



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Valor Público y Calidad de Servicio en la Unidad Ejecutora de un  
Órgano de la Administración de Justicia Lima, 2021.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTOR:**

Carrasco Neyra, Jackelina (ORCID: 0000-0002-8956-0914)

**ASESOR:**

Dr. Candia Menor, Marco Antonio (ORCID: 0000-0002-4661-6228)

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LIMA – PERÚ**

**2022**

**Dedicatoria:**

Va dedicada a mis padres, ese par de  
luceros que alumbran mi camino.

A mi compañero de vida, que, con su apoyo  
Incondicional, a tal punto de ser mi soporte,  
ha hecho esto posible.

**Agradecimiento:**

Agradezco a Dios, por llenarme de  
paciencia y brindarme sabiduría.

A mi asesor por el apoyo durante la  
realización del proyecto.

Y gracias a todas las personas que me  
ayudaron directamente en la realización  
del proyecto.

## Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	8
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.	21
3.3. Escenario de estudio	22
3.4. Participantes	22
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.6. Procedimiento	23
3.7. Rigor científico	23
3.8. Método de análisis de datos	24
3.9. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	26
V. CONCLUSIONES	36
VI. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	44

## Índice de tablas

Tabla 1: Validación de instrumento por expertos	23
Tabla 2: Cuadro de categorización	24
Tabla 3: Objetivo general	26
Tabla 4: Objetivo específico 1	27
Tabla 5: Objetivo específico 2	28
Tabla 6: Objetivo específico 3	29

## Resumen

El presente trabajo de investigación, está relacionado al valor público, clase de valor que es creado en el ámbito público por medio de los servicios que brindan las entidades estatales y la cual se relaciona con satisfacer las necesidades de los ciudadanos; y a la calidad de servicio que es aquella capacidad de adecuar los servicios a las condiciones y resultados que la sociedad necesita recibir, teniendo como problemática la falta de creación de los mismos; el objetivo general de la investigación: identificar de qué manera se crea valor público y la calidad de servicio en la unidad ejecutora de un órgano de la administración de justicia Lima, 2021. Es una investigación de enfoque cualitativo, de tipo descriptivo y de diseño fenomenológico. Teniendo como resultado que la unidad ejecutora no está generando valor público con la calidad de sus servicios. Se concluyo que es una necesidad que urge en la práctica y esto se ha evidenciado con la recolección de información, la entrega de valor público es la obligación de toda entidad estatal, por tanto, es importante contar con la capacidad para definir y cuantificar su generación si lo que se busca es brindar servicios de calidad.

*Palabras Clave:* valor público, necesidades, expectativas.

## **Abstract**

The present research work is related to public value, a kind of value that is created in the public sphere through the services provided by state entities and which is related to satisfying the needs of citizens; and to the quality of service, which is that capacity to adapt services to the conditions and results that society needs to receive, having as a problem the lack of creation of the same; the general objective of the research: to identify how public value and quality of service are created in the executing unit of a body of the administration of justice Lima, 2021. It is a research with a qualitative approach, descriptive type and phenomenological design . Having as a result that the executing unit is not generating public value with the quality of its services. It was concluded that it is an urgent need in practice and this has been evidenced with the collection of information, the delivery of public value is the obligation of every state entity, therefore, it is important to have the ability to define and quantify its generation. if what you are looking for is to provide quality services.

*Keywords:* public value, needs and expectations.

## I.- INTRODUCCIÓN

En los últimos años, países de América Latina han tenido grandes desafíos con respecto a la co-creación de sus servicios públicos, cada vez es más complicado adelantarse a las necesidades de la población, porque son muy pocas las entidades públicas que entienden verdaderamente las necesidades de sus ciudadanos y se preocupan por generar valor público en los servicios que ofrecen, ya no se busca mejorar la calidad del servicio sino solo se conforman con seguir ofreciéndole.

El papel que desarrolla el gobierno dentro de la sociedad es creativo; es quien forma y participa de la esfera pública. Es deber de los administradores liberarse de los anticuados conceptos que le imposibilita lograr contacto con la ciudadanía y que les hace creer que solo deben someterse a lo ya impuesto y no imaginar y llevar a cabo una transformación en su organización. Lo que la doctrina del valor público demanda de los administradores es que su ingenio para buscar generar valor sea continuo y su método ayude a facilitar la adaptabilidad a las diferentes coyunturas sociales y a las diferentes necesidades (Fernández, 2018).

Desde luego, uno de los lugares en donde se ha suscitado este desafío a nivel nacional e internacional es el caso de la Institución de Medicina Legal y Ciencias Forenses (IML) la cual colabora con los órganos encargados de administrar justicia, tales como el Ministerio Público y el Poder Judicial, entre otras entidades que requieren de sus servicios médico forenses.

A nivel internacional, Panamá en el año 2005 se registró que su situación en la subdirección de Medicina Forense en la sección de Clínica Médico Legal, específicamente en los exámenes de radiología era muy deficientes, la Dra. Silvia Brenes menciona que cuando se necesitaba evaluar al paciente con dicho estudio los tenía que derivar a Caja de Seguro Social para que le practiquen el examen para luego los resultados sean llevados a su oficina por el propio paciente; dichos resultados podrían demorar hasta 5 días, hasta entonces solo quedaba esperar para documentar la evaluación (Leitón y Serrano, 2005). El IML tiene a cargo labores periciales, depende y está conformada por dos subdirecciones la primera de Medicina Forense la cual tiene secciones como Clínica Médico Legal, Salud Mental Forense y Patología forense, que alberga la Morgue Judicial; y la segunda

es de Criminalística, que tiene la sección de Accidentología, Auditoría, Balística, Criminalística de campo, Documentología, Fotografía, Identificación Criminal y Civil, Informática, Morfología facial y Planimetría (Organización de la Medicina Legal en Iberoamérica [OMLI], 2017).

En Ecuador el Dr. Médico forense Marcelo Jácome en el año 2005 mencionó que a pesar de contar con el Departamento de Medicina Legal su infraestructura era pequeña y no cuenta con servicio de rayos X, solo cuentan con un equipo portátil algo nuevo, pero insuficiente para desarrollar adecuadamente sus funciones (Leitón y Serrano, 2005). Uno de los órganos responsables de realizar actividades periciales es la Policía Nacional. Asimismo, se encuentra la Dirección Nacional de Policía Judicial con una Subdirección Técnica Científica la cual tiene dos Unidades: la primera es la unidad de Criminalística y la segunda es la unidad de Medicina Legal. Respecto a la segunda unidad es la encargada de realizar pruebas periciales en relación con personas o cadáveres, la misma que cuenta con servicios como el de Tanatología, Traumatología, Medicina Legal Laboral, Odontología, Genética y Biología molecular, Gineco-obstetricia, Psicología y finalmente Psiquiatría (OMLI, 2017).

En el contexto nacional, se cuenta con el IML del Perú, el cual es dependiente del Ministerio Público (MP), entre sus funciones emite los dictámenes técnico-científicos especializados cuando le son requeridos, colaborando así con la labor de administrar justicia; cabe precisar que, según el Reglamento de Organización y Funciones [ROF] del Ministerio Público (2019) el IML se organiza de manera desconcentrada en unidades médico legales y estas a la vez son unidades de nivel I, nivel II y nivel III, dependiendo del nivel efectuarán sus funciones y contarán o no con determinado equipamiento e infraestructura, lo que implica que una unidad de nivel I dependa de una de nivel II para poder realizar de manera óptima su función y brindar, la unidad nivel I, un servicio completo y poder obtener su pronunciamiento final; debido a que no todas las unidades cuentan con el equipamiento que se necesita para realizar su labor. Conforme a Davila (2019) precisa que en Ayacucho uno de los factores asociados a la insatisfacción del usuario en la División Médico Legal II está relacionado, entre otros, a los ambientes de atención inadecuados.

En el contexto local, se cuenta con la Unidad Médico Legal (UML) de “Nivel I”, como órgano desconcentrado una de sus funciones es brindar el servicio de realizar exámenes clínico integral, describiendo las lesiones de cada caso, para luego emitir un Certificado Médico Legal o forense según la especialidad (Manual de Operaciones [MOP] unidad ejecutora 010: IML, 2019). Esto es determinante para la acción oportuna, eficiente y eficaz de la Fiscalía, pues es necesario para la verificación del delito (lesiones dolosas) y para que la fiscalía proceda a formalizar denuncia ante el Poder Judicial. Sin embargo, como es una UML de “Nivel I” es una de las tantas unidades en el Perú que no cuenta con infraestructura propia, ni con el equipamiento necesario y adecuado para desarrollar su tan importante labor.

Según el Manual de Procedimientos Administrativos de la División Central de Exámenes Médico Legales, cuando el profesional realiza el abordaje médico-legal procede de dos formas, la primera solo examina al agraviado y en base a conocimientos propios, indicios y evidencias consigna en su informe los daños sufridos; la segunda, es cuando no se puede verificar una lesión por mera observación superficial y requiere de un examen auxiliar o también llamado examen complementario; para lo cual se necesita hacer uso de herramientas diagnósticas, tales como, Rayos X, resonancia magnética, entre otros equipos; con el objetivo de que ayude al médico legista a discernir mejor y certificar, con mayor precisión, el tipo de lesión corporal del que ha sido objeto el agraviado y los días de incapacidad médico legal (MP, 2019).

Pues bien, hasta ahora no se dispone en dicha unidad médica con el equipamiento especializado para realizar los mencionados exámenes auxiliares y poder brindar el servicio, desde siempre se les ha ordena a los agraviados de lesiones, a través de una solicitud de exámenes auxiliares, se saquen los exámenes en otro lado, ya sea a una clínica o como es lo que mayormente pasa, las personas prefieren ir a un hospital (lo que actualmente implica hospitales colapsados y exposición de contagio), eso dependerá de la capacidad económica en la que se encuentre la persona lesionada o sus familiares; sólo luego de que el agraviado le lleve los resultados del examen al médico legista, recién este se podrá pronunciar y certificar los días de incapacidad legal que necesita el agraviado para su recuperación, hasta entonces la fiscalía no puede realizar ninguna pronunciación sobre el hecho que se presume delito.

Pachar (2012) señala que en la mayoría de los países centroamericanos; con problemas sociales, políticos y económicos, el desarrollo institucional forense no se ha desarrollado de manera adecuada ya sea por la falta de recursos presupuestarios o por el poco desarrollo en la formación profesional, a ello se le suma la carencia de adquisición de tecnología.

Según el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2025 del MP durante el año 2019 atendió un total de 1 241,132 servicios médico legales a nivel nacional, siendo los servicios clínico forense y de laboratorio forense los que tuvieron una mayor demanda; por lo que se hace necesario pensar en mejorar el servicio que se le está brindando a la ciudadanía; dado que actualmente no hay celeridad en el trámite de dichos exámenes, genere pérdida de tiempo, expone la salud del ciudadano y genera obstaculización en la investigación; en consecuencia, dicha situación no contribuye a que el área de medicina legal desarrolle sus funciones de manera adecuada y brinde al ciudadano un servicio eficiente, eficaz y oportuno.

El Banco Interamericano de Desarrollo [BID] (2015) puntualiza que crear valor público implica gestionar proyectos y procesos que el Estado utilizara para conseguir los objetivos inmersos en el plan de gobierno. Su principal función será optimizar la calidad de vida de la ciudadanía a través de servicios públicos brindados. Buscando realizar una gestión eficaz y eficiente, poniendo la atención en el usuario y satisfacer sus necesidades (Kaufmann et al., 2015).

Pues bien, en el MOP del IML establece como misión garantizar calidad en sus servicios, y como visión que la institución cuente con servicios de calidad, eficientes y oportunos, y sea una institución organizada y altamente equipada, colaborando con mejorar a administrar justicia, por lo cuál sea reconocida y valorada por las personas. Asimismo; el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2025 del MP, en uno de sus lineamientos de Política Institucional menciona fortalecer la función forense y pericial con la finalidad de que cuente con un sustento exitoso en la investigación fiscal (MP, 2019).

Dicho esto, se valora como prioridad satisfacer las necesidades y expectativas de su principal usuario; y se ha ido desarrollando en el contexto de impulsar una planificación estratégica orientada a resultados que muestran en la ciudadanía la satisfacción de sus necesidades; vale decir, se apunta a la creación de valor público. De igual forma, en el MOP del IML se le faculta a la División Médico

Legal a ofrecer mejorar e implementar nuevos procedimientos técnicos que admiten optimizar el servicio; sin embargo, hasta la fecha se sigue brindando el servicio de la misma forma y la unidad médico legal sigue carente de herramientas diagnósticas a su disposición (MP, 2019).

Entonces, en el presente estudio se consideró importante efectuar un estudio local, pues si bien existen trabajos realizados en el IML, sus instrumentos han sido aplicados a los usuarios y han tenido resultados cuantitativos, resultados que si bien dan cifras de insatisfacción con el servicio, no nos ayudan a conocer el origen y los porqués de este fenómeno, se necesita contar con estudios que se desarrollen desde la perspectiva de los profesionales médico-forenses, que nos permita conocer la realidad interna e identificar los factores que impiden contar con una Unidad Médico Legal muy bien implementada con el equipo necesario.

En ese sentido, el presente estudio fenomenológico pretendió descubrir si existe la necesidad de crear valor público para brindar un mejor servicio en la Unidad Ejecutora de un Órgano de la Administración de Justicia; así como si hay la necesidad de que dicha unidad ejecutora cuente con herramientas diagnósticas; asimismo pretende ser una guía para tener una idea general del problema estudiado y generar un entendimiento sobre el fenómeno investigado; puesto que se considera que la gestión al servicio de las personas debe ser direccionada hacia procesos contenidos en la creación de valor y que aseguren generar un impacto positivo para el ciudadano, para contribuir con el desarrollo y fortalecimiento del Estado.

La presente investigación se planteó efectuar una investigación de tipo descriptivo de enfoque cualitativo, en atención a lo cual se interpretó las vivencias experimentadas de los participantes con respecto a un fenómeno, se hizo la aplicación de técnicas y métodos para obtener los datos suficientes para su análisis, a través de entrevistas a médicos legistas, profesionales que brindan el servicio forense y se analizó la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicio en el Sector Público, y el manual de operaciones del Instituto de Medicina Legal, para brindar mayor información sobre el tema y medir el concepto de valor público a través de indicadores cualitativos, contribuyendo con su estudio puesto que no cuenta con mayores antecedentes.

Con relación a la formulación del problema general, se originó la interrogante

siguiente: ¿De qué manera se crea valor público y calidad de servicio en la unidad ejecutora de un órgano de la administración de justicia Lima, 2021?, y como Problemas Específicos, las siguientes interrogantes: ¿Por qué deberían ser consideradas las tres cualidades del valor público para mejorar la calidad de servicio en la unidad ejecutora de un órgano de la administración de justicia Lima, 2021?; ¿Se Cumple con lo descrito dentro de los componentes del valor público en la unidad ejecutora de un órgano de la administración de justicia Lima, 2021?; ¿se cumple con lo descrito en el Manual para implementar la norma técnica para la gestión de calidad de servicio en el sector público en la unidad ejecutora de un órgano de la administración de justicia Lima, 2021?

Como justificación teórica del estudio: Moore (1998) relaciona el valor público con satisfacer las necesidades y deseos del usuario, consideraba que la acción de crear, organizar y gestionar una institución correspondía a perseguir crear valor público por parte de los servidores públicos, por tanto, debían de realizar sus funciones con eficiencia y liderazgo, priorizando siempre las necesidades reales de la ciudadanía.

Además, la presente investigación brindó aportes teóricos respecto a las variables de estudio, los cuales servirán como referencia a futuros trabajos de investigación que sean comparables, conjuntamente nos permitió analizar el concepto de valor público y reconocer cómo es que las entidades públicas pueden crearlo para mejorar la calidad de servicio.

De igual modo; como justificación Metodológica: La presente investigación aplicó técnicas y métodos para obtener datos necesarios para su análisis, a través de entrevistas, pues este estudio propuso conocer la finalidad del valor público en la calidad de servicios. Las técnicas y procedimientos que se utilizaron, podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación, cuando su validez y confiabilidad hayan sido aprobadas.

De esta manera la justificación Práctica abarcó dos puntos importantes: Relevancia: reviste de importancia dado que la presente investigación tuvo la finalidad de conocer mediante el análisis, por qué se debería crear valor público en los servicios que brinda el sector público, para poder mejorar la calidad de servicio médico forense, pues su participación en la administración de justicia es determinante y puede perjudicar en gran medida aquellas personas agraviadas que

se ven inmersas en una investigación penal en etapa preliminar, situación que pone en peligro la confianza que debe tener la ciudadanía hacia su Estado.

Contribución: finalizado el presente estudio, los resultados que se obtuvieron sirven para adoptar medidas pertinentes y plantear una propuesta que busque la creación de valor público y mejorar la calidad de servicio médico forense; puesto que al recoger la percepción de los profesionales que se relacionan directamente con la realidad de dicha entidad se obtuvo información de fuentes internas que podrían ser más precisas para identificar cuáles son las necesidades en dicha unidad y que limitaciones no le permiten crear valor público, lo cual nos ayuda a saber cómo fortalecer y mejorar la infraestructura y equipamiento de dicha unidad en beneficio de la ciudadanía.

Los objetivos de la investigación versan en: Objetivo General: identificar de qué manera se crea valor público y la calidad de servicio en la unidad ejecutora de un órgano de la administración de justicia Lima, 2021. Y como Objetivos Específicos: señalar por qué deberían ser consideradas las tres cualidades del valor público para mejorar la calidad de servicio en la unidad ejecutora de un órgano de la administración de justicia Lima, 2021; demostrar si se cumple con lo descrito dentro de los componentes del valor público en la unidad ejecutora de un órgano de la administración de justicia Lima, 2021; demostrar si se cumple con lo descrito en el Manual para implementar la norma técnica para la gestión de calidad de servicio en el sector público en la unidad ejecutora de un órgano de la administración de justicia Lima, 2021.

## II.- MARCO TEÓRICO

Ahora bien, en el ámbito nacional y en el internacional se hallaron a través de tesis y artículos las siguientes investigaciones, que, a pesar de no exponer directamente el tema, representan referencias de suma importancia a considerar para el presente estudio, entre las cuales tenemos:

En antecedentes nacionales, se valoró la contribución de Farfán y Gonzales (2020) en la tesis: Mejora en la calidad de atención al ciudadano con valor público en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Lima 2020. La metodología aplicada fue de enfoque mixto. Su objetivo general fue diseñar un plan para mejorar la atención brindada hacia el ciudadano. Concluyó indicando que la atención brindada en los CAC es débil, específicamente en dimensiones como el tiempo e información; empero, si se aplica el mejoramiento de calidad en la atención basado en valor público da pie a que se reduzcan brechas, y posibilita cambiar la forma de gestionar la atención, pues permite identificar de manera oportuna las necesidades y que los procesos burocráticos en los Centros de Atención al Ciudadano sean más ágiles y eficientes; asimismo, permite la accesibilidad de la atención a los ciudadanos, buscando que los encargados cuenten con las capacidades de solucionar cualquier inconveniente de manera inmediata y de forma adecuada.

Robles (2020) en su tesis: Plan de gestión para optimizar la atención de usuarios del servicio de traumatología de un hospital de Chimbote, 2020. La metodología que utilizó tuvo un enfoque cualitativo. Su objetivo general es optimizar la atención de los usuarios del servicio de traumatología. Concluyó que en las condiciones en que se encuentra actualmente el servicio presenta dificultades como falta de autonomía administrativa, su infraestructura es insuficiente, equipos desusados y escasos, la participación de los trabajadores es poca y no se cuenta con algún programa que fomente formar y evaluar la calidad en beneficio de los usuarios. Por ello se propuso un plan de gestión el cual se orientó a mejorar el área y fortalecer la atención que se le brinda al usuario

Gonzáles (2020) en su tesis: Del fortalecimiento de capacidades a la creación de valor público: caso de creación de la Oficina de Desarrollo Económico Local en la Municipalidad Distrital de Puebla Nuevo-Chincha-Ica. 2020. La

metodología tuvo un enfoque cualitativo, nivel descriptivo. Su objetivo general fue explicar cómo el fortalecimiento de capacidades de los funcionarios ha generado valor público a través de la creación de la oficina antes mencionada. Concluyó que el plan de fortalecimiento de capacidades originó un desarrollo de aprendizaje, ayudando al cambio de la relación entre actores no estatales y estatales; también en el trabajo que precisa realizar con el gobierno local y la comunidad, donde esta última sea protagonista de su desarrollo e interlocutor de su organización enfrente de su gobierno local, en dirección a mejorar con respecto a su territorio y su condición de vida. Asimismo, crear valor público originó un beneficio mutuo entre la comunidad y la gestión interna de la municipalidad mediante procesos de aprendizajes, generando diálogo con la comunidad, participación, fortalecimiento de la democracia.

Suarez y Chumacero (2017) en su tesis: La articulación de los SAE y la generación de valor público. La metodología que se aplicó en la investigación tuvo un enfoque cualitativo, nivel exploratorio. Su objetivo principal fue realizar una propuesta para promover la articulación de las SAE y generar, a partir de ese hecho, efectos positivos en la generación de valor público. Concluye que al no haber articulación genera ineficiencias y da pie a que se pueda dar actos de corrupción, se corre un riesgo alto de no realizar tareas que generen valor, entonces los programas o proyectos deben ser sometidos a la cadena de valor para lograr solucionar los problemas y dar una buena utilización a los recursos, generando satisfacción en la sociedad.

Cueva (2019) en su tesis: Incidencia de la aplicación de la simplificación administrativa en la creación de valor público en el Centro de Mejor Atención al ciudadano – Caso: MAC Lima Norte – 2018. La metodología aplicada tuvo un enfoque mixto, nivel explicativo – descriptivo. Tuvo como objetivo general determinar qué incidencias tuvieron al aplicar la simplificación administrativa sobre la creación de valor público en el centro de MAC. Concluyó que la migración de trámites a un canal virtual incrementó la satisfacción de usuarios, el aprovechar los beneficios de la interoperabilidad mejora los procesos y genera valor público. En cuanto al desarrollo del marco normativo adecuado, efectivamente se ha dado, ejemplo de ello está el Manual de Funcionamiento del Centro de MAC, la Norma técnica para la Gestión de la Calidad de los Servicios del Sector Público, entre otros. Empero, los elementos débiles de la estrategia eran los incentivos y que no había

presupuesto disponible que sea suficiente, por lo tanto, solo queda esperar a que la organización logre un nuevo nivel y se perfeccione.

En antecedentes internacionales se tuvo en cuenta el aporte de Tonato (2017) en su investigación: La calidad del servicio público en el Ecuador: caso centro de atención universal del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) del distrito metropolitano de Quito, 2014 – 2016. La metodología que aplicó tuvo un enfoque mixto descriptivo, su objetivo general fue analizar las interacciones cotidianas entre ciudadanía y burocracia callejera, para determinar cómo estas inciden en la percepción que tiene el cliente externo sobre la calidad del servicio. Concluyó que el proceso para la atención en el CAU del IESS cuenta con problemas de tipo estructural como la falta de espacio para esperar ser atendido y el tiempo de espera no es razonable; además tiene problemas comunicacionales tales como la falta de instructivos que brinden información al usuario de los requisitos para acceder al servicio y para conocer el proceso de atención; así mismo señala que una de las prácticas que reduce la calidad del servicio es exponer al usuario que vaya de un lugar a otro, ello repercute en la percepción sobre la calidad del servicio que se brinda; sin embargo los servidores públicos no advierten la poca satisfacción del usuario y califican la calidad del servicio como buena.

Novoa (2015) en su tesis: Índice de calidad de la justicia del Poder Judicial de Chile ¿un instrumento para medir la producción de valor público? La metodología que aplicó fue de enfoque cualitativo de tipo descriptivo, su objetivo general fue analizar si el índice de calidad de la justicia, mide la creación de valor público del Poder Judicial de Chile. Concluyó afirmando que es obligación y razón de existencia de todo organismo público producir y entregar valor, siendo de suma importancia que cuente con la capacidad y el instrumento para poder medir y cuantificar; asimismo, el índice de calidad ayuda en gran medida a crear y entregar valor, del mismo modo existen otros elementos parte del modelo analítico del valor público que no han sido abordados o medidos por el IPJUD, situación que es aprovechada para perfeccionar el diseño del instrumento y su implementación, con la finalidad de lograr mejoras en cuanto a la medición de cómo se produce y se entrega valor en el PJ de Chile.

Cannon et al. (2018) en su investigación: ¿Satisfacción garantizada? Encuesta forense de satisfacción del consumidor, en la atención en el servicio de

psiquiatría forense de la clínica regional de Auckland 18 en Nueva Zelanda. La metodología que aplicó su estudio tuvo un enfoque mixto, su objetivo general fue determinar la satisfacción del usuario, referente a la atención brindada en los servicios forenses, sus resultados apuntaron que casi todos los pacientes apreciaban que sus criterios sean considerados; asimismo, aseguran que los pacientes se sintieron bien tanto en lo físico como en lo emocional a pesar la circunstancia, esto porque se sienten satisfechos con el servicio, ya que el personal médico demostró ofrecer una atención eficiente; por último, la realización de encuestas de satisfacción aplicadas a los pacientes en las unidades forenses deberían de convertirse en una actividad regular en vista de que ayudan plantear mejoras en la atención.

Velasco et al. (2016) en su artículo: Gobiernos responsables que inducen valor público: de productos a impactos en la Gobernación de Boyacá 2005- 2015. La metodología aplicada fue de enfoque mixto, nivel descriptivo, acerca de la gestión y resultados de tres (3) etapas de gobernación en Boyacá, Colombia. Su objetivo general fue producir un acercamiento a la estimación del proceso o cadena de inducción de valor público, con la finalidad que sirva de fundamento para la implementación de intervenciones públicas que consigan optimizar la creación de valor público. Concluyeron que para la inducción de valor es esencial identificar a profundidad y de forma específica las necesidades, así como cuantificarlas y a partir de ello plantear posibles soluciones, habida cuenta de que, a la ciudadanía, más allá de entregarle un servicio, se le fortifica. Remarcan que, para producir valor es necesaria la participación continua de la ciudadanía, para ello se demandan las iniciativas innovadoras de las entidades públicas.

Zurbriggen y González (2015). En su artículo: Co-creando valor público. Desafíos pendientes para América Latina. En el Centro de Estudios de Ciencia, Desarrollo y Educación Superior de Buenos Aires, Argentina. La metodología que se aplicó en la investigación tuvo un enfoque cualitativo, de nivel exploratorio. Estableció como objetivo general la exploración de elementos distintivos de 11 de las recientes formas que sirven para la co-creación de valor público. Concluyeron que las iniciativas exploradas brindan la oportunidad de que los funcionarios públicos generen nuevas ideas de cómo resolver problemas públicos, la reflexión, redefinición y adecuación de teorías y metodologías que existen en el contexto latinoamericano son inevitables si lo que se busca es establecer estrategias que

sean convenientes y precisas a la par de la realidad regional. Haciendo posible desarrollar la co-creación de valor público e indagar soluciones que estén orientadas a remediar los problemas desarrollados.

Otro punto es, la teoría base de la variable valor público desarrollada por Moore, a partir de lo actualmente explicado por Ortegón (2018) quien define al valor público como la clase de valor que es creada en el ámbito público por medio de los servicios que se brindan, así como intervenciones generadoras de leyes, regulaciones, prohibiciones y procedimientos que repercute en la acción y bienestar del ciudadano.

Ortegón (2018) indica que para crear valor público deben concurrir tres cualidades, la primera del Servicios: representa la respuesta de calidad orientada a satisfacer necesidades y expectativas de la ciudadanía, llegando a sorprender con el servicio; segundo la cualidad de los Resultados: son aquellos beneficios que percibe un grupo de determinados ciudadanos, implica un cambio en el entorno del ciudadano y en las entidades públicas, facilitando nuevas oportunidades; por último, la cualidad de la Confianza: percibida por los ciudadanos hacia las entidades públicas, para ello se crean procesos que generen democracia, ciudadanía y participación.

Asimismo, Ortegón (2018) señala que, sobre la base de estas cualidades, la definición de valor público comprende tres componentes que son la razón de ser de toda institución pública que brindan servicios públicos y que dan forma a lo que la sociedad considera valioso; estos son el Mandato: facultad que se le asigna a una persona por medio del sufragio, con el fin de representar, generando expectativas en el ciudadano. La Misión: se relaciona con la razón de ser de las instituciones, se observa en las actividades que realiza para brindar bienes y servicios, teniendo en cuenta el entorno, las necesidades, los problemas y todos los recursos que pueda utilizar. Por último, la Visión: es una representación de la institución y lo que espera alcanzar a largo plazo y que expectativas se han generado, se describe un escenario futuro, se promueve aprendizajes, información y cohesión a lo largo del proceso.

Ortegón (2018) indica que con estos componentes se da respuesta a preguntas fundamentales de toda institución, ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace? y ¿Para qué se hace?, por ende, favorecen a la comprensión del para qué fueron

creadas las instituciones y lo que deben de hacer para generar valor público. Al mismo tiempo, aun cuando muchas de las instituciones públicas comprenden en sus planes la descripción de estos tres componentes, surge la pregunta del por qué se genera tan poco valor público.

Respecto a ello, la misión del IML establecida en su MOP- unidad ejecutora 010, es ofrecer a los órganos encargados de administrar justicia y a la sociedad, servicios de especialización médico legales y forenses, mediante pericias médico-legales, asegurando calidad, confiabilidad, imparcialidad y oportunidad. Asimismo, realizar investigación científica, practicar la docencia y todo lo relacionado en temas de su competencia. Además, la visión del IML se proyecta a ser una institución en extremo calificada en temas médico legales y forenses, contando con servicios de calidad, eficientes y oportunos. Una institución organizada y altamente equipada, cooperando a mejorar la administración de justicia, para luego ser notable y valorada por la sociedad (MP, 2019).

López (2016) sostiene que el valor público radica en que el ciudadano reconozca que el servicio que le brinda el Estado es de calidad y colma sus expectativas y necesidades. Principalmente, toda administración pública crea valor de acuerdo a cómo elabora sus servicios; a través de la cooperación, co-creación o participación de la ciudadanía. Consiste en dar respuesta a través de contribuciones colectivas para hallar solución a problemas cruciales en la sociedad.

García (2015) Describe al valor público de manera específica, como aquel valor que el ciudadano consigue de la labor que realizan las entidades públicas. El fin y el valor que encierra el servicio público son consentidos, concertados y adaptados por el usuario. Para lo cual los servicios deben dotarse de eficiencia, confiabilidad, pero sobre todo deben responder a las necesidades del ciudadano que acude por el servicio. La entidad pretende formar las predilecciones del ciudadano, pero de igual manera aprende de ellos, cuáles son sus opiniones, sus intereses, qué experiencias ha vivido y el conocimiento colectivo.

Por último; Beaumont (2016) señala que las entidades producen valor social mediante estrategias que le faciliten lograr sus ya planteados objetivos sociales. Para ello dichos objetivos deben de estar dirigidos a dos cosas, la primera a la solución de problemas sociales y la segunda a la satisfacción de necesidades sociales.

En cuanto a la segunda variable de estudio, sobre calidad de servicios públicos se considera la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público (Resolución de SGP N.º 006-2019-PCM/SGP) desarrollado por la Secretaría de Gestión Pública (SGP).

La SGP entiende como calidad de servicio aquella medida con la que el Estado responde a necesidades de los ciudadanos, así como a sus expectativas. Se asocia a la capacidad de adecuar servicios a las condiciones y resultados que la sociedad necesita recibir, para ello toda entidad pública debe organizarse (Presidencia del Consejo de ministros [PCM], 2019).

La norma ayuda a las entidades a gestionar y mejorar sus servicios que brinda a las entidades del Estado a la ciudadanía, sustenta que se gestionará mayor y mejor calidad en el servicio a medida que las entidades adquieren más capacidad para satisfacer una necesidad y colmar las expectativas de los que reciben el servicio. Es así que para gestionar calidad en el servicio se considera su estructura basada en componentes que influyen en aquello que los usuarios valoran. Estos componentes son seis y a continuación pasan a desarrollarse (PCM, 2019).

El primer componente es sobre Conocer necesidad y expectativa de los usuarios; la SGP explica, la forma de aplicar este componente es al inicio del proceso y periódicamente, ya que esta información servirá de insumo al momento de aplicar los demás componentes. De igual forma será la entidad quien establezca el medio y método adecuado el cual le ayude a recolectar tanto necesidades como expectativas de la ciudadanía. Se podrá incluir información que provenga del libro de reclamaciones, el de sugerencias u otro medio o canal que permita recolectar información de los usuarios. Cada entidad se asegurará que el procedimiento de recolección de información se realice de manera correcta; así como, garantizar que la información recabada sea consistente y esté actualizada; finalmente se segmentan los resultados y se diferenciará el perfil de los segmentos de todas las personas, las características de servicios y conductores que impacten en la satisfacción de la sociedad (PCM, 2019).

El segundo componente corresponde a Identificar el valor del servicio; la SGP expresa que se realizará en función a la necesidad y expectativa del usuario, identificando si hay necesidad de diseñar nuevos servicios, mejorar, reestructurar o fusionar los que ya existen. Para ello la entidad determinará el qué, para qué,

para quién, quien lo brinda, cómo, dónde y cuándo se entregará el servicio. Vincular necesidad y expectativa del usuario, lo valorará de manera separada con cada una de sus características tanto para bienes como para servicios brindados por la institución pública, sino se valorará diseñar un nuevo bien o servicio, pretendiendo mejorar su producción. Analizará e identificará cuales son las oportunidades que le ofrece el entorno para el bienestar del ciudadano (PCM, 2019).

El tercer componente versa en Fortalecer el servicio; la SGP establece que las entidades públicas precisan los elementos de aquellos servicios que requieren de diseño, alguna mejora o reestructuración, en función de la identificación del valor del servicio, de tal forma que conlleve a su entrega de manera adecuada y oportuna, mejorando así la experiencia entre persona-Estado. Se debe de entender como elemento al personal de la entidad, sus recursos, sus procesos, la infraestructura, su tecnología, entre otros. Para ello, se determinará la cadena de valor del servicio, para que produzca o maximice valor público. Además, la entidad debe de entender que es necesario alinear su estructura organizacional para que soporte el servicio, supeditado a que la entidad proponga cambios en la norma sustantiva que aplica, tal como el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), el Manual de Operaciones (MOP), entre otros (PCM, 2019).

Conjuntamente; las entidades podrán proponer que las políticas y planes se creen, modifiquen, deroguen y adapten a los servicios y bienes que ofrecen. Asimismo, podrá establecer y emplear métodos que le permitan desarrollar la capacidad, cognición y rendimiento de sus colaboradores. Asegurar el uso adecuado de los recursos, gastándolo en servicios que generen valor público. Para la entrega de los bienes y servicios, deberá de definirse canales presenciales, virtuales o de otra índole que hagan posible su suministro a los usuarios. Definirá canales de comunicación. Los procesos y los procedimientos deberán ser mejorados, pensando siempre en las necesidades y expectativas de los usuarios. Proporcionar y mantener un adecuado ambiente de trabajo. Por último; mejorar y mantener las condiciones de entrega de un servicio ágil, oportuno y pertinente, en el lugar de contacto (PCM, 2019).

El cuarto componente mide y analiza la calidad del servicio brindado; la SGP plantea que la entidad mida de manera periódica los indicadores de calidad y que las decisiones tomadas se basen en los resultados obtenidos, con miras a mejorar

los servicios. Para lo cual; la entidad definirá indicadores que guarden concordancia con los conductores, nivel de satisfacción, eficiencia y eficacia, y demás. Establecerá la periodicidad, procedimiento e instrumento de medición y evaluación de resultados. Determinar la oportunidad de optimizar basándose en resultados logrados; ya que, pueden funcionar como insumos y adquirir conocimientos de las expectativas y necesidades de los usuarios (PCM, 2019).

De igual forma, el componente quinto sobre Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección dispone que esta demuestre su compromiso y lidere un modelo que gestione calidad en los servicios; para lo cual le corresponde comprender el enfoque de la norma, la cual se centra en entender las necesidades y expectativas de la ciudadanía. Que se genere de manera constante las condiciones que faciliten la implementación de lo demandado por la norma y asegure los recursos para hacer posible su implementación. Su participación en un ámbito de articulación debe instar al fortalecimiento de los servicios que brindan de manera directa o a través de una cadena de servicios. Sus decisiones deben fundamentarse en los resultados que se han obtenido de la implementación de la norma, en miras a mejorar los servicios. Finalmente comunicará los logros obtenidos con la implementación de dicha norma (PCM, 2019).

Por último, el componente sobre Cultura de calidad, implica la implementación de acciones que le permitan a sus colaboradores incorporar a su conducta y labores diarias la calidad en los servicios. Para lo cual, la entidad identifica cuales son los comportamientos que coadyuvan a lograr la calidad y en base a ello disponer acciones de cambio. Asimismo, incitar a sus colaboradores a contribuir con ideas innovadoras y nuevas propuestas para mejorar la calidad del servicio. Finalmente, debe promover el trabajo en equipo y transmitir conocimiento (PCM, 2019).

En otro orden de ideas, en cuanto a los Conductores que impactan en la satisfacción de las personas, la SGP menciona que son: el trato profesional durante la atención, la información, tiempo, resultado de la gestión, accesibilidad y confianza (PCM, 2019).

Según la Secretaría de gestión el Trato profesional, son las acciones y actitud que muestra el profesional al momento de brindar el servicio con el que cuenta la entidad pública; Información, capacidad de darla con términos sencillos,

claros y oportunos durante toda la prestación del servicio y capacidad para escuchar las sugerencias y reclamos de los usuarios con el propósito de optimizar el servicio que se está brindando; Tiempo, lapso que espera el usuario para recibir el bien o servicio de parte de la entidad, se toma en cuenta el número de veces que acudió el usuario a la entidad para que le brindaran el servicio; Resultado de la gestión, capacidad de brindar el servicio de manera adecuada y oportuna, se considera la facilidad con la que los usuarios consiguen el servicio; Accesibilidad, facilidad con la que se accede al servicio público, implica infraestructura adecuada y horarios flexibles; por último Confianza, generada en las personas por la entidad, y se afecta cuando se suscitan incidentes que no tiene una justificación lógica (PCM, 2019).

Zapata (2021) resalta que la Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, promete una contribución fundamental, pues el hecho de adecuar los servicios a los intereses del usuario conlleva a la disminución de desaciertos; asimismo, el Estado recupera la confianza del ciudadano y claro también la institución al incrementar el valor en el servicio, mejorando su imagen; por último, empodera al usuario, puesto que comprende que sus necesidades son importantes para el Estado, es digno de recibir un buen trato, por ello su Estado lo cuida y reconoce sus necesidades, de esta forma la gestión pública se refuerza y da inicio hacia la gobernanza.

Ahora bien, Jara et al. (2018) mencionan que con frecuencia la percepción que tienen los usuarios hacia los trabajadores de la administración pública es equivocada, los usuarios piensan que son un personal ineficiente e incompetente para realizar sus funciones, pues sus expectativas son más exigentes y suelen ser cambiantes, en definitiva, la clase de trato que brindan los colaboradores de la entidad a los usuarios es fundamental para valorar la calidad de los servicios ofrecidos.

Yoon y Cheon (2020) señalan que se debe observar a la calidad de servicio como aquella filosofía que debe repartirse entre los usuarios. Bajo esta lógica la calidad de un servicio debe de siempre estar presente y adecuarla a cada uno de los niveles organizacionales, sin importar su jerarquía.

Desde la óptica de la administración pública, los servicios públicos son esenciales para la sociedad, precisamente dichos servicios se consideran bienes

públicos por cuanto son el propósito en la gestión, por ello, tienen que ser ofrecidos con la intención de potenciar la calidad de vida en la comunidad. Desde siempre se ha pensado que la gestión se trata de ahorrar costos e incrementar resultados, dejando de lado un aspecto muy importante, el cualitativo, que involucra la percepción de la calidad, por consiguiente, la satisfacción del usuario, ello ha generado que se desatienda el lado de medir la satisfacción del servicio a partir de la calidad del servicio (Matraeva et al., 2020).

Ahora bien, para la epistemología se considera a Bozeman (2007), quien menciona que es necesario no olvidar que el valor público es histórico, contextual, y hasta en cierta medida de consenso; es decir, que cambia junto con la sociedad y dependiendo del tiempo en que se da.

Mark Moore es quién, en el año 1995 introduce el concepto de valor público, indicando que es la meta final de la gerencia social, proponiendo tres definiciones, de las mismas surgen dos componentes centrales que une la definición, estableciendo la comunicación entre el Estado y la sociedad y lo satisfechos que se sienten con las políticas y servicios ofrecidos. A partir de ahí, diferentes actores han desarrollado su propio concepto, la mayoría toma como base a Moore; no obstante, han añadido a sus conceptos nuevos elementos asociados con el tema de nueva gestión pública (Conejero, 2014).

Pues bien, Smith (en Mezones, 2005) menciona que el valor público está influenciado por intereses políticos individuales por lo que es necesario que interactúen otros actores públicos, como son los partidos de la oposición, así como la voz del ciudadano, pues sea redefinido el concepto de valor público a la comunicación entre la política y la sociedad.

En otro orden de ideas, el tema de la calidad de servicio no es nuevo en el ámbito público y se ha desarrollado más en el ámbito privado (Jemes et al., 2018).

Blanco et al. (2010) indican que, fue en la década del ochenta cuando la sociedad empezó a presionar al Estado para que este le brindara un buen servicio, desde entonces sus exigencias han venido en aumento, requiriendo más servicios, de variedad, con niveles más altos de calidad.

Actualmente el tema de calidad de servicio, es fundamental para los gestores privados como para los gestores que laboran para el sector público (izquierdo,

2021).

Este tema ha sido estudiado y desarrollado de manera amplia por muchos autores tales como Lehtinen (1982), Grönroos (1982), Parasuraman, Zeithaml, y Berry (1985), Haywood y Farmer (1988), Brogowicz et al (1990), Cronin y Taylor (1992), Teas (1993), Berkley y Gupta (1994), Philip y Hazlett (1997), Long y McMellon (2004), Svensson (2004) y Shannin y Samea (2010) todos ellos plantearon métodos que sirven para medir la calidad de servicio, claro está desde la perspectiva de las personas que reciben el servicio. En el Perú aún no hay un instrumento que posibilite realizar dichas evaluaciones, de ahí que se utilizan modelos del mundo empresarial, el más conocido el SERVQUAL (izquierdo, 2021).

### **III.- METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación:**

##### **Tipo de investigación:**

La presente investigación fue básica de tipo Descriptivo, en vista de que se concentra en explicar las vivencias que experimentaron los participantes respecto a un fenómeno, de igual forma este enfoque no mantiene normas detalladas, con todo confirma que es producto de la realización de actuaciones de investigación (Hernández y Mendoza, 2019).

Cabe agregar que se adoptó un enfoque cualitativo, dado que se buscó entender anomalías, examinándose a partir de la perspectiva de los que participaron, de manera que facilita describir cómo crear valor público y calidad de servicio, según la teoría comparada con el contexto. Al respecto Lindlof y Taylor (Citado por Hernández y Mendoza, 2019) refirieron que una investigación cualitativa está orientada a entender los problemas, para ello se estudia tomando en cuenta el enfoque en el cual se hallan los participantes, contrastándolo con la problemática que se ha presentado.

El método de investigación fue inductivo. Rodríguez y Pérez (2017) definen el método inductivo como la forma de razonamiento en el cual se hace la observación de datos, experiencias, fenómenos particulares y llegar a los aspectos generales; de los cuales se identifica los rasgos comunes teniendo una base empírica.

##### **Diseño de investigación:**

La presente investigación utilizó el diseño fenomenológico, toda vez que a través del mismo el investigador se le hizo posible lograr los objetivos planteados en la investigación, pues se logra la teoría que ya se conoce, se seleccionan hechos y contextos específicos, además de no manipular ni modificar las variables, empleando la observación para darle solución a la problemática que se ha planteado. Hernández y Mendoza (2019) señalaron que en el diseño fenomenológico se sustrae la perspectiva de la realidad que perciben los participantes, asimismo se crea un patrón sobre sus bases, debido a que explora,

describe y comprende las similitudes en común de las personas en función a sus vivencias de una determinada anomalía.

### **3.2. categorías, subcategorías y matriz de categorización:**

En este punto, se expresa la elaboración de las categorías y subcategorías planteadas en la investigación.

#### **Categoría A: Valor Público**

Ortegón (2018) clase de valor que es creado en el ámbito público por medio de los servicios que se brindan, así como intervenciones generadoras de leyes, regulaciones, prohibiciones y procedimientos que repercute en la acción y bienestar del ciudadano.

De igual forma, se definieron las siguientes subcategorías:

#### **Subcategorías:**

- ✓ **Subcategoría A1:** cualidades del valor público.
- ✓ **Subcategoría A2:** componentes del valor público.

#### **Categoría B: Calidad de Servicio**

La SGP la entiende como medida con la que el Estado responde a necesidades y expectativas de las personas. Se asocia con la capacidad de adecuar los servicios a las condiciones y resultados que la sociedad necesita recibir, para ello toda entidad pública debe organizarse (PCM, 2019).

De igual forma, se definieron las siguientes subcategorías:

#### **Subcategorías:**

- ✓ **Subcategoría B1:** Componentes de la calidad del servicio.
- ✓ **Subcategoría B2:** Conductores que impactan en la satisfacción de las personas.

### **3.3. Escenario de estudio:**

El escenario de estudio fue en la unidad ejecutora de un órgano de la administración de justicia, con ocasión de que es el área en donde los profesionales Médico Legistas brindan el servicio para la atención de los exámenes de integridad física. Mertens (Citado por Hernández y Mendoza, 2019) afirman que cuando es una investigación de enfoque cualitativo se debe empezar identificando y asegurado que el ambiente sea adecuado, solo después de ello se identificarán los grupos y finalizar con la identificación de los individuos.

### **3.4. Participantes:**

Los que participaron y colaboraron con la investigación fueron los trabajadores profesionales médico legales de la unidad ejecutora de un órgano de la administración de justicia (jefe de medicina legal y médicos legistas) pues es el personal que realiza la atención de los exámenes de integridad física; por lo tanto, día a día se enfrentan a la situación problemática.

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

Estas técnicas no son injustificadas; su validez se somete al objeto de estudio al cual se aplica y al propósito que busca (Ramírez, 2010). La presente investigación utilizó como técnica la entrevista que se aplicó a cada participante. Carrasco (2017) manifiesta que la entrevista se trata de aquella conversación administrada por el entrevistador, con el objetivo de recabar información útil y relevante para buscar posibles soluciones a la problemática. Cabe agregar que el tipo de entrevista que se aplicó fue semiestructurada, visto que la guía de preguntas le dio la oportunidad al entrevistador de integrar preguntas que ayuden a clarificar conceptos y obtener mayor información (Hernández et al., 2019).

Además, el instrumento utilizado fue la guía de la entrevista, la misma que fue validada por tres expertos con el propósito de recabar datos esenciales que sirvieron para realizar el análisis de nuestra investigación.

**Tabla 1***Validación del instrumento por Expertos*

<b>Experto</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Puntaje</b>
Dr./Mg. Marco Antonio Candia Menor.	Si hay suficiencia, es aplicable	Muy alto
Mg. Anthony Miguel Pérez Bardales.	Si hay suficiencia, es aplicable	Muy alto
Dr. Fernando Guillermo Bernabé Coaquera.	Si hay suficiencia, es aplicable	Muy alto

*Nota:* Elaboración propia.

**3.6. Procedimiento:**

Ello se vio mostrado en las cartas de presentación, puesto que fue el instrumento a través del cual el participante otorgó su autorización para realizar la entrevista, revistiendo de formalidad a la investigación. Jiménez (2012) señala que el proceso se inicia con la identificación de un ambiente idóneo, las personas que hemos considerado para aplicarle el instrumento de investigación, se transforman en fuentes de información; asimismo, se debe de realizar un listado con preguntas, con el fin de reconocer el problema, las preguntas realizadas deben servir como guía, se iniciará con una pregunta general introductoria al tema para luego continuar con preguntas más específicas que nos ayuden a obtener información más precisa y relevante para el estudio.

Validado el instrumento se procedió a aplicarlo, recolectada la información posteriormente se realizó la codificación de los datos, organizándose en tablas según el diseño fenomenológico.

**3.7. Rigor científico:**

Rodríguez et al. (2006) sostienen que es importante considerar diferentes puntos de vista, pues se necesita disponer con suficiente información y que esta sea adecuada. Dicho esto, el rigor científico se sustentó en la utilización de información contenida en libros, tesis, artículos científicos, revistas, analizando a conciencia la información recopilada, haciendo las respectivas citas de los diferentes investigadores que han desarrollado los temas de la presente investigación, de ahí que se cumplió con el criterio de credibilidad; a su vez se cumplió con el principio de legalidad y veracidad ya que se contó con la autorización del estudio conforme al criterio de conformabilidad.

### 3.8. Método de análisis de la información:

Como método de análisis del estudio se utilizó la tabla de categorización, permitiendo tener una clara y ordenada perspectiva de los conceptos de cada categoría y subcategorías establecidas en el presente trabajo de investigación.

**Tabla 2**

*Cuadro de Categorización*

<b>Categorías</b>	<b>Definición</b>	<b>Subcategorías</b>
1. valor público	Forma de valor creada por el sector público por intermedio de la prestación de servicios, así como intervenciones generadoras de leyes, regulaciones, prohibiciones y procedimientos que repercute en la acción y bienestar del ciudadano (Ortegón, 2018).	1.1 Cualidades del valor público. 1.2 Componentes del Valor público.
2. Calidad de servicio	medida con la que el Estado responde a necesidades y expectativas de los ciudadanos. Se asocia con la capacidad de adecuar los servicios a las condiciones y resultados que la sociedad necesita recibir, para ello toda entidad pública debe organizarse (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019).	2.1 Componentes de la calidad de servicio. 2.2 Conductores que impactan en la satisfacción de las personas.

*Nota: Elaboración propia*

### **3.9. Aspectos éticos:**

Hernández et al. (2014) sostuvieron que el procedimiento utilizado en el presente estudio debe de basarse en aspectos teóricos y metodológicos, basándose en el modelo técnico. Por tanto, el estudio se basó en el principio de honestidad, toda vez que respeto derechos de propiedad intelectual de los autores consultados, empleados como apoyo en la elaboración de la misma, esto fue corroborado a través de la elaboración del citado bibliográfico, siguiendo como referencia las reglas aportadas por la American Psychological Association (APA), aparte de la verificación integral a través del procedimiento de TURNITIN. En esta misma línea, es necesario precisar, que se sostuvo una conciencia medio ambiental, reciclando y reutilizando, en lo factible los papeles empleados en el transcurso de la investigación, tratando así de disminuir el uso innecesario de las mismas.

#### IV.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para la presentación de resultados se examinaron las respuestas de los entrevistados en contraste con los objetivos planteados:

**Tabla 3**

*Objetivo general*

---

Identificar de qué manera se crea valor público y calidad de servicio en la unidad ejecutora de un órgano de la administración de justicia Lima, 2021.

---

**Técnica:** Entrevista

Respuestas relacionadas al enfoque fenomenológico.

---

*Nota: elaboración propia.*

De las entrevistas realizadas a los cinco participantes; se indicó que la unidad ejecutora durante todo este transcurso ha venido mejorando su calidad de servicio, mencionan que ha aumentado el número de médicos legistas que atendían pasando de ser tres a doce profesionales, lo cual les ha permitido en la actualidad poder hacer turnos, hoy en día se atiende las 24 horas del día, todos los días del año incluyendo feriados; asimismo, los dos consultorios cuentan con mejor iluminación, lo que les ayuda a visualizar mejor las lesiones, más cuando estas son tenues, en cuanto a la infraestructura aprecian que el espacio fuera más amplio para realizar su labor con mayor comodidad, lo consideran ideal; sin embargo no es que el área actual les impida realizar el procedimiento, se cuentan con profesionales con experticia para brindar el servicio que les corresponde como médicos legistas y conforme a sus funciones.

Los casos atendidos en la unidad ejecutora van desde los más mínimos como cuando se trata de arañazos, hasta los más graves como son las fracturas, eso demuestra que las personas confían en que el MP y el IML los ayudaran y resguardaran sus derechos, afirman que de alguna forma las personas reconocen las mejoras que se han ido realizando, creando valor público en el usuario, pues las mejoras son muy significativas a comparación con los inicios de la unidad ejecutora.

#### Tabla 4

##### Objetivo Específico 1:

---

Señalar por qué deberían ser consideradas las tres cualidades del valor público para mejorar la calidad de servicio en la unidad ejecutora de un órgano de la administración de justicia Lima, 2021

---

**Técnica:** Entrevista

Respuestas relacionadas al enfoque fenomenológico.

---

*Nota: elaboración propia.*

Según las respuestas brindadas sobre la subcategoría de cualidades del valor público, existe uniformidad en cuanto a los criterios por parte de los profesionales médicos con respecto al servicio que se brinda, pues desde su perspectiva se cumple con el servicio que les corresponde brindar, se cuentan con profesionales muy bien capacitados con la experticia necesaria para brindar un servicio de calidad ello genera confianza no solo en el usuario sobre todo en las entidades que solicitan el servicio como es el MP, el PJ, la PNP, entre otras; la entrega de los exámenes se hace de manera inmediata en el caso que acudan con personal policial o los post factos (cuando se reciben exámenes de hospitales o clínicas) el pronunciamiento que debe realizar el médico legista se realiza en un plazo razonable.

Ahora, aun cuando el servicio ha mejorado en la unidad rectora, para algunos entrevistados consideran necesario que todas las sedes nivel I cuenten con servicio de radiografía (rayos x), esto debido a que les permitiría evitarsituaciones que interrumpen el servicio e impiden que el médico legista de un diagnóstico definitivo, ya que el hecho de necesitar exámenes auxiliares en la mayoría de los casos y solicitarle al peritado se los realice en cualquier otro lado (hospital o clínica privada) bajo esa situación, se podría entender, por parte de los usuarios, que no se está brindando un buen servicio, ya que esto hace que la calificación del médico legista demore debido a que necesita de esos exámenes para poder pronunciarse, más se debe de tener en cuenta que por su nivel no es función de la unidad realizar dichos exámenes, puesto que se requiere de un especialista (radiólogo) para que emita su informe.

Así pues; se tiene que, el contar con el servicio de radiología en las mismas unidades es importante de considerar, toda vez que aceleraría el procedimiento de atención, evitará que personas ya no vuelvan con el resultado de los exámenes (en este caso se habla de un 30% aproximadamente), evitará que los peritados vayan a lugares donde el que realiza el examen no es un especialista; ello contribuye con la mejora en el servicio satisfaciendo mejor las necesidades y expectativas, teniendo un impacto positivo en el bienestar del ciudadano y afianzando la confianza del ciudadano hacia la entidad.

## Tabla 5

### *Objetivo Específico 2:*

---

Demostrar si se cumple con lo descrito dentro de los componentes del valor público en la unidad ejecutora de un órgano de la administración de justicia Lima, 2021.

---

**Técnica:** Entrevista

Respuestas relacionadas al enfoque fenomenológico.

---

*Nota: elaboración propia.*

En relación al segundo objetivo específico de la subcategoría de componentes del valor público, algunos entrevistados concuerdan y consideran que hay puntos en estos componentes que falta alcanzar, en el caso de la visión, en lo que respecta a la unidad ejecutora si se brinda un servicio de calidad con la eficiencia requerida y de manera oportuna y se brinda imparcialidad en el servicio, lo que falta es ser una institución altamente equipada, si bien se ha avanzado y mejorado mucho, falta implementar equipamiento y nuevos servicios tales como el servicio de radiología, si bien en las unidades de nivel I no les corresponde contar con dicho equipamiento, los niveles II o III deben contar con este servicio para que les dé la facilidad a los médicos legistas de poder derivar al peritado directamente a esas unidades, pues el requerimiento de estos exámenes es de un 70% aproximadamente, por esta razón y por temas de hacer más celero el trámite y evitar situaciones que puedan dificultar la función del médico legista se debe

considerar esos cambios. En cuanto a la misión, casi todos los entrevistados consideraron que se cumple con esta, en cambio uno de los entrevistados consideró que falta ejecutar investigación científica y docencia.

## Tabla 6

### *Objetivo Específico 3:*

---

Demostrar si se cumple con lo descrito en el Manual para implementar la norma técnica para la gestión de calidad de servicio en el sector público en la unidad ejecutora de un órgano de la administración de justicia Lima, 2021.

---

**Técnica:** Entrevista

Respuestas relacionadas al enfoque fenomenológico.

---

*Nota: elaboración propia.*

En cuanto al tercer objetivo se consideró demostrar si se cumplen con la subcategoría sobre los componentes de la calidad de servicio, así como la subcategoría sobre conductores que impactan en la satisfacción de las personas. Según lo expresado por los entrevistados, el único medio que le permite conocer las necesidades y expectativas de los usuarios es el libro de reclamaciones, no contando con otro medio que le admita recabar tal información, se identifica que existe la necesidad de diseñar un nuevo servicio (radiología) para cubrir la necesidad de exámenes complementarios, ya que lo ideal sería poder derivar al peritado a una UML del mismo IML.

Por otra parte, los entrevistados consideran que como unidad ejecutora se ha mejorado algunos elementos del servicio, tales como contar con más personal médico, estandarizar parámetros para valorar el daño físico, la técnica que se utiliza para realiza el examen de integridad física y uniformizar la terminología y criterios de valoración del daño para determinar de forma adecuada los días de descanso médico legal o asistencia, contando con la guía médico legal de valoración integral de lesiones corporales; de todos modos, falta mejorar en cuanto a la infraestructura, por cuanto se está en un edificio que no ha sido diseñado para las funciones que se realizan, no se ha tomado en cuenta por ejemplo colocar lavamanos dentro de

los consultorios, siendo el estándar de todo consultorio contar con ello para poder realizar el lavado de manos, disponer de una sala de espera más amplia para más comodidad para el peritado.

Por otro lado, algunos entrevistados mencionan que no se realizan periódicamente encuestas a los usuarios, en consecuencia no se cuenta con algún tipo de medición de la calidad del servicio; no obstante, como unidad ejecutora realizan reuniones en las que participan la jefe de la UML y todos los médicos legistas que tiene a su cargo, esto para promover el trabajo en equipo y compartir sus conocimientos puesto que hay médicos con mucho más experticia que otros, esto con la finalidad de brindar un mejor servicio.

Ahora bien, en cuanto a los conductores que impactan en la satisfacción del usuario, en lo que respecta al trato profesional durante la atención, los entrevistados coinciden en que el trato es el adecuado y no consideran tener deficiencias, puesto que se les trata con empatía y se trata a todos por igual, siempre de manera objetiva; en cuanto a la información, siempre se trata de explicar de la forma más simple posible el procedimiento que se les va a realizar, suelen ser reiterativos dado que muchas veces el peritado no entiende a la primera vez que se le explica; de la misma forma se procura que el tiempo sea razonable, se debe considerar que es algo relativo puesto que habrán algunos casos que ameriten y demanden más tiempo que otros.

También, en lo que concierne al resultado de la gestión los entrevistados consideran que como unidad ejecutora nivel I se cuenta con la capacidad para brindar el servicio de manera correcta; ahora existe una falta de comprensión de las funciones que tiene una UML nivel I y es la de evaluar la lesión y describirla, es un trabajo solo descriptivo, sin embargo el peritado a veces piensa que por ser médicos van a curarlo, darle un tratamiento y recetar pastillas, ello podría malinterpretarse como falta de capacidad para brindar el servicio, pero se tiene que considerar que no son médicos asistenciales, de ahí que puede darse la situación que, de alguna manera prolonga el finalizar con el servicio que se brinda, como cuando solicitan exámenes auxiliares, eso no significa que estén incumpliendo en brindar algún servicios que les corresponda, no obstante reconocen que influye un poco para terminar de entregar el servicio.

En relación a la accesibilidad, los entrevistados mencionan que existen dos situaciones, en los casos de flagrancia es la comisaria quien conduce al peritado a la unidad ejecutora en la misma movilidad de la policía, en los otros casos se le da al peritado la solicitud para que se acerque a la unidad ejecutora y pase por médico legista, en tal circunstancia dependerá directamente de los recursos que tenga el peritado, se ha dado la situación que las personas acuden a la UML después de días que ha tenido la lesión y cuando se le ha preguntado el por qué, señalan que antes no han tenido tiempo para acudir dentro del horario de atención, esto evidencia que existe desinformación del servicio que brinda la UML acerca de sus funciones y el horario de atención, en vista de que hoy por hoy la UML atiende las 24 horas del día todos los días de la semana incluyendo feriados; por último, en cuanto a la confianza consideran que si existe confianza por cuanto hasta ahora no se ha cuestionado la labor que viene desarrollando la UML.

Seguidamente, se pasa a desarrollar la discusión del presente trabajo de investigación, contrastando las percepciones de los entrevistados recogidas a través de la guía de entrevista, con las teorías y antecedentes considerados en la investigación.

Pues bien, con respecto al objetivo general, de lo manifestado por los entrevistados se puede extraer que el servicio que se brinda en la unidad ejecutora como UML nivel I corresponde a lo que está dentro de sus funciones, lo que hace complejo aspirar a realizar implementaciones de nuevos servicios, como es el servicio básico de rayos x, para que los médicos legistas puedan derivar a los peritados a esa área y no exponer al peritado a la situación de estar de un lado para otro viendo donde se saque el examen que se le ha solicitado, pero su nivel no lo permite, ello no impide que dicha implementación sea necesaria en la práctica por cuestiones de celeridad en el procedimiento, asegurar que la administración de justicia sea efectiva y fortalecer la imagen de la institución, la calidad de un servicio debe de siempre estar presente y adecuarla a cada uno de los niveles organizacionales, sin importar su jerarquía (Yoon y Cheon, 2020).

López (2016) sostiene que el valor público radica en que el ciudadano reconozca que el servicio que le brinda el Estado es de calidad y colma sus expectativas y necesidades, ello se fundamenta en la investigación realizada por Farfán y Gonzales (2020) quienes postulan en su tesis sobre mejora en la calidad

de atención al ciudadano con valor público, que si se aplica el mejoramiento de calidad en la atención basado en valor público da pie a que se reduzcan brechas, y posibilita cambiar la forma de gestionar la atención, pues permite identificar de manera oportuna las necesidades y que los procesos sean más ágiles y eficientes, permitiendo la accesibilidad del servicio; del mismo modo, Febres y Mercado (2020) sostienen que la calidad se entiende como la capacidad de satisfacer ampliamente las necesidades y expectativas de usuario.

En esta misma línea, en cuanto al primer objetivo específico se percibe que para algunos de los entrevistados aun cuando no está dentro de su función realizar dichos exámenes auxiliares sienten que de alguna manera interrumpen el buen servicio que brindan ya que para algunos casos requieren del examen para un diagnóstico definitivo; Gallardo y Reynaldos (2014) establecen que los servicios tienen que ser integrales y que debe contar con todo lo que precisa la persona a la cual va dirigido el servicio; asimismo, Akbar et al. (2019) señalan que mejorar la calidad de un servicio es más una estrategia porque nos ayuda a lograr ventaja competitiva, mejorar la imagen de la institución y sobre todo la rentabilidad de la institución; Ferraz et al. (2017) comenta que la calidad del servicio puede ser intangible, sin embargo es valorada conforme al cumplimiento de las necesidades y a buscar tener usuarios satisfechos con el servicio, lo que proponen Velasco et al. (2016) en su artículo sobre Gobiernos responsables que inducen valor público: de productos a impactos en la Gobernación, es que para la inducción de valor es esencial identificar a profundidad y de forma específica las necesidades, así como cuantificarlas y a partir de ello plantear posibles soluciones, habida cuenta de que, a la ciudadanía, más allá de entregarle un servicio, se le fortifica.

Así mismo se tiene que, en relación al segundo objetivo específico, la mayoría de los entrevistados consideran que lo que falta es ser una institución altamente equipada, pues si bien se ha avanzado y mejorado mucho, falta implementar equipamiento, contar con lavamanos dentro de los consultorios y disponer de una sala de espera más amplia; según Rojas et al. (2020) consideran que los servicios deben ajustarse a lo que realmente necesitan los ciudadanos, por otro lado Santos (2019) señala que la política de calidad aprobada por la Fiscalía ha puesto en marcha el proceso de certificación internacional ISO 9001:2018, lamentablemente no se han obtenido los resultados que se esperaban, es por ello que Robles (2020) en su tesis sobre Plan de gestión para optimizar la atención de

usuarios del servicio de traumatología de un hospital, defiende que cuando las condiciones en que se encuentra el servicio presenta dificultades como falta de autonomía administrativa, su infraestructura es insuficiente, equipos desusados y escasos, la participación de los trabajadores es poca y no se cuenta con algún programa que fomente formar y evaluar la calidad en beneficio de los usuarios, se hace necesario proponer un plan de gestión el cual se oriente a mejorar el área y fortalecer la atención que se le brinda al usuario; así también, Suarez y Chumacero (2017) en su tesis sobre la articulación de los SAE y la generación de valor público, sostienen que los programas o proyectos deben ser sometidos a la cadena de valor para lograr solucionar los problemas y dar una buena utilización a los recursos, generando satisfacción en la sociedad.

De igual forma, sobre el tercer objetivo específico los entrevistados mencionaron que el único medio con que cuentan para recabar información sobre las necesidades y expectativas de los usuarios es el libro de reclamaciones, no contando con otro medio que le permita recabar tal información, ni se realizan periódicamente encuestas a los usuarios para poder medir la calidad del servicio; respecto a ello, Palma (2017) señala que la mayoría de las instituciones del MP principalmente del continente europeo han puesto en marcha herramientas de gestión de calidad que examinan de forma permanente las acciones de la institución y cómo la percibe el ciudadano, ello genera un uso eficiente de sus recursos y mejora su productividad; Beaumont (2016), señala que los objetivos de las entidades deben de estar dirigidos a dos cosas, la primera a la solución de problemas sociales y la segunda a la satisfacción de necesidades sociales, esto se fundamenta en la investigación de Novoa (2015) sobre el índice de calidad de la justicia del Poder Judicial de Chile ¿un instrumento para medir la producción de valor público?, en donde afirma que es obligación y razón de existencia de todo organismo público producir y entregar valor en el servicio, siendo de suma importancia que cuente con la capacidad y el instrumento para poder medir y cuantificar el valor; asimismo, el índice de calidad ayuda en gran medida a crear y entregar valor.

Teniendo que los entrevistados identificaron en el peritado una falta de comprensión de las funciones que tiene una UML (evaluar la lesión y describirla) y que ello se podría malinterpretarse como falta de capacidad para brindar el servicio, es importante entonces implementar medidas para difundir y dar a conocer el

servicio que brinda la unidad ejecutora; sobre esto Amorim et al. (2019) recalca que un bajo nivel de instrucción podría incidir en la percepción del servicio y conducir a un juicio de valor inferior en cuanto a la atención dada, esto se fundamenta en el trabajo realizado por Tonato (2017) sobre la calidad del servicio público en el Ecuador: caso CAU del IESS, estima que las prácticas que reduce la calidad del servicio es la falta de instructivos que brinden información al usuario de los requisitos para acceder al servicio y para conocer el proceso de atención, exponer al usuario que vaya de un lugar a otro, ello repercute en la percepción sobre la calidad del servicio que se brinda; esto se puede complementar con lo que postula Cueva (2019) en su tesis sobre incidencia de la aplicación de la simplificación administrativa en la creación de valor público en el Centro de Mejor Atención al ciudadano, afirma que migrar a trámites con canales virtuales incrementa la satisfacción de los usuarios; sin embargo hay que tener en cuenta que la falta de presupuesto disponible puede ser un elemento débil en la estrategia, lo que solo dejaría por hacer es esperar a que la organización logre un nuevo nivel y se perfeccione.

Ahora bien, Zapata (2021) resalta que la Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, promete una contribución fundamental, pues el hecho de adecuar los servicios a los intereses del usuario conlleva a la disminución de desaciertos, esto se fundamenta con la investigación de González (2020) sobre fortalecimiento de capacidades a la creación de valor público: caso de creación de la Oficina de Desarrollo Económico Local de una Municipalidad, asevera que crear valor público originó un beneficio mutuo entre la comunidad y la gestión interna de la municipalidad mediante procesos de aprendizajes, generando diálogo con la comunidad, participación y fortalecimiento de la democracia, entonces a donde se debe apuntar es a la mejora constante de los servicios públicos y a generar un bienestar y alivio en la persona que se ve envuelta en una complicada situación, esto se complementa con lo mencionado por Cannon et al. (2015) en su investigación sobre encuesta de satisfacción en la atención en el servicio de psiquiatría forense de la clínica regional de Auckland 18 - Nueva Zelanda, determinó que los pacientes se sintieron bien tanto en lo físico como en lo emocional a pesar la circunstancia, esto porque se sintieron satisfechos con el servicio, ya que el personal médico demostró ofrecer una atención eficiente; por último, la realización de encuestas de satisfacción

aplicadas a los pacientes en las unidades forenses deberían de convertirse en una actividad regular en vista de que ayudan plantear mejoras en la atención; para finalizar Zurbriggen y González (2015) en su artículo sobre Co-creación de valor público. Desafíos pendientes para América Latina, postulan que la reflexión, redefinición y adecuación de teorías y metodologías que existen en el contexto latinoamericano son inevitables si lo que se busca es establecer estrategias que sean convenientes y precisas a la par de la realidad regional. Haciendo posible desarrollar la co-creación de valor público e indagar soluciones que estén orientadas a remediar los problemas desarrollados.

## **V.- CONCLUSIONES**

Dado los resultados de la investigación conforme a las respuestas recopiladas de los entrevistados se obtuvieron las siguientes conclusiones:

### **Primera:**

La investigación logró identificar la manera que se crea valor público y calidad de servicio en la unidad ejecutora, toda vez que se ha tenido una visión clara de la realidad de dicho servicio en relación a sus funciones, e identificar que cumple un rol importante y determinante en la labor de administración de justicia.

### **Segunda:**

La investigación logró señalar por qué se debería considerar las tres cualidades del valor público, dado que, es una necesidad que urge en la práctica y esto se ha evidenciado con la recolección de información, la entrega de valor público es la obligación de toda entidad estatal, por tanto, es importante contar con la capacidad para definir y cuantificar su generación si lo que se busca es brindar servicios de calidad.

### **Tercera:**

La investigación logró demostrar si se cumple con lo descrito dentro de los componentes del valor público en la unidad ejecutora, por cuanto cercioro que aún faltan puntos por alcanzar, siendo el más relevante la falta de equipamiento no en la misma UML sino en el mismo IML como institución.

### **Cuarta:**

La investigación logró demostrar si se cumple con lo descrito en el Manual para implementar la norma técnica para la gestión de calidad de servicio en el sector público en la unidad ejecutora, se concluye que urge la implementación de algún método que permita difundir y dar a conocer el servicio que brinda la unidad.

## **VI.- RECOMENDACIONES**

### **Primera:**

Se recomienda a la UML impulsar el cambio de nivel de la unidad, a través de una propuesta elaborada por especialistas de diferentes áreas (medicina legal, temas presupuestales, en gestión, etc.) toda vez que permitiría la implementación de nuevos servicios e implicaría mejorar en cuanto a la infraestructura, ello conlleva a fortalecer el servicio y es muy probable que genere valor público.

### **Segunda:**

Se recomienda a la UML, aumentar el número de médicos por guardia, para hacer más celero las atenciones médico legales.

### **Tercera:**

Se recomienda a la UML proponer la implementación de algún medio informativo que le permita difundir y dar a conocer el servicio que brinda la unidad, con la finalidad de concienciar a la población de la labor del médico legista.

### **Cuarta:**

Se recomienda a la UML evaluar la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicio en el Sector Público. Resolución de SGP N.º 006-2019- 144 PCM/SGP, toda vez que es necesario implementar más mecanismos para lograr alcanzar los componentes que la misma establece, con la finalidad de reforzar el servicio.

## REFERENCIAS

- Akbar, F., Pasinringi, S., & Awang, A. (2019) Factors Affecting Dental Center Service Quality in Indonesia. *Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clínica Integrada*, 2(10).  
<https://www.scielo.br/j/pboci/a/b548PBbsmkpFYcdLzZX9DQj/?format=pdf&lang=en>.
- Amorim, L., Barreiros, M., Pereira, G., Rodrigues, L., Simpson, J., & Ferreira, R. (2019). User satisfaction with public oral health services in the Brazilian Unified Health System. *BMC Oral Health* 19 (1), 126-132.  
<https://doi.org/10.1186/s12903-019-0803-8>.
- Beaumont, M. (2016). *Gestión Social: Estrategia y Creación de Valor*. Serie de Ciencias de la Gestión, 3. *Departamento Académico de Ciencias de la Gestión PUCP*.  
<http://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/54214>.
- Blanco, M., Aibar, C. y Aibar, B. (2010) La gestión de la calidad total en el sector público local: estudio de un caso. *Xunta de Galicia*.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1455521.pdf>
- Bozeman, B. (2007). *Public values and public interest: Counterbalancing economic individualism*. Georgetown University Press.  
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-84904370686&origin=inward&txGid=ef26c82ec4ee4f1762b00ae74c351a7c>
- 
- Cannon, T., Taylor, S., & Hatters, F. (2018). Satisfaction guaranteed? Forensic consumer satisfaction survey First published. *International Journal of Mental Health Nursing*, 27(4), 1250-1257. <https://doi.org/10.1111/inm.12454>
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de Investigación Científica*. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Editorial San Marcos.
- Conejero, E. (2014). Public Value: A Conceptual Approach. *3C empresa*, 3(1).  
[file:///C:/Users/ACER/Desktop/tesis%20a%20considerar/VALOR-P%20C3%9ABLICO%20\(revista%20o%20articulo\).pdf](file:///C:/Users/ACER/Desktop/tesis%20a%20considerar/VALOR-P%20C3%9ABLICO%20(revista%20o%20articulo).pdf)
- Cueva, A. (2019). *Incidencia de la aplicación de la Simplificación Administrativa en la Creación de Valor Público en el Centro de mejor Atención al Ciudadano – Caso: Mac Lima Norte – 2018* [Tesis de posgrado, Universidad Católica Sede Sapiente]. Archivo digital.

[http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/591/Cueva\\_Ana\\_tesis\\_maestria\\_2019.pdf?sequence=5&isAllowed=y](http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/591/Cueva_Ana_tesis_maestria_2019.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

- Dávila, S. (2019). *Factores asociados a la calidad de los servicios de Psicología Forense brindados por la división médico legal II Ayacucho 2018* [Tesis de posgrado, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa]. Archivo digital. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10034>
- Farfán, M. y González, J. (2020). *Mejora en la Calidad de Atención al Ciudadano con Valor Público, en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Lima 2020* [Tesis de posgrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Archivo digital. <file:///C:/Users/ACER/Desktop/TESIS%20modificada/REFERENCIAS/2020-lima%20tesis%20-%20valor%20publico..pdf>
- Febres, R. & Mercado, M. (2020) Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of hospital daniel alcides carrión. Huancayo – Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*. 20(3). <https://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/3123/3279>.
- Fernández, S. (2018). Valor público, gobernanza y tercera vía. *Revista Convergencia*. 78. <file:///C:/Users/ACER/Downloads/10373-13-40623-1-10-20180830.pdf>
- Ferraz, N., Coutinho, F., Jeronimo, T. Gonzaga, A., & Dumke, D. (2017). Evaluation of quality of service: real case in the hotel fitness center. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 12(1), 1- 27. <https://dx.doi.org/10.7784/rbtur.v12i1.1360>
- Gallardo, A. & Reynaldos, K. (2014). Quality of service: user satisfaction from a nursing perspective. *Enfermería Global*, 13(36), 353-363. [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412014000400020&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400020&lng=es&tlng=es)
- García, J. (2015). Gestión Pública y Valor Público, 78. <valor público.REVISTA.pdf>
- González, M. (2020). *Del fortalecimiento de capacidades a la creación de valor público: caso de creación de la Oficina de Desarrollo Económico Local en la Municipalidad Distrital de Puebla Nuevo-Chincha-Ica. 2020* [Tesis de posgrado, Universidad Católica Sedes Sapientiae]. Archivo digital. <file:///C:/Users/ACER/Desktop/tesis%20a%20considerar/valor%20publico%202020%20tesis.pdf>.

- Hernández, R. y Mendoza, C. (2019). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGRAW-HILL Interamericana Editores.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta edición). Editorial McGraw Hill Education.  
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sextaedicion.compressed.pdf>
- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública, Perú. *Revista Horizonte Empresarial*, 8(1), 425-437.  
<https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Jara, A., Asmat, N., Alberca N. y Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor del mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83).  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29058775014/29058775014.pdf>
- Jemes, I., Romero, R., Labajos, M. y Moreno, N. (2018). Evaluación de la calidad de servicio en Atención Temprana: Revisión sistemática. *Anales de Pediatría*, 90(5), 301-309. <https://doi.org/10.1016/j.anpedi.2018.04.014>
- Jiménez, V. (2012). El estudio de caso y su implementación en la investigación. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 8(1), 141-150.  
<file:///C:/Users/ACER/Downloads/DialnetEIEstudioDeCasoYSuImplementacionEnLaInvestigacion-3999526.pdf>
- Kaufmann, J., Sanginés, M. y García, M. (eds.). (2015). Construyendo gobiernos efectivos: Logros y retos de la gestión pública para resultados en América Latina y el Caribe. *Banco Interamericano de Desarrollo*.  
[https://lampadia.com/assets/uploads\\_documentos\\_analisis/c76dc-ics-bk-construyendo-gobiernos-efectivos.pdf](https://lampadia.com/assets/uploads_documentos_analisis/c76dc-ics-bk-construyendo-gobiernos-efectivos.pdf)
- Leitón, C. & Serrano, G. (2005). Radiology in Legal Medicine Of Costa Rica. *Medicina Legal de Costa Rica*, 22.  
[https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S140900152005000100008](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S140900152005000100008)
- López, J. (2016). Innovation and creation of public value in Mexican local governments. *Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, 5(9). <Dialnet-CreacionDeValor-REVISTA.pdf>.

- Matraeva, L., Kaurova, O., Maloletko, A., & Vasiutina, E. (2020). Conceptual model to measure public service quality and service satisfaction: *Russian practice*. *Quality Management*, 21, 177. <https://www.proquest.com/docview/2436132111#>
- Mezones, F. (2005). El Valor público en los programas sociales: La gerencia social ante los nuevos retos del desarrollo social en América Latina. *Magna Terra Editores, S.A. Inter-American Development Bank*, 207 - 250. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/La-gerencia-social-ante-los-nuevos-retos-del-desarrollo-social-en-Am%C3%A9rica-Latina.pdf>
- Ministerio Público Fiscalía de la Nación. (2019). *Plan Estratégico Institucional 2021-2025* <https://portal.mpf.n.gob.pe/descargas/transparencia/2021/202106242148117cbbc409ec990f19c78c75bd1e06f215.pdf>
- Ministerio Público Fiscalía de la Nación. (2019). *Manual de Operaciones. Unidad Ejecutora 010: Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses*, 1. <https://lpderecho.pe/manual-operaciones-instituto-medicina-legal-ciencias-forenses-iml/>
- Ministerio Público Fiscalía de la Nación. (2019). *Manual de Procedimientos Administrativos de la División Central de Exámenes Médico Legales*. <https://www.mpf.n.gob.pe/iml/manuales/>
- Moore, M. (1998). *Gestión estratégica y creación de valor público en el sector público*. Ediciones Paidós Ibérica, S.A.
- Novoa, O. (2015). Índice de calidad de la justicia del poder judicial de Chile ¿un instrumento para medir la producción de valor público? [Tesis de posgrado, Universidad de Chile]. Archivo digital. [Microsoft Word - CARLOS NOVOA EDC-OK.doc \(uchile.cl\)](#)
- Organización de la Medicina Legal en Iberoamérica. (2017) *Gaceta Internacional de Ciencias Forenses*, 25. <file:///C:/Users/ACER/Desktop/PARA%20Tesis/Tesis%20para%20mi%20tesis/REVISTA%20-%20ML%20-%202017..pdf>
- Ortegón, E. (2018). *Una aproximación a la teoría de la complejidad: Planificación, política pública y valor público*. Universidad Continental. Fondo Editorial.

- Pachar, 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>.
- Palma, M. (2017). Modernización judicial, gestión y administración en América latina. *Acta Sociología*, 72, 149-203. <https://doi.org/10.1016/j.acso.2017.06.007>.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2019). *Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicio en el Sector Público. Resolución de SGP N.º 006-2019-144 PCM/SGP*. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/07/Norma-t%c3%a9cnica-de-calidad-de-servicio.pdf>
- Ramírez, J. (2010). Importancia de la investigación. *Revista Científica*, 20(2), 125-125. <https://www.redalyc.org/pdf/959/95912322001.pdf>.
- Rodríguez, G.; Gil, J., y García. E. (2006). *Metodología de la investigación cualitativa*. Ediciones ALJIBE.
- Rodríguez, A. y Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*. <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf>.
- Robles, S. (2020). *Plan de gestión para optimizar la atención de usuarios del servicio de traumatología de un hospital de Chimbote, 2020* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52987>.
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C. y Hernández, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*. 31(4), 221-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>.
- Santos, R. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la Administración de Justicia de Huancayo – 2018* [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. [Calidad Del Servicio Y Satisfacción Del Usuario Bajo La Percepción Política Institucional En La Administración De Justicia De Huancayo - 2018 \(ucv.edu.pe\)](https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52987).

- Suarez, O y Chumacero, G. (2017). *La articulación de los SAE y la generación de valor público* [Tesis de posgrado, Universidad del Pacífico Escuela de Postgrado]. Archivo digital. <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1854>
- Tonato, B. (2017). *La calidad del servicio público en el Ecuador: caso centro de atención universal del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) del distrito metropolitano de Quito, 2014 – 2016* [Tesis de posgrado, Instituto de Altos Estudios Nacionales]. Archivo digital. <http://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/4385>
- Velasco, O., Caro, W. y Romero, F. (2016). Gobiernos responsables que inducen valor público: de productos a impactos en la Gobernación de Boyacá 2005- 2015. *Administración & Desarrollo*. 46 (2): 219-234. <https://revistas.esap.edu.co/index.php/admindesarro/article/view/61>.
- Yoon, Y., & Cheon, K. (2020). A Qualitative Review of Cruise Service Quality: Case Studies from Asia. *Sustainability* 2020, 12(19), 8073. <https://doi.org/10.3390/su12198073>
- Zapata, E. (2021). Norma técnica para la Gestión de la calidad de servicios en el Sector Público (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP). *Gestión Pública & Control. Documentos Constitucional (dialogoconlajurisprudencia.com)*
- Zurbriggen, C y González, M (2015). Co-creando valor público. Desafíos pendientes para América Latina. *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad*, 30(10), 143-171. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=92441742006>.



## Instrumento de recolección de datos:

### GUIA DE ENTREVISTA

#### **“VALOR PÚBLICO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD EJECUTORA DE UN ORGANO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA LIMA, 2021”**

### ENTREVISTA

#### **Buenos días/tardes:**

Tengo a bien comunicarle que la presente entrevista se está realizando con la finalidad de recopilar datos referentes al tema: **“Valor público y Calidad de servicio en la unidad ejecutora de un órgano de la administración de justicia Lima, 2021”**, las respuestas que se obtengan de la presente entrevista serán debidamente procesadas, con el fin de contribuir a la investigación que se está realizando.

Quiero manifestarle las gracias por colaborar con esta investigación al responder las preguntas que se plantean a continuación:

1. Actualmente ¿Cuál es el procedimiento que la Unidad Médico Legal nivel I de San Juan de Lurigancho, utiliza para brindar el servicio de atención para exámenes de integridad física?
2. ¿Cuál es el estado actual de los espacios físicos de la Unidad Médico Legal nivel I de San Juan de Lurigancho en la cual el médico legista realiza su función, específicamente, para la atención de exámenes de integridad física en la Unidad Médico Legal nivel I de San Juan de Lurigancho? ¿Sugiere alguna mejora?
3. En base a su experiencia ¿Cuáles son los exámenes auxiliares que regularmente se necesitan, para que el médico legista, realizado el examen de integridad física, emita un pronunciamiento final en los certificados médico legales?
4. Para el desarrollo de la función que realiza el médico legista, específicamente para la atención de exámenes de integridad física ¿La Unidad Médico Legal nivel I de San Juan de Lurigancho cuenta con el equipamiento para realizar exámenes auxiliares? Si la respuesta es NO ¿Por qué?
5. Si usted pudiera solicitar equipamiento, bajo su experiencia ¿Qué equipamiento considera el más necesario a solicitar para cumplir con los exámenes auxiliares?
6. Considerando cómo se brinda el servicio en la Unidad Médico Legal nivel I de San Juan de Lurigancho ¿Cree Usted que se satisfacen las necesidades y expectativas de los usuarios que acuden a la Unidad Médico Legal nivel I de San Juan de Lurigancho, para la atención de exámenes de integridad física?
7. En relación a las cualidades del valor público “servicio, resultados y confianza” ¿Considera Usted que se da el cumplimiento de estas cualidades en la unidad médico legal nivel I San Juan de Lurigancho? Fundamente su respuesta.

8. ¿Considera Usted que ya se alcanzó la visión del IML descrita en el Manual de operaciones? Si la respuesta es NO ¿Qué puntos de la visión falta alcanzar?
9. ¿Considera Usted, que se ha cumplido con todo lo descrito en la misión del Manual de Operaciones del IML? Si la respuesta es NO ¿Qué puntos de la misión falta alcanzar?
10. ¿Cree Usted que la unidad médico legal nivel I de San Juan de Lurigancho cuenta con medios y métodos que le permitan conocer las necesidades y expectativas de los usuarios que acuden a la Unidad Médico Legal nivel I de San Juan de Lurigancho, para la atención de exámenes de integridad física?
11. En base a su experiencia ¿Alguna vez ha considerado necesario y ha propuesto cambiar el método de cómo se brinda el servicio en la unidad médico legal nivel I de San Juan de Lurigancho para la atención de exámenes de integridad física?
12. A la fecha ¿Qué temas se han coordinado entre la unidad médico legal nivel I de San Juan de Lurigancho y la oficina de gestión de calidad, para efectivizar los servicios de atención de exámenes auxiliares de integridad física, con la finalidad de mejorar la atención brindada al usuario?
13. En el desarrollo laboral de los trabajadores de la unidad médico legal nivel I de San Juan de Lurigancho, ¿Existe algún método para estimular la contribución de los colaboradores, con ideas y propuestas de mejora sobre la calidad del servicio que se ofrece en la Unidad Médico Legal nivel I de San Juan de Lurigancho para la atención de exámenes de integridad física?
14. En base a su experiencia ¿Diría que el usuario, al momento de acudir a la unidad médico legal nivel I de San Juan de Lurigancho, accede de manera fácil y oportuna al servicio para la atención de exámenes de integridad física o se encuentra con alguna situación que se produce en el transcurso de la atención del servicio y repercute en este, ya sea alterándolo o interrumpiéndolo?
15. En relación a los conductores que impactan en la satisfacción de las personas “trato profesional, información, tiempo, resultado de gestión, accesibilidad y confianza” ¿Considera Usted, que se da el cumplimiento óptimo de estos conductores en la unidad médico legal nivel I San Juan de Lurigancho? Especifique.
16. ¿Cree Usted posible implementar el equipamiento para realizar exámenes auxiliares para la obtención de los pronunciamientos finales por parte de la Unidad Médico Legal nivel I de San Juan de Lurigancho? ¿Qué implicaría ello?
17. ¿Alguna vez ha considerado necesario y ha propuesto cambiar de nivel de la Unidad Médico Legal nivel I de San Juan de Lurigancho? Si la respuesta es que SI lo ha propuesto ¿Con que obstáculos se ha presentado para lograr dicho cambio de nivel de la Unidad Médico Legal nivel I de San Juan de Lurigancho?



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento de la categoría de Valor Público

N	CATEGORIA: Valor Público	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Cantidad <sup>3</sup>			Sugerencias
		BA	B	MA	BA	B	MA	BA	B	MA	
	<b>SUBCATEGORIA: CUALIDADES DEL VALOR PÚBLICO</b>										
1	Actualmente ¿Cuál es el procedimiento que la Unidad Médico Legal nivel I de San Juan de Lurigancho, utiliza para brindar el servicio de atención para exámenes de integridad física?	X			X			X			
2	¿Cuál es el estado actual de los espacios físicos de la Unidad Médico Legal nivel I de San Juan de Lurigancho en la cual el médico legista realiza su función, específicamente, para la atención de exámenes de integridad física en la Unidad Médico Legal nivel I de San Juan de Lurigancho? ¿Sugiere alguna mejora?			X	X			X			
3	En base a su experiencia ¿Cuáles son los exámenes auxiliares que regularmente se necesitan, para que el médico legista, realizado el examen de integridad física, emita un pronunciamiento final en los certificados médico legales?			X	X			X			
4	Para el desarrollo de la función que realiza el médico legista, específicamente para la atención de exámenes de integridad física ¿La Unidad Médico Legal nivel I de San Juan de Lurigancho cuenta con el equipamiento para realizar exámenes auxiliares? Si la respuesta es NO ¿Por qué?			X	X			X			

Certificados de validación:





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     No aplicable     Aplicable después de corregir

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Perez Bordaes Anthony Miguel    DNI: 41934497

Especialidad del validador: Gestión Pública

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
\*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

10. de Diciembre del 2021



Firma del Experto Informante.  
Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento de la categoría de Calidad de Servicio

N°	CATEGORÍA: Calidad de Servicio	Pertinencia <sup>1</sup>					Relevancia <sup>2</sup>					Claridad <sup>3</sup>					Sugerencias
		NO	B	A	BA	MA	NO	B	A	BA	MA	NO	B	A	BA	MA	
<b>SUBCATEGORÍA: COMPONENTES DE LA CALIDAD DE SERVICIO</b>																	
9	¿Cree Usted que la unidad médico legal nivel I de San Juan de Lurigancho cuenta con medios y métodos que le permitan conocer las necesidades y expectativas de los usuarios que acuden a la Unidad Médico Legal nivel I de San Juan de Lurigancho para la atención de exámenes de integridad física?				X					X						X	
10	En base a su experiencia ¿Alguna vez ha considerado necesario y ha propuesto cambiar el método de cómo se brinda el servicio en la unidad médico legal nivel I de San Juan de Lurigancho para la atención de exámenes de integridad física?				X					X						X	
11	A la fecha ¿Qué temas se han coordinado entre la unidad médico legal nivel I de San Juan de Lurigancho y la oficina de gestión de calidad para efectivizar los servicios de atención de exámenes auxiliares de integridad física, con la finalidad de mejorar la atención brindada al usuario?				X					X						X	
12	En el desarrollo laboral de los trabajadores de la unidad médico legal nivel I de San Juan de Lurigancho, ¿Existe algún método para estimular la contribución de los colaboradores, con ideas y propuestas de mejora sobre la calidad del servicio que se ofrece en la Unidad Médico Legal nivel I de San Juan de Lurigancho para la atención de exámenes de integridad física?				X					X						X	



SUBCATEGORÍA: CONDUCTORES QUE IMPACTAN EN LA SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS	
13	En base a su experiencia ¿Diría que el usuario, el momento de acudir a la unidad médico legal nivel I de San Juan de Lurigancho, accede de manera fácil y oportuna al servicio para la atención de exámenes de integridad física o se encuentra con alguna situación que se produce en el transcurso de la atención del servicio y repercute en éste, ya sea alterándolo o interrumpiéndolo?
14	En relación a los conductores que impactan en la satisfacción de las personas (trato profesional, información, tiempo, resultado de gestión, accesibilidad y confianza) ¿Considera Usted, que se da el cumplimiento óptimo de estos conductores en la unidad médico legal nivel I San Juan de Lurigancho? Especifique.
15	¿Cree Usted posible implementar el equipamiento para realizar exámenes auxiliares para la obtención de los pronunciamientos finales por parte de la Unidad Médico Legal nivel I de San Juan de Lurigancho? ¿Qué implicaría ello?
16	¿Alguna vez ha considerado necesario y ha propuesto cambiar de nivel de la Unidad Médico Legal nivel I de San Juan de Lurigancho? Si la respuesta es que SI lo ha propuesto ¿Con qué obstáculos se ha presentado para lograr dicho cambio de nivel de la Unidad Médico Legal nivel I de San Juan de Lurigancho?



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable    Aplicable después de corregir [  ]   No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Perez Bordaes Anthony Miguel   DNI: 41934497

Especialidad del validador: Gestión Pública

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
\*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

10 de Diciembre del 2021

  
Firma del Experto Informante.  
Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento de la categoría de Valor Público

N	CATEGORIA: Valor Público	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias	
		MD	D	A	MD	D	A	MD	D	A		
	<b>SUBCATEGORIA: CUALIDADES DEL VALOR PUBLICO</b>											
1	Actualmente ¿Cuál es el procedimiento que la Unidad Médico Legal nivel I de San Juan de Lurigancho, utiliza para brindar el servicio de atención para exámenes de integridad física?			X			X					X
2	¿Cuál es el estado actual de los espacios físicos de la Unidad Médico Legal nivel I de San Juan de Lurigancho en la cual el médico legista realiza su función, específicamente, para la atención de exámenes de integridad física en la Unidad Médico Legal nivel I de San Juan de Lurigancho? ¿Sugiere alguna mejora?			X			X					X
3	En base a su experiencia ¿Cuáles son los exámenes auxiliares que regularmente se necesitan, para que el médico legista, realizado el examen de integridad física, emita un pronunciamiento final en los certificados médico legales?			X			X					X
4	Para el desarrollo de la función que realiza el médico legista, específicamente para la atención de exámenes de integridad física ¿La Unidad Médico Legal nivel I de San Juan de Lurigancho cuenta con el equipamiento para realizar exámenes auxiliares? Si la respuesta es NO ¿Por qué?			X			X					X
5	Si usted pudiera solicitar equipamiento, bajo su experiencia ¿Qué equipamiento considera el más necesario a solicitar para cumplir con los exámenes auxiliares?			X			X					X
6	Considerando cómo se brinda el servicio en la Unidad Médico Legal nivel I de San Juan de Lurigancho ¿Cree Usted que se			X			X					X





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador **Dr.: Bernabé Coaquera Fernando Guillermo**            **DNI: 00791277**

**Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de diciembre del 2021

Firma del Experto Informante.  
Especialidad







UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador Dr.: **Bernabé Coaquera Fernando Guillermo**    **DNI: 00791277**

**Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

15 de diciembre del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.  
Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento de la categoría de Valor Público

N	CATEGORIA: Valor Público	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		NO	D	A	NO	D	A	NO	D	A	
	<b>SUBCATEGORIA: CUALIDADES DEL VALOR PUBLICO</b>										
1	Actualmente ¿Cuál es el procedimiento que la Unidad Médico Legal nivel I de San Juan de Lurigancho, utiliza para brindar el servicio de atención para exámenes de integridad física?			X			X				X
2	¿Cuál es el estado actual de los espacios físicos de la Unidad Médico Legal nivel I de San Juan de Lurigancho en la cual el médico legista realiza su función, específicamente, para la atención de exámenes de integridad física en la Unidad Médico Legal nivel I de San Juan de Lurigancho? ¿Sugiere alguna mejora?			X			X				X
3	En base a su experiencia ¿Cuáles son los exámenes auxiliares que regularmente se necesitan, para que el médico legista, realizado el examen de integridad física, emita un pronunciamiento final en los certificados médico legales?			X			X				X
4	Para el desarrollo de la función que realiza el médico legista, específicamente para la atención de exámenes de integridad física ¿La Unidad Médico Legal nivel I de San Juan de Lurigancho cuenta con el equipamiento para realizar exámenes auxiliares? Si la respuesta es NO ¿Por qué?			X			X				X
5	Si usted pudiera solicitar equipamiento, bajo su experiencia ¿Qué equipamiento considera el más necesario a solicitar para cumplir con los exámenes auxiliares?			X			X				X
6	Considerando cómo se brinda el servicio en la Unidad Médico Legal nivel I de San Juan de Lurigancho ¿Cree Usted que se			X			X				X





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [ X ]    **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador **Dr. / Mg: Candia Menor Marco Antonio**    **DNI: 10050551**

Especialidad del validador: **Temático - Metodológico**

**27 de noviembre del 2021**

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**







**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [ X ]    **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador **Dr. / Mg: Candia Menor Marco Antonio**    **DNI: 10050551**

Especialidad del validador: **Temático - Metodológico**

**27 de noviembre del 2021**

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

-----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CANDIA MENOR MARCO ANTONIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Valor público y Calidad de servicio en la unidad ejecutora de un órgano de la administración de justicia Lima, 2021", cuyo autor es CARRASCO NEYRA JACKELINA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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 César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 26 de Diciembre del 2021

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CANDIA MENOR MARCO ANTONIO <b>DNI:</b> 10050551 <b>ORCID</b> 0000-0002-4661-6828	Firmado digitalmente por: MCANDIAM el 05-01- 2022 17:51:02

Código documento Trilce: TRI - 0246283