense.

#### **A. Servicios forenses de la UML II Amazonas.**

**A.1 Servicio de Medicina Legal.** - Es la encargada de realizar el Reconocimiento Médico Legal en adultos y consiste en la evaluación de las lesiones que presenta un usuario emitiéndose el correspondiente Certificado Médico Legal. Entre su campo de acción a los usuarios con atención directa, realiza exámenes:

- 1) Lesiones.
- 2) Lesiones por Violencia Familiar.
- 3) Estado de Salud actual.

**A.2 Servicio de Odontología Forense.** - Es la ciencia y arte que aplica los conocimientos de la odontología, para efectuar el examen, manejo, valoración y presentación de la evidencia buco dentó maxilar y cráneo facial, en interés de la norma jurídica y/o ética. El odontólogo forense como parte de su estructura que orienta la participación del profesional odontólogo en todos aquellos casos en que la justicia lo requiera. Entre su campo de acción a los usuarios de atención directa, se realizan exámenes:

- 1) Odontograma de Identificación en personas y en casos de verificación de identidad.
- 2) Estimación de edad odontológica en personas.
- 3) Peritaje de lesiones en personas.
- 4) Valoración del daño buco dentó maxilar.
- 5) Estado de Salud Odontológica actual.

**A.3 Servicio de Psicología Forense.** - Se encarga de realizar la valoración del estado emocional y psicológico de las víctimas y agresores implicados en la administración de justicia. Entre su campo de acción a los usuarios de atención directa son:

- 1) Examen Psicológico.
- 2) Violencia Familiar – Psicológico.

### **1.3.3 Normativa Vigente.**

El instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses del Perú, dentro de su nuevo documento Unidad Ejecutora 010, se establece la creación de la oficina de garantía de la calidad, el cual tendrá entre sus funciones la creación del Plan de gestión para la calidad del IML, cuya finalidad será la mejora de la calidad y satisfacción de los servicios forenses, pero a la actualidad no se ha emitido documento alguno.

En relación al ministerio de Salud, ellos tienen emitido la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo – 2016”. Aprobado el 26-04-2016, mediante RD-054-2016. Por el

cual se evalúa la atención, calidad y satisfacción de los pacientes a los servicios de Salud, el cual en la actualidad está siendo usado por instituciones privadas, públicas y universidades. Pero hay que delimitar que la función forense, difiere de la atención clínica o asistencial, porque la atención es a nivel e identificación, de daño físico, corporal o psicológico a víctimas y usuarios vivos o muertos, donde se hace la valoración del daño en favor al sistema de justicia, ante una situación de agresión al cuerpo, la vida y la salud.

#### **1.3.4 Gestión de riesgo.**

En la atención forense, no se realizan atenciones clínicas o terapéuticas de recuperación de la salud, porque la función del perito forense, está en la identificación, registro, análisis y valoración del daño, a diversos usuarios y en diversos contextos, ante lo mencionado, se debe asegurar que un usuario reciba la atención esperada, cuando requiere estos servicios especializados. Además, se deberá asegurar que su integridad física y psicológica, no se vea afectada, donde acontecimientos, desventajas y amenazas pueden conllevar a un malestar o insatisfacción de la atención. En la actualidad hay un déficit de personal médico legista, siendo solo 1 o 2 por turno, los mismos que cuando deben asistir a necropsias en morgue, deben ausentarse desde 3 horas a más, por lo tanto, los usuarios deben esperar e incluso deben regresar al día siguiente, entre las consecuencias de la insatisfacción podemos mencionar lo siguiente:

##### **1.3.4.1 Consecuencias de la insatisfacción en los usuarios.**

- Sala de espera insuficiente, lo que demostraría una falta de empatía para recibir el servicio.

- Ante algún caso que requiera atención forense, lo usuarios dudarían en solicitar atención especializada.
- Interpretación errónea de cómo actúa un profesional en servicios forenses, al confundirlo con un profesional que le va a dar terapia o atención clínica.
- Usuarios busquen la atención de las clínicas, hospitales o centros asistenciales, donde se registrarán sus lesiones en las historias clínicas, las que posteriormente son solicitadas por las fiscalías, las mismas que son enviadas a la UML para ser valoradas, donde muchas veces los datos e información es insuficiente, para la valoración del daño, haciendo que el usuario se perjudique, por un mal registro de lesionología, necesario para su caso.

#### **1.3.4.2. Consecuencias de la insatisfacción, para la Unidad Médico Legal.**

- La imagen de la UML podría perjudicarse, aduciendo ser una institución deficiente, que no cumple con una buena atención al público.
- La jefatura nacional del Instituto de medicina legal, observaría a la UML como una entidad, con problemas de administración y gestión.
- Imagen insatisfactoria, a nivel de la población local e inter institucional.
- Percepción que los profesionales, no son solidarios con la atención del usuario.

#### **1.3.5 Seguridad y Salud en el Trabajo.**

Este ítem está en relación con la ley N°29783, Ley de la Seguridad y Salud en el Trabajo, (LSST) y el Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo 2017-2021, el cual tiene como

objeto la cultura preventiva para la seguridad laboral de los trabajadores.

**1.3.5.1. Consecuencias de la infraestructura inadecuada para los usuarios.** En la actualidad, la Unidad Médico Legal, se encuentra ubicado en el Jr. Ayacucho 686, del distrito de Chachapoyas, el cual es un local alquilado, en un área aproximada de 130.00mt<sup>2</sup>, espacio en disposición vertical, con una puerta única de entrada, y no cuenta con ventilación lateral de ventanas, y los servicios están distribuidos en forma de cubículos, no se evidencia espacios de seguridad, y no cuenta con puerta de escape o salida, haciendo que los servicios prestados sean limitados hacia el usuario, por consecuencia los ambientes son deficientes y no cumplen con estándares de espacio para la atención a personas, donde se requiere espacios especializados, de utilidad para los usuarios en la atención; entre las consecuencias que involucran a los usuarios, podemos mencionar los siguientes:

- Se pone en riesgo la salud de las personas.
- Se limita el acceso a personas que presenten alguna discapacidad.
- Cuando un espacio no es adecuado produce un malestar e incomodidad en un usuario, hacia el espacio que lo alberga, resultando en una manera de insatisfacción.

**1.3.5.2. Consecuencias de una infraestructura inadecuada para el personal profesional y administrativo.**

La falta de infraestructura en las instituciones públicas en el Perú, suelen ser habituales en algunas instituciones, incluyendo a la UML II Amazonas, el cual evidencia deficiencias y falta de espacios esenciales para la prestación de sus servicios, donde los profesionales deben muchas veces compartir espacios y no se



cuenta con espacios, entre los problemas que pueden ocasionar estas deficiencias en el personal profesional tenemos:

- No está implementado, un plan de atención en seguridad y salud para el trabajo, siendo una norma vigente de acuerdo a la Ley N° 29783.
- La falta de un plan de capacitación en temas de cultura de prevención de riesgos laborales, y no se cuenta con el comité de salud ocupacional y seguridad en el trabajo de la UML II Amazonas, siendo necesario contar con estas especificaciones y evitar posibles complicaciones de salud por parte del personal
- Ante un desastre natural como un sismo de intensidad o terremoto, podría ponerse en riesgo la integridad física del personal, el que podría ocasionar una lesión que pueda ser limitante para el cumplimiento de su función en servicio, con ello el no cumplir con los turnos y la atención de los usuarios que requieren sus servicios.

### **1.3.6 Gestión del impacto ambiental.**

Está en relación a la NTS N°144-MINSA/2018/DIGESA. Norma técnica de salud “Gestión integral y manejo de residuos sólidos en establecimientos de salud, servicios médicos de apoyo y centros de investigación” Donde la UML II Amazonas debería cumplir con brindar seguridad al personal, usuarios y visitantes siendo un Servicio Médico de Apoyo (SMA), con el objetivo de controlar, minimizar los riesgos sanitarios, ocupacionales y ambientales, cuando hay un manejo inadecuado de residuos sólidos que se generan, por el uso de guantes, mascarillas, baja lenguas, gasa, algodón y otros materiales que están en contacto directo con los tejidos o fluidos de los usuarios que han sido atendidos, y que haya una disminución del impacto negativo en razón a la salud pública y al medio ambiente. Por ello actualmente la UML II Amazonas, incumple al no cumplir la normativa vigente y que afecta a todos los involucrados.

## **1.3.7 Estado del arte**

### **1.3.6.1. Necesidad de tecnologías de para la atención forense.**

En la Unidad Médico Legal II Amazonas, en la actualidad, no cuenta con equipos necesarios para el servicio forense, por lo que los usuarios no pueden ser atendidos con materiales o equipos tecnológicos actualizados, para la identificación de su daño o lesión. Siendo ello influyente en la satisfacción o insatisfacción de la atención. Esta situación se presenta por la falta de presupuesto, haciéndose necesario, el equipamiento con los siguientes equipos de última generación, para una mejora de atención que brinde satisfacción y calidad a los usuarios.

- Equipo Radiológico Sistema DRX - Ascend de Carestream (Para diagnóstico de fracturas)
- Equipo de tomografía Axial computarizada (TAC) de última generación: (Somatom Definition AS de Siemens), para valoración específica de lesiones.
- Software para el escaneo y reconocimiento facial, FacePRO™ con tecnología Deep Learning.
- Sillón odontológico, ESTÉTICA™ E70/E80 Visión, para una atención ergonómica del usuario.
- Equipos de fotografía (Cámara digital Nikon D40 SLR, con lentes de 18-55mm f/3.5-5.6G, y 55-200mm f/4-5.6G.
- Actualización de Equipos de Cómputo de escritorio.

### **1.3.6.2. Necesidad de mejora de la atención de los servicios forenses.**

Entre las oportunidades que requiere la UML II Amazonas, están en referencia a la infraestructura la cual es insuficiente, requiriendo espacios ventilados, con iluminación natural e iluminación artificial en los consultorios, mejora de atención en el área de admisión y

mesa de partes, se requiere de campañas de buen trato hacia los usuarios para el personal de la institución, se hace necesario flujogramas para la atención de casos diversos, se requiere difusión en los medios de comunicación, acerca de los servicios que ofrece la UML II Amazonas.

### **1.3.8 Definición de términos básicos.**

1.3.7.1. Edad. Es referida por quien recibe una atención, valorada desde la fecha de nacimiento hasta el momento que requiere una atención o servicio, se expresa en años. (Papalia, 1997)

1.3.7.2. Sexo. Característica fenotípica de un individuo que solicita una atención, el cual está expresado en su documento de identidad, o es referida por quien solicita un servicio.

1.3.7.3. Grado de instrucción. Es el nivel que alcanza un individuo en su formación educacional, se expresa; sin educación, primario, secundario y superior. (Bianchi, 2001)

1.3.7.4. Ocupación: Es el oficio o actividad que realiza una persona, en función de sus capacidades u oportunidades. (RAE, 2001)

1.3.7.5. Procedencia: Lugar de residencia de un individuo que requiere una atención de algún servicio forense, puede ser identificado de acuerdo al distrito o provincia desde donde se ha desplazado una persona para atención, en los servicios forenses.

1.3.7.6. Usuario. Participante directo ante una atención o servicio público, es el que recibe o se beneficia, del resultado de una prestación en una entidad o institución, es el receptor de la atención (Domínguez, 2006)

1.3.7.7. Tiempo de viaje. Es la distancia que recorre vía terrestre un usuario, desde su lugar de residencia o procedencia, hasta el distrito de Chachapoyas, lo hace mediante la vía terrestre, y será expresado en minutos u horas de recorrido.

1.3.7.8. Niveles de Satisfacción. Manifestación o evidencia que se valora en un usuario, luego de algún servicio o atención prestada, es valorada por tres ítems, satisfacción, insatisfacción y complacencia. (Gerson, 1994)

1.3.7.9. Satisfacción. Es el reflejo de cuanto gusta o agrada, un servicio recibido por un usuario, después de haber sido atendido, es decir es el fenómeno posterior al uso de un servicio. Este concepto también está ligado a la medición de la actitud, o actitudes específicas que manifiesta un individuo ante un servicio. Se expresará, mediante respuestas de muy satisfecho y satisfecho.

1.3.7.10. Insatisfacción. Cuando las expectativas no son cubiertas y estas pueden expresarse, en malestar e inconformidad ante una atención recibida por un usuario ante una atención forense. Se expresará mediante respuestas de poco satisfecho y nada satisfecho.

1.3.7.11. Infraestructura. Es el medio físico que brinda una institución, en razón a la edificación, instalación eléctrica, instalación sanitaria, mobiliario y equipamiento, el diseño arquitectónico está en razón de la naturaleza de una institución.

1.3.7.12. Infraestructura de la UML-II- Amazonas. La institución tiene funcionamiento desde el año 1998, en el distrito de Chachapoyas, y hasta a la fecha no cuenta con un local propio, ni la infraestructura necesaria, para la labor pericial forense, por lo que su funcionamiento se da en locales alquilares, como hoteles, casas, los cuales no son instalaciones idóneas para dar un servicio especializado, propia de la naturaleza de la función que debe brindar a la sociedad.

1.3.7.13. Funciones del médico legista. Es responsable de desarrollar actividades en su especialidad del médico, entre ellos realiza exámenes clínico forenses, de acuerdo a la integridad física, integridad sexual, estado de salud y otros, emitiendo diversos

reconocimientos medico legales, de acuerdo a su perfil de puesto (MP-FN-GG-2016, 11)

1.3.7.14. Funciones de odontólogo forense. Se encarga de la evaluación de daño facial, bucal y dental, practicando exámenes estomatológicos a usuarios que han sufrido algún tipo de agresión, lesionología o daño, posteriormente emitiendo un informe o dictamen pericial estomatológico. (MOF-IML-2006, 167)

1.3.7.15. Funciones de psicólogo forense. Interviene en la valoración del daño psicológico, en usuarios que han sufrido algún daño o agresión de origen psicológico, elaborando, calificando e interpretando la evaluación en un informe o dictamen pericial psicológico. (MOF-IML-2006, 169)

1.3.7.16. Atención del Auxiliar administrativo. Es el personal asignado, para el ingreso de documentos, es decir quien da recepción a un usuario para que sea atendido el algún servicio de la Unidad Médico Legal II de Amazonas, es quien deriva y asigna que personal atenderá al usuario. (MOF-IML-2006, 176)

#### **1.4 Formulación del problema.**

¿Existe relación entre el nivel de satisfacción y factores sociodemográficos en los usuarios atendidos en los servicios de la Unidad Médico legal II de Amazonas?

#### **1.5 Justificación e importancia del estudio.**

En el Perú, el Instituto de medicina legal y ciencias forenses, es la institución encargada de brindar servicios forenses en el ámbito estatal, a la población ante algún tipo de daño físico o psicológico, o cualquier situación que haya puesto en peligro el cuerpo, la vida y la salud de una persona, por el cual se requiere realizar un peritaje por

esta institución pública, de acuerdo los protocolos y normatividad vigente, por el cual se espera que los usuarios se encuentren cómodos y reflejen una atención apropiada, que dé como resultado la satisfacción en el usuario, cuando los servicios brindados sean de calidad, estos reflejaran la satisfacción y aceptación de lo otorgado a un usuario, hacia la atención de los servicios de atención forense, los que estarán asociados, a la equidad, fiabilidad, efectividad, buen trato, la infraestructura y la atención adecuada, así como los servidores responsables de los servicios forenses.

**Justificación Científica.** La investigación se realizó con el fin de aportar información acerca de la satisfacción de los usuarios, el cual ha brindado información útil, para la mejora de la atención en la UML II Amazonas. El cual debe estar acorde a estándares de calidad y mejora para la atención de servicios forenses en el departamento de Amazonas.

**Justificación Técnica.** Se justifica con la intención de buscar la mejora de los servicios prestados, en esta entidad pública hacia los usuarios que asisten a la UML II Amazonas. En referencia al buen trato, la mejora en la infraestructura y se identifique la mejora hacia la calidad de la atención profesional, la cual repercutirá en una mejor satisfacción del usuario.

**Justificación Metodológica.** El estudio se enmarco en la evaluación de aspectos necesarios para identificar la satisfacción de los usuarios, desde la atención del personal administrativo, hasta los profesionales forenses, priorizando los componentes: a) Buen trato: El cual debe primar en todos los trabajadores de la organización. b) Infraestructura: Si los espacios fueron convenientes y propicios para la atención. c) Atención profesional: Donde el perito realiza su

práctica pericial, de acuerdo a su profesionalismo, la moral y la ética, siendo este acorde con la evaluación que requiere el usuario.

**Justificación Social.** La investigación, busca lograr una mejor relación de la población usuaria con la UML II Amazonas, a través de la información recopilada, necesaria para proponer mejoras. Entonces se hace necesario conocer cuál es el resultado de conocer los niveles de satisfacción en los usuarios que solicitan los servicios forenses en la UML II Amazonas, los cuales llegan desde las diversas provincias y distritos de la región Amazonas, con sede en el distrito de Chachapoyas. Cuyos resultados nos motivara a realizar propuestas y mejoras para un mejor servicio que presta el estado a la población.

## **1.6 Hipótesis**

Ho1. El nivel de satisfacción de los usuarios se relaciona con los factores sociodemográficos de los usuarios que asisten a los servicios de la Unidad Médico Legal II Amazonas.

Ha1. El nivel de satisfacción de usuarios no se relaciona con los factores sociodemográficos de los usuarios que asisten a recibir atención d ellos servicios de la Unidad Médico legal II Amazonas.

## **1.7 Objetivos.**

### **1.7.1 General.**

Determinar la relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios y factores sociodemográficos asociados, en los servicios prestados en la Unidad Médico Legal II Amazonas, necesario para el fortalecimiento de los procesos de atención.

### **1.7.2 Especifico.**

1. Identificar las características sociodemográficas de los usuarios que asisten a los servicios de la Unidad Médico Legal II Amazonas.
2. Determinar la satisfacción de los usuarios atendidos en el área de mesa de partes, por cada factor sociodemográfico.
3. Determinar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de medicina legal, por cada factor sociodemográfico.
4. Determinar la satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de odontología forense, por cada factor sociodemográfico.
5. Determinar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de psicología forense, por cada factor sociodemográfico.
6. Diseñar un plan de mejora de acuerdo a la realidad encontrada, para optimizar la atención de los servicios prestados a los usuarios en la UML II Amazonas.



## II. MATERIAL Y MÉTODOS

### 2.1 Tipo y Diseño de Investigación.

#### 2.1.1 Tipo de la Investigación.

De acuerdo al enfoque, es una investigación cuantitativa, donde se valoró información y datos, mediante una encuesta con puntaje.

De acuerdo a su alcance es una investigación Correlacional, de acuerdo a que primero se identificó el nivel de satisfacción y se relacionó con las características sociodemográficas de los usuarios que se atendieron en la UML.

La fuente de datos obtenidos, fue mediante una investigación de campo, al aplicarse una encuesta a cada usuario.

#### 2.1.2 Diseño de Investigación.

De acuerdo al diseño es no experimental, porque no se busca manipular ni modificar a las variables del estudio.

Por ello se plantea un diseño transversal, donde los datos fueron recopilados en un solo momento de tiempo

El diseño que se propuso, de acuerdo al siguiente esquema:

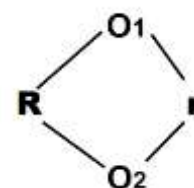
Donde:

R = Usuarios

O<sub>1</sub> = Variable Satisfacción del usuario.

O<sub>2</sub> = Variable Factores socio demográficos.

r = Relación.



### 2.2 Población y Muestra.

### 2.2.1 Población

Todos los usuarios que asistieron de forma presencial por lesiones de violencia familiar (médico legista y odontólogo forense) o evaluación psicológica y, de la Unidad Médico Legal II Amazonas, siendo un total de 927 usuarios

### 2.2.2 Muestra:

La muestra considerada para el estudio fue de 126 usuarios adultos que fueron atendidos para Reconocimiento Médico legal de lesiones comunes, salud actual y violencia familiar, atención por odontología forense y psicología forense de la Unidad Médico Legal II Amazonas en el distrito de Chachapoyas departamento de Amazonas, el tamaño de la muestra se realizó según la fórmula:

$$n = \frac{NZ^2 pq}{(N - 1)E^2 + Z^2 pq} =$$

n = Tamaño de la muestra definitiva.

N= Tamaño de la Población, 927.

$Z\alpha = (1.96)^2$  (si la seguridad es del 95%)

p q = probabilidad que presenta el fenómeno = 0.5

d = margen de error = 0.05

Se aplico corrección de formula.

### 2.2.3 Muestreo:

El estudio, aplico la técnica probabilística de muestreo aleatorio estratificado, de acuerdo a los criterios de inclusión de selección

como la edad, y usuarios que se atendieron en los servicios de psicología, odontología y del médico legista (en casos de Lesiones comunes, por violencia familiar, de tránsito y en casos de estado de salud) por el cual se excluyeron otros tipos de pericias de la UML II Amazonas. (Otzen % Manterola, 2017).

## **2.2.4 Criterios de Selección.**

### **2.2.4.1 Criterios de inclusión:**

- Usuario adulto, de 18 años a más.
- Usuario atendido en los servicios de (Medicina legal, Odontología forense y psicología forense).
- Usuario que acepten participar en el estudio.
- Usuario que, al momento de la encuesta, se encuentre lucido y orientado en espacio, tiempo y persona.

### **2.2.4.2 Criterios de exclusión.**

- Usuarios con trastorno en el sensorio.
- Usuarios inestables o alterados.

## 2.3 Operacionalización de variables.

Tabla 1 Operacionalización de las variables: Factores sociodemográficos.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnica e instrumento
<b>Factores socio demográficos</b>	Edad	Años cumplidos	1	Encuesta / Cuestionario
	Sexo	- Masculino - Femenino	2	Encuesta / Cuestionario
	Nivel educativo	- Analfabeto - Primaria - Secundaria - Técnico - Universitario	3	Encuesta / Cuestionario
	Ocupación	- Ama de casa - Desempleado - Técnico - Profesional - Jubilado	4	Encuesta / Cuestionario
	Procedencia	- Provincia - Chachapoyas - Provincia - Luya - Provincia - Rodríguez de Mendoza	5	Encuesta / Cuestionario
	Horas de viaje o transito	- En minutos - En Horas	6	Encuesta / Cuestionario

Tabla 2 Operacionalización de Variable Nivel de Satisfacción.

Variable	Dimensión	Subdimensión	Indicadores	Ítem	Técnica e instrumento
<b>Nivel de satisfacción</b>	Área de Mesa de partes	- Trato amable - Infraestructura - Orientación en pasos y trámites - Tiempo de espera	1. Totalmente desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni acuerdo o desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	7	Encuesta / Cuestionario
	Servicio de Medicina Legal	- Trato amable - Infraestructura - Atención pericial	1. Totalmente desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni acuerdo o desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	8	Encuesta / Cuestionario
	Servicio de Odontología Forense			9	Encuesta / Cuestionario
	Servicio de Psicología forense			10	Encuesta / Cuestionario

## **2.4 Técnicas, instrumentos, validez y confiabilidad.**

### **2.4.1 Técnicas de investigación.**

En la presente investigación utilizo las siguientes técnicas.

#### **La encuesta.**

Donde se obtiene información del sujeto de estudio, en razón al determinar la información de las dos variables, mediante una serie de preguntas dirigidas a la población de estudio, (Calderón et al, 2016) se recolecto la información mediante el instrumento: cuestionario (Anexo 3)

#### **La entrevista**

Se refiere a la comunicación entre un investigador y una persona necesaria en el estudio, del cual se requiere respuestas concretas, planteadas en una guía de entrevista (Calderón et al, 2016), el presente estudio se utilizó para cumplir con el objetivo específico 6. El cual estuvo dirigida al personal que labora en los servicios de medicina legal, quienes conocen de la realidad e las limitaciones de la atención al usuario (Anexo 9).

#### **Análisis documental.**

Es un análisis de documentos, es una manera de investigación técnica, describiendo información documental de forma sistemática, recopilando información para cumplir con aspectos relevantes de la investigación (Dulzaides & Molina, 2004) en el presente estudio se utilizó para desarrollar el objetivo específico 6, y se realizó aplicando una guía de análisis documental, acerca de la normativa o procesos que se hayan implementado en la temática de atención al usuario y servicios por la institución forense en Amazonas (Anexo 0) y Anexo 1: Distribución de pericias y pacientes atendidos en la UML-II-AMAZONAS, entre el año 2017 al 2019.

#### **2.4.2 Instrumentos.**

El estudio utilizó como instrumento principal, un cuestionario (Anexo N°3), previo consentimiento informado (Anexo N°2). El cuestionario fue aplicado en forma personal a cada usuario que asistió a los servicios de la Unidad Médico Legal II Amazonas, aplicado por el investigador; para cumplir con los objetivos propuestos y recolectar información acerca del “nivel de satisfacción y factores socio demográficos asociados de los usuarios que asisten a los servicios de la Unidad Médico Legal II Amazonas, La estructura del instrumento constó de las siguientes partes: **I. DATOS GENERALES** (Edad, Sexo, Grado de instrucción, Ocupación, Procedencia, Tiempo que duró su viaje o traslado para su atención y Área o Servicio donde fue atendido. Seguido de **II. PREGUNTAS DE LA ATENCIÓN RECIBIDA**, el cual está de acuerdo a los objetivos y a los servicios que requiere un usuario ante la UML; el cual ha sido atendido por las 4 áreas o dimensiones del estudio, primero en Mesa de partes, con 4 ítem (Le mostraron un trato amable, la infraestructura o zona de espera fue adecuada, el personal le orientó y explicó, los pasos y trámites para su atención, el tiempo de espera fue adecuado) seguido de la atención en los servicios de Medicina legal, Odontología Forense y Psicología Forense con 3 ítem cada uno (Tuvo un trato amable, la infraestructura o zona de atención fue adecuada y la atención profesional (como perito) fue adecuada). Las respuestas fueron clasificadas de acuerdo a la escala de Likert, con una escala ordinal de puntuación del 1 al 5, siendo 1 (Totalmente desacuerdo), 2 (En desacuerdo), 3 (Ni de acuerdo o en desacuerdo), 4 (De acuerdo) y 5 (Totalmente de acuerdo).

#### **2.4.3 Validación del Instrumento.**

Se realizó mediante el grado de representación de la variable

medida en el instrumento propuesto. Donde la validez por contenido tuvo información específica para la medición del instrumento, por el cual un experto evalúa cada ítem y corrobora el valor y seguridad de la información recolectada, la validez de criterio, se obtiene cuando los puntajes que brindan los expertos tienen una aproximación o coincidencia de puntajes, y la validez de constructo, se logra cuando el concepto es evaluado y medido, demostrando coherencia entre las variables, indicadores, dimensiones o ítems. (Fernández C, 2015). El presente estudio para obtener la validez del cuestionario propuesto, se derivó a 5 expertos, para su evaluación siendo los siguientes

*Tabla 3 Valores de Validación de Expertos*

EXPERTO	Valor	Escala de validación
Experto 01	96	Muy alta
Experto 02	96	Muy alta
Experto 03	85.3	Muy alta
Experto 04	97.3	Muy alta
Experto 05	97.3	Muy alta

Fuente: Elaboración propia.

Siendo 94.38, un puntaje valido para la concordancia entre los expertos. (Anexo N°6)

#### **2.4.1 Confiabilidad.**

El cuestionario como instrumento, se utiliza para medir de forma confiable, el resultado de su aplicación se logra de forma reiterada en el mismo sujeto evaluado (Fernández C, 2015), por ello el instrumento fue sometido a una prueba piloto de 12 participantes, aplicando la prueba estadística Coeficiente Alfa de Cronbach, por el cual también se aplicó la escala de Likert, posteriormente se utilizó el software SPSS en su versión 26, el cual los resultados se

compararon de acuerdo a los criterios siguientes:

*Tabla 4 Valores para a confiabilidad del Alfa de Cronbach.*

<b>Valor</b>	<b>Resultado</b>
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

*Tabla 5 Estadístico de fiabilidad de Satisfacción del Usuario*

Alfa de Cronbach.	Alfa de Cronbach. Basada en elementos estandarizados	N de Elementos
TOTAL	.824	12

Fuente: Programa estadístico SPSS en su versión 26.

El instrumento obtuvo un valor de 0,824, demostrando una excelente confiabilidad (Anexo 4)

## **2.5 Procedimiento de análisis de datos.**

Se aplicaron las siguientes pruebas estadísticas:

- Para la validación y confiabilidad del instrumento, se utilizó la validación por Juicio de expertos, obteniendo un valor de 94.38, es



decir validación muy Alta y la confiabilidad de Alfa de Cronbach, obteniendo de valor 0.824, es decir excelente confiabilidad.

- Para comprobar el objetivo general, fue por la prueba de Chi cuadrado, para la determinar la relación entre las dos variables.
- Los objetivos específicos, fueron descritos y analizados, mediante el formato Excel y SPPSS, versión 26. Y se utilizó la estadística descriptiva, mediante tablas de frecuencia e ilustraciones.

## **2.6 Criterios éticos.**

El presente trabajo de investigación cumplió con lo indicado en el Código de ética para la investigación de la Universidad Señor de Sipán, Versión 7, del año 2019, donde se tiene el respeto a la propiedad intelectual, manteniendo en reserva la identidad de los encuestados y actuando con honestidad en la investigación realizada. Además, se cumplió los principios de la declaración de Helsinki (1964) y modificada en la reunión de Fortaleza – Brasil de Octubre del 2013. Por motivo que los usuarios que asistieron a la mencionada sede mostraron su aceptación a participar en el mencionado proceso y en donde el investigador especifico que la información recolectada y proporcionada, solo es exclusivamente para fines de investigación en la temática de estudio.

## **2.7 Criterios de Rigor Científico.**

El investigador evito realizar conjeturas a priori sobre la realidad estudiada, por ello se tuvo una constante observación continua y prolongada del fenómeno evaluado. Los datos obtenidos en la presente investigación, han cumplido con los criterios de la metodología de la investigación, donde priman los criterios de confiabilidad, validez y objetividad (Fernández, 2015) Por ello la

investigación cumple con los siguientes cuatro criterios de rigor científico:

**Credibilidad:**

La cual es llamada máxima validez, donde se determina la relación de como el participante entendió los conceptos del estudio, así mismo como el investigador plasmo lo informado o puntos de vista del participante en el estudio (Fernández, 2015). Además, la investigación tiene fuentes de información confiables, la información proporcionada es verificables, y facilitada por la UML, como fue la estadística de las pericias realizadas en los últimos 3 años. Además, se aplicó el cuestionario a los usuarios que asistieron a las instalaciones y servicios que ofrece la UML.

**Dependencia:**

Es la variedad de confiabilidad cualitativa, y está referido a la consistencia de los resultados (Creswell, 2013), por ello el estudio detallo la perspectiva teórica y se planteó un diseño de investigación, en referencia a los criterios de selección de los participantes así mismo diversos instrumentos que se ha usado para recolectar los datos necesarios en la investigación, y por último se detalló la forma y contexto de la información proporcionada por los participantes.

**Confirmabilidad:**

El cual está en relación a la credibilidad y la verificación, habiendo evitado los sesgos y tendencias del investigador (Mertens, 2010) desde donde se obtuvo datos de la misma fuente y posterior explicación e interpretación de los datos obtenidos, por ello la investigación obtuvo fuentes originales, confiables y

representativas, lo que nos permitió plantear un problema sobre la realidad encontrada y hacer una discusión de resultados.

**Relevancia:**

El estudio cumplió con obtener información de acuerdo a los objetivos planteados, el cual se aportó nuevo conocimiento de la realidad encontrada en relación al nivel de satisfacción de los usuarios que han requerido atención de los servicios forenses, al nivel de satisfacción de los usuarios que asisten a recibir atención de servicios forenses, información muy necesaria para la mejora de proceso y calidad de servicios publico prestados.

### III. RESULTADOS.

#### 3.1. Presentación de resultados.

**Objetivo General.** Determinar la relación entre el nivel de satisfacción de usuarios y factores sociodemográficos asociados, en los servicios prestados en la Unidad Médico Legal II Amazonas.

*Tabla 6 Relación entre el nivel de satisfacción y factores sociodemográficos.*

Características Sociodemográficas	Indicador	Nivel de Satisfacción			
		Mesa de partes	Medicina legal	Odontología forense	Psicología Forense
		Prueba de Chi cuadrado Sig. Asintótica (bilateral)			
Genero	Masculino	0,969	0,347	0,838	0,462
	Femenino				
Edad	18 a 25	0,969	0,945	0,369	0,940
	26 a 35				
	36 a 45				
	46 a 60				
	60 a mas				
Nivel educacional	Ninguno	0,777	0,853	0,331	0,286
	Primaria				
	Secundaria				
	Técnico				
	Superior				
Lugar de Procedencia	Chachapoyas				
	Luya				
	Rod. Mendoza	0,832	0,737	0,896	0,896
	Leymebamba				
	otros				
Ocupación	Ama de casa				
	Desempleado				
	Técnico	0,951	0,776	0,313	0,000
	Profesional				
	Jubilado				
Horas de viaje o transito	Menos de 1 hora				
	Menos de 2 horas	0,858	0,858	0,850	0,850
	Mas de 2 horas				
TOTAL					

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS, versión 26).

En la Tabla 6. Se evaluó la relación entre la variable nivel de satisfacción y características sociodemográficas, aplicando la prueba Chi-cuadrado de Pearson, en la gran mayoría se obtuvo los valores de ( $p > 0.05$ ) es decir hay disociación de las variables. Aunque en la relación de satisfacción de atención en Psicología forense y

la ocupación el valor de  $p=0,000$  siendo ( $p<0.05$ ) si hubo diferencia estadística significativa, en esta relación. Con estos datos podemos rechazar la hipótesis (Ha2), el cual el nivel de satisfacción no se relaciona con los factores sociodemográficos, es decir las variables son independientes.

**Objetivo específico 1.** Identificar las características Sociodemográficas de usuarios atendidos en la UML II Amazonas.

*Tabla 7 características Sociodemográficas de Usuarios atendidos en la UML II A.*

<b>Características Socio demográficas</b>	<b>Indicador</b>	<b>Numero de evidencia y porcentaje</b>	
		<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Genero</b>	Masculino	57	45.2
	Femenino	69	54.8
<b>Edad</b>	18 a 25	23	18.3
	26 a 35	38	30.2
	36 a 45	30	23.8
	46 a 60	17	13.5
	60 a mas	18	14.3
<b>Nivel educacional</b>	Ninguno	12	9.5
	Primaria	46	36.5
	Secundaria	36	28.6
	Técnico	17	13.5
	Superior	15	11.9
<b>Lugar de Procedencia</b>	Chachapoyas	72	54.0
	Luya	10	7.1
	Rodríguez de Mendoza	13	9.5
	Leymebamba	8	6.4
	otros	23	18.3
<b>Ocupación</b>	Ama de casa	52	41.3
	Desempleado	25	19.8
	Técnico	22	17.5
	Profesional	12	9.5
	Jubilado	15	11.9
<b>Horas de viaje o transito</b>	Menos de 1 hora	61	48.4
	Menos de 2 horas	39	31.0
	Mas de 2 horas	26	20.6
<b>TOTAL</b>		<b>126</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 7, se encontró características sociodemográficas con más prevalencia, siendo entre ellos: género femenino (54.8%), edad entre los 26 y 45 años (53.97%), nivel educacional primario (36.51%), secundario (28.57%) ninguno (9.5%), procedencia de la provincia de Chachapoyas (53.97%), ocupación las Amas de casa (41.3%) y desempleados (19.08%) y el tiempo de desplazamiento (41.3%) lo realizo en menos de 1 hora de viaje.

**Objetivo específico 2.** Determinar la satisfacción de los usuarios atendidos en el área de mesa de partes, según cada característica Sociodemográfica.

*Tabla 8 Satisfacción de los usuarios atendidos en el área de mesa de partes*

Características Socio demográficas	Indicador	Total		Satisfacción		Indiferente		Insatisfacción		P valor **
		N	%	N	%	N	%	N	%	
Genero	Masculino	57	45.2	15	41.7	31	55.4	11	32.4	0,092
	Femenino	69	54.8	21	58.3	25	44.6	23	67.6	
Edad	18 a 25	23	18.3	8	22.2	11	19.6	4	11.8	0,969
	26 a 35	38	30.2	10	27.8	17	30.4	11	32.4	
	36 a 45	30	23.8	8	22.2	13	23.2	9	26.5	
	46 a 60	17	13.5	6	16.7	7	12.5	4	11.8	
	60 a mas	18	14.3	4	11.1	8	14.3	6	17.6	
Nivel educacional	Ninguno	12	9.5	3	8.3	5	8.9	4	11.8	0,777
	Primaria	46	36.5	12	33.3	22	39.3	12	35.3	
	Secundaria	36	28.6	9	25.0	15	26.8	12	35.3	
	Técnico	17	13.5	8	22.2	7	12.5	2	5.9	
	Superior	15	11.9	4	11.1	7	12.5	4	11.8	
Lugar de Procedencia	Chachapoyas	72	54.0	22	61.1	34	60.7	16	47.1	0.832
	Luya	10	7.1	4	11.1	4	7.1	2	5.9	
	Rod. Mendoza	13	9.5	3	8.3	5	8.9	5	14.7	
	Leymebamba	8	6.4	2	5.6	4	7.1	2	5.9	
	otros	23	18.3	5	13.9	9	16.1	9	26.5	
Ocupación	Ama de casa	52	41.3	14	38.9	24	42.9	14	41.2	0.951
	Desempleado	25	19.8	9	25.0	11	19.6	5	14.7	
	Técnico	22	17.5	5	13.9	9	16.1	8	23.5	
	Profesional	12	9.5	3	8.3	5	8.9	4	11.8	
	Jubilado	15	11.9	5	13.9	7	12.5	3	8.8	
Horas de viaje o transito	Menos de 1 hora	61	48.4	23	63.9	25	44.6	13	38.2	0.858
	Menos de 2 horas	39	31.0	6	16.7	16	28.6	17	50.0	
	Mas de 2 horas	26	20.6	7	19.4	15	26.8	4	11.8	
TOTAL		126	100.00%	36	28.6%	56	44.4%	34	27%	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 8. El nivel de satisfacción de los usuarios en la atención en mesa de partes, se encontró Satisfacción (28.6%) insatisfacción (27%) e indiferente (44.4%). Con mayor incidencia en el sexo femenino con insatisfacción (67.6%), predominio de edad entre 26 a 35 con satisfacción indiferente (30.4%). El nivel primario fue más prevalente con satisfacción (33.3%) e insatisfacción (35.3%), en ocupación son las Amas de casa, con satisfacción (38.9%) e insatisfacción (41.2%). No se encontró significancia ( $p > 0.05$ ) entre el nivel de satisfacción en el área de mesa de partes y las características sociodemográficas.

**Objetivo específico 3.** Determinar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de medicina legal, según cada característica sociodemográfica.

*Tabla 9 Satisfacción de los usuarios atendidos - servicio de Medicina Legal*

Características Socio demográficas	Indicador	Total		Satisfacción		Indiferente		Insatisfacción		P valor **
		N	%	N	%	N	%	N	%	
Genero	Masculino	57	45.2	24	55.8	30	42.3	5	41.7	0,347
	Femenino	69	54.8	19	44.2	41	57.7	7	58.3	
Edad	18 a 25	23	18.3	9	20.9	12	16.9	2	16.7	0,945
	26 a 35	38	30.2	11	25.6	25	35.2	2	16.7	
	36 a 45	30	23.8	10	23.3	16	22.5	4	33.3	
	46 a 60	17	13.5	6	14.0	9	12.7	2	16.7	
	60 a mas	18	14.3	7	16.3	9	12.7	2	16.7	
Nivel educacional	Ninguno	12	9.5	3	7.0	7	9.9	2	16.7	0,853
	Primaria	46	36.5	16	37.2	27	38.0	3	25.0	
	Secundaria	36	28.6	13	30.2	20	28.2	3	25.0	
	Técnico	17	13.5	7	16.3	9	12.7	1	8.3	
	Superior	15	11.9	4	9.3	8	11.3	3	25.0	
Lugar de Procedencia	Chachapoyas	72	54.0	26	60.5	39	54.9	7	58.3	0,737
	Luya	10	7.1	4	9.3	5	7.0	1	8.3	
	Rod. Mendoza	13	9.5	3	7.0	9	12.7	1	8.3	
	Leymebamba	8	6.4	1	2.3	5	7.0	2	16.7	
	otros	23	18.3	9	20.9	13	18.3	1	8.3	
Ocupación	Ama de casa	52	41.3	19	44.2	29	40.8	4	33.3	0,776
	Desempleado	25	19.8	9	20.9	14	19.7	2	16.7	
	Técnico	22	17.5	9	20.9	12	16.9	1	8.3	
	Profesional	12	9.5	3	7.0	7	9.9	2	16.7	
	Jubilado	15	11.9	3	7.0	9	12.7	3	25.0	
Horas de viaje o transito	Menos de 1 hora	61	48.4	21	48.8	36	50.7	4	33.3	0,858
	Menos de 2 horas	39	31.0	13	30.2	23	32.4	3	25.0	
	Mas de 2 horas	26	20.6	9	20.9	12	16.9	5	41.7	
TOTAL		126	100.00%	33	35%	71	55%	12	10%	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS, versión 26).

En la tabla 9. Se determino el nivel de satisfacción de los usuarios en la atención del Médico Legista, donde se encontró Satisfacción (35%), insatisfacción (10%) e indiferente (55%). Encontrando mayor incidencia en el sexo femenino con satisfacción indiferente (57.7%), la edad entre 26 a 35 con Satisfacción (25.6%), el nivel primario más prevalente con satisfacción (37.2%) e insatisfacción (25%), en procedencia hubo satisfacción para los residentes de Chachapoyas (60.5%), las Amas de casa con Satisfacción (44.2%) e insatisfacción (33.3%). No se encontró significancia ( $p > 0.05$ ) entre el nivel de satisfacción del servicio de medicina legal y las características sociodemográficas.

**Objetivo específico 4.** Determinar la satisfacción de los usuarios atendidos en

el servicio de odontología forense, según cada característica sociodemográfica.

Tabla 10 Satisfacción de los usuarios atendidos - Servicio de odontología forense

Características Socio demográficas	Indicador	Total		Satisfacción		Indiferente		Insatisfacción		P valor **
		N	%	N	%	N	%	N	%	
Genero	Masculino	57	45.2	49	46.2	7	38.9	1	50.0	0.838
	Femenino	69	54.8	57	53.8	11	61.1	1	50.0	
Edad	18 a 25	23	18.3	19	17.9	4	22.2	0	0.0	0,369
	26 a 35	38	30.2	34	32.1	4	22.2	0	0.0	
	36 a 45	30	23.8	27	25.5	2	11.1	1	50.0	
	46 a 60	17	13.5	14	13.2	3	16.7	0	0.0	
	60 a mas	18	14.3	12	11.3	5	27.8	1	50.0	
Nivel educacional	Ninguno	12	9.5	10	9.4	2	11.1	0	0.0	0,331
	Primaria	46	36.5	41	38.7	5	27.8	0	0.0	
	Secundaria	36	28.6	28	26.4	8	44.4	0	0.0	
	Técnico	17	13.5	15	14.2	1	5.6	1	50.0	
	Superior	15	11.9	12	11.3	2	11.1	1	50.0	
Lugar de Procedencia	Chachapoyas	72	54.0	59	55.7	12	66.7	1	50.0	0.896
	Luya	10	7.1	9	8.5	1	5.6	0	0.0	
	Rod. Mendoza	13	9.5	11	10.4	2	11.1	0	0.0	
	Leymebamba	8	6.4	8	7.5	0	0.0	0	0.0	
	otros	23	18.3	19	17.9	3	16.7	1	50.0	
Ocupación	Ama de casa	52	41.3	45	42.5	7	38.9	0	0.0	0.313
	Desempleado	25	19.8	23	21.7	1	5.6	1	50.0	
	Técnico	22	17.5	18	17.0	3	16.7	1	50.0	
	Profesional	12	9.5	8	7.5	4	22.2	0	0.0	
	Jubilado	15	11.9	12	11.3	3	16.7	0	0.0	
Horas de viaje o transito	Menos de 1 hora	61	48.4	51	48.1	9	50.0	1	50.0	0.850
	Menos de 2 horas	39	31.0	34	32.1	4	22.2	1	50.0	
	Mas de 2 horas	26	20.6	21	19.8	5	27.8	0	0.0	
TOTAL		126	100.00%	106	84.1%	18	14.3%	02	1.6%	

Fuente: Elaboración propia (Programa estadístico SPSS, versión 26).

En la tabla 10, se determinó el nivel de satisfacción de los usuarios en la atención del servicio de odontología forense, donde se encontró Satisfacción (84.1%), insatisfacción (1.6%) e indiferente (14.3%). La edad de 26 a 35 con Satisfacción (32.1%) y los 60 años a más con satisfacción indiferente (27.8%), el nivel primario fue más prevalente con satisfacción (38.7%) y satisfacción indiferente (44.4%), más satisfacción para los residentes de Chachapoyas (55.7%), las Amas de casa con Satisfacción (42.5%) y satisfacción indiferente (38.9%). No se encontró significancia ( $p < 0.05$ ) entre las dos Variables de estudio.

**Objetivo específico 5.** Determinar la satisfacción de los usuarios que se atendieron en el servicio de psicología forense, según cada característica sociodemográfica.



Tabla 11 Satisfacción de usuarios atendidos en el servicio de psicología forense

Características Socio demográficas	Indicador	Total		Satisfacción		Indiferente		Insatisfacción		P valor **
		N	%	N	%	N	%	N	%	
Genero	Masculino	57	45.2	45	45.5	8	38.1	4	66.7	0,462
	Femenino	69	54.8	54	54.5	13	61.9	2	33.3	
Edad	18 a 25	23	18.3	17	17.2	5	23.8	1	16.7	0,940
	26 a 35	38	30.2	30	30.3	6	28.6	2	33.3	
	36 a 45	30	23.8	25	25.3	3	14.3	2	33.3	
	46 a 60	17	13.5	13	13.1	4	19.0	0	0.0	
	60 a mas	18	14.3	14	14.1	3	14.3	1	16.7	
Nivel educacional	Ninguno	12	9.5	10	10.1	2	9.5	0	0.0	0,286
	Primaria	46	36.5	39	39.4	6	28.6	1	16.7	
	Secundaria	36	28.6	27	27.3	8	38.1	1	16.7	
	Técnico	17	13.5	14	14.1	1	4.8	2	33.3	
	Superior	15	11.9	9	9.1	4	19.0	2	33.3	
Lugar de Procedencia	Chachapoyas	72	54.0	57	57.6	13	61.9	2	33.3	0,896
	Luya	10	7.1	8	8.1	2	9.5	0	0.0	
	Rod. Mendoza	13	9.5	9	9.1	3	14.3	1	16.7	
	Leymebamba	8	6.4	7	7.1	1	4.8	0	0.0	
	otros	23	18.3	18	18.2	2	9.5	3	50.0	
Ocupación	Ama de casa	52	41.3	47	47.5	4	19.0	1	16.7	0,000
	Desempleado	25	19.8	21	21.2	3	14.3	1	16.7	
	Técnico	22	17.5	17	17.2	4	19.0	1	16.7	
	Profesional	12	9.5	3	3.0	6	28.6	3	50.0	
	Jubilado	15	11.9	11	11.1	4	19.0	0	0.0	
Horas de viaje o transito	Menos de 1 hora	61	48.4	53	53.5	7	33.3	1	16.7	0,850
	Menos de 2 horas	39	31.0	30	30.3	6	28.6	3	50.0	
	Mas de 2 horas	26	20.6	16	16.2	8	38.1	2	33.3	
TOTAL		126	100.00%	99	78.6%	21	16.6%	06	4.8%	

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 11, se determinó el nivel de satisfacción de los usuarios en la atención del servicio de psicología forense, encontrando Satisfacción (78.6%), indiferente (16.6%) e insatisfacción (4.8%). Predominio de satisfacción en mujeres (54.5%) La edad entre 26 a 35 con Satisfacción (30.3%) seguido de 36 y 45 años (25.3%), los estudios primarios fueron más prevalente con satisfacción (38.7%) y satisfacción indiferente (44.4%), más satisfacción para los residentes de Chachapoyas (55.7%), las Amas de casa con Satisfacción (42.5%) y satisfacción indiferente (38.9%). Solo se encontró diferencia significativa ( $p < 0.05$ ) entre el nivel de satisfacción y la ocupación, que al aplicarse el valor de Cramer (grado de asociación), obteniendo el valor de 0.340, es decir hubo asociación de

dependencia baja, al igual que al aplicar Valor lambda para medir predicción de variables, encontró (0.111 y 0.054) es decir predicción muy baja. (Anexo 11)

**Objetivo específico 6.** Diseñar un plan de mejora de acuerdo a la realidad encontrada, para optimizar la atención de los servicios prestados a los usuarios en la UML II Amazonas.

*Tabla 12 Evidencias encontradas que sustentan el Plan de mejora*

<b>N</b>	<b>Tipo de Evidencia</b>	<b>N° de Evidencias</b>
1	Cuestionarios a usuarios (Anexo 3)	126 usuarios
2	Entrevistas a trabajadores de los servicios de la UML II Amazonas. (Anexo 8)	05 servidores.
3	Guía de observación a encuestados. (Anexo 5)	126 usuarios
4	Análisis documental (normativa para la atención de medicina legal en el Perú. (Anexo 8)	03 normativas

Fuente: Elaboración propia.

**RESULTADO:** Se realiza la propuesta: Plan de mejora para la atención de los servicios que brinda la Unidad Médico Legal II Amazonas.

El plan propuesto tiene el objetivo de realizar una intervención realizando la propuesta de “Plan de Capacitación para la mejora en la atención del público usuario que se atienden en los servicios brindados, brindados por el Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses en el departamento de Amazonas”. La propuesta responde a un nivel de satisfacción no adecuada hacia los servicios forenses por parte de los usuarios, además el personal que labora en la institución, ha referido no haber recibido capacitación en atención al público o usuario, deficiencias de infraestructura, equipos y materiales para una atención de calidad y por ello para la atención en los servicios públicos.

### **3.2 Discusión.**

La presente investigación, tuvo como objetivo general el determinar la relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios y los factores sociodemográficos asociados, en la atención de los servicios forenses en la Unidad Médico Legal II Amazonas, donde la investigación no encontró relación entre las dos variables estudiadas, es decir las variables son independientes, por ello no hubo diferencia estadísticamente significativa para la gran mayoría de variables, aunque se identificó diferencia significativa (0.000) entre el nivel de satisfacción en el servicio de psicología forense con la ocupación, aunque la asociación o intensidad fue baja.

A nivel general se encontró a usuarios con satisfacción (56.6%), insatisfacción (11%) y satisfacción indiferente (32.6%), es decir que, la atención de la UML en Amazonas la satisfacción es leve, al superar un poco más del 50% y una preocupante satisfacción indiferente para la atención, lo que indicaría que los usuarios no estén convencidos o tengan dudas para ser atendidos en algún servicio. Estos resultados al ser comparados con otros estudios o poblaciones, difieren de nuestros resultados, como sucede en Canadá (Centro de ciencias forenses, 2018) donde obtuvo un (90%) de satisfacción, al igual en nueva Zelanda (Cannón et al, 2015) donde también refieren buena satisfacción en el centro forense, hacia la atención de los usuarios, así mismo se evidencio en el Reino Unido (Bressington et al, 2011) al evaluar los servicios forenses, también encontró buena satisfacción con énfasis en la percepción de los usuarios, en la sala de espera. recepción y flujograma para la atención de los peritos forenses. Los resultados de nuestro estudio a diferencia de lo encontrado en otros países o poblaciones, deberemos considerar que fueron estudios en países desarrollados, como son Reino Unido, Canadá, Nueva Zelanda, el cual tienen una política económica, tecnológica,

académica con mejores estándares que responden a las necesidades de la población, prestados por sus servicios públicos como son los servicios de atención forense, lo que no sucederá en nuestro país por la diversas limitaciones presupuestarias, logísticas y de perfiles profesionales, incluso como sucede en la UML Amazonas, donde no se cuenta con un local propio, y en la actualidad la sede está en un local alquilado, siendo no idóneos, para consultorios, por la falta de privacidad, espacios físicos adecuados, falta ventilación, limitaciones en el servicio de internet, los cuales hacen que esta problemática mencionada guarden relación con una satisfacción indiferente o insatisfacción. Otros estudios en el Perú muestran mayores índices de insatisfacción, como la investigación de (Guzmán y Salazar, 2019) en Lambayeque encontraron satisfacción de (46%) y la insatisfacción fue de (54%) además mencionan la influencia de los sistemas de calidad, con la satisfacción de los usuarios.

Según el objetivo específico 1, identificar las características sociodemográficas con más prevalencia, se tuvo al género femenino (54.8%), grupos de edad entre los 26 y 45 años (53.97%), nivel educacional primario y secundario (36.51%) y 28.57% respectivamente, para lugar de procedencia fue la provincia de Chachapoyas (53.97%), la ocupación que más prevaleció fueron las Amas de casa (41.3%) y desempleados (19.08%) y el tiempo de desplazamiento el (41.3%) lo realizo en menos de 1 hora de viaje. Estos datos se hacen relevantes para conocer el perfil del usuario que asiste y requiere atención de servicios forenses, donde en la población de estudio hay indicadores de personas sin educación o solo primaria, además son las amas de casa, quienes han requerido atención permanente, esto en relación al alto índice de violencia familiar que hay la región, así mismo el tiempo de desplazamiento, hace que requieran una atención pronta, porque en su mayoría deben retornar a sus anexos o distritos de

procedencia.

Según el objetivo específico 2, se determinó el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el área de mesa de partes, y por cada factor sociodemográfico, siendo responsable de la atención el personal administrativo. En los resultados se encontró; Satisfacción (28.6%) insatisfacción (27%) y satisfacción indiferente (44.4%), por los datos encontrados podemos concluir que el nivel de satisfacción no es aceptable en la atención a los usuarios brindados por el personal administrativo, los que muchas veces deben cambiar turnos, y son los encargados de verificar, derivar y orientar al usuario en los flujogramas de atención, ante los diversos casos de violencia física o psicológica que pueda haber sufrido el usuario, haciéndose necesario realizar mejoras para un mejor servicio.

Según el objetivo específico 3, se determinó el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Medicina Legal, por cada factor sociodemográfico, siendo responsable de la atención el médico cirujano o médico legista, donde se encontró satisfacción (35%) insatisfacción (10%) y satisfacción indiferente (55%), por los datos encontrados podemos concluir que el nivel de satisfacción no es aceptable en la atención que brinda el médico legista en la UML II Amazonas, estos resultados al ser comparados con la población de Irán (Forouzesh et al, 2016) quien evaluó el desempeño en la atención de los médicos legistas, el cual fue favorable concluyendo en una satisfacción aceptada.

Según el objetivo específico 4, se determinó el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Odontología Forense, por cada factor sociodemográfico, siendo responsable el especialista odontólogo forense, donde se encontró satisfacción (84.1%) insatisfacción (1.6%) y satisfacción indiferente

(14.3%), por los datos encontrados podemos concluir que el nivel de satisfacción es aceptable en la atención que brinda el servicio de odontología forense (UML II Amazonas), estos resultados al ser comparados con (Fernández, 2018) en usuarios atendidos en el servicio de odontología forense del departamento de medicina legal en costa rica, también encontró usuarios satisfechos (4.02%) y muy satisfechos (94.19%) siendo resultados de satisfacción aceptables; el cual refuerza el compromiso de los odontólogos forenses, quienes realizan una labor de atención pericial ante casos diversos de lesionología cuando se ha afectado a un usuario o víctima y le han ocasionado algún daño a nivel de cara y aparato estomatognático, el cual en amazonas, el personal profesional del área, ha mantenido un perfil académico de capacitación constante en temas periciales, de investigación, así como un compromiso de atención al prójimo. Por lo expuesto se requiere que las instituciones de servicios forenses deban fortalecer sus propósitos institucionales, y sus planes de mejora y mantención en calidad de servicios, para que estos indicadores puedan ser mantenidos.

Según el objetivo específico 5, se determinó el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de psicología Forense, por cada factor sociodemográfico, siendo responsable el licenciado en psicología o especialista en psicología forense, donde se encontró satisfacción (78.6%) insatisfacción (4.8%) y satisfacción indiferente (16.6%), por ello los resultados nos hacen concluir que el nivel de satisfacción es aceptable en la atención que brinda el servicio de Psicología Forense (UML II Amazonas), estos resultados al ser comparados con (Dávila, 2018) podemos encontrar similitud aproximada, con los usuarios atendidos en el servicio de psicología forense en la UML II Ayacucho, donde encontró usuarios con satisfacción moderada o regular (68.33%) y con insatisfacción leve (30%), encontrando que la insatisfacción aumentaba de acuerdo a la edad de los entrevistados,

encontrando insatisfacción en usuarios de menor educación, el autor concluyo en general que su estudio presento satisfacción aceptable a igual que nuestro estudio. También se coincidió con el estudio en Lima (Muñoz, 2016) quien encontró un nivel de satisfacción donde el (16.7%) refirió estar totalmente de acuerdo y de acuerdo (83.3%) es decir el autor identifico una satisfacción adecuada, refiriendo que os resultados están en razón a las fortalezas de los peritos psicólogos forenses. Se puede deducir que la atención en el servicio de psicología forense; ha requerido un fuerte compromiso de los psicólogos forenses, hacia su labor de atención pericial ante casos diversos de daño psicológico.

De acuerdo a los resultados encontrados, se hace necesario realizar acciones objetivas y necesarias para una mejora de la atención que se debe brindar en los servicios público, donde se incluyen a los servicios forenses son de manera pública, sin distinción alguna, y son brindados por el instituto nacional de medicina legal y ciencias forenses. para la mejora de la atención de los servicios públicos, donde los servicios forenses son públicos y brindados por el instituto de medicina legal y ciencias forenses, el cual requiere de una atención de calidad y pertinente, por consiguiente el estudio ha priorizado y propuesto una aplicación práctica, por ello se ha propuesto un “Plan de mejora en la atención de los servicios por consiguiente en mejora de la calidad de atención al usuario”, con el objetivo del fortalecimiento institucional, ante la sociedad y y de acuerdo a las mejoras de procesos en la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración pública, como lo estipula la R.M 186-2015-PCM.

### **3.3 Aplicación práctica.**

#### **3.3.1 Plan de mejora para la atención de los servicios que brinda la Unidad Médico Legal II Amazonas.**

## **I. Situación Actual.**

Que, al haber identificado mediante un cuestionario aplicado, encontrando un nivel de satisfacción leve o insuficiente, en los usuarios que requieren atención de servicios forenses, además se ha encontrado un predominio de una satisfacción indiferente, se hace necesario planificar estrategias para lograr mejoras en la satisfacción de los usuarios el cual apoyara al proceso de una atención de mejor calidad, el cual beneficiara la atención en los servicios públicos.

Al identificar problemas para una atención de calidad en los servicios forenses, al ser aplicado mediante entrevistas a personal que brinda servicios en medicina legal, odontología forense, psicología forense y mesa de partes, donde se encontró, que no se ha recibido capacitación en Atención y buen trato al usuario, Sistemas de calidad y mejora de procesos, espacios físicos e infraestructuras insuficientes, falta de material y equipos, Internet inestable de utilidad para los sistemas de registro, los que hacen que muchas veces se retrasen los registros y emisión de certificados. Teniendo en cuenta que la Unidad Médico Legal II Amazonas, ubicado en el distrito de Chachapoyas, tiene la cobertura de atención a la provincia de Chachapoyas y sus 21 distritos, además cubre las atenciones de las provincias de Luya y Rodríguez de Mendoza incluyendo a sus 23 y 12 distritos respectivamente, donde los usuarios deben desplazarse recorriendo muchas veces trayectos largos, para buscar atención pericial ante cualquier violencia física o psicológica, y son recibidos por los servicios de medicina legal, odontología forense y psicología forense, incluyendo la atención en Mesa de Partes, por el cual los usuarios tienen expectativas hacia la atención del personal administrativo y profesional, que sea adecuada, el cual se repercutirá en una satisfacción en el usuario, y se reflejara en la



imagen hacia la institución.

## **II. Objetivos**

### **General.**

1. Realizar una intervención aplicando una propuesta de Plan de capacitación y mejora e la atención de usuarios, que requieren los servicios forenses brindados por la UML II Amazonas.

### **Específicos**

1. Elaborar un Plan de capacitación en atención al usuario y buen trato a la víctima, que requieran los servicios de la UML II Amazonas, considerando las características socio-demográficas, culturales y religiosas de la población usuaria.
2. Solicitar la aprobación para la ejecución del Plan de Capacitación ante la Oficina de Garantía de Calidad del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.
3. Ejecutar el plan de capacitación propuesto, de acuerdo a un cronograma sugerido.
4. Realizar el seguimiento, monitoreo y evaluación del Plan de Capacitación, al primer, tercer y sexto mes de su ejecución.
5. Realizar recomendaciones para la mejora de la infraestructura, equipos y materiales, de la UML II Amazonas.

## **III. Normativa.**

1. Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración pública. R.M 186-2015-PCM.
2. (MOP) manual de operaciones de la unidad ejecutora 010, del Instituto nacional de medicina legal (IML) en Perú.

3. Plan para mejorar la calidad de atención de servicios a la ciudadanía 2018 (PMCAS) del Ministerio Público. Aprobado por Resolución de Fiscalía de la Nación N° 004513-2018-MP-F
4. Plan Estratégico Institucional 2018-2021 aprobado. Res. Fiscalía de la Nación N° 4713-2017-MP-FN. Objetivo Estratégico Institucional OEI.05 “Modernizar la gestión organizacional del Ministerio Público para mejorar su atención oportuna y calidad”.

#### **IV. Alcance y Propósito del Plan de Mejora.**

La propuesta, se realiza por la necesidad de mejorar la percepción y por adherencia de la satisfacción de un usuario, y a la atención de los servicios públicos, incluyendo los servicios que presta la UML II Amazonas, es decir la propuesta está en relación a la política nacional de Modernización de la gestión pública, en referencia la ley N°27658 “Ley del marco de modernización de la gestión del estado” cuyo objetivo principal es que el Estado debe estar al servicio de la ciudadanía. Y respaldado en su primer pilar “Alineamiento de políticas públicas” el cual refiere a que los organismos públicos ejecuten sus políticas hacia el bien común, dando forma al ejercicio del estado en razón a un enfoque de servicio al ciudadano.

## V. Desarrollo de la Propuesta.

Tabla 13 Etapas de desarrollo y contenidos de la propuesta.

Objetivo	Producto	Actividad	Responsable	Tiempo
<b>1. Elaborar un Plan de capacitación en atención al usuario y buen trato a la víctima, que requieran los servicios de la UML II Amazonas, considerando las características socio-demográficas, culturales y religiosas de la población usuaria.</b>	Acta de instalación de Equipo de trabajo	Conformación del Equipo y de su Implementación	Responsable del plan de Mejora de Atención al usuario	10 días
		Reunión del Equipo	Responsable del plan de Mejora de Atención al usuario	1 día
	Informe de Evidencia 1	Revisión de resultados de cuestionario aplicados	Responsable del plan de Mejora de Atención al usuario	1 día
	Informe de Evidencia 2	Revisión de resultados de entrevistas a servidores públicos.		
	Informe de Evidencia 4	Revisión de las normativas y planes en mejora de la atención.		
		Elaboración de la propuesta de Capacitación.	<b>Elaboración de contenidos y ejes temáticos propuestos:</b> - Cultura de servicio al usuario. - Inteligencia emocional. - Calidad y Calidez en el Servicio. - Actitud de la calidad en el servicio. - Relaciones interpersonales. - Actitudes personales - Servicio y Orientación al usuario.	Equipo de trabajo.
	Elaboración de propuestas Mejora para la función de los servicios.	<b>Propuestas de infraestructura</b> - Se requiere local propio - Espacios físicos para servicios. - Espacios de seguridad y atención. <b>Propuestas de equipos forenses.</b> - Equipos de Audio y video - Equipos de iluminación. - Tomografía y Radiología	Equipo de trabajo.	5 días
<b>2. Solicitar aprobación del Plan de capacitación y ejecución, ante la Oficina de innovación, investigación y gestión de calidad (OIIGC) del IML.</b>	Socializar el plan de mejora, con externos.	Realizar correcciones al Plan propuesto.	Equipo de trabajo.	10 días
	Elevar el Plan a la Oficina de innovación, investigación y gestión de calidad (OIIGC)	Presentar el plan según normas y protocolos vigentes.	Responsable del plan de Mejora de Atención al usuario	10 días
<b>3. Ejecutar el plan de capacitación propuesto, de acuerdo al cronograma.</b>	Ejecución del plan propuesto.	Se cumplen con los procedimientos y protocolos establecidos.	Responsable del plan de Mejora de Atención al usuario	20 días
<b>4. Monitoreo seguimiento y evaluación del Plan, al primer, tercer y sexto mes de su ejecución.</b>	Informes de seguimiento y evaluación.	Elaboración del informe de seguimiento.	Equipo de trabajo.	20 días

FUENTE: Elaboración propia.

## **PLAN DE CAPACITACIÓN EN ATENCIÓN DEL USUARIO**

### **5.1 ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN.**

La Unidad Médico Legal II de Amazonas, es la institución oficial de las ciencias forenses en el departamento de Amazonas, el cual depende jerárquicamente del Instituto Nacional de Medicina Legal y Forense adscrita al Ministerio Público, el cual cumple una función de aporte al sistema de administración de Justicia, el cual se encarga de atender a usuarios, los que requieren una valoración de daño físico o psicológico, el cual asisten para que la institución realice un peritaje, y la emisión de un dictamen o certificado médico legal, y que le sea de utilidad al usuario, aun fiscal o un juez. El cual también se encarga de asesorar a los mismos, sobre la interpretación de los documentos emitidos, el cual debe realizarse con calidad, eficiencia y de buena atención al paciente.

### **5.2 POLITICAS INSTITUCIONALES.**

Actualmente la institución tiene una estructura organizativa desde el ministerio público, y se aprobó el año 2018, el Manual de Operaciones (MOP) Unidad Ejecutiva N-010 Instituto de medicina legal y ciencias forenses, el cual fue aprobado por la Fiscalía de la Nación con la resolución N.- 00028-2019-MP-FN de fecha de 09 de enero del 2019. Por ello, para el cumplimiento de las políticas de mejora de la calidad, en la institución el Manual menciona las siguientes funciones:

#### **A. De las funciones generales del instituto de medicina legal, según artículo 6 del (MOP).**

Es la institución rectora en el campo de la medicina legal y ciencias forenses, y emite informes periciales usuarios establecidos en la constitución política y con respeto al ordenamiento jurídico nacional. Además, debe garantizar la mejora continua de la especialidad de la

medicina legal, y su relación con otras profesiones afines.

**B. Funciones específicas de la oficina de gestión. según artículo 13 del MOP.**

El cual cumple con funciones específicas orientadas a la calidad y mejora de la atención a usuarios. Entre ellos:

- c. el cumplimiento de las normas que rigen a los sistemas administrativos en el IML.
- d. Coordinar, asesorar y apoyar a los órganos de línea en logra cumplir la visión y estrategias institucionales del IML.
- i. Gestión de los proyectos asociados a los recursos humanos, financieros y tecnológicos en el logro del funcionamiento y objetivos institucionales del IML.
- j. Gestión para la programación anual en inversión publica, en coordinación con la oficina de planificación y presupuesto de IML.
- s. Gestión para el plan de desarrollo del personal del IML.

**C. Funciones de la Oficina de innovación, investigación y gestión de calidad (Gerencia de garantía de la calidad) según artículo 21 del MOP.**

- a. Es la oficina encargada de formular y proponer el Plan de gestión para la calidad del IML.
- b. Se encarga de formular el Plan Operativo Anual de Calidad del IML.
- e. Encargado de implementar las nuevas tecnologías e iniciativas para mejorar procedimientos y capacidades periciales en el personal de IML.
- f. Se encargan de formular normas, protocolos, guías o directivas en relación ala función científica pericial de los peritos y personal administrativo
- g. Promover las acciones y procedimientos que mejoren el la atención y servicio en el usurario del IML

- h. Evaluar la satisfacción del usuario hacia los servicios que brinda el IML, a través de sondeos de opinión.
- i. Planifica las metodologías, herramientas, instrumentos para medir la satisfacción y percepción de la calidad en los servicios del IML.
- k. Propone a la oficina de administración, los requerimientos y necesidades de capacitación del personal del IML, como resultado de las evaluaciones de calidad ejecutadas en la institución.
- p. Promover y ejecutar acciones proactivas y reactivas, como medio para que se identifique las oportunidades para la mejora de calidad en la institución.

### **5.3 ALCANCE DE LOS RECURSOS HUMANOS.**

La propuesta del Plan de mejora, incluye una propuesta de capacitación dirigido al personal que labora en la Unidad Médico Legal II de Amazonas, cuya sede se encuentra en el distrito y provincia de Chachapoyas, departamento de Amazonas.

### **5.4 RESPONSABLES.**

#### **5.4.1 Personal de la oficina de Garantía de la Calidad del IML.**

Oficina de Garantía de la Calidad del IML.

Son quienes se encargan de la planificación, organización, supervisión y control del cumplimiento de toda actividad programada en el plan de capacitación propuesto.

#### **5.4.2 Jefatura de la UML II Amazonas.**

Es el responsable de la unidad medio legal II Amazonas, y facilitará los medios logísticos e institucionales de la sede, para el desarrollo del plan de capacitación.

### **5.5 FINES DEL PLAN DE CAPACITACIÓN.**

La propuesta tiene el propósito general de capacitar al personal de la Unidad Médico legal II Amazonas, en estrategias de atención y servicio, en mejora de la calidad de atención de la institución.

Podemos mencionar a las finalidades de la capacitación.

- El personal mejore sus conocimientos en salud bucal.
- Ayude al personal a estar identificado con los objetivos de la organización.
- Se tenga una mejor imagen de la institución hacia la comunidad.
- Incrementa la calidad del trabajo.

## **5.6 OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN.**

### **GENERAL**

Lograr nuevas aptitudes en el personal mediante la capacitación en estrategias de atención y de servicio, en mejora de la calidad de atención a los usuarios.

### **ESPECÍFICOS.**

- Sensibilizar al personal de la institución a cerca de los perfiles de los usuarios y sus características sociodemográficas de usuarios que asisten a solicitar atención en la UML II Amazonas.
- Promover en el personal el conocimiento, acerca de la atención al usuario, de acuerdo a las normas actuales de calidad, en servicios forenses públicos.
- Contribuir, mediante ejercicios o ejemplificación las diversas estrategias de atención al usuario, aplicado mediante casos simulados.
- Evaluar los aprendizajes y conocimientos esperados, mediante un test aplicado.

### **5.7 METAS:**

Lograr la capacitación de todo el personal de los diversos servicios (Administrativos, medicina legal, odontología forense y psicología forense, toxicología y antropología) que laboran en la UML II Amazonas.

### **5.8 ESTRATEGIAS**

Se propone realizar las siguientes estrategias.

- Exposición de casuísticas, respecto al tema.
- Exposición programada por parte del expositor.
- Trabajos prácticos.

### **5.9 TEMAS DE CAPACITACIÓN.**

Los temas propuestos, están en razón a los objetivos y situación del diagnóstico situacional

- Cultura de servicio al usuario.
- Inteligencia emocional.
- Calidad y Calidez en el Servicio.
- Actitud de la calidad en el servicio.
- Relaciones interpersonales.
- Actitudes personales
- Servicio y Orientación al usuario.



## 6. CRONOGRAMA.

Tabla 14 Cronograma del plan de capacitación.

Ítem	Actividad	Tiempo	Inicia	Termina
1	Conformación del Equipo y de su Implementación	10 días	05-04-21	14-4-21
2	Reunión del Equipo	1 día	16-04-21	16-4-21
3	Revisión de resultados de cuestionario aplicados	1 día	22-04-21	22-4-21
4	Revisión de resultados de entrevistas a servidores públicos.			
5	Revisión de las normativas y planes en mejora de la atención.			
6	Elaboración de contenidos y procedimientos de atención a los usuarios.	20 días	26-4-21	06-5-21
7	Elaboración del Plan de Capacitación	5 das	10-5-21	15-5-21
8	Realizar correcciones al Plan propuesto.	10 días	17-05-21	26-05-21
9	Presentar el pan según normas y protocolos vigentes	10 días	01-06-21	10-06-21
10	Se cumplen con los procedimientos y protocolos establecidos.	20 días	11-06-21	30-06-21
11	Elaboración del informe de seguimiento.	20 días	01-07-21	30-07-21

## 7. PRESUPUESTO.

La propuesta de capacitación, se solicitará sea financiado con cargo a la partida presupuestal del Ministerio Público, el cual estará en concordancia con las políticas de calidad de la institución. Por ello se requiere la articulación con los procesos estratégicos de la institución (PE 01 Gestión de dirección estratégica, PE 02 gestión de la Innovación, investigación y calidad, PE 03 Gestión de control) además se incluyen a los procesos de soporte (PS 02 gestión de finanzas, PS 08 gestión del presupuesto) pertenecientes al sistema de gestión y administrativo del IML.

El plan de capacitación puede ser financiado (A cargo del Presupuesto institucional del Ministerio Público, dependencia Escuela del Ministerio Público) y estará de acuerdo a las políticas de calidad de la institución. Se propone en razón a los procesos estratégicos (PE 01 Gestión de Dirección Estratégica, PE 02 Gestión de Innovación, Investigación y Calidad, PE 03 Gestión de Control) y procesos de soporte (PS 02 Gestión de Finanzas, PS 06 Gestión del Presupuesto) pertenecientes al instituto de medicina legal y ciencias forenses.

*Tabla 15 Presupuesto del plan de capacitación.*

Objetivo	Productos	Descripción	Unidad	Cantidad	Costo Unitario	Costo total
<b>1. Elaborar un Plan de capacitación en atención al usuario y buen trato a la víctima, que requieran los servicios de la UML II Amazonas.</b>	Conformación, Instalación, Implementación de Equipo de trabajo.	Laptop	Unidad	1	S/. 2.500	S/. 2.500
		Equipo Multimedia	Unidad	1	S/. 1.500	S/. 1.500
		Memoria USB	Unidad	6	S/. 30.00	S/. 180.00
	Conformación del Equipo y de su Implementación.	Folder	Unidad	12	S/. 2.00	S/. 24.00
		Lapiceros	Unidad	12	S/. 1.00	S/. 12.00
		Anillados	Unidad	12	S/. 3.00	S/. 36.00
<b>2. Solicitar aprobación del Plan de capacitación.</b>	Socializar el plan de mejora, con entes externos. Elevar el Plan a la Oficina (OIIGC)	Papel A4-80 gramos	Paquete	3	S/. 12.00	S/. 36.00
		Impresiones	Unidad	200	S/. 0.50	S/. 100.00
		Escaneados	Unidad	100	S/. 1.00	S/. 100.00
<b>3. Ejecutar el plan de capacitación propuesto, de acuerdo al cronograma.</b>	Capacitación in Situ.	Papel A4-80 gramos	Paquete	1	S/. 12.00	S/. 12.00
		Impresiones	Unidad	100	S/. 0.50	S/. 100.00
		Folder	Unidad	12	S/. 2.00	S/. 24.00
		Lapiceros	Unidad	12	S/. 1.00	S/. 12.00
		Certificados	Unidad	18	S/. 3.00	S/. 54.00
		Capacitador	Honorario	2	S/. 1500.00	S/.3000.00
		Refrigerios	Unidad	60	S/. 5.00	S/. 300.00
Movilidad	Persona	10	S/. 40.00	S/. 400.00		
<b>4. Monitoreo seguimiento y evaluación del Plan, al primer, tercer y sexto mes de su ejecución</b>	Informes de seguimiento y evaluación.  Elaboración del informe de seguimiento.	Impresiones	Unidad	50	S/. 0.50	S/. 25.00
		Folder	Unidad	12	S/. 2.00	S/. 24.00
		Lapiceros	Unidad	12	S/. 1.00	S/. 12.00
<b>COSTO TOTAL</b>						<b>8,463.00</b>

Fuente: Elaboración propia

## **8. PROPUESTAS DE MEJORA DE INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS Y MATERIALES, DE LA UML II AMAZONAS.**

### **8.1 RECOMENDACIONES DE MEJORA (INFRAESTRUCTURA)**

La UML, ha recibido en el año 2017 a 1978 usuarios, en el año 2018 a 2180 y el año 2019 a 2416 usuarios, es decir se observa un incremento en el número de usuarios, según los años indicados. Pero se evidencia una gran debilidad, el cual es la falta de infraestructura adecuada, que en la actualidad se encuentra situado en el Jr. Ayacucho 686 en el primer piso, de la ciudad de Chachapoyas, siendo un local alquilado, el cual ha cambiado en diversas oportunidades de local, es decir en casas u oficinas, que no tienen la infraestructura o distribución requerida para la función de peritación legal y forense que se requieren. El realizar una propuesta de mejora estará en razón a espacios físicos para servicios y espacios de seguridad y atención, los cuales se hacen necesarios con una infraestructura y local propio, que cumplan con los espacios necesarios para la atención de servicios forenses, y deberían ser mediante un local propio.

La propuesta de capacitación infraestructura se realiza en cumplimiento a la Norma técnica de salud N°113-MINSA/DGIEM-V.01, Infraestructura y equipamiento de los establecimientos de salud del primer nivel de atención., y estará acorde a las políticas institucionales del (IML) y a sus procesos estratégicos (PE 01 gestión de dirección estratégica, PE 02 gestión de innovación e investigación y calidad, PE 03 gestión de control) y a los procesos de soporte institucionales (PS 01 gestión de asesoría jurídica, PS 02 gestión de finanzas, PS 06 gestión de presupuesto) siendo los entes reguladores de la propuesta de una mejora en infraestructura.

### **8.1.1 Espacios de Admisión y espera del usuario.**

Son los espacios necesarios para la recepción y admisión de los usuarios que asisten por derivación de la policía, fiscalía, u otra institución que lo requiera,

Su ubicación, deberá contar con zona de acceso directo de entrada y de salida, deberá contar con un área mínima de 9m<sup>2</sup> y con una zona de espera, de 1.20m<sup>2</sup> por cada persona.

### **8.1.2 Espacios físicos para servicios.**

Son los espacios físicos, donde se realizan la evolución y valoración de daño al paciente adulto, adolescente o infante, el cual recibe a nuevos usuarios o continuadores, y los que requieren reevaluación.

Su acceso del usuario debe tener acceso directo e inmediato desde el ingreso al exterior.

## **8.2 RECOMENDACIONES DE MEJORA (EQUIPOS- MATERIALES)**

En la actualidad la Unidad Médico Legal II Amazonas, no cuenta con equipos necesarios para el servicio forense, por lo que se hace necesario la implementación y adquisición de equipos para la atención, y se cumplan con las tecnologías actuales útiles en el diagnóstico e identificación como por ejemplo en traumatología específica. Siendo ello necesario e influyente para la satisfacción o insatisfacción de los usuarios hacia la atención recibida. La propuesta de equipos forenses, estará en relación a la necesidad de equipos de Audio y video, equipos de iluminación y ergonomía y de Tomografía y Radiología.

Se implementará en función de la institución y relacionados a los procesos estratégicos (PE 01 gestión de dirección estratégica, PE 02 gestión de garantía de la calidad, PE 03 gestión de control) y además requieren de los procesos de soporte (PS 02 gestión de finanzas, PS 06 gestión del presupuesto) procesos de gestión administrativa del IML.

#### **8.2.1. Equipos de Audio, video y computo.**

- a) Equipos de fotografía (Cámara digital Nikon D40 SLR, con lentes de 18-55mm f/3.5-5.6G, y 55-200mm f/4-5.6G.
- b) Software para el escaneo y reconocimiento facial, FacePRO™ con tecnología Deep Learning.
- c) Actualización de Equipos de Cómputo PC y Laptops.

#### **8.2.2. Equipos de iluminación y ergonomía.**

- a) Sillón odontológico, ESTÉTICA™ E70/E80 Visión, para una atención ergonómica del usuario.
- b) Lámpara de Wood, con lente especial de cristal puro de 3 dioptrías. Medidas lente: 10 x 6 cm. Potencia: 9 W (fl. compacto UV a 360 nanómetros).

#### **8.2.3. Tomografía y Radiología**

- a) Equipo Radiológico Sistema DRX - Ascend de Carestream (Para diagnóstico de fracturas)
- b) Equipo de tomografía Axial computarizada (TAC) de última generación: (Somatom Definition AS de Siemens), para valoración específica de lesiones.

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

### **4.1 Conclusiones**

- 1.- El estudio no encontró relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios y los factores sociodemográficos en la atención de los servicios de la Unidad Médico legal II Amazonas, que las variables de estudio son independientes.
- 2.- Entre las características sociodemográficas de los usuarios atendidos se encontró mayor prevalencia en: el género femenino (54.8%), edad de 26 a 45 años (53.97%), el nivel primario (36.51%), los procedentes de la provincia de Chachapoyas (53.97%), ocupación de Amas de casa (41.27%) y el tiempo de desplazamiento menor de 1 hora de su domicilio a la UML (41.3%).
- 3.- En la atención en mesa de partes, el estudio encontró satisfacción en el (28.6%), indiferente (44.4%) y con insatisfacción (27%).
- 4.- La atención en el servicio de Medicina Legal, se encontró satisfacción (35%), indiferente (55%) y con insatisfacción (10%).
- 5.- La atención en el servicio de Odontología Forense, se encontró satisfacción (84.1%), indiferente (14.3%) y con insatisfacción (1.6%).
- 6.- La atención en el servicio de Psicología Forense, se encontró satisfacción (78.6%), indiferente (16.7%) y con insatisfacción (4.8%).
7. La investigación aporta una aplicación práctica mediante la propuesta “Plan de mejora de la atención en los servicios que brinda la Unidad Médico Legal II Amazonas” necesario para el fortalecimiento de la atención de calidad en los servicios públicos.

## 4.2 Recomendaciones

1.- Se recomienda socializar la cartera de servicios de atención forense a la comunidad, valorando las características sociodemográficas de la población y necesarias para lograr un mejor nivel de satisfacción en la atención al público usuario.

2.- Se sugiere socializar en el personal de la UML, boletines informativos acerca de las características sociodemográficas de los usuarios de las provincias de cobertura, para sensibilizar y entender el perfil del usuario en la región.

3.- Se sugiere mejorar la atención en el área de Mesa de partes, siendo los primeros que reciben a un usuario o víctima, y donde se requiere lograr una confianza para la atención integral.

4.- Se sugiere mejorar la atención en el servicio de Medicina Legal, hacia el usuario, el cual asiste para evaluación de daño físico corporal, así mismo se debe mejorar los espacios físicos, mobiliario y equipos necesarios para una atención de calidad.

5.- Se sugiere fortalecer la atención en el servicio de Odontología Forense, el cual el usuario asiste para una valoración del daño estomatológico, así mismo es necesario mejorar los espacios físicos, mobiliario y equipos, para una atención de calidad.

6.- Se sugiere fortalecer la atención del servicio de Psicología Forense, donde los usuarios han sido afectados por alguna agresión psicológica, y requieren de una atención más humanista y de calidad.

7. Se requiere el compromiso y trabajo en equipo del personal, para proponer y desarrollar el Plan de mejora propuesto.

## V. Referencias Bibliográficas.

- Aguirre-Gas, H. (1991). Evaluación y garantía de calidad de la atención médica. *Salud Pública Méx.* 33(6):623-629
- Álvarez Heredia, F. (2007). *Calidad y auditoria en salud*, Bogotá editorial ecoe ediciones abril del 2007.
- Atalaya Pisco, M. (1998). *La satisfacción en los estudiantes Universidad mayor de san marcos facultad de ciencias administrativas*. Lima, Perú.
- Berry, L. Bennet, C. Brown, C. (1989) *Calidad de Servicio: una ventaja estratégica para instituciones financieras*, Madrid: Díaz de Santos.
- Bianchi I. (2001) *problemas del Perú contemporáneo. Módulo de aprendizaje*. 4ta Edición. Editorial Universidad Cesar vallejo. Perú.
- BPI. *Gestión de Calidad en los Servicios*. Real Academia Española diccionario de la lengua española-vigencia segunda edición. Disponible en: <http://www.rae.es/rae.html>
- Bressingtona D et al. Levels of service user satisfaction in secure settings – A survey of the association between perceived social climate, perceived therapeutic relationship and satisfaction with forensic services *International Journal of Nursing Studies* Volume 48, Pages 1349-1356. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2011.05.011>
- Calderón, C, Chanduví, R, Chávarry, P, coronel, R, Gálvez, N, & Sotomayor, G. (2016). *Metodología de la Investigación Científica (Tercera ed.)*. Chiclayo: Centro Editorial USS.
- Cannon T. Hatters F. Satisfaction guaranteed? Forensic consumer satisfaction surge First published: 25 March 2018. *International Journal of Mental Health Nursing*. Volume 27, Issue 4 p. 1250-1257. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/inm.12454>
- Cibertec. (2007) *Servicio al cliente*. Lima, Perú, Derechos de editor reservados: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas SAC.
- Chang, M. et al (1999) *Satisfacción de los pacientes con la atención médica*. *Rev. Cubana Med Gen Integr*;15(5):541-547.
- Diccionario de la lengua española (22° edición), Real Academia Española, 2001. [http://buscon.rae.es/drae/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=pesa](http://buscon.rae.es/drae/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=pesa)



- Dávila Estefanero, S. (2019). Factores asociados a la calidad de los servicios de Psicología Forense brindados por la división médico legal II Ayacucho 2018. Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10034>
- Del Banco, T.L (1996) Through the patient's eyes: Strategies toward more successful contraception. *Obstetrics and Gynecology* 88(3 Suppt.);418-475.
- División de Atención a Víctimas y Testigos. La atención de usuarios de la Fiscalía, durante el año 2013, Disponible en: [http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/quienes/docu/division\\_atencion\\_victimas\\_testigos.pdf](http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/quienes/docu/division_atencion_victimas_testigos.pdf)
- Domínguez Collins, H. (2006). El servicio invisible fundamento de un buen servicio al cliente. Edit. ECOE ediciones.
- Dulzaides, M., & Molina, A. (2004). Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso. *ACIMED*, 12(2), 1 - 1.
- Feigenbaum, A.V. Control de calidad total: principios, práctica, y administración, Disponible en: [http://www.worldlingo.com/ma/enwiki/es/Armand\\_V\\_Feigenbaum](http://www.worldlingo.com/ma/enwiki/es/Armand_V_Feigenbaum)
- Fernández, C. (2015). Metodología de la investigación (6a edición, Vol. 3, Issue . <http://repositorio.unan.edu.ni/2986/1/5624.pdf>
- Fernández Ch. J. (2020). Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial 2018. *Medicina Legal de Costa Rica*, 37(1), 162-178. Disponible en: [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152020000100162&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152020000100162&lng=en&tlng=es)
- Forouzesh M, et al. (2019) Client Satisfaction Rate with Physician's Performance of the Top 10 Provincial Centers of the Forensic Medicine Organization of Iran. *Sci J Forensic Med.* 2019; 25 (3) :139-144 URL: <http://sjfm.ir/article-1-1005-en.html>
- Gerson, R. (1994) Como medir la satisfacción del cliente. México: Iberoamérica. P. 102.
- Gómez Barrantes, M. (2001). Elementos de estadística descriptiva. Reimp. Costa Rica: EUNED.
- González, H. (2006) Manual de calidad y los procedimientos requeridos

específicamente por la norma ISO 9001.

Guzmán J, Salazar E. (2019) Sistema de calidad basado en la norma ISO 9001-2015 y su influencia en la satisfacción de los usuarios en el área de toxicología, laboratorio de la división médico legal III, Lambayeque-2019 Tesis de grado. Universidad Señor de Sipán. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6821>

Gronroos, C. (1994) "Marketing y Gestión de Servicios", Ediciones Díaz de Santos, Madrid.

Hernández, Fernández y Baptista. (2010) Metodología de la investigación. Quinta edición, Trillas, México.

Iml (Instituto de Medicina Legal y Ciencias forenses) Guía de evaluación psicológica forense en delitos de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar y en otros casos de violencia. 2016. disponible en: <https://img.legis.pe>

Llaja Huamán, D. (2019). Nivel de satisfacción en los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital I Higos Urco EsSalud, Chachapoyas-2019. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza. Disponible en: <http://181.176.222.66/handle/UNTRM/1723>

Marije Keulen-de Vos & Klaartje Schepers (2016) Needs Assessment in Forensic Patients: A Review of Instrument Suites, International Journal of Forensic Mental Health, 15:3, 283-300, DOI: [10.1080/14999013.2016.1152614](https://doi.org/10.1080/14999013.2016.1152614)

Martínez Ramírez (2005), Armando. Manual de Gestión y mejora de procesos en los Servicios de Salud, Editorial El Manual Moderno, S.A., México, D.F.

Mendoza Aquino, J (XXXX). Medición de la Calidad del Servicio. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos12/calser/calser.shtml>,

Ministerio de justicia y derechos humanos. Encuesta a los usuarios de los servicios de defensa pública del ministerio de justicia y derechos humanos distritos judiciales de lima. 2013. Disponible en: <http://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2013/11/INFORME-RESULTADOS-DEFENSA-PUBLICAok.pdf>

Ministerio de la mujer. (2015) Mapa político de Amazona y provincias. De Discjockey - Trabajo propio, CC0, <https://www.mimp.gob.pe/adultomayor/regiones/Amazonas2.html>

- Muñoz Guillén, I. (2017). La Calidad del Servicio y el Nivel de Satisfacción de Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal. Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6677>
- Noreña A y Col. Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. AÑO 12 - VOL. 12 N° 3 - CHÍA, COLOMBIA - DICIEMBRE 2012 | 263-274. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v12n3/v12n3a06.pdf>
- Oliver, R.L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17, 460-469.
- ONU. Observación general sobre el derecho a la salud N° 14. Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de las Naciones Unidas, Nota descriptiva N°323, <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs323/es/index.html>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Papalia E. (1997) Desarrollo Humano. 4ta edición. Editorial Interamericana mc Graw – Hill. Colombia.
- Pachar Lucio J. (2018) La participación del médico forense en la escena del crimen. *Revista de Ciencias Forenses de Honduras V1 N2 2015*, Vol. 35 (1) marzo 2018 ISSN 1409-0015. Disponible en: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v35n1/1409-0015-mlcr-35-01-102.pdf>
- Pachar Lucio, J. (2012). Actualidad de la práctica institucional forense en América Central y Panamá. *Cuadernos de Medicina Forense*, 18(2), 49-53. <https://dx.doi.org/10.4321/S1135-76062012000200001>
- Parasuraman, A., Zeithml, V., & Berry, L. (1985). “A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research”, *Journal of Marketing*.
- Poder Judicial del Perú. Estudio Cuantitativo / Informe Estudio de Satisfacción de Usuarios del Poder Judicial Perú. 2013. Disponible en: <http://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/1e6ab98042f7afb0a73>
- RAE. (2001). Real Academia Española. Obtenido de Diccionario de la Lengua Española - Vigésima segunda edición: <http://www.rae.es/rae.html>

- Ramírez Alujas, Á. (2007). Hacia un modelo de excelencia en alta dirección y gestión de personas para el sector público: la experiencia de la Dirección Nacional del Servicio Civil de Chile. XII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Sto. Domingo, Rep. Dominicana.
- Resolución Ministerial N° 335 – 2005/MINSA Aprueba los “Estándares mínimos de seguridad para construcción, ampliación, rehabilitación, remodelación y mitigación de riesgo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo”.
- Rebollar, J. C. (2013). scribd. Recuperado el 26 de marzo de 2014, de Antología Administración Pública II: Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/171885647/ANTOLOGIA-ADMINISTRACION-PUBLICA-II>
- Riitta A, R, et al. Forensic Psychiatric Patients’ Perspectives on Their Care: A Narrative View Perspectives in Psychiatric Care 00 (2016) 1–10. <https://researchportal.helsinki.fi/en/publications/forensic-psychiatric-patients-perspectives-on-their-care-a-narrat>
- Ruiz-Olalla, C. (2001) "Gestión de la calidad del servicio", Disponible en: <http://www.5campus.com/leccion/calidadserv>>
- Rodríguez Carranza, T. (2012). La calidad y mejora en la Administración Pública. Ediciones AENOR. Madrid.
- Santiñà M, y col. (2014). Indicadores de calidad del proceso de atención a las agresiones sexuales en un servicio de urgencias. Revista española de medicina legal: órgano de la Asociación Nacional de Médicos Forenses, ISSN-e 0377-4732, Vol. 40, N°. 3, 2014, págs. 97-102 Disponible: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4909854>
- The Centre of Forensic Sciences (CFS) 2018 Client Satisfaction Survey Report - Executive Summary. <https://www.mcscs.jus.gov.on.ca/english/CentreForensicSciences/Performancedata/CFS2018ClientSatisfactionSurveyReport.html>
- Yovera Sandoval, S. (2019). Tiempos de espera para la atención en la División Clínico Forense-Instituto de Medicina Legal–2018. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39134>
- Zeithman Valarie A. y Bitner, J. Marketing de servicio. 2da Edición, Editorial, FIC Graw-Hill Interamericana 2002.

# **ANEXOS**

**ANEXO N°1.**

*Tabla 16 . Distribución de pericias/pacientes atendidos en la UML-II-AMAZONAS*

TIPO DE SERVICIO	AÑO 2017			AÑO 2018			AÑO 2019		
	Adultos	Niño Adolesc	TOTAL	Adultos	Niño Adolesc	TOTAL	Adultos	Niño Adolesc	TOTAL
EA Examen de potencial sexual	1	0	1	2	0	2	5	0	5
EE Psicológico	678	291	969	680	271	951	672	219	891
EE Violencia Familiar	1	0	1	7	0	7	4	0	4
RML Delito contra la libertad sexual	35	125	160	47	143	190	48	183	231
RML Determinación del sexo	1	0	1	1	0	1	0	0	0
RML Ginecólogo y obstétrico (Aborto)	3	1	4	1	0	1	2	0	2
RML Ginecólogo y obstétrico (Embarazo)	1	0	1	1	2	3	2	1	3
RML Lesiones	582	72	654	705	0	1	883	79	962
RML Honor sexual	0	0	0	1	0	1	0	0	0
RML Lesiones de transito	18	5	23	7	56	761	33	5	38
RML Post – Facto	1	0	1	26	11	37	0	0	0
RML Post – Facto – Ampliación de reconocimiento	84	12	96	62	6	68	159	16	175
RML Post – Facto – Dictamen de Historia Clínica	569	118	687	561	96	657	685	134	819
RML Salud Actual	7	28	35	7	28	35	32	18	50
RML Violencia familiar – Lesiones	249	42	291	357	60	417	390	62	452
<b>Total</b>			<b>2924</b>			<b>3131</b>			<b>3634</b>
<b>Total, de evidencias para delimitar la muestra</b>	<b>927</b>			<b>1037</b>			<b>1062</b>		

Fuente: Unidad Informativa – de estadística de la UML II Amazonas.

## ANEXO N°2.

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

El suscrito, egresado de la carrera de Administración Pública de la Universidad Señor de Sipán, estoy realizando un estudio sobre satisfacción de usuarios. El objetivo del estudio es investigar el nivel de satisfacción y factores sociodemográficos de usuarios que asisten a los servicios del Instituto de medicina legal del Ministerio Público en el departamento de Amazonas a fin de dar información de primera mano a la institución para mejora de la atención de los servicios. Por lo cual le invito a que participe. Su decisión de contestar de forma libre y voluntaria.

El estudio consiste en llenar un cuestionario de satisfacción con 10 ítems preguntas, el tiempo que le tomará contestarlo es de aproximadamente 5 minutos, la información proporcionada será estrictamente confidencial y su nombre no será utilizado o publicado por ningún medio.

Usted tiene el derecho de terminar el cuestionario en cualquier momento y retirar su consentimiento sin ningún problema. El estudio no conlleva ningún tipo de riesgo, no recibe ningún beneficio ni compensación por participar. Los resultados del estudio serán grupales y proporcionaremos un número telefónico si así lo desea para que se le dé la información.

Muchas gracias.

-----  
Firma del usuario.



**ANEXO N°3.**

**CUESTIONARIO**

**DIRIGIDA:** Usuarios que asisten a la atención de los servicios de la Unidad Médico Legal II Amazonas.

**OBJETIVO:** Determinar el Nivel de Satisfacción y Factores Sociodemográficos asociados de los usuarios que asisten a los servicios de la Unidad Médico Legal II Amazonas.

**INSTRUCCIONES:** Completar los datos solicitados, con veracidad, y marcar el recuadro la opción de su elección, solo marcar una vez en cada recuadro.

---

**I. DATOS GENERALES: Completar y marcar.**

**1. Edad:**.....Años

**2. Sexo:** Masculino ( ) Femenino ( )

**3. Grado de instrucción:** Ninguno ( ) Secundaria ( )  
Primaria ( ) Superior ( )

**4. Ocupación:** Ama de casa ( ) Desempleado ( )  
Técnico ( ) Profesional ( )  
Jubilado ( )

**5. Procedencia:** Provincia: Chachapoyas ( ) Luya ( ) Rod. Mendoza ( )  
Distrito: .....

**6.- Tiempo que duro su viaje o traslado para su atención.**

- ..... minutos - ..... horas

**7 Área o Servicio donde fue atendido (a)**

Mesa de partes = ( )

Medicina legal = ( )

Odontología Forense = ( )

Psicología Forense = ( )



II. **DE LA ATENCIÓN RECIBIDA.** Solo marcar, con (X) en el cuadro del área que fue atendido (a).

<b>ATENCIÓN RECIBIDA</b>	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo o en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>Personal Mesa de partes</b>					
Le mostraron un trato amable					
La infraestructura o zona de espera fue adecuada					
El personal le oriento y explico, los pasos y trámites para su atención					
El tiempo de espera fue adecuado					
<b>Médico Legista</b>					
¿Le mostraron un trato amable?					
¿La infraestructura o zona de atención fue adecuada?					
¿La atención recibida fue adecuada?					
<b>Odontólogo Forense</b>					
¿Le mostraron un trato amable?					
¿La infraestructura o zona de atención fue adecuada?					
¿La atención recibida fue adecuada?					
<b>Psicólogo Forense</b>					
¿Le mostraron un trato amable?					
¿La infraestructura o zona de atención fue adecuada?					
¿La atención recibida fue adecuada?					

**Muchas gracias por su atención.**

**Fecha:** .....

## ANEXO N°4. Resolución de aprobación de proyecto.



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0004-FACEM-USS-2021

Chiclayo, 21 de enero de 2021.

### VISTO:

El Oficio N°0002-2021/EAP-USS de fecha 20/01/2021, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Administración Pública y el proveído del Decano de FACEM, de fecha 21/01/2021, sobre aprobación de proyectos de tesis, de los estudiantes del Curso de actualización, Grupo XI, a cargo de la MSc. Ana María Guerrero Millones, y;

### CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

### SE RESUELVE

**ARTICULO ÚNICO: APROBAR** los proyectos de tesis, de los estudiantes del Curso de actualización, Grupo XI, a cargo de la MSc. Ana María Guerrero Millones, de la Escuela Profesional de Administración Pública, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHÍVESE

**Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES**  
Decano(e)  
Facultad de Ciencias Empresariales

**Mg. Liset Sugely Silva Gonzales**  
Secretaria Académica (e)  
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

### ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

### CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0004-FACEM-USS-2021**

<b>N°</b>	<b>AUTOR(S)</b>	<b>TÍTULO</b>	<b>LÍNEA</b>
1.	ANGULO SIHUINTA MARIO WILDER	RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA INSTITUCIÓN ADMINISTRADORA DE FONDOS DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA FUERZA AÉREA DEL PERÚ DEL DISTRITO DE MIRAFLORES, LIMA, EN EL AÑO 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2.	ESPIÑOZA SALCEDO ALEXANDER ROGER	NIVEL DE SATISFACCIÓN Y FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS ASOCIADOS DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LA UNIDAD MEDICO LEGAL II AMAZONAS 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3.	ROJAS PALOMINO MARYORY YULIANA	INCUMPLIMIENTO Y CARENCIAS DEL DERECHO A LA VERDAD EN LAS POLÍTICAS PÚBLICAS DEL ESTADO PERUANO: SECTOR JUSTICIA	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

## ANEXO N°5.

**Tabla 17. Matriz de Objetivos Específicos e Instrumentos de Recolección de Información**

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN			
	CUESTIONARIO A USUARIOS, ATENDIDOS EN LA UML	ENTREVISTA A LOS RESPONSABLES DE SERVICIOS	GUIA DE OBSERVACION DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	ANÁLISIS DOCUMENTAL (NORMATIVA PARA LA ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA LEGAL EN PERÚ.
1. Identificar la característica socio demográficos de los usuarios que asisten a los servicios de la Unidad Médico Legal II Amazonas.	<b>X</b>			
2. Determinar la satisfacción de los usuarios atendidos en el área de mesa de partes, por cada factor sociodemográfico.	<b>X</b>		<b>X</b>	
3. Determinar la satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Medicina Legal, por cada factor sociodemográfico.	<b>X</b>		<b>X</b>	
4. Determinar la satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Odontología Forense, por cada factor sociodemográfico	<b>X</b>		<b>X</b>	
5. Determinar la satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Psicología forense, por cada factor sociodemográfico.	<b>X</b>		<b>X</b>	
6. Diseñar un plan de mejora de acuerdo a la realidad encontrada, para optimizar la atención de los servicios prestados a los usuarios en la UML II Amazonas.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>

FUENTE: Elaboración propia.

## ANEXO N°6. Juicio de Expertos.

### GUÍA, JUICIO DE EXPERTOS

#### 1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: ..... **CESAR QUITO SANTOS** .....

Centro laboral: ..... **DIVISION MEDICO LEGAL II LA LIBERTAD** .....

Título profesional: ..... **MEDICO CIRUJANO** .....

Grado: ..... **MAESTRIA** ..... Mención: ..... **GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD** .....

Institución donde lo obtuvo: ..... **ESCUELA DE POST GRADO UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO** .....

Otros estudios ..... **ESPECIALISTA EN MEDICINA LEGAL UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS** .....

#### 2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

#### 3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma(visión general)					X
Coherencia entre dimensión e indicadores(visión general)				X	
El número de indicadores , evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada(visión general)					X
Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades(claridad y precisión)					X
Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					X
Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto(pertinencia y eficacia)					X
Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					X
Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas(control de sesgo)					X
Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)				X	
Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)				X	
Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					X
Calidad en la redacción de los ítems(visión general)					X
Grado de objetividad del instrumento (visión general)					X
Grado de relevancia del instrumento (visión general)					X
Estructura técnica básica del instrumento (organización)					X
<b>Puntaje parcial</b>				<b>12</b>	<b>60</b>
<b>Puntaje total</b>	<b>72</b>				

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = [puntaje obtenido / 75] x 100=., 96.

**4. Escala de validación**

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
<b>Interpretación:</b> Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

**5. Conclusión general de la validación y sugerencias** (en coherencia con el nivel de validación alcanzado):.....

.....**EL INSTRUMENTO PUEDE SER APLICADO** .....

.....**NO SE HACEN OBSERVACIONES** .....

.....

.....

.....

**6. Constancia de Juicio de experto**

El que suscribe, .....**CESAR QUITO SANTOS**..... identificado con DNI. N°.....**18077705**.....  
 certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el (los) tesistas  
 1.....**ALEXANDER ROGER ESPINOZA SALCEDO**.....  
 2.....

,en la investigación denominada:.....**NIVEL DE SATISFACCIÓN Y FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS ASOCIADOS DE LOS USUARIOS QUE ASISTEN A LOS SERVICIOS DE LA UNIDAD MEDICO LEGAL II AMAZONAS**.....

.....



.....  
 Firma del experto  
 DNI 18077705

## GUÍA, JUICIO DE EXPERTOS

### 1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: ..... **Diana Jacqueline Salinas Gamboa** .....

Centro laboral: ..... **Facultad de Medicina - Universidad Privada Antenor Orrego** .....

Título profesional: ..... **Licenciada en Psicología** .....

Grado: ..... **Doctora** ..... Mención: ..... **En Educación** .....

Institución donde lo obtuvo: ..... **Universidad Privada Cesar Vallejo** .....

Otros estudios: ..... **Licenciada en Educación Secundaria** .....

### 2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

### 3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)					X
Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)				X	
El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)					X
Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)					X
Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables (coherencia)					X
Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)					X
Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					X
Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)					X
Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular (orden)				X	
Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad (extensión)				X	
Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado (inocuidad)					X
Calidad en la redacción de los ítems (visión general)				X	
Grado de objetividad del instrumento (visión general)					X
Grado de relevancia del instrumento (visión general)					X
Estructura técnica básica del instrumento (organización)					X
<b>Puntaje parcial</b>				12	60
<b>Puntaje total</b>					72

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = [puntaje obtenido / 75] x 100 = .96.

**4. Escala de validación**

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
<b>Interpretación:</b> Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez.				

**5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado):**.....

.....**No se presentan observaciones, el instrumento puede ser aplicado**.....

.....

.....

.....

.....

**6. Constancia de Juicio de experto**

El que suscribe, ..... **Diana Jacqueline Salinas Gamboa** ..... identificado con DNI, N° ..... **1 8092566** .....  
 certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el (los) tesistas  
 1..... **Alexander Roger Espinoza Salcedo**.....  
 2.....

en la investigación denominada:..... **Nivel de satisfacción y factores sociodemográficos asociados de los usuarios que asisten a los servicios de la unidad médico legal II Amazonas**.....

.....

  
 .....  
 Firma del experto



## GUÍA, JUICIO DE EXPERTOS

### 1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: .....**Mirian Daisy Coaguila Palo**.....

Centro laboral: .....**Unidad Médico Legal III Arequipa** .....

Título profesional:.....**Psicóloga**.....

Grado:.....**Maestra**.....Mención:.....**Gestión educativa estratégica** .....

Institución donde lo obtuvo:.....**Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo**.....

Otros estudios..... **Licenciada en Educación Secundaria** .....

### 2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

### 3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)				X	
Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)				X	
El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)				X	
Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)				X	
Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					X
Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)					X
Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					X
Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)	X				
Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)				X	
Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)				X	
Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					X
Calidad en la redacción de los ítems (visión general)				X	
Grado de objetividad del instrumento (visión general)					X
Grado de relevancia del instrumento (visión general)					X
Estructura técnica básica del instrumento (organización)					X
<b>Puntaje parcial</b>	<b>1</b>			<b>28</b>	<b>35</b>
<b>Puntaje total</b>	<b>64</b>				

*Nota:* Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = [puntaje obtenido / 75] x 100 = 85.3.

**4. Escala de validación**

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
<b>Interpretación:</b> Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

**5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado):**.....

.....  
 ... El instrumento puede ser mejorado y aplicado.....  
 El primer Ítem Considero que para todos debe ser uniforme es decir "Mostro un trato amable".....  
 El 3º ítem, sugiero, "La atención recibida, fue adecuada? .....

**6. Constancia de Juicio de experto**

El que suscribe, ..... **Mirian Daisy Coaguila Palo** ..... identificado con DNI, Nº.....**29470312**.....  
 certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el (los) tesisistas

- 1.....**Alexander Roger Espinoza Salcedo**.....
- 2.....

en la investigación denominada:.....**Nivel de satisfacción y factores sociodemográficos asociados de los usuarios que asisten a los servicios de la unidad médico legal II Amazonas**.....



Firma del experto

## GUÍA, JUICIO DE EXPERTOS

### 1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: DR. NARY LILIANA SALAS ARCE

Centro laboral: DIVISIÓN MÉDICO LEGAL I EL PEDREGAL

Título profesional: MÉDICO CIRUJANO

Grado: ..... Mención: .....

Institución donde lo obtuvo: UNIVERSIDAD NACIONAL SAN AGUSTÍN (AREQUIPA)

Otros estudios: DIPLOMADO EN MEDICINA LEGAL, EN AUDITORÍA MÉDICA

### 2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

### 3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)					X
Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)				X	
El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)					X
Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)					X
Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables (coherencia)					X
Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)					X
Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					X
Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)					X
Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular (orden)					X
Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad (extensión)				X	
Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado (inocuidad)					X
Calidad en la redacción de los ítems (visión general)					X
Grado de objetividad del instrumento (visión general)					X
Grado de relevancia del instrumento (visión general)					X
Estructura técnica básica del instrumento (organización)					X
<b>Puntaje parcial</b>				8	65
<b>Puntaje total</b>					73

Nota: Índice de validación del juicio de experto (I<sub>ve</sub>) = [puntaje obtenido / 75] x 100 = 97.3

Muy Baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80 %	81-100%
El instrumento de investigación está observado		El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación		El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado):

No hay Observación alguna.  
El instrumento puede ser aplicado.

6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, Dra. Narvy LILIANA SALAS ARIZA identificado con DNI. N° 29649446

certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el (los) testistas

1. ALEXANDER ROGER ESPINDOZA SALCEDO

2. \_\_\_\_\_

en la investigación denominada NIVEL DE SATISFACCIÓN Y FACTORES SOCIO-DEMOGRÁFICOS ASOCIADOS DE LOS USUARIOS QUE ASISTEN A LA UNIDAD MÉDICO LEGAL II - AMAZONAS

MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO DE MEDICINA LEGAL Y FORENSE  
DIVISION MEDICOLEGAL I PEDREGA

Dra. Narvy L. Salas Ariza  
MEDICO LEGISTA (M) (F)  
CINE 2442

Firma del experto

## GUÍA, JUICIO DE EXPERTOS

### 1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: Yanel Cecilia Anyosa Mitacc

Centro laboral: Centro Medico Odontologico "Meso Zarate"

Título profesional: Ciujano Dentista

Grado: Maestra Mención: Gestión de los Servicios de la Salud

Institución donde lo obtuvo: Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo

Otros estudios: .....

### 2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

### 3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)					X
Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)				X	
El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)					X
Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)					X
Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables (coherencia)					X
Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)					X
Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					X
Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)					X
Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular (orden)					X
Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad (extensión)				X	
Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado (inocuidad)					X
Calidad en la redacción de los ítems (visión general)					X
Grado de objetividad del instrumento (visión general)					X
Grado de relevancia del instrumento (visión general)					X
Estructura técnica básica del instrumento (organización)					X
Puntaje parcial				8	65
Puntaje total				8	73

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = [puntaje obtenido / 75] x 100 = 97.3

4. Escala de validación

Muy baja 00-20 %	Baja 21-40 %	Regular 41-60 %	Alta 61-80%	Muy Alta 81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado):

.....  
 .....  
 No Hay Observaciones  
 el Instrumento puede Ser Aplicado.....  
 .....

6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, Mg. Yanet Cecilia Anyosa Mito (identificado con DNI. N° 21532676)

certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el (los) tesisistas

- Alexander Roger Espinoza Salcedo
- .....

en la investigación denominada: Nivel de Satisfacción y Factores Sociodemográficos asociados de los Usuarios que asisten a los Servicios de la Unidad Médica Legal II - Amazonas.

.....  
  
 Firma del experto  
21532676

## ANEXO 7.



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

UNIDAD MEDICO LEGAL II AMAZONAS

### CONSTANCIA:

**APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN TITULADA  
"NIVEL DE SATISFACCIÓN Y FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS  
ASOCIADOS DE LOS USUARIOS QUE ASISTEN A LOS SERVICIOS DE LA  
UNIDAD MÉDICO LEGAL II AMAZONAS"**

SE DA CONSTANCIA QUE EL SR. ALEXANDER ROGER ESPINOZA SALCEDO, IDENTIFICADO CON DNI, N° 40492103, HA APLICADO SU INSTRUMENTO (CUESTIONARIO) PARA LA INVESTIGACIÓN DE TESIS TITULADA "NIVEL DE SATISFACCIÓN Y FACTORES SOCIO DEMOGRÁFICOS ASOCIADOS DE LOS USUARIOS QUE ASISTEN A LOS SERVICIOS DE LA UNIDAD MÉDICO LEGAL II AMAZONAS", EL CUAL SE DESARROLLO EN LA DIVISIÓN MEDICO LEGAL II AMAZONAS, CON SEDE EN LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS, AUTORIZANDO QUE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION, SEAN DE USO SOLO CON FINES ACADEMICOS.

  
CARLOS EDUARDO LLERENA MIRANO/  
JEFE  
Unidad Médico Legal II Amazonas  
Chachapoyas

(511) 041 47917  
Anexos: 1603 - 16  
Jr. Ayacucho 6ta cuadra - Chachapoy

## ANEXO 8.

### GUIA DE ENTREVISTA A SERVIDORES EN LA UNIDAD MEDICO LEGAL II AMAZONAS.

#### Consentimiento informado.

La entrevista a ser realizada, es para contribuir con la investigación titulada “Nivel de satisfacción de los usuarios y factores sociodemográficos asociados, en los servicios prestados en la Unidad Médico Legal II Amazonas”, el cual tiene como objetivo determinar la relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios y factores sociodemográficos asociados de los usuarios que asisten a solicitar atención a la Unidad Médico Legal II Amazonas.

Por ello la información que se proporcionará será de uso solo académico y se mantendrá la confidencialidad del entrevistado.

Guía de entrevista de acuerdo al Objetivo específico 6, de la investigación: “Diseñar un plan de mejora de acuerdo a la realidad encontrada, para optimizar la atención de los servicios prestados a los usuarios en la UML II Amazonas”.

Dirigido : A personal de área de medicina legal.

Tiempo : Entre 05 a 10 minutos.

#### DATOS GENERALES.

Nombre y Apellido .....

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( ) Edad:.....

Correo Electrónico. ....

Servicio /Área: ..... Cargo: .....

Tiempo que labora en la institución .....años .....meses.

PREGUNTA	RESPUESTA
6) ¿Ha recibido capacitación, en atención al usuario o al cliente?	
2) ¿Considera que los espacios físicos son los adecuados para su función? 3) ¿Sugiere alguna mejora?	
4) ¿El equipamiento y material es suficiente para su labor pericial? 5) ¿Que solicitaría?	
6) Es suficiente el soporte informático, para cumplir con la labor pericial.	

.....  
FIRMA



## ANEXO 9

### GUIA DE OBSERVACION A USUARIOS EN LA ENTREVISTA.

Guía de Observación de acuerdo a los Objetivos específicos 2, 3, 4, 5, 6, de la investigación:

Dirigido : A Usuarios que asistieron a la UML II Amazonas.

Tiempo : Entre 04 y 05 minutos.

Fecha de observación : .....

Recursos : La guía de observación a usuarios.

N	ASPECTOS OBSERVADOS										
		Esta tenso o ansioso		Es Apático		Inestable, cambio brusco de humor		Responde y colabora en la entrevista		Se despide amablemente	
Nº Usuario entrevistado	Fecha	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO

ANEXO 10

GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL DE LA NORMATIVA O PROCESOS PARA LA ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA LEGAL EN EL PERÚ.

Guía de análisis documental de acuerdo al Objetivo específico 6 de la investigación: “Diseñar un plan de mejora de acuerdo a la realidad encontrada, para optimizar la atención de los servicios prestados a los usuarios en la UML II Amazonas”.

Documento	Registro	Criterio considerado		Se cumple	Parcialmente	No se cumple	Observación
Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración pública.  R.M 186-2015-PCM	ESTÁNDAR 1:  Estrategia y organización	1.5 Gestión de la calidad	Comprende el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar la organización referido a la calidad. Incluye a la institución y su política de la calidad y los objetivos de la calidad, así como la planificación, el control, el financiamiento y la mejora de la calidad.			X	No se encuentra implementado en la UML Amazonas.
		1.6 Gestión de la seguridad y salud	Referido a la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (Ley N° 29783) Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, y reglamento D.S.005-2012-TR y sus modificatorias. Se orienta a reducir accidentes o enfermedades en las instalaciones y protege a trabajadores como a los ciudadanos			X	No se encuentra implementado en la UML Amazonas.
	ESTÁNDAR 4: Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención	4.1 Condiciones del espacio físico para la atención a la ciudadanía	Garantizar adecuadas condiciones en infraestructura, mobiliario, ventilación, limpieza e iluminación, y mantenimiento de las instalaciones. La infraestructura debe facilitar el acceso y uso a mujer embarazada, niños, adultos mayores y con discapacidad. Y adaptarse a las particularidades culturales de la población cuando corresponda		X		No se tiene local propio (Último Local alquilado desde hace 4 años, no se tiene espacios suficientes, ni ventilación necesaria.
	ESTÁNDAR 5: Proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa	5.1 Orientación a la ciudadanía.	Corresponde a factores relacionados con el ciclo de atención a la ciudadanía para la gestión de trámites o entrega de bienes y servicios públicos, en cuanto a la orientación, mecanismos de pago, la propia atención a la ciudadanía, el trato que se recibe del personal y las acciones de la entidad para lograr que los trámites estén simplificados.				No esta implementado el estándar. En la actualidad se reciben a usuarios de la fiscalías y policía.

	<b>ESTÁNDAR 6:</b> Personal de atención a la ciudadanía.	6.1 Perfil de puesto	Estarán de acuerdo al Manual de Perfiles de Puestos de SERVIR) para el personal que atiende a la ciudadanía en ventanilla o unidad de trámite documentario y personal responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía. Se incluye a los procesos de gestión de los recursos humanos (La inducción y capacitación del personal orientada a una atención de calidad a la ciudadanía.	X		Personal administrativo (hace diversas funciones) Profesionales peritos (se rigen según requisitos de convocatorias vigentes para Instituto medicina legal.
	<b>ESTÁNDAR 8:</b> Medición de la Gestión	8.1 Seguimiento, monitoreo y evaluación de la atención a la ciudadanía	Realizar actividades de seguimiento, monitoreo y evaluación, considerando a indicadores de insumo, procesos, producto, resultado e impacto para la medición de la gestión en la atención de la ciudadanía. Los indicadores incorporan el enfoque intercultural y enfoque de género.		X	No se encuentra implementado en la UML Amazonas.
Manual de Operaciones (MOP) Unidad Ejecutora 010: "Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses (IML)  Resolución de Fiscalía de la Nación N° 004513-2018-MP-FN.	<b>TÍTULO SEGUNDO.</b> De la estructura funcional  <b>SUB TÍTULO IV.</b> Órganos de asesoramiento.	<b>CAPÍTULO I.</b> Oficina de innovación, investigación y gestión de calidad (OIIGC)	Art. 20. Es el órgano de asesoramiento del IML, encargado de promover la investigación, la implementación de los sistemas de calidad en los servicios que brinda el IML, que permitan introducir nuevas tecnologías de innovación forense para promover la mejora continua en función a los lineamientos y normas Institucionales.		X	No se encuentra implementado en la UML Amazonas. No hay registros de trabajos de investigación realizados. En los últimos años
			Artículo 21.- Funciones de la OIIGC: a. Formular y proponer el Plan de Gestión de la Calidad del IML. g. Promover acciones y procedimientos que optimicen la atención al usuario del IML h. Evaluar la satisfacción del usuario de los servicios del IML a través de sondeos de opinión.		X	No se encuentra implementado en la UML Amazonas. No se ha presentado plan de gestión de la calidad en IML.
	<b>TÍTULO SEGUNDO.</b> De la estructura funcional. <b>SUB TÍTULO IV.</b> Órganos de Línea	<b>CAPÍTULO III.</b> Oficina clínico y tanatología	Artículo 44.- Funciones de la Oficina Clínico y Tanatología o. Coordinar con la Oficina de (OIIGC) la implementación de nuevos procedimientos en las Unidades y las Divisiones Médico-Legales a su cargo para mejorar la atención al usuario en el ámbito nacional.	X		A la fecha de realizar pericias a usuarios por exámenes diverso realizados (ver Anexo 1)
Plan para mejorar la calidad de atención de servicios a la ciudadanía 2018 (PMCAS) del Ministerio Público.	<b>SITUACIÓN ACTUAL:</b>	Reconocimiento de médicos legales:	A través de la División Médico Legal los médicos legistas efectúan los exámenes médicos para las personas de cualquier edad, a solicitud de las dependencias fiscales, judiciales, policiales como un procedimiento médico de gran implicancia en el sistema de administración de justicia.		X	No se encuentra implementado en la UML Amazonas
	<b>OBJETIVOS DEL (PMCAS)</b>	Objetivos	Mejorar la atención brindada al ciudadano Establecer un plan de capacitación para el personal de atención al público		X	No se encuentra aplicado para los últimos 5 años.

## ANEXO 11

Tabla 17 Grado de asociación de dependencia entre variable. (Valor de Cramer)

### Medidas simétricas

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	,481	,000
	V de Cramer	,340	,000
N de casos válidos		126	

Tabla 18 Grado de asociación de dependencia entre variable (Valor de Lambda)

### Medidas direccionales

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Lambda Simétrico	,069	,057	1,190	,234
	Lambda Opiniòn_Psicologia_O dependiente	,111	,105	1,004	,315
	Lambda Ocupaciòn dependiente	,054	,049	1,074	,283
	Tau Goodman y Kruskal Opiniòn_Psicologia_O dependiente	,153	,060		,000 <sup>c</sup>
	Tau Goodman y Kruskal Ocupaciòn dependiente	,046	,021		,004 <sup>c</sup>

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en la aproximación de chi-cuadrado

## ANEXO 12

### GRÁFICO DE RESULTADOS

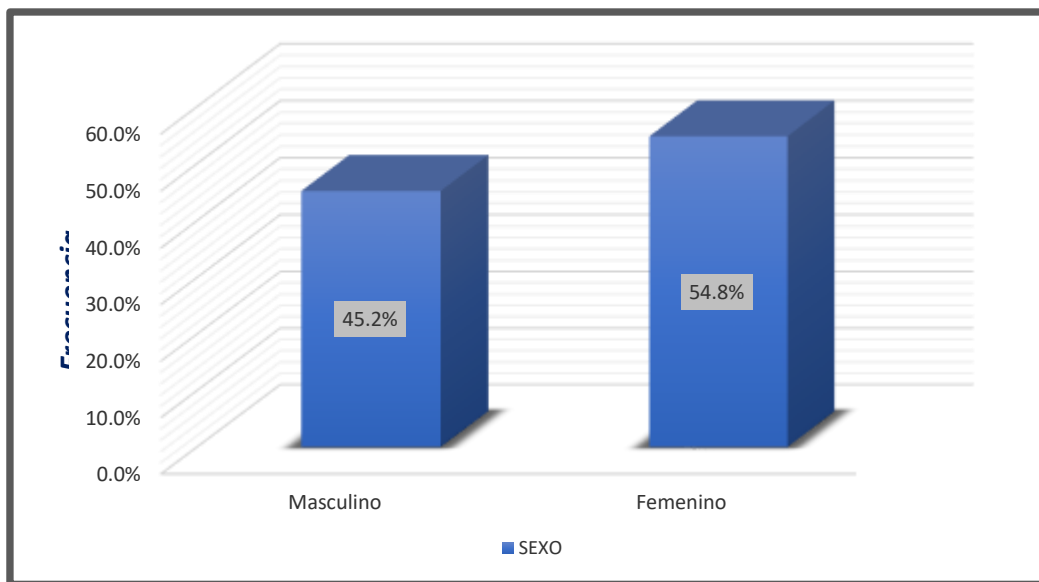


Gráfico 2 Factores sociodemográficos de usuarios, según Sexo

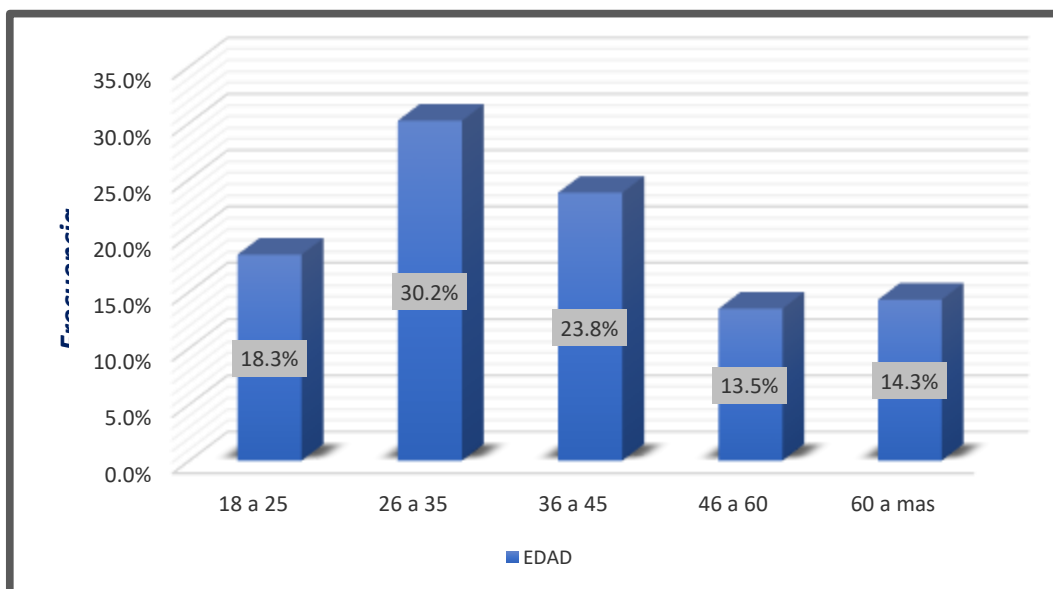


Gráfico 3 Factores sociodemográficos de usuarios, según Edad

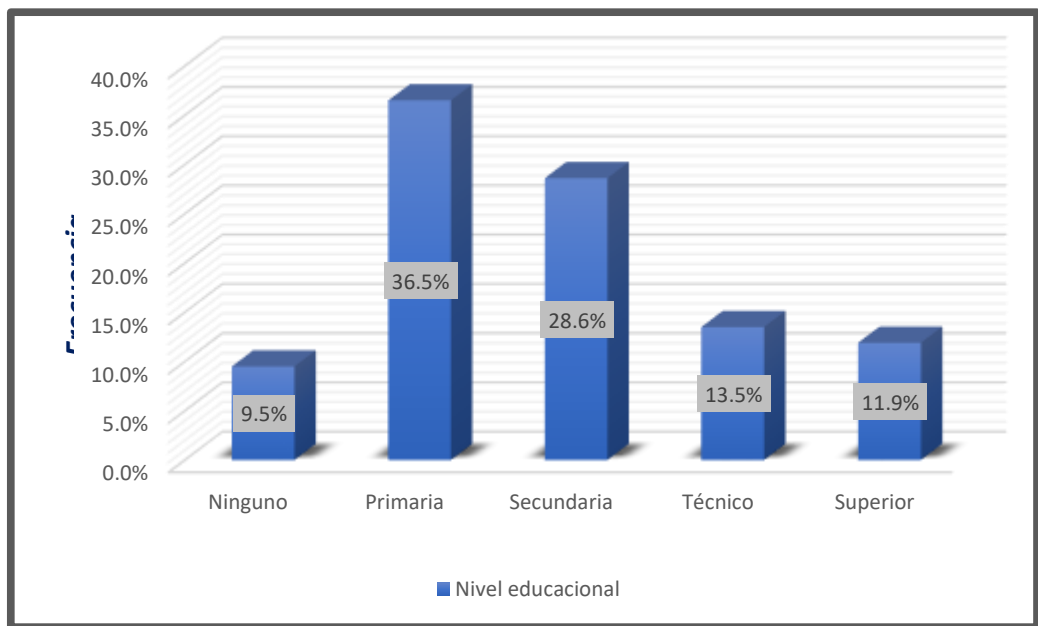


Gráfico 4 Factores sociodemográficos de usuarios, según nivel educativo.

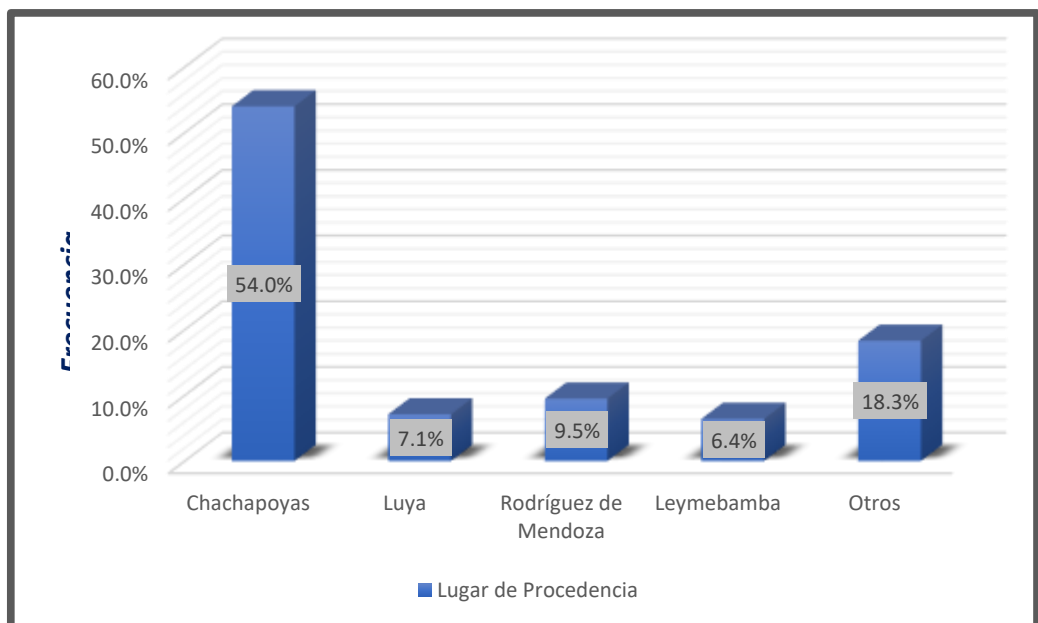


Gráfico 5 Factores sociodemográficos de usuarios, según lugar de procedencia

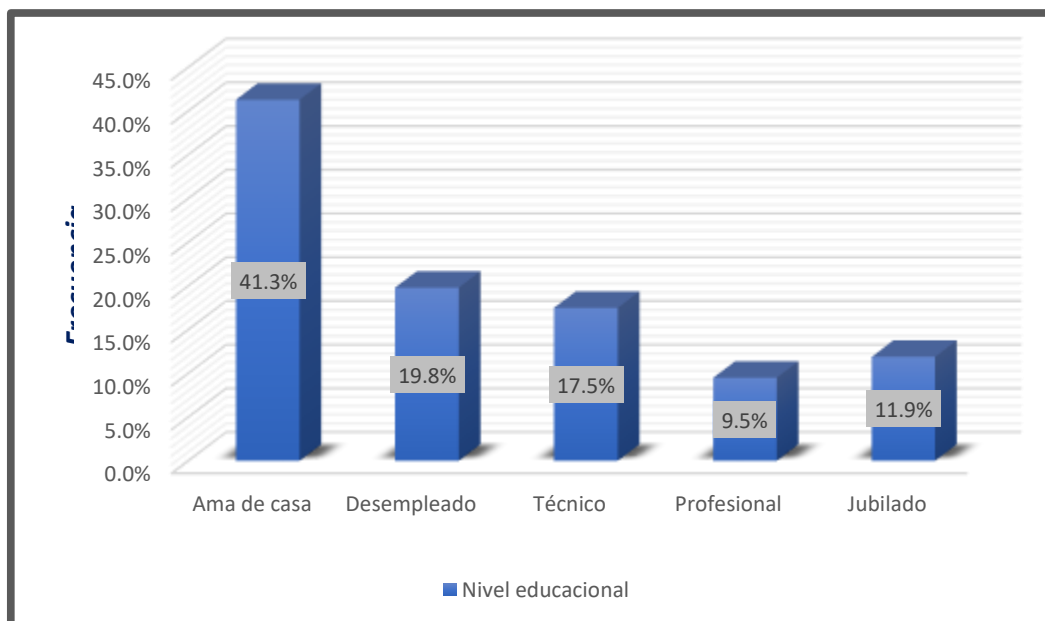


Gráfico 6 Factores sociodemográficos de usuarios, según ocupación

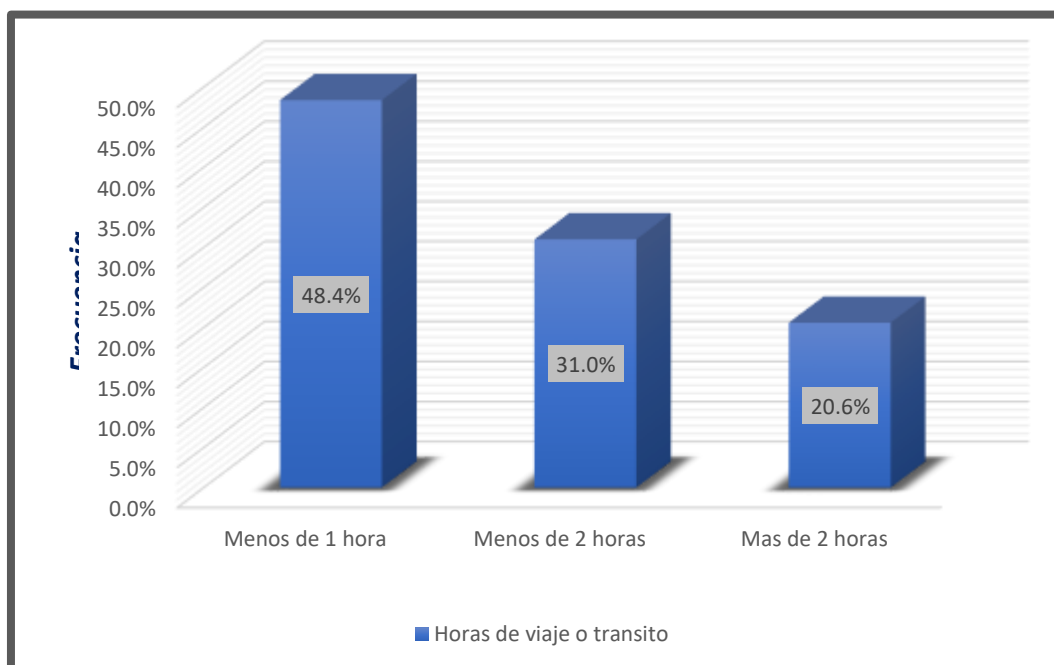


Gráfico 7 Factores sociodemográficos de usuarios, según horas de viaje.

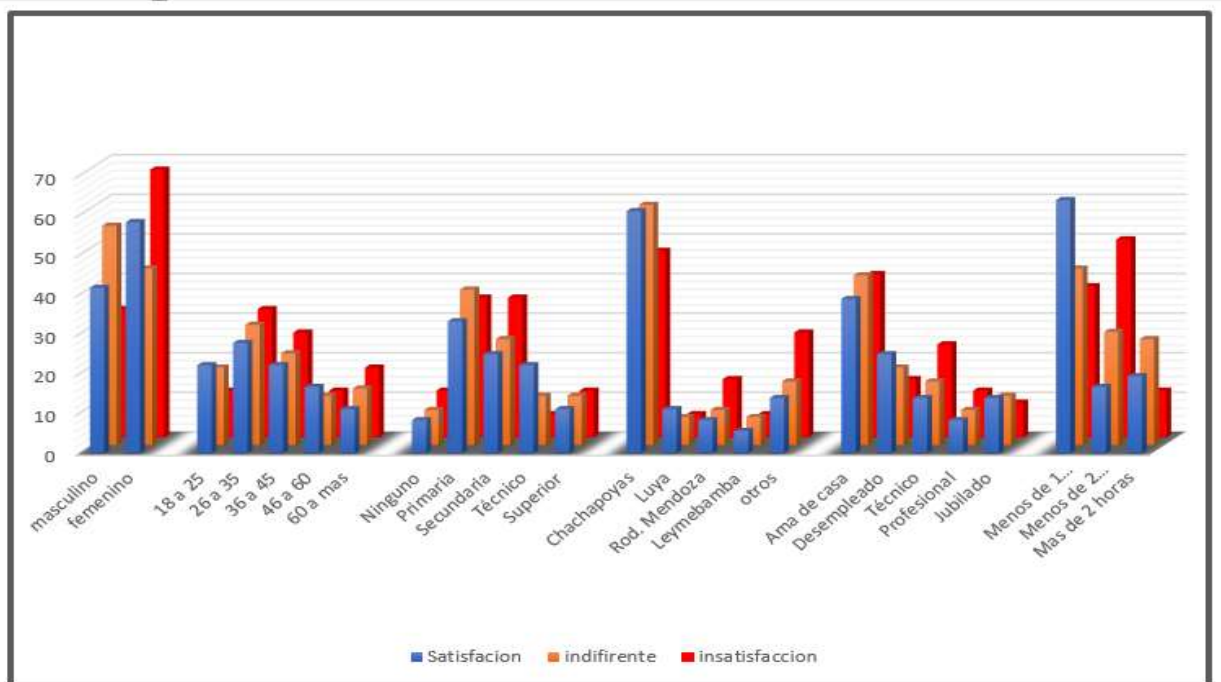


Gráfico 8 Satisfacción de los usuarios atendidos en el área de mesa de partes, según cada característica Sociodemográfica

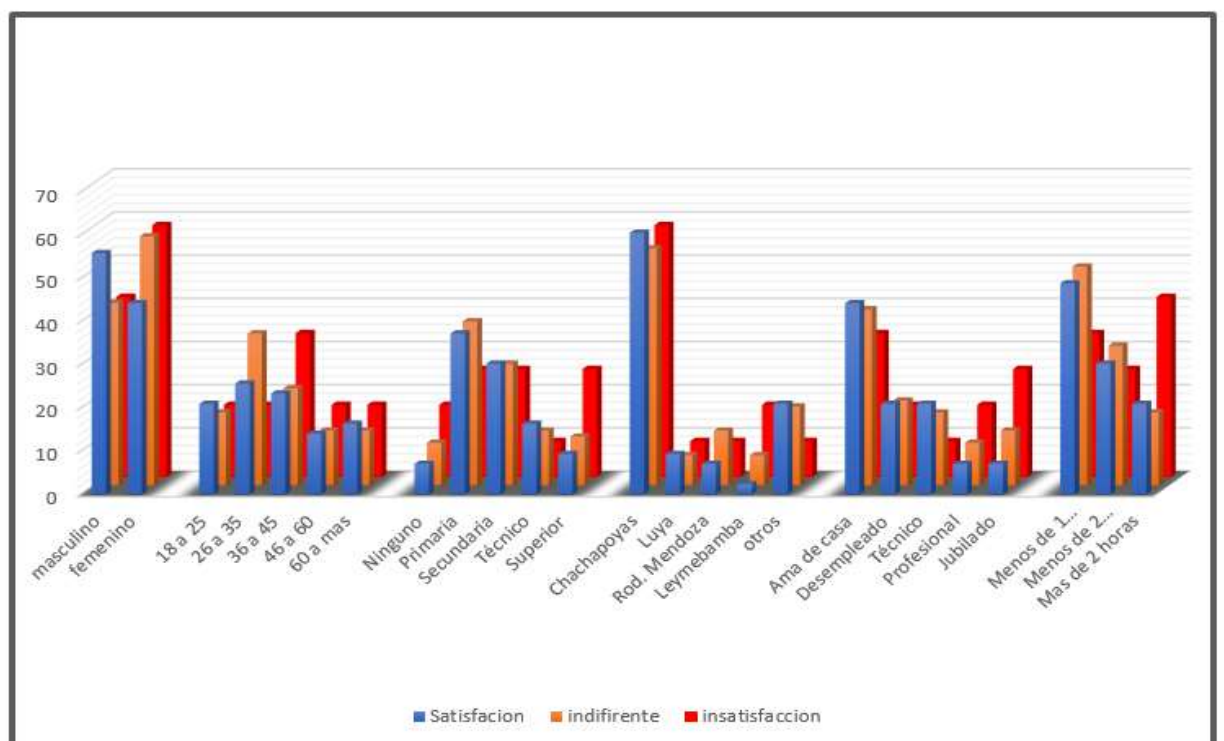


Gráfico 9 Satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio del médico legista, según cada característica Sociodemográfica



## ANEXO 13.



### ACTA DE ORIGINALIDAD

Yo, **ANA MARÍA GUERRERO MILLONES** docente de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Académico Profesional de ADMINISTRACIÓN PÚBLICA de la Universidad SEÑOR DE SIPÁN, revisor (a) de la tesis titulada: "**NIVEL DE SATISFACCIÓN Y FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS ASOCIADOS DE LOS USUARIOS QUE ASISTEN A LOS SERVICIOS DE LA UNIDAD MÉDICO LEGAL II AMAZONAS**", del bachiller **ESPINOZA SALCEDO ALEXANDER ROGER**, constato que la investigación tiene un índice de similitud del **18%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 20 de Febrero del 2021

.....  
**MSc. ANA MARÍA GUERRERO MILLONES**

**DNI: 17535600**

## ANEXO 14.

### ESPINOZA-ADMI-UBLICA-XI-TALLER

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>18%</b>	<b>18%</b>	<b>2%</b>	<b>8%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>static.legis.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.untrm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.upao.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>www.mpfm.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>portal.mpfm.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<b>www.scielo.sa.cr</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>