



Universidad Nacional

**SAN LUIS GONZAGA**



## **[Reconocimiento-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)**

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra, incluso con fines comerciales, siempre y cuando den crédito y licencia a las nuevas creaciones bajo los mismos términos. Esta licencia suele ser comparada con las licencias copyleft de software libre y de código abierto. Todas las nuevas obras basadas en la suya portarán la misma licencia, así que cualesquiera obras derivadas permitirán también uso comercial.

<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>



EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al **BORRADOR DE TESIS** cuyo título es:

**"NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA ATENCIÓN MÉDICO LEGAL EN EL INSTITUTO DE MEDICINA LEGAL DE ICA – ENERO A ABRIL 2022"**

Presentado por:

**ALVAREZ LEON JESUS GABRIEL**

De la **MAESTRÍA EN MEDICINA HUMANA** mención **GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD**.

Que, se ha recibido del operador del programa informático evaluador de originalidad de la Escuela de Posgrado de la UNICA, el informe automatizado de originalidad, el mismo que concluye de la siguiente manera:

**El documento de investigación APRUEBA los criterios de originalidad con un porcentaje de similitud de 2%.**

Para dar fe, se adjunta al presente el reporte de similitud de las bases de datos de iThenticate. En Ica 26 de enero de 2023

Atentamente

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"  
ESCUELA DE POSGRADO  
  
Dr. ROBERTO H. CASTAÑEDA TERRONES  
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO

**UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
ESCUELA DE POSGRADO**



**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE:  
MAESTRO EN MEDICINA HUMANA  
MENCION : GESTION DE SERVICIOS DE SALUD**

**TÍTULO**

**Nivel de satisfacción de los usuarios de la atención Médico  
Legal en el Instituto de Medicina Legal de Ica – enero a abril  
2022**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Salud Pública y Conservación del Medio Ambiente**

**AUTOR:**

**JESUS GABRIEL ALVAREZ LEON**

**ASESOR:**

**Dr. HARRY RAÚL LEVEAU BARTRA**

**Ica – Perú**

**2022**

**DEDICADO A:**

Mi familia : mi esposa Janet y mis hijas Janella, Jámila y Jimena , que son el motor de mi superación

**AGRADEZCO A:**

Mi Madre y mi hermana Carmen, y mi padre  
QEPD por apoyarme para ser un profesional

## ÍNDICE

Portada	
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice de contenidos.....	v
Índice de tablas.....	vi
Índice de figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
CUERPO DEL INFORME FINAL	
I. Introducción.....	10
II. Estrategia metodológica.....	27
III. Resultados.....	29
IV. Discusión.....	36
V. Conclusiones.....	38
VI. Recomendaciones.....	39
VII. Referencias bibliográficas.....	40
VIII. Anexos.....	43

## Índice de tablas

	Pág
Tabla N° 1 Nivel de satisfacción y características de los usuarios de la atención médico legal en el Instituto de Medicina Legal de Ica – enero a abril del 2022	30
Tabla N° 2 Nivel de satisfacción de los usuarios de la atención médico legal en el Instituto de Medicina Legal de Ica – enero a abril del 2022	31
Tabla N° 3 Nivel de satisfacción de los usuarios de la atención médico legal en el Instituto de Medicina Legal de Ica – enero a abril del 2022 según la edad	32
Tabla N° 4 Nivel de satisfacción de los usuarios de la atención médico legal en el Instituto de Medicina Legal de Ica – enero a abril del 2022 según sexo	33
Tabla N° 5 Nivel de satisfacción de los usuarios de la atención médico legal en el Instituto de Medicina Legal de Ica – enero a abril del 2022 según grado de instrucción	34
Tabla N° 6 Nivel de satisfacción de los usuarios de la atención médico legal en el Instituto de Medicina Legal de Ica – enero a abril del 2022 según procedencia	35

## Índice de figuras

	Pág
Figura N° 1 Nivel de satisfacción y características de los usuarios de la atención médico legal en el Instituto de Medicina Legal de Ica – enero a abril del 2022	30
Figura N° 2 Nivel de satisfacción de los usuarios de la atención médico legal en el Instituto de Medicina Legal de Ica – enero a abril del 2022	31
Figura N° 3 Nivel de satisfacción de los usuarios de la atención médico legal en el Instituto de Medicina Legal de Ica – enero a abril del 2022 según la edad	32
Figura N° 4 Nivel de satisfacción de los usuarios de la atención médico legal en el Instituto de Medicina Legal de Ica – enero a abril del 2022 según sexo	33
Figura N° 5 Nivel de satisfacción de los usuarios de la atención médico legal en el Instituto de Medicina Legal de Ica – enero a abril del 2022 según grado de instrucción	34
Figura N° 6 Nivel de satisfacción de los usuarios de la atención médico legal en el Instituto de Medicina Legal de Ica – enero a abril del 2022 según procedencia	35

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios por la atención médico legal en el Instituto de Medicina Legal de Ica – enero a abril del 2022

**Metodología.** Estudio de tipo observacional, transversal, prospectiva, analítica pues el estudio es comparativo según categorías de la variable independiente. De nivel descriptiva correlacional, en 1200 usuarias de donde obtuvo una muestra aleatoria de 292 usuarios de los servicios del Instituto de Medicina Legal de Ica. Obteniendo los datos mediante un cuestionario de satisfacción. **Resultados:** El nivel de satisfacción de los usuarios por la atención médico legal en el Instituto de Medicina Legal de Ica es de 76,84% (IC95%:52,72-56,59). El grado de satisfacción por la atención recibida en el Instituto de Medicina Legal de Ica no difiere significativamente según si el paciente tenga < de 50 años o es  $\geq$  50 años, valor de  $p= 0,398$ . El grado de satisfacción por la atención no difiere significativamente según sea masculino o femenino, valor de  $p= 0,86$ . El grado de satisfacción por la atención recibida difiere significativamente según el grado de instrucción de los usuarios valor de  $p= 0,002$  siendo el grupo de usuarios con grado de instrucción superior los que presentan un porcentaje de satisfacción menor que los que tienen grado de instrucción primaria o secundaria. El grado de satisfacción por la atención difiere significativamente según la procedencia de los usuarios valor de  $p= 0,000$  siendo el grupo de usuarios que proceden de la capital Ica los que presentan un porcentaje de satisfacción menor que los que proceden de los distritos.

**Conclusión.** El nivel de satisfacción de los usuarios de la atención médico legal en el Instituto de Medicina Legal de Ica – enero a abril del 2022 es de 54,63% menor al 80% exigido por el Ministerio Público.

**Palabras clave.** Satisfacción usuarios, Instituto Médico Legal

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the level of satisfaction of users for legal medical care at the Institute of Legal Medicine of Ica - January to April 2022

**Methodology.** Observational, cross-sectional, prospective, analytical study since the study is comparative according to categories of the independent variable. Correlational descriptive level, in 1200 users from which an aleatori muestra was obtained from 292 users of the services of the Institute of Legal Medicine of Ica. Obtaining the data through a satisfaction questionnaire.

**Results:** The level of user satisfaction with legal medical care at the Institute of Legal Medicine of Ica is 76.84% (95% CI: 52.72-56.59). The degree of satisfaction with the care received at the Institute of Legal Medicine of Ica does not differ significantly depending on whether the patient is < 50 years old or  $\geq$  50 years old, p value = 0.398. The degree of satisfaction with care does not differ significantly depending on whether it is male or female, value of p= 0.86. The degree of satisfaction with the care received differs significantly according to the level of education of the users, a value of p= 0.002, with the group of users with a higher level of education having a lower percentage of satisfaction than those with a primary or secondary level of education. secondary. The degree of satisfaction with care differs significantly according to the origin of the users, a value of p= 0.000, with the group of users that come from the capital Ica having a lower percentage of satisfaction than those that come from the districts.

**Conclusion.** The level of satisfaction of users of legal medical care at the Institute of Legal Medicine of Ica - January to April 2022 is 54.63%, less than the 80% required by the Ministry of Health.

**Keywords.** User satisfaction, Legal Medical Institute.

## I.- INTRODUCCIÓN

Tanto las organizaciones públicas como las privadas son denominadas instituciones o empresas que venden y brindan productos y / o servicios a los usuarios o clientes que son razón de su misión como institución. La investigación de la satisfacción del cliente les brinda a los directivos una perspectiva muy importante para detectar problemas de gran utilidad para la organización<sup>1</sup>.

Los tipos de servicios que se ofrecen a nivel forense son bastante diferentes de otros servicios para los que trabajan los profesionales médicos. No tiene un enfoque de atención terapéutica, sino que consiste puramente en una evaluación con fines clínico forenses. En otras palabras, los hallazgos se utilizan en cuestiones legales, por lo que este proceso a menudo puede confundir pues no parecen estar adquiriendo bienes o servicios más bien van en buscar una justicia rápida y plena<sup>2</sup>.

La atención está dirigida a personas lesionadas, ya sea por accidentes de tráfico, accidentes laborales, violencia general por asaltos o por violencia doméstica, delitos contra la libertad sexual, maltrato infantil o denuncias por mal práctica profesional, peritados que se encuentran en calidad de detenidos. En caso de que se demuestre la lesión, los peritos forenses identifican relaciones causales con, lesiones o secuelas existentes, así como los hechos investigados y en base a esto, se establecen pericias médicos legales.<sup>1</sup>.

Es importante señalar que establecer una valoración medico legal es complejo, ya que muchos se encuentran en la fase aguda asociada a un trauma con dolor y efectos físicos y psicológicos, pues puede que no existan signos físicos dolorosos, cuando el Poder Judicial requiere una valoración medico legal y el tiempo en que ocurrió en incidente. Por eso, es importante brindar una atención humanista para que los usuarios sean conscientes de los esfuerzos e inquietudes por satisfacer sus necesidades por parte de la institución forense<sup>2</sup>.

La investigación se desarrolló bajo la estructura de la Universidad San Luis Gonzaga. En el primer capítulo se realiza la introducción, en el capítulo dos está la metodología de la investigación, en el capítulo tres se muestran los resultados, en el cuarto capítulo se realiza una discusión de los resultados, en quinto capítulo se indican las conclusiones, en el capítulo seis se muestran las recomendaciones, en el séptimo capítulo se determinan las referencias bibliográficas y en el octavo capítulo se indican los anexos.

### 1.1.- Antecedentes

#### **Antecedentes Internacionales**

Fernández J. en un estudio titulado: evaluación de la satisfacción de los usuarios con el servicio recibido en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal - Organismo de Investigación Judicial II semestre - 2018. Cuyo propósito fue la de

evaluar el nivel de satisfacción que muestran los usuarios de los servicios forenses odontológicos. Metodología: Estudio de tipo transversal, prospectiva, descriptiva observacional, cuantitativa en un tamaño de muestra de 57 usuarios, los que participaron de manera anónima, los resultados indican que el 46% de los usuarios estuvo muy insatisfecha, el 33% estuvieron insatisfechos y el 20% indicaron estar satisfechos, siendo el 36% de la muestra de sexo femenino con un promedio de edad de todos los participantes de 37.2 años siendo el nivel de instrucción secundaria la más frecuente en el 44% de los participantes. El principal motivo de evaluación de hombres y mujeres es la violencia generalizada. Conclusión: En general, la valoración de la infraestructura es muy satisfactoria, al igual que el trato recibido. Las variables de tiempo afectan la disminución de la satisfacción promedio, principalmente porque el horario y la disponibilidad para la asignación de citas no satisface a todos los usuarios<sup>2</sup>.

Ventero J. desarrolló una investigación de diseño e implementación de una plataforma web para el estudio estadístico del grado de satisfacción de los usuarios del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses Regional Occidente, Colombia 2018. Con el propósito de optimizar los servicios de esta Institución Forense se diseñó e implementó un análisis y seguimiento estadístico de la calidad del servicio brindado, los resultados fueron que, para mantener la integridad y la seguridad de los datos, la plataforma web incluye la validación del acceso a los usuarios mediante el inicio de sesión y cumple con los requisitos de seguridad no funcionales en los que el acceso al sistema se proporciona a través de la identidad del usuario. De manera similar, las operaciones de formulario, visualización, edición y eliminación para crear y asociar varias propiedades de la Encuesta de satisfacción están asociadas con cada propiedad de la Encuesta de satisfacción. El usuario es responsable de establecer los parámetros de entrada para la elaboración del informe estadístico, seleccionando el servicio forense deseado, municipio y período de evaluación (fechas de inicio y finalización). Se concluye que el sistema de verificación de satisfacción del usuario por el servicio recibido es objetivo pues es anónimo muy confidencial<sup>3</sup>.

Quintero S. en su estudio realizado sobre el análisis de un esquema de atención en el Consultorio Jurídico de la Universidad Simón Bolívar, Sede en Cúcuta en el 2018. Cuyo propósito fue evaluar la calidad del servicio que se brinda en esta Unidad Legal con una metodología de tipo descriptiva, interpretativa, hermenéutica, cualitativa y cuantitativa. Por razones que creemos conveniente mejorar la atención legal que se brinda a los usuarios para optimizar el nivel de seguridad jurídica. Su objetivo es fortalecer las habilidades de comunicación y las prácticas forenses procesales con el fin de mejorar las habilidades

legales de los estudiantes. Preparar herramientas informáticas para asegurar la gestión de la base de datos. Además, deben mantenerse las restricciones previas para mantener la confidencialidad que se aplica a los procesos legales. Conclusión: El derecho de acceso al Poder Judicial se verá impactado positivamente y se verá reflejado en la mejora continua en la calidad de los servicios legales brindados, mejorando el cumplimiento y satisfacción de los usuarios que asisten al Departamento Jurídico<sup>4</sup>.

Mariscal Palle, E. Mejora de la calidad de atención en el servicio de Medicina Forense del Instituto de Investigaciones Forense de La Paz en la Gestión 2021. Propósito: Actualmente, la calidad de los servicios forenses en nuestro sistema médico forense público es defectuosa. Falta de coordinación entre las entidades responsables de la gestión de los servicios forenses. Políticas inadecuadas de recursos humanos, debilidades en el sistema financiero que afectan la provisión oportuna de equipo forense. Resistencia al cambio por parte del personal forense. La información falsa sobre servicios de calidad contribuye a la vulnerabilidad de los usuarios, proveedores de servicios e instituciones forenses. En nuestro entorno es difícil evaluar y desarrollar estrategias estructuradas para mejorar la calidad, y existe evidencia de que es percibida por los usuarios. La certificación de instalaciones forenses conduce al éxito de nuestro programa de garantía de calidad. Esto se debe a que a través de la evaluación y el monitoreo, la identificación de problemas y las acciones correctivas pueden implementarse en un orden periódico y sistemático. Conclusión: Los beneficiarios de implementar la calidad son usuarios con acceso a servicios de mayor calidad y personal forense con mejor soporte y condiciones para realizar actividades profesionales<sup>5</sup>.

Cedillo M. desarrolló un estudio sobre caracterización de la responsabilidad profesional médica, en la dirección de Medicina Forense de Tegucigalpa en el 2019. Finalidad: Caracterizar las denuncias de responsabilidad profesional médica dictadas por la Oficina Forense de Tegucigalpa. Metodología: Se realizó un estudio descriptivo a partir de 89 denuncias sobre la responsabilidad de los profesionales médicos, según lo determinado por la Oficina Forense de Tegucigalpa. Los resultados muestran que: El 5,6% de las denuncias correspondieron a casos de responsabilidad profesional médica, el 20% por desconocimiento imperdonable y el 80% por negligencia en la atención. La obstetricia y ginecología fue la especialidad más reportada en un 30%. Los médicos reportados con mayor frecuencia (77,6%) trabajan en instituciones públicas y los conflictos entre las relaciones médico-paciente fueron la causa más frecuente de quejas (40,4%). Conclusión: Entre los motivos más frecuentes de quejas se encuentran los conflictos en las relaciones

médico-paciente-familia, las discrepancias diagnósticas y la falta de ética profesional de otros profesionales que hacían comentarios desfavorables a colegas e instituciones<sup>6</sup>.

### **Antecedentes Nacionales**

Espinoza A. en un estudio desarrollado sobre nivel de satisfacción y factores socio-demográficos asociadas a los usuarios que acudieron a los servicios de la Unidad Médico Legal II de Amazonas en el 2019. El propósito de este estudio fue esclarecer la relación entre la satisfacción y los factores sociodemográficos de los usuarios atendidos con los servicios Médico Legales de Amazonas. Metodología, estudio de tipo correlación, de campo, de corte transversal en 126 usuarios como tamaño de muestra. Entre los resultados se encontraron: De sexo femenino el 54,3%, de 26-45 años el 53,9%, nivel de educación primaria el 53,9% analfabetos el 9,5 %, Ocupación de ama de casa el 41,2%; La satisfacción del servicio es manifestada como satisfacción por el 28,6%, indiferencia el 44,4%, insatisfacción el 27% mientras que respecto al peritaje la satisfacción fue en el 35% e indiferencia en el 55%, insatisfacción en el 10%, el nivel de satisfacción general es del 56,6%, que se considera un nivel de satisfacción leve y un nivel de satisfacción indiferente 32,6%. Conclusión: Se debe desarrollar un plan de mejoramiento para la atención de los servicios que brinda UML Amazonas<sup>7</sup>.

Davila S. realizó una investigación que trata sobre factores asociados a la calidad de los servicios de Psicología Forense en la división Médico Legal II de Ayacucho en el 2018. Finalidad: Determinar los factores relacionados con la percepción de la calidad de los servicios de psicología forense que brinda la División Forense II Ayacucho. Metodología: Estudio de tipo observacional, descriptiva, transversal en 300 usuarios como muestra de servicios de psicología forense aplicando un cuestionario SERVQUAL de 22 ítems los resultados indican que: La satisfacción con la atención fue solo del 1,7%, el 30% fue leve insatisfacción y el 68,3% fue moderada. Si se percibe que es difícil conseguir una cita, hay una insatisfacción más moderada alrededor del 70,3% que si no hubiera dificultad la insatisfacción es de 29,4% satisfecho, del mismo modo, si el tiempo de espera es demasiado largo, el 89,1% va acompañado de una insatisfacción moderada y si es apropiado el 45,3% indica insatisfacción leve ( $p < 0,05$ ). El 63,6% tiene una insatisfacción moderada cuando el entorno de atención se percibe como adecuado, mientras que la insatisfacción moderada alcanza el 100% cuando se percibe como inadecuado ( $p < 0,05$ ). Conclusión: Los factores que se relacionan con la insatisfacción con la atención en los servicios de psicología forense de Ayacucho incluyen género, edad, falta de educación, empleados o profesiones con trabajo independiente, dificultad para lograr cuidados y turnos previos, personal inadecuado y ambiente de atención inadecuado<sup>8</sup>.

Bazan M. en un estudio sobre evaluación de la satisfacción del usuario interno de la División de Biología Forense - DIREJCRI PNP en el 2016. El propósito de este estudio es verificar cómo la evaluación de la satisfacción de los usuarios internos afectará al departamento de biología forense de la Dirección Penal de la Policía Nacional del Perú en 2016 en términos de potencial humano, diseño organizacional y cultura. Metodología. Estudio utilizado fue descriptiva, exploratoria y transversal. La muestra fue de 34 personas. En la recopilación de datos de este estudio, las actitudes se midieron mediante una encuesta basada en escalas. El equipo utilizado en este estudio fue un documento técnico del Ministerio de Salud llegando a las siguientes conclusiones. El 29,4% de los usuarios internos está satisfecho y el 70,6% de los usuarios internos no está muy satisfecho. Además, en cuanto al diseño organizacional, el 20,2% de los usuarios internos está satisfecho y el 79,8% no muy satisfecho. En cuanto a la cultura organizacional, el 25,3% de los usuarios internos están satisfechos y el 74,7% no están muy satisfechos. Conclusión: En general el 35,8% de los usuarios internos están satisfechos y el 64,2% están menos satisfechos<sup>9</sup>.

Quispe E. desarrolló su estudio sobre: calidad de atención y señalización del consultorio de odontología forense de la División Médico Legal II de Puno en el 2018. Su propósito era mejorar la calidad y señalización de la atención del servicio de odontología forense en el Departamento Forense II de Puno, para ello se revisaron las Normas Técnicas de Señales, Seguridad y Normas Técnicas de Salud (NTS) del Perú para llevar a cabo las actividades de manera efectiva. El método utilizado fue una encuesta y un método de encuesta aplicado a 300 usuarios. Los resultados obtenidos son que: los usuarios pueden encontrar fácilmente una clínica dental forense, teniendo en cuenta que los usuarios de los servicios forenses son por primera vez mientras que los que repiten las atenciones son en menor medida<sup>10</sup>.

Guzmán J. en un estudio sobre sistema de calidad según la norma ISO 9001-2015 y su impacto en la satisfacción de los usuarios del área de toxicología, laboratorio de la división médico legal III de Lambayeque en el 2019. Propósito General Determinar el impacto de un sistema de calidad basado en normas ISO 9001-2015 sobre la satisfacción del usuario en el campo de la toxicología. El tipo de estudio fue un diseño descriptivo, correlacionado, cuantitativo y de transacción no experimental aplicado a una población y muestra de 73 elementos, referidos a los colaboradores y usuarios de la organización. Entre los principales resultados obtenidos, se puede demostrar que el sistema de calidad basado en la norma ISO 9001-2015 afecta en un 46% la satisfacción del usuario y la insatisfacción es del 54%. Conclusiones: Se propone implementar un programa de mejora de la calidad de servicio

para incrementar la satisfacción del cliente, con el objetivo de generar un impacto significativo desde una perspectiva económica, social y organizacional<sup>11</sup>.

Yovera S. en un estudio sobre tiempos de espera para la atención en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal en el 2018 en Lima Perú. Se trata de un estudio básico, descriptivo, transversal y de diseño observacional cuantitativa. Los datos fueron recolectados en 1835 usuarias que participaron en servicios médicos y ginecológicos pediátricos para adultos, los resultados fueron que: El tiempo de espera promedio para atención en clínicas de adultos es de 12,3 minutos y el tiempo de espera promedio para atención médica es diferente de 17 minutos de Atención en Consultorio de Ginecología-Pediatría. Ambos tiempos de espera son más cortos que los propuestos como resultado esperado por MINSa que es de 75 minutos. Existe una diferencia en el tiempo de atención efectiva entre las clínicas médicas para adultos y las clínicas ginecológicas pediátricas. Las clínicas médicas para adultos tienen un tiempo de atención efectiva promedio de 9.4 minutos y los pacientes tienen un tiempo de atención efectiva promedio de 20 minutos. Conclusión: El tiempo efectivo de atención en la clínica médica de adultos es más corto que el tiempo de atención sugerido por MINSa, pero el tiempo efectivo de atención en la clínica pediátrica y ginecológica está dentro del rango del tiempo de atención sugerido por MINSa (15-20 minutos)<sup>12</sup>.

Muñoz I. en un estudio titulado la Calidad del Servicio y nivel de satisfacción de Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal del Perú en el 2016. El propósito propuesto es determinar la calidad y satisfacción de los servicios de las víctimas de violencia atendidas en el departamento de clínica forense del Instituto de Medicina Forense. Resultados: Existe una relación directa e importante pues cuanto mayor es la calidad del servicio, mayor es la satisfacción, y la división clínica forense tiene una relación directa e importante con la credibilidad de una hipótesis particular y la satisfacción de las víctimas de violencia. Esto significa que cuanto más confiables sean sus servicios, más satisfecho estará el usuario. Conclusión: Existe una relación directa e importante, lo que significa que cuanto más cuidadoso sea el personal con el usuario, más satisfecho estará el paciente<sup>13</sup>.

## **1.2. Marco teórico**

### **2.2.1. SATISFACCIÓN**

La satisfacción de los usuarios se ve reflejada en reacción de actitudes y juicios de valor que el peritado construye como resultado de encuentros e interacciones con los servicios que recibe la institución pública<sup>1</sup>.

Es producto de una experiencia subjetiva derivada del cumplimiento o no cumplimiento de las expectativas que la persona tiene sobre algo. Medir este indicador no solo revela satisfacción del usuario, sino que es parte de la calidad del servicio recibido<sup>1</sup>.

Según el Ministerio Público, la satisfacción es el grado con que una organización cumple con respecto a las expectativas y percepciones de los usuarios sobre, los servicios que prestó<sup>1</sup>.

El grado de concordancia que existe entre las expectativas del usuario de una asistencia sanitaria ideal y la percepción que tiene el usuario del servicio recibido. Esta es una medida que pertenece al ámbito subjetivo y representa el grado de cumplimiento de la institución médica legal con las expectativas y percepciones de los usuarios. La satisfacción percibida por los pacientes es una forma de que los usuarios reconozcan que se cumplen con la prestación de servicios médicos proporcionados por la institución pública<sup>1</sup>.

Según Gestalt, a la hora de pensar en la satisfacción, es necesario tener en cuenta aspectos como la percepción del cliente, donde se establece una posible racionalidad y coherencia con el mundo circundante<sup>1</sup>.

Los usuarios tienen diferentes requisitos y expectativas de los servicios que buscan, y en última instancia las instituciones deben satisfacer a los pacientes que conforman la razón de ser de una organización<sup>1</sup>.

Según Kotler y Armstrong, la satisfacción del paciente es tal que el rendimiento percibido de un servicio coincide con las expectativas del usuario. Así las personas siguen insatisfechas si el servicio recibido no cumple con las expectativas. Los pacientes pueden experimentar diferentes niveles de satisfacción, y si el rendimiento de un producto o servicio coincide o supera sus expectativas, o si el rendimiento supera sus expectativas, podrían quedar muy satisfechos<sup>14</sup>.

Las expectativas de los usuarios son las actitudes que los pacientes adoptan sobre las instituciones relacionadas con la salud y están asociadas con los servicios ofrecidos y su experiencia para contactarlos. Al hablar de satisfacción, es importante tener en cuenta que este es el resultado de comparar el comportamiento del servicio con lo que esperamos. Además, intervienen factores como las necesidades personales, los valores culturales y morales y las expectativas. Por esta razón, diferentes usuarios y clientes tienen diferentes niveles de satisfacción<sup>14</sup>.

Servicios son un conjunto de beneficios que un usuario espera como resultado del hacer uso de las instituciones públicas o privadas. Los servicios constituyen actividades o intereses que una parte puede proporcionar a otra e incluyen interacciones directas o indirectas con los clientes, cuyo resultado no es una transferencia de actos en beneficio de los usuarios<sup>14</sup>.

Son propiedades más importantes del servicio:

-Ser intangible: los servicios son en su mayoría abstractos, lo que significa que no son intuitivamente apreciados antes de ser adquiridos<sup>14</sup>.

-Se indivisible: Los servicios suelen generarse y consumirse al mismo tiempo que la participación del usuario en el proceso. Los servicios del usuario y proveedor no pueden separarse pues se da simultáneamente.

-No son uniformes: los servicios no están estandarizados y son muy variables debido a la no uniformidad. El mismo servicio puede variar según quien lo preste.

-Tienen fecha de vencimiento: El servicio no se puede guardar ni inventariar.

De acuerdo con este concepto, el servicio es un momento decisivo y no repetitivo, por lo que debemos brindar un servicio de calidad. Por lo tanto, la satisfacción del usuario externo representa un juicio de valor tanto en lo personal como en lo subjetivo y, es un aspecto importante de la definición y evaluación de la calidad, y es el indicador más utilizado para evaluar la calidad de la atención de los servicios médicos. Sus mediciones están representadas en la satisfacción del usuario<sup>14</sup>.

Algunos definen la satisfacción como una respuesta emocional o cognitiva. Además, como reconocimiento de un evento que ocurrió en un momento particular (después del consumo de un servicio), como reconocimiento de una elección particular, o como reconocimiento basado en experiencias acumuladas. También hay otros factores tal como los estados de ánimo que pueden afectar el momento en que reciba el servicio<sup>14</sup>.

Los servicios de calidad, además de ser accesibles, deben responder a los avances tecnológicos actuales y contar con recurso humano calificado. Así, los servicios que no cumplen con estas características pueden no traer satisfacción a las personas que los reciben debido a una inadecuada relación con los usuarios o por recibir un servicio mediocre. Por eso debemos estar dispuestos a explorar sistemáticamente esta satisfacción, y en este sentido ciertos recursos de la psicología pueden ser de gran ayuda pues el trato humano es un punto importante al momento de brindar el servicio<sup>14</sup>.

### **Nivel de Satisfacción.**

Puede determinarse hasta 3 niveles de satisfacción según la situación.

A. Insatisfacción: Ocurre cuando el desempeño percibido del servicio no cumple con lo esperado por el usuario.

B. Satisfacción: ocurre cuando el rendimiento se percibe de acuerdo con lo esperado por el usuario.

C. Autosatisfacción: ocurre cuando el desempeño percibido excede lo esperado por el usuario<sup>15</sup>.

### **Elementos de la satisfacción<sup>16</sup>.**

A. Rendimiento percibido.

El desempeño que otorga un individuo, o el valor que asigna un usuario al adquirir un servicio, es decir, el resultado que siente una persona al adquirir el servicio, tiene las siguientes características de desempeño:

- Se determina desde el punto de vista del usuario, no quién presta el servicio.
- La base es el resultado de la obtención del servicio prestado por el paciente o usuario.
- Es una percepción del usuario, no necesariamente una realidad.
- Influenciado por las opiniones ajenas que afecten a los usuarios.
- Finalmente, dependen del estado de ánimo y el razonamiento del usuario.

Debido a su complejidad, el rendimiento percibido se puede determinar después de un análisis exhaustivo. Comienza y termina con lo que dice el usuario<sup>17</sup>.

#### B. Expectativas.

Estos se basan en la esperanza que tiene el usuario de lograr algo. Estas expectativas son creadas por el impacto de una o más de las siguientes cuatro situaciones:

- Promesas hechas por las personas que brindan el servicio en base a sus beneficios.
- Experiencia previa
- Opiniones de personas que han recibido el servicio, como amigos y familiares.
- Presencia de un historial de satisfacción o insatisfacción<sup>18</sup>.

Un sistema de monitoreo y evaluación de la calidad es un conjunto de elementos organizacionales que interactúan para establecer los resultados logrados en relación con la intención y la calidad de la alta dirección, y los procesos necesarios para lograrlos<sup>18</sup>.

La calidad es un concepto esencial e integral, de tipo multifacético y se reconocen varios aspectos referentes a la calidad según el contexto y el propósito establecido. Puede centrarse en la capacidad profesional, la eficacia, el continuismo o monitoreo, la aceptabilidad al servicio, la eficiencia u otros parámetros<sup>18</sup>.

Las opiniones anteriores tienen un impacto significativo en la evaluación de un profesional y de las características de un servicio, si cumple con las expectativas. Se basa en evaluar los atributos y características de un servicio, confirmar expectativas y determinar inquietudes y superposiciones con el proceso subyacente de consumo y satisfacción<sup>19</sup>.

Otro aspecto importante de la satisfacción del servicio médico es su inclusividad. La atención clínica recibida durante el tratamiento debe tener un enfoque global integro e integral, y para cada paciente, su permanencia o abandono implica decisiones personales. Las expectativas y la satisfacción del paciente con el servicio médico que recibe es una condición multifactorial a cargo del prestador del servicio, y la condición de toda la instalación en su conjunto<sup>19</sup>.

Hay varias formas de medir la satisfacción del cliente, como encuestas periódicas y seguimiento de las tasas de abandono de los clientes.

La calidad se mide a partir de la satisfacción del cliente, lo que requiere medir tres aspectos:

- Expectativas de rendimiento / calidad
- Conciencia de rendimiento / calidad
- La brecha entre expectativas y desempeño<sup>19</sup>.

La información se puede obtener de dos formas diferentes, directa e indirecta, para evaluar la satisfacción del cliente. Si se desea medir la satisfacción directamente, entonces el conocimiento del cliente sobre el cumplimiento de los requisitos por parte de la organización percibida debe ser obtenida personalmente del propio usuario en el momento actual. Y si es a través de mediciones indirectas, se obtiene información relacionada con el cumplimiento de los requisitos del cliente en base a los datos existentes de la propia organización, sin preguntar directamente al usuario<sup>19</sup>.

Las mediciones indirectas son muy convenientes, pero siempre se debe tener en cuenta la definición de Feigenbaum. "La calidad es lo que dice el usuario". Por tanto, si se desea saber cuan satisfecho esta, entonces se debe medir directamente<sup>19</sup>.

El desarrollo de requisitos de calidad constituye un medio para evaluar los servicios médicos y los centros de salud utilizando criterios objetivos previamente definidos. El enfoque tradicional del seguimiento de la calidad ha sido evaluar la estructura clínica e institucional en la que se prestan los servicios, así como los procesos utilizados, y complementarlos con resultados médicos<sup>20</sup>.

Tres son los aspectos a evaluar en la atención médica según Donabedian:

-Estructura: Las cualidades de las instituciones vistas desde lo físico, el personal y las organizaciones que brindan los servicios, sus herramientas y recursos disponibles, y los elementos organizacionales desde los cuales brindan atención médica. La formación académica del recurso humano también es importante<sup>20</sup>.

-Proceso: Referida a los que se hace para brindar y recibir servicios, es el trabajo de un médico, y un conjunto de recursos que se utilizan para brindar atención<sup>20</sup>.

-Resultados: Lo que se logró en el peritado y el efecto recibido por la persona que recibe el cuidado. Deben estar disponibles indicadores integrales de los resultados de la atención, junto con los recursos disponibles<sup>20</sup>.

De esta forma, la calidad responde a las necesidades y quien presta el servicio es responsable de adaptarse a él. Su propósito debe ser la satisfacción del usuario y debe evaluarse en base a esto<sup>20</sup>.

### **Medición de la satisfacción**

El seguimiento sistematizado y objetivo de la calidad necesita de una recopilación y revisión periódica de datos. Esto ayuda a evaluar si el desempeño cumple con el nivel de servicio esperado<sup>20</sup>.

Los criterios o indicadores que se establecen corresponden a la existencia de un tipo particular de proceso y deben estar presentes para poder utilizarlos y lograr resultados adecuados. Estos estándares reflejan la cantidad, organización y tipo de servicios prestados por la institución y pueden reflejar diferentes niveles de calidad son los llamados indicadores de calidad<sup>20</sup>.

Los indicadores de estructura y procesos no son indicadores directos de calidad, pero pueden ayudarlo a determinar la eficiencia de su trabajo, dependiendo de sus recursos. Los indicadores de resultados pueden medir directa e indirectamente la calidad del servicio. La prioridad es mejorar el sistema y los procesos<sup>20</sup>.

Evaluar áreas relacionadas con la calidad de los servicios médicos brindados a los pacientes, los conceptos básicos relacionados son:

1. Atención adecuada: la medida en que se brinda la atención óptima y eficaz de acuerdo con el indicador correspondiente.
2. Atención continua: El grado en que la atención que requiere el paciente se coordina entre los proveedores a tiempo con los diferentes niveles de atención.
3. Atención satisfactoria: el grado en que la atención tiene el efecto esperado.
4. Efectividad de la atención: En la medida en que el servicio tenga el efecto deseado.
5. Atención oportuna: la medida en que se brinda la atención en el momento exacto en que se necesita.

En segundo lugar, el proceso tiene un enfoque interno o externo.

A. Evaluación interna: realizada por el personal de la institución sanitaria o legal, aceptada por los profesionales médicos, y más flexible y relevante para identificar problemas que pueden resolverse por medios educativos u organizativos. Su finalidad es básicamente la calidad científica y técnica de los servicios prestados. A menudo, este proceso es el único que se evalúa en función de un tipo ideal particular de norma médica, procedimiento o regla válida<sup>21</sup>.

B. Evaluación de la gestión: está destinada al uso de recursos en los servicios médicos y se utiliza para la planificación, la gestión y la contabilidad. La evaluación externa es deseable para este propósito<sup>21</sup>.

El uso de casos en la gestión de los servicios médicos requiere dos tareas: conocer el proceso de gestión y aplicarlos en el ámbito de los servicios que tienen implicaciones humanitarias y son muy importantes en la toma de decisiones. Por lo tanto, al practicar, puede anticipar varias situaciones inesperadas<sup>21</sup>.

Hay dos tipos de propósitos disciplinarios y educativos para evaluar la calidad de la atención profesional:

-Descubrir áreas de buenas prácticas en medicina e identificar elementos de efectividad que merezcan apoyo<sup>22</sup>.

-Descubrir áreas de práctica médica inadecuada que necesitan corrección y mejora<sup>21</sup>.

El control interno de los procesos y su coordinación es una de las máximas prioridades de la organización. Esto se debe a que es un aporte importante utilizar los recursos de manera eficiente y efectiva para obtener buenos resultados, incluidos aspectos de la operación del servicio. Sistema de gestión, información, puntualidad y eficiencia del suministro de los servicios asistenciales y de apoyo. Los jefes deben proporcionar a sus subordinados los conocimientos que les permitan lograr resultados de mejora de servicios de manera cuantificable, y definir y diseñar herramientas que garanticen la calidad y su mejora continua y permanente<sup>21</sup>.

### **2.2.2.- EL MINISTERIO PÚBLICO**

El Ministerio Público necesita sistemas, procesos, medios y lineamientos que mejoren las actividades y la efectividad de los laboratorios forenses y contribuyan a asegurar la validez de la evidencia digital. En definitiva, el Ministerio Público debe resolver la necesidad de contar con un laboratorio forense con tecnología avanzada, métodos estandarizados, documentación adecuada, calidad garantizada y herramientas debidamente validadas<sup>22,23</sup>.

El Servicio Nacional Forense y Legal es una institución pública que forma parte del Estado, y se necesita conocer la teorización y conceptualización de la misma con el Estado, la Política y su función existente para referirse a las formas de comunicación entre el poder ejecutivo al que pertenece el servicio estatal como parte de su estructura administrativa y las diversas instituciones que interactúan con el servicio estatal, como el Poder Judicial al que pertenece el servicio estatal y a la que la Medicina Legal debe apoyar para una correcta administración de Justicia<sup>24</sup>.

El Instituto de Investigaciones Forenses y Legales es un departamento ejecutivo del Ministerio Público, el cual fue constituido mediante resolución de la Fiscalía del Perú No. 004513-2018-MP-FN el 14 de diciembre de 2018 con la aprobación del Ministerio de Economía y de finanzas, su finalidad es:

- a) Emitir los dictámenes de profesionales expertos en ciencia y tecnología al Ministerio de Justicia y al Ministerio Público cuando sea necesario.
- b) Colaborar con la Facultad de Medicina y Derecho para brindar una formación profesional integral y desarrollar actividades de investigación<sup>25</sup>.

#### **Normativa vigente.**

El Instituto Legal y Forense del Perú establece la creación de una oficina de aseguramiento de la calidad dentro de su nueva unidad de ejecución documental 010. Una de las

características de esta oficina es la creación de un plan de control de la calidad del Instituto de Medicina Legal. Para mejorar la calidad y satisfacción de los servicios forenses<sup>26</sup>.

En conexión con el Ministerio de Salud, publicaron la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo-2016". Aprobado desde el 26 de abril de 2016 al RD-054-2016. Evalúa la atención, calidad y satisfacci

ón del paciente con los servicios médicos que se utilizan actualmente en las instituciones y universidades públicas y privadas. Sin embargo, la función forense debe definirse como diferente de la atención clínica o de apoyo. Debido a que el cuidado es el nivel y la distinción del daño físico o psicológico de la víctima y al usuario vivo o muerto, el daño se valora en la justicia, en el contexto de ataques al cuerpo, vida y salud de las personas<sup>26</sup>.

Resultado del descontento de la unidad médica legal.

-La imagen Unidad de Medicina Legal puede estar corrompida y ser una institución que no cumple con un excelente servicio público.

-Mala imagen a nivel poblacional entre los niveles locales e institucionales.

-Conciencia de que los expertos no apoyan la atención del usuario<sup>26</sup>.

Función forense del médico legista. En su especialidad como médico, desarrolla actividades como la realización de pruebas clínicas forenses según integridad física, integridad sexual, estado de salud, etc., y la emisión de diversas aprobaciones forenses según el perfil del cargo<sup>27</sup>.

Uno de los puntos más importantes de la investigación criminal es la investigación pericial. Esto proporciona a los profesionales información objetiva y confiable, productos de la aplicación de métodos científicos y experiencia. Esto se refleja en la propia opinión de los expertos y puede proporcionarse como prueba si es relevante.

En el proceso de investigación preliminar, el perito público debe, como asistente directo del Ministerio Público, realizar todas las gestiones necesarias para que el Ministerio Público integre la investigación y pueda proporcionar un veredicto justo<sup>28</sup>.

La función de un odontólogo forense. Encargado de valorar lesiones faciales, bucales y dentales, realizar pruebas de patología bucal a usuarios con determinada agresión, lesión, y posteriormente dar a conocer su opinión con el apoyo de un experto en patología bucal<sup>26</sup>.

La función de un psicólogo forense. Interviene en la valoración del daño psicológico y elabora, certifica e interpreta la valoración en un informe o en opinión de un perito psicológico a los usuarios que sufren algún daño o agresión de origen psicológico<sup>26</sup>.

Asistente de gestión de la atención. Es la persona asignada para ingresar el documento que acepta que el usuario participe en los servicios de la Unidad Médico Legal y deriva y asigna la persona para que se le atienda<sup>6</sup>.

En este sentido, la perspectiva de trato humano de la persona se destaca y se vuelve muy importante en ese momento, y especialmente cuando es víctima de un delito. Además de la

psicología, ha surgido la necesidad de sensibilización profesional de los operadores judiciales en general y es abordada por varios tratados internacionales, como el Reglamento de Brasilia sobre el acceso al poder judicial de personas en estado crítico. El operador del sistema judicial brindará a las personas vulnerables el tratamiento adecuado para su situación particular<sup>29</sup>.

El umbral mínimo de satisfacción que se debe lograr en la atención a los usuarios en los establecimientos son de 80%<sup>30</sup>.

### **1.3. Situación problemática**

La demanda de la ciudadanía para ejercer el derecho a la justicia y obtener servicios forenses que cumplan con las expectativas y necesidades es cada vez mayor, por lo que la implementación de sistemas de atención oportuna y eficaz en todas las entidades es de gran importancia para tener un control de calidad, seguimiento y evaluación que asegure la calidad de la atención de los servicios forenses<sup>1</sup>.

Como resultado, ahora existe la preocupación en todos los países por medir el nivel de calidad proporcionado por las organizaciones públicas o privadas en los diversos sectores sociales y económicos de la sociedad, pues una atención de calidad es la que debe distinguir a estas instituciones<sup>1</sup>.

Con el fin de lograr la máxima calidad en el trabajo realizado y brindar el mejor servicio al Poder Judicial y la sociedad, el Instituto de Medicina Legal de Ica fortalece su compromiso con la calidad como elemento solidario de todos los esfuerzos<sup>1</sup>.

La calidad del servicio que se brinda en las Instituciones forenses están básicamente orientadas a la justicia, brindando un diagnóstico correcto de las lesiones en el vivo y las causas que generaron la muerte en los cadáveres, que, son de gran utilidad en la búsqueda de la justicia por parte de los familiares<sup>1</sup>.

Cada usuario que acude a las oficinas de Medicina Legal de Ica espera una atención justa oportuna y eficaz con calidad y calidez por parte de los que laboran en esta Institución del estado que por sus particularidades tienen que trabajar con usuarios con cargas psicológica intensas que necesitan de gran comprensión y profesionalismo a la hora de brindar el servicio}, por lo que en vista que no existe una evaluación de la calidad del servicio brindado en este Órgano del Estado es que realizaremos esta investigación para medir la calidad de la atención que se brinda desde la perspectiva de la satisfacción del usuario.

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

#### **a) Problema general.**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de la atención médico legal en el Instituto de Medicina Legal de Ica – enero a abril del 2022?

## **b) Problemas específicos**

P.E.1: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de la atención médico legal en el Instituto de Medicina Legal de Ica – enero a abril del 2022 según la edad?

P.E.2: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de la atención médico legal en el Instituto de Medicina Legal de Ica – enero a abril del 2022 según el sexo?

P.E.3: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de la atención médico legal en el Instituto de Medicina Legal de Ica – enero a abril del 2022 según su grado de instrucción?

P.E.4: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de la atención médico legal en el Instituto de Medicina Legal de Ica – enero a abril del 2022 según su procedencia?

## **1.5. Justificación e importancia de la investigación**

### **Justificación**

En Perú, los Institutos Forenses y Legales son los encargados de brindar servicios de índole forenses al público a nivel estatal ante determinadas lesiones físicas o psíquicas o situaciones que pongan en peligro el cuerpo, la vida y salud de la persona para quien esta autoridad pública requiera dictamen pericial de acuerdo con los protocolos y normativas vigentes. Se espera que esto refleje la realidad y el cuidado adecuado del usuario la que se refleja en la satisfacción al usuario. Los servicios brindados deben ser de alta calidad, los cuales se brindan a los usuarios hacia la atención de los servicios de atención forense relacionados con la equidad, confiabilidad, efectividad, trato adecuado, infraestructura y atención adecuada, reflejando en la satisfacción y aceptación de lo recibido.

### **Importancia**

Justificación científica. Esta encuesta se realizó para proporcionar información sobre la satisfacción del usuario, con lo que se busca proporcionar información útil para mejorar la atención en la Unidad Médico Legal de Ica, y poder cumplir con los estándares de calidad y mejora de los servicios forenses en el departamento de Ica.

Justificación técnica. El estudio se justifica desde este punto de vista, por la intención de hacer partícipes a los usuarios de la Unidad de Medicina Legal de Ica a que según sus perspectivas mejoren los servicios que brinda esta Institución Pública, al identificar deficiencias en la infraestructura y la calidad de la atención profesional en relación con el buen trato, lo que al intervenir en estos aspectos repercutirá en una mayor satisfacción de los usuarios.

Justificación metodológica. La investigación se basa en evaluar los aspectos necesarios para identificar la insatisfacción del usuario, desde la atención del personal administrativo hasta los profesionales forenses, y prioriza componentes como, Infraestructura: cuando el

espacio es conveniente y fácil de mantener, Nota de experto: Cuando un experto practica profesionalmente, de acuerdo con su experiencia, moral y ética.

Justificación social. Este estudio tiene como objetivo lograr una mejor relación entre la población de usuarios y el Unidad Médico Legal de Ica a través de la información recopilada necesaria para sugerir mejoras, por lo que necesitamos conocer la satisfacción de los usuarios que solicitan servicios forenses en el Unidad de Medicina Legal de Ica. Los resultados motivarán al estado a hacer sugerencias y mejoras para optimizar los servicios al público.

**Viabilidad.** La investigación fue viable financieramente pues fue autofinanciada en su totalidad por el investigador, técnicamente fue viable en razón de que se tuvo la muestra de estudio necesario para llegar a resultados contundentes, metodológicamente fue viable porque se dispuso de la asesoría dispuesta por la Universidad San Luis Gonzaga.

## **1.6. Objetivos**

### **a). Objetivo general**

OG: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios por la atención médico legal en el instituto de medicina legal de Ica – enero a abril del 2022

### **b). Objetivos específicos**

O.E.1: Precisar el nivel de satisfacción de los usuarios de la atención médico legal en el instituto de medicina legal de Ica – enero a abril del 2022 según la edad

O.E.2: Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de la atención médico legal en el instituto de medicina legal de Ica – enero a abril del 2022 según el sexo

O.E.3: Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de la atención médico legal en el instituto de medicina legal de Ica – enero a abril del 2022 según su grado de instrucción

O.E.4: Verificar el nivel de satisfacción de los usuarios de la atención médico legal en el instituto de medicina legal de Ica – enero a abril del 2022 según su procedencia.

## **1.7. Variables**

### **a).- Variable dependiente**

- Satisfacción del usuario

### **b).- Variable independientes**

- Edad
- Sexo
- Grado de instrucción
- Procedencia

## II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

### 2.1. Tipo y Nivel de Investigación

**Tipo.** Observacional pues los datos obtenidos fueron sin intervención en las variables, transversal pues las variables fueron medidas en una sola oportunidad en un determinado tiempo, prospectiva pues los datos son tomados en tiempo real, analítica pues el estudio es comparativo según categorías de las variables independientes<sup>31</sup>.

**Nivel.** Descriptivo-correlacional

**Diseño:** Cuantitativo

### 2.2. Población y muestra

**Población.** El estudio se realiza en los usuarios que acuden a recibir un servicio en el Instituto de Medicina Legal de Ica que son 1200 usuarios en 4 meses.

**Muestra.-**

Fórmula de proporciones para una población conocida

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{E^2 (N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

n	=	Tamaño de muestra
N	=	Población 1200
Z	=	Nivel de confianza (95% = 1.96)
E	=	Error permitido (5%)
p	=	0.50
q	=	1-p = 0.50
n	=	292

La muestra se seleccionó aleatoriamente a fin de que cada usuario tenga la misma oportunidad de formar parte del estudio.

#### **Criterios de inclusión:**

Usuario del Instituto de Medicina Legal de Ica que tenga más de 18 años

Usuario que desea formar parte del estudio firmando su consentimiento informado

Usuario que se encuentre en condiciones físicas y mentales para formar parte de la investigación.

**Criterios de exclusión:**

Usuario del Instituto de Medicina Legal de Ica que no tenga más de 18 años

Usuario que no desea formar parte del estudio firmando su consentimiento informado

Usuario que no se encuentre en condiciones físicas y mentales para formar parte de la investigación.

**2.3. Técnicas de recolección de información**

**Técnicas de recolección de datos.** La técnica para obtener los datos fue la encuesta para la variable satisfacción, la que se realizó previa autorización del participante, así como de las autoridades del instituto de Medicina Legal de Ica. Para las variables sociodemográficas se realizó a través de una ficha de recolección de datos.

**2.4. Instrumentos**

Se empleó el cuestionario de satisfacción la que fue validada por 3 expertos, así mismo por demostración de su confiabilidad en estudios anteriores, Espinoza A. en un estudio desarrollado sobre nivel de satisfacción y factores socio-demográficos asociadas a los usuarios que acudieron a los servicios de la Unidad Médico Legal II de Amazonas en el 2019<sup>7</sup>.

**2.5. Técnicas de procesamientos análisis e interpretación de resultados**

Análisis e interpretación. Después de obtener los datos a través de los instrumentos se procedió al tabulado de datos al programa estadístico para las ciencias de la salud SPSS v24 de donde se obtuvieron los estadísticos descriptivos como son los valores absolutos y porcentuales, así como los estadísticos de contraste como es el chi cuadrado.

**Ética.**

La investigación no prevé daño físico ni mental a los participantes pues se trata de una encuesta contestada voluntariamente por los que participan de la investigación cumpliéndose con el principio ético de no maleficencia. El estudio está diseñado y se realizará para mejorar la calidad de la atención a los usuarios de esta Institución del estado con lo que se cumple con el principio ético de beneficencia. Cada paciente será tratado por igual cumpliéndose con el principio ético de justicia. Finalmente, los pacientes fueron identificados con un número respetando su anonimato y solo participarán los que firmen el consentimiento informado de manera voluntaria. De esta manera la investigación se rige bajo los principios establecidos en las Normas de Helsinki y reporte de Belmont.

### **III. RESULTADOS**

## Presentación, interpretación de resultados

### Resultados descriptivos

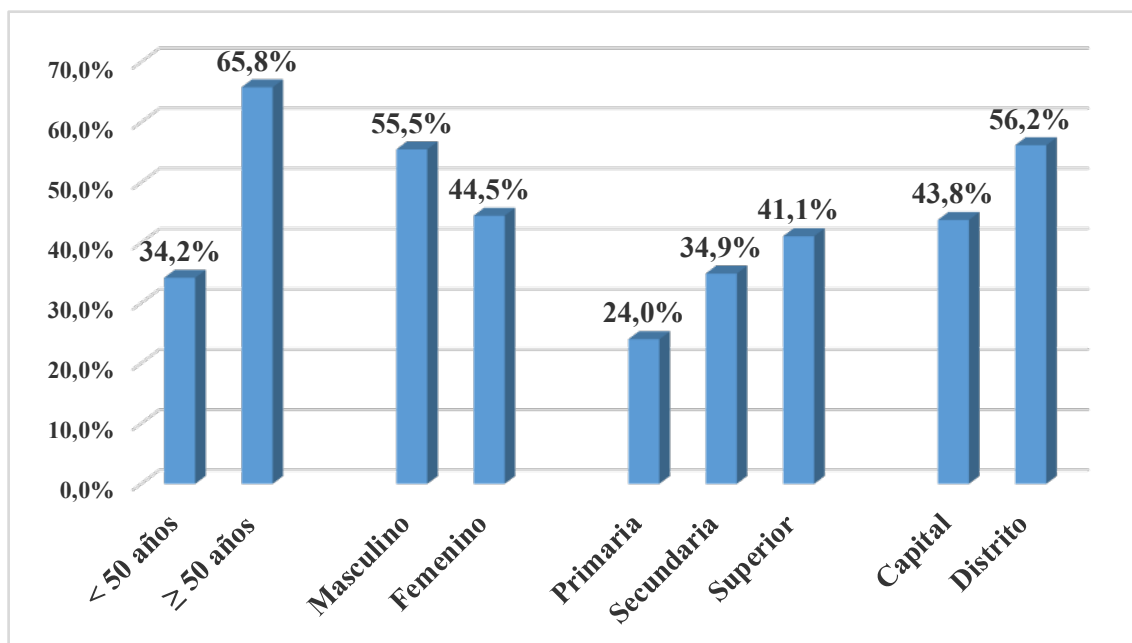
**Tabla 1. Nivel de satisfacción y características de los usuarios de la atención médico legal en el Instituto de Medicina Legal de Ica – enero a abril del 2022**

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Edad	< 50 años	100	34,2%
	≥ 50 años	192	65,8%
	Total	292	100,0%
Sexo	Masculino	162	55,5%
	Femenino	130	44,5%
	Total	292	100,0%
Grado de instrucción	Primaria	70	24,0%
	Secundaria	102	34,9%
	Superior	120	41,1%
	Total	292	100,0%
Procedencia	Capital	128	43,8%
	Distrito	164	56,2%
	Total	292	100,0%

**Fuente: Elaboración propia**

Las características de la muestra en estudio son: 34,2% (100) son menores de 50 años, 55,5% (162) son masculinos, 24% (70) tuvieron grado de instrucción primaria, 34,9% (102) secundaria y 41,1% (120) superior. 43,8% (128) proceden de la capital de Ica.

**Figura 1. Nivel de satisfacción y características de los usuarios de la atención médico legal en el Instituto de Medicina Legal de Ica – enero a abril del 2022**



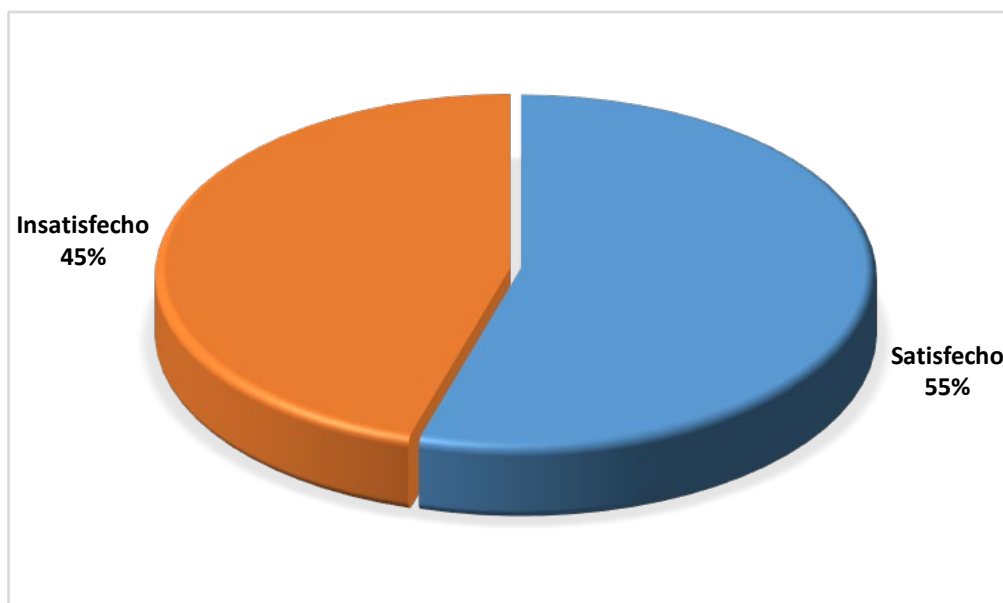
**Tabla 2. Nivel de satisfacción de los usuarios de la atención médico legal en el Instituto de Medicina Legal de Ica – enero a abril del 2022**

Estadístico	Error estándar de la media	IC95% de la media	
		Límite inferior	Límite superior
Media (54,63%)	,971%	52,72%	56,59%

Fuente: Elaboración propia

La tabla muestra que la media de los porcentajes de satisfacción de los usuarios de la atención médico legal en el Instituto de Medicina Legal de Ica es de 76,84% (IC95%:52,72-56,59)

**Figura 2. Nivel de satisfacción de los usuarios de la atención médico legal en el Instituto de Medicina Legal de Ica – enero a abril del 2022**



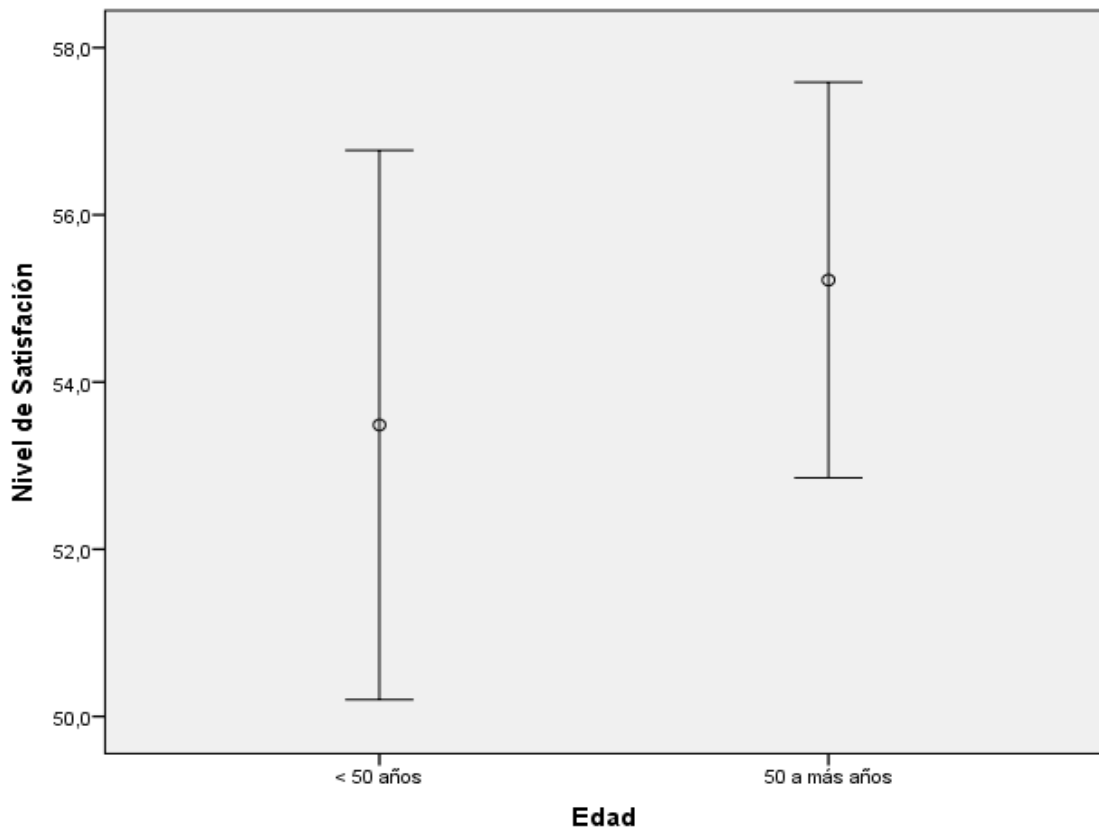
**Tabla 3. Nivel de satisfacción de los usuarios de la atención médico legal en el Instituto de Medicina Legal de Ica – enero a abril del 2022 según la edad**

Edad	N	Media	Media de error estándar	IC95% de la media		Estadístico
				Límite inferior	Límite superior	
< 50 años	100	53,49%	1,65%	56,20%	56,77%	p= 0,398
≥ 50 años	192	55,22%	1,20%	52,85%	57,59%	

Fuente: Elaboración propia

La tabla indica que el grado de satisfacción por la atención recibida en el Instituto de Medicina Legal de Ica no difiere significativamente según si el paciente tenga < de 50 años o es ≥ 50 años, valor de p= 0,398

**Figura 3. Nivel de satisfacción de los usuarios de la atención médico legal en el Instituto de Medicina Legal de Ica – enero a abril del 2022 según la edad**



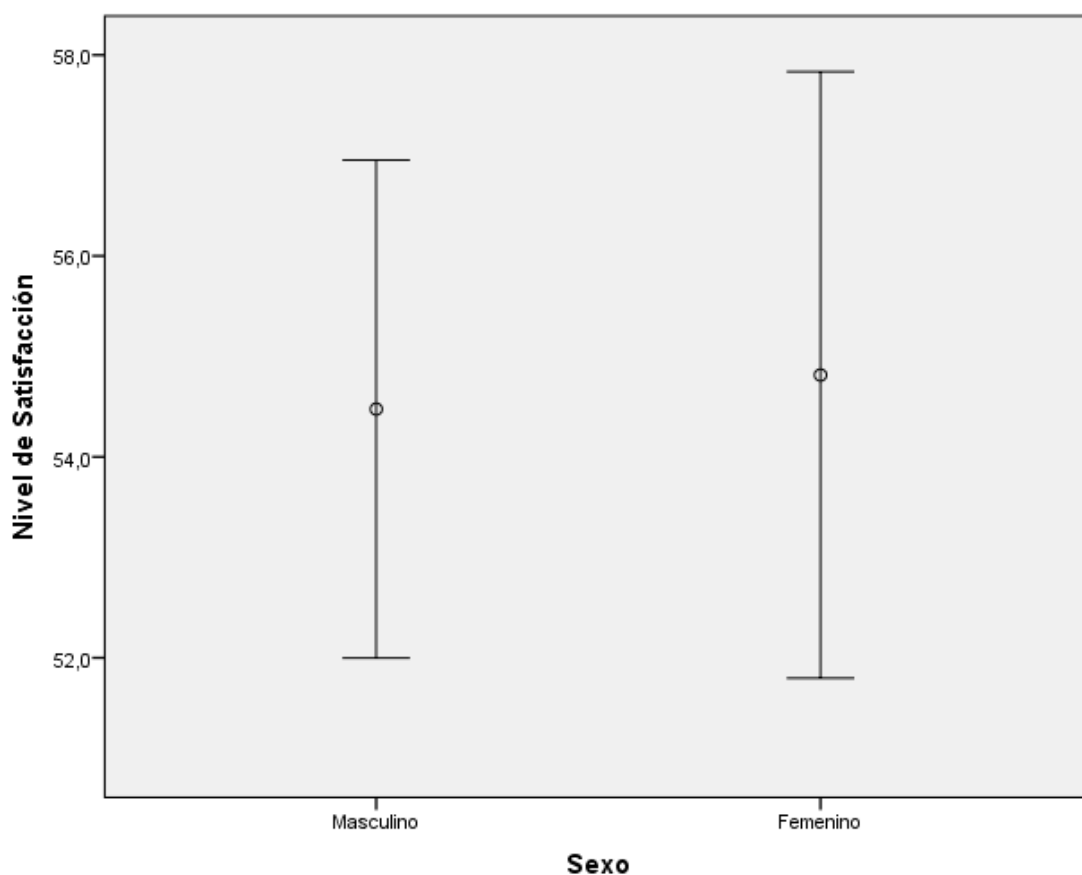
**Tabla 4. Nivel de satisfacción de los usuarios de la atención médico legal en el Instituto de Medicina Legal de Ica – enero a abril del 2022 según sexo**

Sexo	N	Media	Media de error estándar	IC95% de la media		Estadístico
				Límite inferior	Límite superior	
Masculino	162	54,48%	1,26%	51,99%	56,95%	p= 0,826
Femenino	130	54,82%	1,53%	51,79%	57,83%	

Fuente: Elaboración propia

La tabla indica que el grado de satisfacción por la atención recibida en el Instituto de Medicina Legal de Ica no difiere significativamente según sea masculino o femenino, valor de  $p= 0,86$

**Figura 4. Nivel de satisfacción de los usuarios de la atención médico legal en el Instituto de Medicina Legal de Ica – enero a abril del 2022 según sexo**



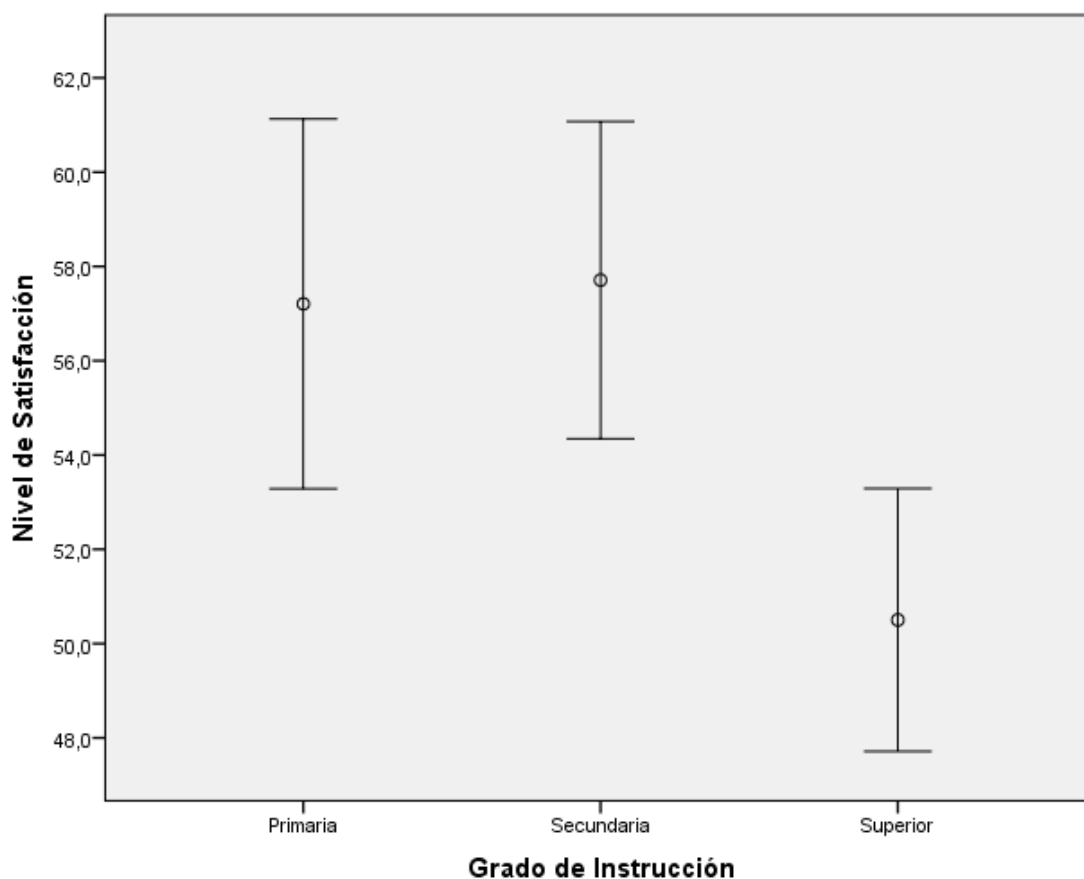
**Tabla 5. Nivel de satisfacción de los usuarios de la atención médico legal en el Instituto de Medicina Legal de Ica – enero a abril del 2022 según grado de instrucción**

	N	Media	Error estándar	IC95% de la media		Estadístico
				Límite inferior	Límite superior	
Primaria	70	57,21	1,966	53,28	61,13	p=0,002
Secundaria	102	57,71	1,696	54,36	61,07	
Superior	120	50,50	1,409	47,71	53,29	

Fuente: Elaboración propia

La tabla indica que el grado de satisfacción por la atención recibida en el Instituto de Medicina Legal de Ica difiere significativamente según el grado de instrucción de los usuarios valor de  $p=0,002$  siendo el grupo de usuarios con grado de instrucción superior los que presentan un porcentaje de satisfacción menor que los que tienen grado de instrucción primaria o secundaria.

**Figura 5. Nivel de satisfacción de los usuarios de la atención médico legal en el Instituto de Medicina Legal de Ica – enero a abril del 2022 según grado de instrucción**



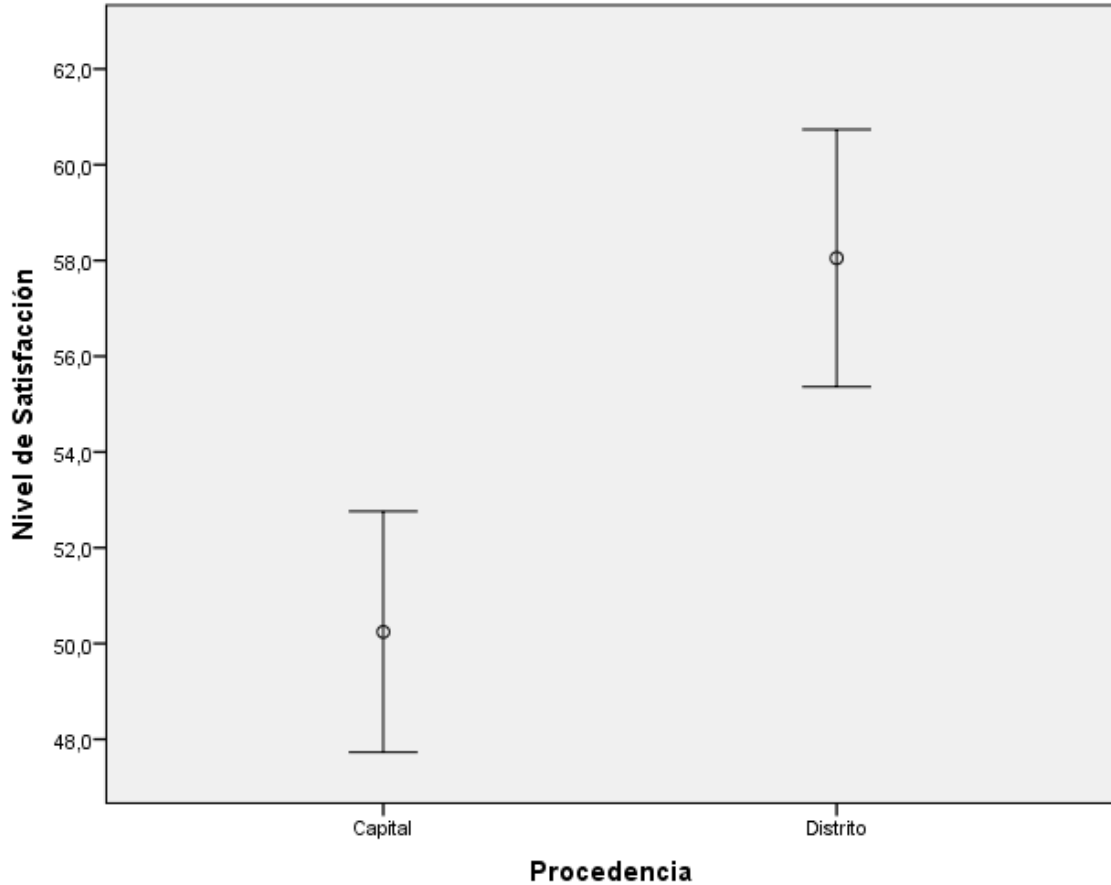
**Tabla 6. Nivel de satisfacción de los usuarios de la atención médico legal en el Instituto de Medicina Legal de Ica – enero a abril del 2022 según procedencia**

	N	Media	Error estándar	IC95% de la media		Estadístico
				Límite inferior	Límite superior	
Capital	128	50,24	1,2708	47,73	52,76	p=0,000
Distrito	164	58,05	1,3606	55,36	60,74	

Fuente: Elaboración propia

La tabla indica que el grado de satisfacción por la atención recibida en el Instituto de Medicina Legal de Ica difiere significativamente según la procedencia de los usuarios valor de  $p=0,000$  siendo el grupo de usuarios que proceden de la capital Ica los que presentan un porcentaje de satisfacción menor que los que proceden de los distritos.

**Figura 6. Nivel de satisfacción de los usuarios de la atención médico legal en el Instituto de Medicina Legal de Ica – enero a abril del 2022 según procedencia**



#### **IV: DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

La evaluación de la calidad del servicio que se brinda en las Instituciones del estado son importante pues son una importante fuente de mejora en la atención a los usuarios, por lo que se desarrolló este estudio que determinó que el nivel de satisfacción que los usuarios indican en el Instituto de Medicina Legal de Ica – enero a abril del 2022 es de 54,63% (IC95%:52,72-56,59), lo que indica la necesidad de implementar mejoras en este Instituto para tener una satisfacción promedio mayor de 80%. Al respecto la investigación de Fernández<sup>2</sup> encuentra un nivel de satisfacción de 46% de los usuarios estuvo muy insatisfecha en la Unidad Odontológica del Departamento de Medicina Legal en Costa Rica. Por lo que el estudio de Ventero<sup>3</sup> manifiesta que el sistema de verificación de satisfacción del usuario por el servicio recibido debe ser anónimo y objetivo, que según la investigación de Quintero<sup>4</sup> y Quispe<sup>10</sup> el acceso al Poder Judicial se verá reflejado en la mejora continua en la calidad de los servicios legales brindados, mejorando el cumplimiento y satisfacción de los usuarios, tal como también concluye Mariscal<sup>5</sup> en la Paz

que indica que implementar el acceso a servicios de mayor calidad y personal forense mejorará la satisfacción de los usuarios. Que en el estudio de Cadillo<sup>6</sup> indica que son los médicos los que tienen mayor porcentaje de insatisfacción por la atención que brindan en los usuarios. Mientras que en la Unidad Médico Legal II de Amazonas el nivel de satisfacción solo alcanzó el 28,6% según el estudio de Espinoza<sup>7</sup>, y de Dávila<sup>8</sup> en Ayacucho que fluctuó entre 1,7% a 30% que son porcentajes diferentes a los que se encontró en el estudio debido a que la calidad de la atención que se brindan en las diferentes partes del planeta pueden ser diferentes pues obedecen a diversas variables. Bazan<sup>9</sup> también encuentra en su estudio sobre la satisfacción del usuario en la división Biológica Forense en Lima de solo 29,4% de los usuarios internos está satisfecho. Guzmán<sup>11</sup> encuentra en Lambayeque un nivel de satisfacción de 46%. Yovera<sup>12</sup> en su investigación recomienda que debe mejorarse el tiempo en la atención.

Respecto a la edad como un factor que podría ser diferente en la satisfacción por la atención del usuario la investigación determinó que no existe diferencias significativas entre ambas edades evaluadas respecto a la percepción del nivel de satisfacción siendo en promedio en los menores de 50 años de 53,49% y en los de 50 a más años de 55,22%.

Al analizar el sexo en relación al nivel de satisfacción por la atención recibida en el Instituto de Medicina Legal se determinó que no existen diferencias significativas entre los dos sexos, pues el promedio de satisfacción por la atención recibida en los del sexo masculino fue de 54,48% mientras que el promedio de satisfacción en el sexo femenino fue de 54,82%

Mientras que, al evaluar el nivel de satisfacción según el grado de instrucción de los usuarios, se determinó que existen diferencias significativas pues el promedio de satisfacción en los pacientes con grado de instrucción primaria y secundaria fue de 57,21% y 57,71% respectivamente que fueron mayores a los que percibieron los usuarios con nivel de instrucción superior en la que el promedio de satisfacción fue de 50,50%. Dávila en su investigación en Ayacucho concluye que el grado de satisfacción por el servicio que brinda la Unidad de Psicología Forense en la división Médico Legal II de Ayacucho difiere según el grado de instrucción de los usuarios.

Del mismo modo se valoró la satisfacción por la atención recibida en el Instituto de Medicina Legal de Ica según de donde procede el usuario, determinándose diferencias significativas según la procedencia, pues los que proceden de la capital de la provincia de Ica tienen menor nivel de satisfacción que los que proceden de distritos o provincias diferentes, el promedio de satisfacción que manifiestan los usuarios que proceden de <Ica capital de provincia fue de 50,24% mientras que los que procedían de distritos o provincias diferentes a Ica fue de 58,05%. Al respecto Muñoz<sup>13</sup> concluye que existe una relación

directa e importante, que cuanto más cuidadoso sea el personal con el usuario, más satisfecho estará el paciente.

## **V: CONCLUSIONES**

- 1 . El nivel de satisfacción de los usuarios de la atención médico legal en el Instituto de Medicina Legal de Ica – enero a abril del 2022 es de 54,63% .
- 2 . El nivel de satisfacción de los usuarios de la atención médico legal en el instituto de medicina legal de Ica – enero a abril del 2022 según la edad menor de 50 años es de 53,49% y de los peritados mayores de 50 años es de 55,22%
- 3 . El nivel de satisfacción de los usuarios de la atención médico legal en el instituto de medicina legal de Ica – enero a abril del 2022 según el sexo masculino es de 54,48% y del sexo femenino es de 54,82%.
- 4 . El nivel de satisfacción de los usuarios de la atención médico legal en el instituto de medicina legal de Ica – enero a abril del 2022 según su grado de instrucción primaria es de 57,21%,,secundaria 57,71%y superior es 50,50%
- 5 . El nivel de satisfacción de los usuarios de la atención médico legal en el instituto de medicina legal de Ica – enero a abril del 2022 según su procedencia de la capital es del 50,24% y de los distritos es de 58,05%

## VI: RECOMENDACIONES

- 1 . Realizar evaluaciones periódicas de la calidad del servicio que se brinda en el Instituto de Medicina legal de Ica para poder implementar planes de mejoras, y realizar actividades de socialización para identificar áreas de mejora en la calidad de la atención a los pacientes facilitando el acceso al servicio del Institutos mejorando los tiempos de atención considerando que son pacientes sensibles por las lesiones o muerte que presentó su familiar.
- 2 . Implementar medidas de mejora continua de la atención que se brinda mediante optimización de los procesos de atención al usuario, teniendo en consideración la opinión de los mismos, la que es posible mediante la implementación de buzones de sugerencias de los usuarios las que debe ser localizadas en áreas no supervisadas a fin de que la opinión sea objetiva.
- 3 . Considerar en la atención que presta debe ser sin segregaciones por raza o cultura o de cualquier otra índole, pues se observa diferencias en la percepción de la calidad de la atención según el grado de instrucción, este debe ser logrado mediante reuniones entre los que trabajan en el instituto para *mejorar* la atención sin tener diferencias entre los usuarios y así mismo establecer horarios de atención que deben facilitará el acceso al servicio en el momento que se necesita mediante una línea telefónica que dirija las necesidades del usuario al personal que resolverá el problema del usuario.

## VII: FUENTES DE INFORMACIÓN

- 1.- Rocha Rivero, G. Satisfacción con la atención de salud entre los usuarios del ministerio de salud, Essalud y Clínicas Privadas de Chincha, 2017. [https://autonomadeica.edu.pe/plantilla/investigaciones\\_institucionales\\_pdf/2017/SATISFACCI%C3%93N%20CON%20LA%20ATENCI%C3%93N%20DE%20SALUD%202017.pdf](https://autonomadeica.edu.pe/plantilla/investigaciones_institucionales_pdf/2017/SATISFACCI%C3%93N%20CON%20LA%20ATENCI%C3%93N%20DE%20SALUD%202017.pdf)
- 2.- Fernández Chaves J. 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. Med. leg. Costa Rica vol.37 n.1 Heredia Jan./Mar. 2020. Disponible en: [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152020000100162&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152020000100162&script=sci_arttext)
- 3.- Ventero Barrera, J. Implementación de una plataforma web para el estudio estadístico del nivel de satisfacción de los clientes del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses Regional Occidente 2018. URI: <http://hdl.handle.net/10785/5114>
- 4.- Quintero Hernandez, S. Análisis al esquema de atención en el consultorio jurídico de la universidad Simón Bolívar, Sede Cúcuta 2018. Universidad Simón Bolívar. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12442/2910>
- 5.- Mariscal Palle, E. Mejora de la calidad de atención en el servicio de Medicina Forense del Instituto de Investigaciones Forense de La Paz en la Gestión 2021. URI: <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/25988>
- 6.- Cedillo, M., Roque Pacheco, G., & Matamoros Zelaya, M. Caracterización de la Responsabilidad Profesional Medica, Dirección de Medicina Forense de Tegucigalpa 2019. Revista De Ciencias Forenses De Honduras, 5(2), 3–13. <https://doi.org/10.5377/rcfh.v5i2.8862>
- 7.- Espinoza Salcedo, A. Nivel de satisfacción y factores sociodemográficos asociados de los usuarios que asisten a los servicios de la Unidad Médico Legal II amazonas 2019. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración Pública]. Universidad Señor de Sipán. URI: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/8135>
- 8.- Sergio Dennis D. Factores asociados a la calidad de los servicios de Psicología Forense brindados por la división médico legal II Ayacucho 2018. URI: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10034>
- 9.- Bazan Castillo, M. Evaluación de la satisfacción del usuario interno de la División de Biología Forense - DIREJCRI PNP -2016. URI

<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/14844>

10.- Quispe Flores, E. Calidad de atención - señalización del consultorio de odontología forense de la División Médico Legal II Puno 2018. [Para optar el título de segunda especialidad en: Gerencia y Gestión de Servicios de Salud]. Universidad Nacional del Altiplano. URI: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/13496>

11.- Guzmán Ordoñez, J. 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.

12.- Yovera Sandoval, S. Tiempos de espera para la atención en la División Clínico Forense - Instituto de Medicina Legal – 2018 Lima Perú. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39134>

13.- Muñoz Guillén, I. La Calidad del Servicio y el Nivel de Satisfacción de Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal – 2016. URI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/6677>

14.- Suárez Isaqui L. Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. Rev.Med.Electrón. vol.40 no.4 Matanzas jul.-ago. 2018

15.- López Guzmán, N. Mejora de la calidad de atención a víctimas de agresión sexual en la región de los Yungas del Departamento de La Paz. URI: <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/23983>

16.- Bogantes-Salazar, A. Propuesta de mejora en el proceso de gestión de inventario del Departamento de Ciencias Forenses del OIJ, mediante el enfoque de administración de procesos de negocio. URI: <https://hdl.handle.net/2238/10076>

17.- Hernandez Aros L. Propuesta de auditoría forense para organizaciones de la economía solidaria. Universidad de Cuenca Ecuador 2020. DOI: <https://doi.org/10.25097/rep.n33.2021.07>

18.- Fernandez Peralta, M. Mejora de la calidad de atención en el servicio de Medicina Forense del Instituto de Investigaciones Forense de La Paz en la Gestión 2021. URI: <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/25988>

19.- Aguilar Ruiz M. La cultura de la calidad, nuevo paradigma en los servicios periciales mexicanos. Año LXXXVII • Nueva época • Diciembre-2020. Disponible en: <https://www.criminalia.com.mx/index.php/nueva-epoca/article/download/122/131/386>

20.- Pastor Barboza E. Modelo de gestión del análisis forense de hechos delictivos informáticos en el marco del sistema de justicia peruano. URI: <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/4346>

- 21.- Santiñá M. Indicadores de calidad del proceso de atención a las agresiones sexuales en un servicio de urgencias. Vol. 40. Núm. 3. 97-102 (2014) DOI: 10.1016/j.reml.2014.02.002
- 22.- García Fernández Ó. La importancia de garantizar la calidad y minimizar los riesgos de contaminación en el análisis genético forense. Revista Española de Medicina Legal 2017;43(1): 20-25. DOI: 10.1016/j.reml.2016.05.002
- 23.- Coppes, L. Plataforma tecnológica de soporte al sistema de gestión de calidad para laboratorios de informática forense. URI: <http://rinfi.fi.mdp.edu.ar/xmlui/handle/123456789/356>
- 24.- Andrade Mendoza, K. Estudio de la comunicación institucional en el Servicio Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses. Propuesta para generar institucionalidad de comunicación estratégica para la gestión del Servicio Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses. URI: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/11021>
- 25.- Ministerio Público Fiscalía de la Nación – Manual de operaciones (MOP) unidad ejecutora 010: “Instituto de Medicina Legal y ciencias forenses (IML)” 2018. Disponible en: [https://static.legis.pe/wp-content/uploads/2019/01/Manual-de-Operaciones-del-Instituto-de-Medicina-Legal-Legis.pe\\_.pdf](https://static.legis.pe/wp-content/uploads/2019/01/Manual-de-Operaciones-del-Instituto-de-Medicina-Legal-Legis.pe_.pdf)
- 26.- 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/wp-content/uploads/2016/09/%C2%ABGu%C3%ADa-de-Evaluaci%C3%B3n-Psicol%C3%B3gica-Forense-en-caso-de-violencia-contra-las-mujeres-y-los-integrantes-del-grupo-familiar-y-en-otros-casos-de-violencia%C2%BB-Legis.pe\\_.pdf](https://img.legis.pe/wp-content/uploads/2016/09/%C2%ABGu%C3%ADa-de-Evaluaci%C3%B3n-Psicol%C3%B3gica-Forense-en-caso-de-violencia-contra-las-mujeres-y-los-integrantes-del-grupo-familiar-y-en-otros-casos-de-violencia%C2%BB-Legis.pe_.pdf)
- 27.- Suárez Arias, M. Creación de un plan de mejora de la calidad en la atención al cliente interno y externo del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses – Regional Nororiente 2018. URI: <http://repositorio.udes.edu.co/handle/001/1585>
- 28.- Peña J. A. La enseñanza de la medicina legal en la educación superior en México. Gac. int. cienc. forense N° 37. Octubre-Diciembre, 2020
- 29.- Soc Rosales, C. Implicaciones de la utilización del consentimiento informado en la evaluación psicológica forense. URI: <http://www.repositorio.usac.edu.gt/id/eprint/13081>
- 30.- Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” 2015-2016. RM N° 527-2011/MINSA. <http://www.minsa.gob.pe/bvsminsa.asp>
- 31.- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2018) Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México. Editorial: Mc. Graw Hill.

## **VIII: ANEXOS**

**Operacionalización de las variables**

**Matriz de consistencia**

**Instrumentos de recolección de información**

**Consentimiento informado**

**Base**

**de**

**datos**

## OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>ESCALA</b>	<b>VALOR FINAL</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
<b>V. Dependiente</b> Satisfacción del usuario	Percepción del beneficio, de los resultados por prestaciones de servicios en el Instituto de Medicina legal de Ica.	Variable obtenida del usuario al aplicarle una encuesta	Ordinal	Puntaje de 11 a 25 Puntaje de 26 a 40 Puntaje de 41 a 55	Cuestionario
<b>V. Independientes</b>					
Edad	Años cumplidos contabilizados desde el nacimiento	Variable obtenida del DNI del usuario	Ordinal	18 a 30 años 31 a 50 años 51 a más años	Ficha de datos
Sexo	Cualidades sexuales que distinguen a la especie humana en masculinos y femeninos	Variable obtenida del usuario según sus características sexuales y corroborado con el DNI.	Nominal	Masculino Femenino	Ficha de datos
Grado de instrucción	Nivel de estudios en instituciones educativas públicas	Variable obtenida directamente del usuario según índice hasta que año estudio en una institución educativa.	Ordinal	Primaria Secundaria Superior	Ficha de datos
Procedencia	Área geográfica de donde procede y vive el usuario.	Variable obtenida del usuario según indique su procedencia	Nominal	Distritos o provincias Ica Capital	Ficha de datos

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

Variable	Problema general	Objetivo general	Hipótesis	Instrumento	Metodología
<p><b>Variable dependiente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Satisfacción del usuario</li> </ul> <p><b>Variables independientes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Edad</li> <li>•Sexo</li> <li>•Grado de instrucción</li> <li>•Procedencia</li> </ul>	<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de la atención médico legal en el instituto de medicina legal de Ica – enero a abril del 2022?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>P.E.1: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de la atención médico legal en el instituto de medicina legal de Ica – enero a abril del 2022 según la edad?</p> <p>P.E.2: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de la atención médico legal en el instituto de medicina legal de Ica – enero a abril del 2022 según el sexo?</p> <p>P.E.3: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de la atención médico legal en el instituto de medicina legal de Ica – enero a abril del 2022 según su grado de instrucción?</p>	<p>OG: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios por la atención médico legal en el instituto de medicina legal de Ica – enero a abril del 2022</p> <p><b>Objetivo específicos</b></p> <p>O.E.1: Precisar el nivel de satisfacción de los usuarios de la atención médico legal en el instituto de medicina legal de Ica – enero a abril del 2022 según la edad</p> <p>O.E.2: Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de la atención médico legal en el instituto de medicina legal de Ica – enero a abril del 2022 según el sexo</p> <p>O.E.3: Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de la atención médico legal en el instituto de medicina legal de Ica – enero a abril del 2022 según su grado de</p>	<p>Ha: El nivel de satisfacción de los usuarios de la atención médico legal en el instituto de medicina legal de Ica – enero a abril del 2022 es baja.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Ha: El nivel de satisfacción de los usuarios de la atención médico legal en el instituto de medicina legal de Ica – enero a abril del 2022 según la edad es significativamente diferente</p> <p>Ha: El nivel de satisfacción de los usuarios de la atención médico legal en el instituto de medicina legal de Ica – enero a abril del 2022 según el sexo es significativamente diferente</p> <p>Ha: El nivel de satisfacción de los usuarios de la atención médico legal en el instituto de medicina legal de Ica – enero a abril del 2022 según su grado</p>	<p>Cuestionario de satisfacción</p> <p>Ficha de recolección de datos</p>	<p>Tipo de Investigación</p> <p>No experimental, transversal, prospectiva analítica</p> <p>Nivel de la Investigación</p> <p>Descriptiva-correlacional</p> <p>Diseño de la investigación</p> <p>Cuantitativa</p> <p>Población</p> <p>El estudio se realiza en los usuarios que acuden a recibir un servicio en el instituto de Medina Legal de Ica que son 1200 usuarios</p>

	P.E.4: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de la atención médico legal en el instituto de medicina legal de Ica – enero a abril del 2022 según su procedencia?	instrucción O.E.4: Verificar el nivel de satisfacción de los usuarios de la atención médico legal en el instituto de medicina legal de Ica – enero a abril del 2022 según su procedencia	de instrucción es significativamente diferente  Ha: El nivel de satisfacción de los usuarios de la atención médico legal en el instituto de medicina legal de Ica – enero a abril del 2022 según su procedencia es significativamente diferente		en 4 meses.  Muestra 292 usuarios
--	--	---	---	--	--



### 2.8.3. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### **Satisfacción**

Categorizado

(Puntaje de 11 a 25) ...Bajo

(Puntaje de 26 a 40).....Medio

(Puntaje de 41 a 55).....Alto

**Edad** \_\_\_\_\_ años

(< 50 años) (50 a más años)

**Sexo**

(Masculino)

(Femenino)

**Grado de instrucción**

(Primaria)

(Secundaria)

(Superior)

**Procedencia**

(Ica Capital)

(Distritos o provincias)

## SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Atención recibida	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
	5	4	3	2	1
<b>Personal de mesa de partes</b>					
1. ¿Le mostraron un trato amable?					
2. ¿La infraestructura o zona de espera fue adecuada?					
3. ¿El personal le orientó y explicó, los pasos y trámites para su atención?					
4. ¿El tiempo de espera fue adecuado?					
<b>Médico Legista</b>					
5. ¿Le mostraron un trato amable?					
6. ¿La infraestructura o zona de atención fue adecuada?					
7. ¿La atención recibida fue adecuada?					
8. ¿Considera usted que el tiempo que se le atendió fue adecuada?					
9. ¿El horario de atención brindado estuvo de acuerdo con su disponibilidad?					
10. ¿La sala de espera fue comfortable?					
11. ¿El personal médico utilizó guantes, cubre bocas y anteojos?.					

Baremo

Puntaje mínimo=11

Puntaje máximo= 55

Rango= 45

45.....100%

x.....%

Categorización

11 a 25

26 a 40

41 a 55

> 60% Por Mejorar (Rojo)

40 – 60 % En Proceso (Amarillo)

< 40 Aceptable (Verde)



### **Consentimiento Informado para Participantes de Investigación**

La presente investigación titulada: NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA ATENCIÓN MÉDICO LEGAL EN EL INSTITUTO DE MEDICINA LEGAL DE ICA – ENERO A ABRIL 2022 que tiene como objetivo determinar su calidad de la atención a través de su satisfacción por el servicio recibido.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas de la encuesta. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación y sus respuestas al cuestionario serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar en la Investigación: -----

FIRMA

### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Harry Leveau Bartra  
 1.2 Grado académico: DOCTOR EN SALUD PÚBLICA  
 1.3 Cargo e institución donde labora: UNIVERSIDAD SAN LUIS GONZAGA  
 1.4 Título de la Investigación: NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA ATENCIÓN MÉDICO LEGAL EN EL INSTITUTO DE MEDICINA LEGAL DE ICA - ENERO A ABRIL 2022  
 1.5 Autor del instrumento: JESUS GABRIEL ALVAREZ LEON  
 1.6 Nombre del instrumento: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVO/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					✓
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					✓
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					✓
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					✓
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					✓
<b>SUB TOTAL</b>						<b>98%</b>
<b>TOTAL</b>						<b>98%</b>

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 19.6  
 VALORACION CUALITATIVA: MUY BUENA  
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

Lugar y fecha: 03-OCTUBRE 2021

Firma y Posfirma del experto

DNI:

Harry Leveau Bartra Ph. D  
 CMP. 27304 RNE. 11569  
 ESPECIALISTA EN CIRUGIA  
 Mg. y Dr. en Salud Pública  
 Ph. D. en Investigación Bioestadística

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: López Baldón Pedro Obdulio  
 1.2 Grado académico: Magister en Medicina Legal  
 1.3 Cargo e institución donde labora: Medico Legista UNL J. Parana  
 1.4 Título de la Investigación: **NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA ATENCIÓN MÉDICO LEGAL EN EL INSTITUTO DE MEDICINA LEGAL DE ICA - ENERO A ABRIL 2022**  
 1.5 Autor del instrumento: **JESUS GABRIEL ALVAREZ LEON**  
 1.6 Nombre del instrumento: **Cuestionario**

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVO/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					✓
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					✓
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					✓
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					✓
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					✓
<b>SUB TOTAL</b>						<b>98/</b>
<b>TOTAL</b>						<b>98/</b>

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 19.6  
 VALORACION CUALITATIVA: Muy Buena  
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Lugar y fecha: Jca 11-10-2021

  
 Pedro O. López Baldón  
 MEDICO - CIRUJANO  
 C.M.S. 12345  
 Firma y Posfirma del experto  
 DNI: 40844421

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Dra. Carmen R. Alvarez de Ramos  
 1.2 Grado académico: Magister en Pediatría - Pediatra  
 1.3 Cargo e institución donde labora: Unidad San. Luis Gonzales de Ica  
 1.4 Título de la Investigación: **NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA ATENCIÓN MÉDICO LEGAL EN EL INSTITUTO DE MEDICINA LEGAL DE ICA - ENERO A ABRIL 2022**  
 1.5 Autor del instrumento: **JESUS GABRIEL ALVAREZ LEON**  
 1.6 Nombre del instrumento: **Cuestionario**

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVO/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					✓
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					✓
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					✓
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					✓
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					✓
<b>SUB TOTAL</b>						<b>98%</b>
<b>TOTAL</b>						<b>98%</b>

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 19.6  
 VALORACION CUALITATIVA: muy buena  
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD: aplicable

Lugar y fecha: 14/10/2021

  
 Firma y Posfirma del experto  
 DNI: 81452483

Dra. Carmen R. Alvarez De Ramos  
 MEDICO PEDIATRA  

 CMP 13042 RNE. 11614