



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

**Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en la
Unidad Médico Legal del Distrito Fiscal de Lima Norte -
2021.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

ABOGADO

AUTORES:

Br. Alayo Saavedra, Giovanna Paula (ORCID 0000-0001-7352-6335)

Br. Carrillo Hinojosa, Ricardo Nelson (ORCID 0000-0002-0029-8447)

ASESOR:

Dr. Santisteban Llontop, Pedro Pablo (ORCID 0000-0003-0998-0538)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Estudio sobre los actos del Estado y su regulación entre actores
interestatales y en la relación público privado, gestión pública, política
tributaria y legislación tributaria

Lima – Perú

2021

Dedicatoria

A nuestros padres y familia en estos tiempos difíciles así como a todos aquellos colaboradores quienes siempre estuvieron predispuestos para brindarnos su apoyo incondicional, muchas gracias. Con todo cariño esta tesis se las dedicamos a Ustedes.

Agradecimiento

A todos los docentes de la Escuela Profesional de Derecho por su valiosa enseñanza y permanente orientación en el presente curso, al Dr. Pedro Pablo Santisteban Llontop por su apoyo y valioso aporte durante el desarrollo de la presente investigación y las recomendaciones del Mgtr. Giancarlo Merino Alama como asesor temático.

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. MÉTODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y Operacionalizacion	16
3.3. Población, criterios, muestra y muestreo, unidad de análisis.	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimiento	19
3.6. Método de análisis de análisis de la información.	20
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	31
VI.CONCLUSIONES	34
VII.RECOMENDACIONES.	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	37

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de la Variable Calidad del Servicio.	16
Tabla 2: Operacionalización de la Variable SUE	17
Tabla 3: Ficha técnica del instrumento CS.	17
Tabla 4: Ficha técnica del instrumento SUE	18
Tabla 5: Expertos que validaron las encuestas	19
Tabla 6: Confiabilidad CS.	19
Tabla 7: Confiabilidad SUE.	19
Tabla 8: CS.	22
Tabla 9: SUE.	23
Tabla 10: C.S y SUE.	24
Tabla 11: CS y Características del Servicio	25
Tabla 12: Cs y Características de Trato personalizado.	26
Tabla 13: Prueba de Normalidad	27
Tabla 14: Correlaciones.	28
Tabla 15: Contrastación de las Hipótesis.	29

Índice de Figuras.

Figura 01: Tendencia de aprobación del MP	11
Figura 02: Ficha del Indicador	11
Figura 03: CS	22
Figura 04: SUE	23
Figura 05: CS y SUE.	24
Figura 06: CS y Características del servicio	25
Figura 07: CS y Trato Personalizado.	26

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general de determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en la Unidad Médico Legal II de Lima Norte - 2021. La población estuvo conformada por 70 usuarios atendidos en el mes de marzo, la muestra de 70 usuarios, en las cuales se han estudiado las variables: Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario externo, método empleado hipotético-deductivo, investigación descriptiva correlacional, transaccional, diseño no experimental, enfoque cuantitativo, se aplicaron los cuestionarios de Servqual para Calidad de Servicio de Parasuraman et al con escala de Likert y Satisfacción del Usuario Externo del MINSA, con escala KR-20. El resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.608 indica relación positiva de variables con nivel de correlación moderada y significancia bilateral $p=0.000<0.05$, se descarta H_0 y se valida H_G ; concluyendo: Existe relación directa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en la Unidad Médico Legal II de Lima Norte - 2021.

Palabras clave: Calidad Servicio, Satisfacción del Usuario Externo, Gestión.

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between the quality of service and satisfaction of the external user in the Medical Legal Unit II of the North Cone, Lima. 2021. The population consisted of 70 users attended in the month of March, the sample of 70 users, in which the variables have been studied: Quality of Service and Satisfaction of the external user, hypothetical-deductive method used, correlational, transactional descriptive research, Non-experimental design, quantitative approach, the Servqual questionnaires for Quality of Service by Parasuraman et al were applied with a Likert scale and MINSA External User Satisfaction, with a KR-20 scale. The result of Spearman's Rho correlation coefficient of 0.608 indicates a positive relationship of variables with a moderate level of correlation and bilateral significance $p = 0.000 < 0.05$, H_0 is discarded and H_A is validated; concluding: There is a direct relationship between the quality of service and satisfaction of the external user in the Medical Legal Unit II of the Northern Lima - 2021.

Keywords: Quality of Service, External User Satisfaction, Management.

I.INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional, desde que se impuso mundialmente la globalización la competitividad ha sentado sus bases en la calidad sobre todo en la prestación de los servicios, el usuario mayor informado que antes sabe que debe de entregársele como mínimo para sentir satisfacción desarrolla expectativas acorde con sus requerimientos, por lo que las entidades han implantado sistemas de calidad que le permiten absolver las perspectivas y más aun dándole un valor agregado, los Ministerios Públicos sobre todo en Europa y algunos países latinoamericanos han implementado herramientas de gestión de calidad que evalúan permanentemente el accionar de la entidad y como son vistos por sus usuarios lo que permite un mejor uso de sus recursos permitiéndole llegar a sus objetivos planificados mejorando la productividad, involucramiento de sus empleados, mejor identificación y efectividad, (Palma, 2017, p,4).

La satisfacción del usuario a nivel mundial está marcada por lo que necesita, sus requerimientos antes mínimos hoy son más exigentes, en el caso del Ministerio Público no desean colas, exigen buen trato, una adecuada información y solución rápida a sus necesidades legales o exámenes medico legales que le permitan continuar con sus procesos legales o en prioridad no ser comprendidos en un proceso judicial o penal, para ello se evalúan mediante encuestas la opinión del servicio prestado, se han implementado evaluaciones permanentes para mejorar los servicios, (Castiglioni, 2018, p,6).

En el ámbito nacional, se entiende que la globalización ha transformado a las entidades estatales en la busca del éxito y de nuevos sistemas que la hagan competitiva y con servicios excelentes además de un valor agregado, tras muchos empleos de diferentes herramientas, sobresale la gestión de la calidad y sus procesos sobre todo por sus bondades a la hora de gestionar la organización para que cumpla con sus objetivos, las entidades estatales tienen que cumplir un rol significativo en la prestación de servicios con efectividad, cuidando sus recursos y aplicándolos para la máxima utilidad,

encontrando en ello la estrategia simple y productiva para satisfacción de los usuarios basadas en una serie de acciones pre planificadas para conseguir lo que se quiere. La política de la Calidad, aprobada por la Fiscalía de la Nación, ha implementado el proceso de Certificación Internacional ISO 9001:2008, a pesar de ello los resultados no son los esperados, (Santos, 2019, p, 6).

La función básica de una entidad estatal es brindar servicios comunitarios en general estos servicios deben de estar dentro de los que se necesita en realidad y por los usuarios tantos internos como externos, sobre todo en unos espacios tan importantes para las vidas de las personas como el judicial, debido a la complejidad de sus servicios con la finalidad de conservar un estado de derecho y el mantenimiento legal con que se letrata, (Novoa, 2015, p, 8).

En ese sentido el Ministerio Público está tratando de mejorar el tiempo de respuesta en cada uno de los servicios que brinda, con la finalidad de ser más competitivos, puesto que la evaluación de la calidad esta implementado en las entidades públicas en todas las actividades, con un modo óptimo de cubrir las necesidades del público usuario de la Administración Pública y por tanto, se crean elementos que conllevan a la insatisfacción del usuario aun cuando la organización este abocada a cubrir cada una de las necesidades del público, (Vásquez, 2018, p, 14).

En el ámbito local, la Unidad Médico Legal II del Distrito Fiscal de Lima Norte - 2021, la atención es lenta y se forman largas colas por lo que las citas para los exámenes especiales se dan para varias semanas después perjudicando los procesos judiciales en marcha a los usuarios, además de ello las notificaciones no llegan a tiempo produciendo una acumulación de procesos y una lentitud burocrática que es percibida como falta de calidad del servicio por el usuario ello se puede corregir estableciendo simplemente aplicando la estructura ISO a sus procesos con una correcta supervisión y monitoreo que consiga darle más velocidad a la atención, reflejado en sus procedimientos en las diferentes áreas que tiene como son el Departamento de Psicología, Reconocimiento Médico Legal y Cámara Gessell, en ese

aspecto gestionar los procedimientos y diagramándolos nos daría la respuesta hacia donde enfocar el accionar sin el dispendio de recursos, si bien es cierto la calidad tiene intangibilidad, no se ve pero se siente y está en relación con las expectativas y percepciones del que da y del que recibe el servicio (Merino, 2015, p, 14).

En la presente investigación se formuló un Problema General bajo la interrogante: ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en la Unidad Médico Legal II del Distrito Fiscal de Lima Norte - 2021? Así mismo para los Problemas Específicos se identificaron dos interrogantes que se mencionan a continuación: Problema Específico 1, ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y las características del servicio de la satisfacción del usuario externo en la Unidad Médico Legal II del Distrito Fiscal de Lima Norte - 2021?; de igual manera, Problema Específico 2, ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y las características del trato personalizado de la satisfacción del usuario externo en la Unidad Médico Legal II del Distrito Fiscal de Lima Norte - 2021?

Sobre la justificación, es teórica porque es una estandarización utilizada para demostrar la viabilidad de un sistema basándose en la interpretación teórica de la CS y SUE, como se establece su problemática y su injerencia en los actores del proceso de atención de la entidad, identificando los cuellos de botella y sus posibles soluciones. La justificación practica se fomenta en que la calidad del servicio compromete a todo el conjunto de personas que laboran en la entidad independientemente de su cargo o nivel, determinando sus responsabilidades para el cumplimiento de los objetivos, estimulando la motivación para mejorar la atención en base a un adecuado empleo de sus recursos asignados, interviniendo también en la solución a sus problemas generando beneficio institucional y para los usuarios a su vez destraba los problemas en la relación de ambas variables logrando proponer soluciones y estrategias de gestión. Aunado a esto la Justificación Metodológica en el estudio se usaron encuestas con validación de jueces y que contienen ítems en relación con los problemas en ambas variables, así mismo su confiabilidad por parte del Alfa de Cronbach, manteniendo la estructura de la metodología con enfoque cuantitativo aportando hallazgos, conclusiones y

recomendaciones en relación a lo investigado con la contrastación de las hipótesis.

En cuanto al Objetivo General se considera: Establecer qué relación existe entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en la Unidad Médico Legal II del Distrito Fiscal de Lima Norte - 2021; asimismo, para los Objetivos Específicos se identificaron dos interrogantes que se mencionan a continuación: Objetivo Específico 1, Establecer qué relación existe entre la calidad de servicio y las características del servicio de la satisfacción del usuario externo en la Unidad Médico Legal II del Distrito Fiscal de Lima Norte – 2021; de igual manera Objetivo Específico 2, Establecer qué relación existe entre la calidad de servicio y las características del trato personalizado de la satisfacción del usuario externo en la Unidad Médico Legal II del Distrito Fiscal de Lima Norte – 2021.

En relación a la Hipótesis General se considera que: Existe relación directa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en la Unidad Médico Legal II del Distrito Fiscal de Lima Norte – 2021. Así mismo en cuanto a la Hipótesis Específica 1, existe relación directa entre la calidad de servicio y las características del servicio de la satisfacción del usuario externo en la Unidad Médico Legal II del Distrito Fiscal de Lima Norte – 2021. En ese sentido en cuanto a la Hipótesis Específica 2, existe relación directa entre la calidad de servicio y las características del trato personalizado de la satisfacción del usuario externo en la Unidad Médico Legal II del Distrito Fiscal de Lima Norte - 2021.

II. MARCO TEORICO

En relación con la realidad problemática, en los antecedentes nacionales, el autor Roncal (2017) realizó la investigación titulada *CS y su influencia en la SUE del Minp*, su finalidad fue determinar la relación de ambas variables, descriptiva correlacional, diseño no experimental, cuantitativa, su resultado fue de RS de 0.773 para CS y 0.778 para SUE, concluyendo que CPS influye en la SUE del Ministerio Público; En ese sentido, Santos, (2019) en su trabajo CS y SUE bajo la percepción política institucional en el Minp, su finalidad fue determinar correlación de variables, descriptiva correlacional, diseño no experimental, cuantitativa, su resultado fue Kendall 0,845, con interrelación alta y significativa. de $p=0,000$ menor a 0,05, concluyendo que se verifica la correlación de ambas variables. Igualmente, Reque, (2019) en su trabajo CS y SUE en la CSJ, su finalidad fue determinar la relación de ambas variables, descriptiva correlacional, diseño no experimental, cuantitativa, los resultados evidencian moderada relación positiva $r= 0.710$, concluyendo que se encontró relación entre ambas variables; Igualmente, Ortiz, (2017) en su trabajo Percepción usuaria de las entidades Minp, su finalidad fue determinar la relación de ambas variables, descriptiva correlacional, diseño no experimental, cuantitativa, los resultados evidencian nivel regular de aceptación, concluyó que la mitad de los concurrentes no están satisfechos con la atención.

Respecto a los antecedentes internacionales, según el autor Cortez, (2016). CS al usuario en los Minp de Colombia, su finalidad fue evaluar la CS, descriptiva, diseño no experimental, cuantitativa, el resultado es que el 75% de los concurrentes muestran rechazo por mala atención, concluyó que la prestación del servicio no satisface a sus usuarios. En ese sentido, Botón, (2018) en su trabajo SUE de personal sanitario, su finalidad fue determinar la SUE, descriptiva, diseño no experimental, cuantitativa, los resultados evidencian satisfacción en el 71%, concluyó que la tercera parte de los atendidos no están conformes con la prestación del servicio; Así pues, Fernández (2015) realizó una investigación respecto a la CS del Minp en España, su finalidad fue determinar la SUE, descriptiva no experimental, cuantitativa, el resultado fue que la mayoría opina por la no satisfacción del

servicio, concluyó que existe expectativa por un cambio; Igualmente, Villa (2015) desarrolló la investigación titulada Justicia Organizacional en el Minp de Chile, su finalidad analizar la SUE, descriptiva, no experimental, cuantitativa, el 80% no estaba satisfecho con la atención, concluyó que la totalidad de concurrentes han solicitado mejora sustantivas de la atención.

En relación a la definición de calidad de servicio, según Rojas, (2020) afirma que el servicio debe adaptarse en relación con lo que necesitan los usuarios, no todos necesitan lo mismo, varía según las expectativas. Igualmente, Gallardo, (2015), establece que tiene que ser integral y que cuente con todo aquello que necesita el receptor del mismo. Asimismo, Arciniegas, (2017) opina que es la sistematización de las actividades en procesos que sigan las reglas de la calidad centrada en los cero defectos y en lo que quiere el usuario; Es por ello que, Pérez, (2018) afirma que es capturar lo que prefiere el usuario basado en acciones demostrativas de capacidad, seguridad y confianza en relación a la prestación. De ahí que, Ferraz, (2018), afirma en la intangibilidad del servicio pero se valora de acuerdo al cumplimiento de lo que se necesita como usuario que se implementan en razón de conseguir un usuario satisfecho en todos sus requerimientos.

De acuerdo con lo importante que es la CS, actualmente los usuarios están muy bien informados respecto al servicio que van a recibir, lo cual les crea expectativa sobre ello; por tanto, están superlativamente esperanzados en una prestación más que optima y no en algo rutinario, lo que da a entenderlo rutinario de la prestación en las entidades públicas lo que ha generado mucha desconfianza, la tendencia estudiada es que se quiere una prestación sólida que cumpla con todo aquello que es necesario para su eficacia y mucho más aun, al no contar con buenos presupuestos la innovación y la amabilidad del trato pueden subsanar lo que falta, (Gallego, 2016, p,8).

Lo que caracteriza a la prestación es: Necesidad del usuario: es la solución

simple al requerimiento del usuario cumpliendo con todo lo que necesita dejando la imagen de una prestación excelente. Igualmente, expectativa del usuario: ya asiste con una idea preconcebida de lo que necesita relacionado con haber recibido una prestación anterior, se condiciona a lo que quiere percibir y como es la realidad restando diferencias que si son altas y negativas es porque el servicio ha sido mal entregado. Asimismo, contraste entre su expectativa y lo que recibe; por ello, prestación exacta, la percepción es buena del usuario, (De la Hoz, 2020, p, 12).

Se estima que la CS y la SUE son conceptos iguales, pero en lo referente a lo segundo es una predisposición a evaluar lo que se recibe y como lo califica basado en una prestación anterior en el mismo lugar, el que recibe lo califica como estar satisfecho por la excelencia de la prestación, en el caso de la UML II los usuarios comparan los tiempos de espera, la calidad de la atención, el comportamiento profesional, el trato y la información que recibe de parte del profesional que lo atiende, de por si el usuario lleva una carga psicológica en relación con la agresión sufrida y el trámite legal que tiene que realizar lo que califica con una prestación especial teniendo en cuenta la carga emocional del usuario, (Vera, 2018, p, 6).

Con el DS N° 030-2002-PCM, se promulgo la Ley N° 27658, LMME, se dan los parámetros para elevar sus niveles de gestión estableciendo los pasos para su ejecución, su objetivo en una combinación de eficacia en la administración pública con una adecuada utilización de recursos del estado, tratando de conseguir efectividad en la gestión gubernamental, para ello necesita: Mejorar el servicio a los ciudadanos; Comunicación permanente con ellos; Eliminar la centralización; transparentar su accionar; Recursos humanos de acuerdo al perfil solicitado; salarios adecuados y con equilibrio fiscal permanente, (PCM, 2002, p, 2).

El CEPJ emite la Resolución Administrativa. 217.219-P-PJ que establece la formación de la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial – CNAUJ

con la finalidad de mejora en la prestación de los servicios de justicia para beneficio de los usuarios; asimismo, mejorar la imagen institucional, tener una idea clara de la problemática, establecer los cuellos de botella, pero lo más importante es que piensa el usuario del servicio, que problemas afrontan, en qué áreas de prestaciones se encuentran las dificultades y a su vez que sugerencias se dan a través de ellos, ver los resultados de las encuestas y proponer acciones efectivas de solución, planificando cuidadosamente sus acciones en un ensayo por error, (CSJR, 2019, p, 4).

Las Teorías de la Calidad del Servicio, el estudio se centra en la Teoría de Juran ya que la meta es que se quiere conseguir brindando un servicio, si más clientes o tener clientes satisfechos, por cada cliente complacido este por el boca a boca traerá cinco más, pero a la inversa alejará diez más, haciéndose una cadena de desprestigio para la entidad; Igualmente ,en la Teoría del control total de calidad de servicio, esta teoría, creada por el Doctor Feigenbaum, se fundamenta en una cadena secuencial de actividades que certifiquen y mantengan la calidad sin que intervenga el azar orientado a satisfacer al usuario tanto interno como externo, su objetivo es el enfoque del cliente en el servicio prestado, como lo compara y evalúa en relación a otros servicios buscando diferenciarlos, sobre ello calidad es prioritaria para decidir las acciones que conlleven a ella, (Torres,2015).

El dimensionamiento de CS son: **Dimensión Tangibilidad**, para la prestación del servicio también se tangibiliza la funcionalidad, la comodidad, el equipamiento, los servicios de computo, en realidad todo lo que el beneficiario toca y usa durante su estadía en la entidad y que también tiene un peso en la percepción y en la expectativa. **Dimensión Fiabilidad**, es una de las dimensiones vitales para la entrega del servicio porque todo lo que ocurre dentro de ella tiene que ver directamente con las expectativas que ese fija el usuario tanto interno como externo, es la capacidad para proveer lo que se ofrece, garantías en la restauración del servicio ante un fallo. **Dimensión, capacidad de respuesta**, la anticipación a lo que necesita brindar el servicio

es la pieza clave, hay que programar secuencialmente cada paso del mismo, planificar tiempos y espacios para que sea oportuno y con calidad, es algo que el beneficiario valora mucho. **Dimensión Seguridad**, en el estado las prestaciones deben obligatoriamente contar con medidas de seguridad para la prestación, existen normas y directivas de la entidad o de su ente rector al respecto y son de obligatorio cumplimiento, supervisar continuamente el trayecto de la persona brindándole la garantía de seguridad y un buen servicio permanentemente. **Dimensión Empatía**, es el equilibrio entre la expectativa y la percepción, es la capacidad de entendimiento de cómo se siente el beneficiario, es una identificación con sus necesidades y es eminentemente emotiva y muy perceptiva, (Ganga, 2019,p, 6).

Definiendo SUE, según el autor: Mendaña, (2015) afirma que es una evaluación personal a la prestación en concordancia con lo que esperaba recibir. Igualmente, Zamora, (2016) afirma que es un equilibrio entre lo que recibe y lo que debería tener la prestación; es por ello que, Fernández, (2020), afirma que es la conclusión del usuario ante la prestación, previamente se imaginó como sería y lo contrasta con la realidad del servicio. Asimismo, Bielsa, (2018) afirma que cada situación de prestación es evaluada de manera diferente y donde entran en valor apreciaciones, experiencia y expectativa.

Al cuantificar la satisfacción, la persona se hace un mapa mental de cómo debe de ser la prestación, para ello la entidad debería conocer cuáles son las pretensiones de la prestación que considera la persona que lo va a recibir, al desconocer esto se producen errores durante todo el proceso del servicio causando insatisfacción, en ese sentido es importante los trabajadores de la entidad que conozcan las necesidades exactas de cada paso de la prestación para ir las acomodando a las necesidades reales, creando una cultura de calidad con mejoramiento continuo, (Hernández, 2019, p, 8).

La Calidad y SUE del Minp se basa en medir permanentemente los niveles de aceptación de la atención por ser de importancia vital, pues al conocer estos resultados se transparentan el accionar de esta institución de la Fiscalía incrementando el apoyo del usuario en esta entidad lo que le permite un

intercambio de información de ambas partes mejorando sus procesos al contar con la opinión del concurrente, destacar en donde se produce la falla del servicio y como revertir esa situación mejorando lo encontrado en la evaluación. Cuando se planifica las metas y objetivos así como los recursos a ejecutarse, estos deben ser planificados basados en obtener buenos servicios para el usuario, paralelo a ello la capacitación de sus recurso humanos, la inversión en tecnología de punta son el camino ideal para conseguirlo, la meta lograda es un usuario satisfecho y que no abarrotará nuevamente los servicios del Ministerio Público por no haber sido atendido en sus necesidades, esta forma de gerenciar es acompañada con la filosofía de la calidad y los cero defectos, (Fierro, 2015, p, 22).

La importancia del usuario en los servicios públicos es muy importante porque está destinado a solucionar una problemática o necesidad que brinda la prestación, se cumple con la finalidad de existencia de la organización, lo encontrado en la evaluación es el resultado visto desde afuera y cómo impacta en el concurrente a la Unidad Médico Legal, si conocemos que este servicio es especial dado las características de la persona que lo necesita hay que tener mucho cuidado en lo que ofrece la prestación, los tiempos, la veracidad, la atención, es decir un conjunto de propiedades de este servicio especial, (Torres, 2012, p, 16)

Como consecuencia de las encuestas de atención realizadas por entidades especializadas en estos procesos durante los años 2013 al 2017, en la cual se consulta a la población a nivel nacional si aprueba o desaprueba la gestión del Ministerio Público. Basado en ello se presenta la gráfica a continuación:

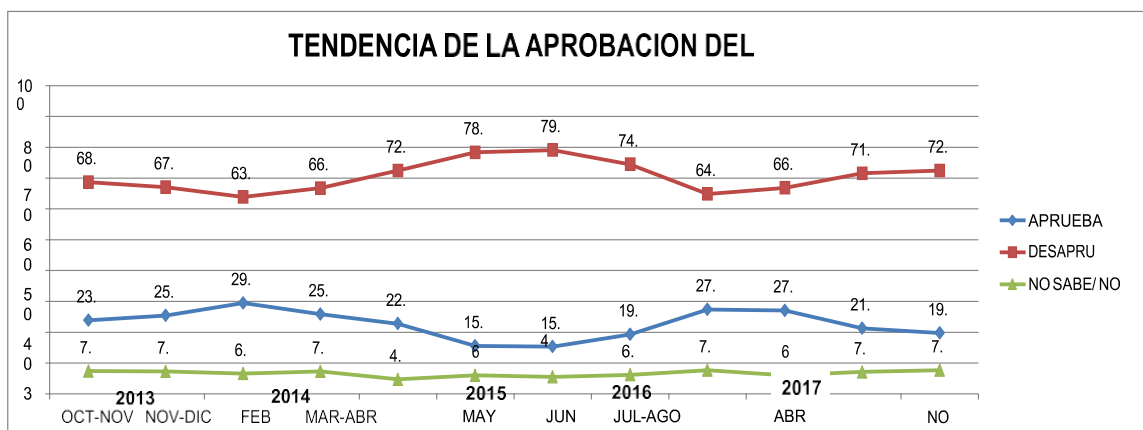


Figura 1. Tendencia de aprobación del Ministerio Público

Fuente: CPI. Elaboración propia del Equipo

En relación a este cuadro, se observa una frecuencia no continua sobre la apreciación del usuario demostrándose cuan baja aceptación de la prestación considera este sobre las prestaciones del Ministerio Público encontrándose que se mantiene en un 72.5 % la insatisfacción por los servicios recibidos y la falta de confianza en esta entidad, (Fiscalía de la Nación, 2018, p, 14).

Sobre el indicador de los estándares de aprobación este mide realmente lo que califica al servicio de acuerdo a la opinión del concurrente a él en el Ministerio Público en todas sus áreas de servicio, para ser efectivo debería aumentar periódicamente si la entidad realiza una mejora sustancial de la atención, priorizando las necesidades del usuario y solucionando los requerimientos legales o forenses que necesitan en particular cada uno de ellos, deben de ser continuos y evaluados constantemente para conocer su progreso disminuyendo los reclamos .

FICHA DE INDICADOR N°1	
1) Nombre	Cantidad porcentual de SUE
2) Descripción	Establecer los niveles de SUE.
3) Objetivo	Mejoramiento de la SUE.
4) Cálculo	$(\text{Número US}) * 100$ Número usuarios encuestados
5) Fuente	Encuestas

6) Periodicidad	Cada seis meses
7) Responsable	Atención al Ciudadano
8) Meta	Se establecerá en relación a la línea base

Figura 2. Ficha del Indicador.

Fuente. (Fiscalía de la Nación, 2018, p, 42).

Las acciones de calidad en el Ministerio Público se comprometen a: optimizar la composición interna de la entidad para mejorar los procesos introduciendo el accionar de calidad; especializar a las diferentes áreas de la entidad para la identificación de la problemática, su solución a la vez que mejora su interrelación con las otras áreas; Cumplir con los mandatos de la transparencia e informar de todos sus procesos a la comunidad, (Clemenza, 2016, p, 8).

Para la comodidad del concurrente, calidad es cero defectos, así como cubrir todas las necesidades del mismo, es una herramienta significativa para la entidad por que le permite satisfacer a todos sus usuarios, mejorar su imagen y cumplir con su misión, para ello la capacitación de sus usuarios internos es importante para imbuirlos en la filosofía de los cero defectos, creando hábitos en los procesos con mejoramiento continuo, están comprendidos en la gestión de calidad todos los procesos que comprenden las funciones de la entidad, mejoran considerando que es un proceso integral también comprende otras actividades como gestión de los RRHH, mejor planificación, mejor manejo de recursos, etc., (Clemenza, 2016, p, 8).

Para la mejora de sus procesos de atención el Observatorio del Ministerio Público, implementó la certificación de su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) bajo la Norma Internacional ISO 9001:2008, lo que ha permitido mejorar cada proceso y tener un plan específico para mejorar la prestación del servicio, hay que tener en cuenta que los ISO no certifican el servicio sino los procesos que comprende el mismo, aplicando el mejoramiento continuo, cero defectos, la SUE, en todas las dependencias que corresponden a esta entidad, aplicando también la evaluación constante de sus servicios,

(Ministerio Público, 2016, p, 12).

La finalidad de introducir la norma ISO 9001:2008 busca satisfacer las necesidades de cada concurrente, así como el mejoramiento de cada proceso buscando subsanar las dificultades cotidianas y que dañan la imagen institucional, esto también comprende una simplificación de los procesos de administración, ahorro en recursos, mayor y mejor capacitación de su personal para que esté acorde con las nuevas políticas de implementación de la calidad, generar empatía en los trabajadores de la Unidad Médico Legal II de Lima Norte, implementación de los métodos de prevenir y corregir la problemática que se presenta, (Ministerio Público, 2017, p, 8).

La SUE en el Ministerio Público es actualmente una prioridad, sobre todo en la solución a sus problemas y la mejor forma de encontrar solución de tal manera que disminuyan las quejas y reclamos mejorando también los procesos de atención, tratando de lograr optimizar y mejorar sus lineamientos de atender al concurrente y que estos estén con satisfacción por la prestación recibida, a ello también se debe implementar los procesos de modernización, (Hernández, 2015, p, 36).

Las Teorías de la SUE son: Teoría de los dos factores: Están en relación a la satisfacción y no satisfacción y la relación entre ambas, es ambigua en función de que la resultante esté vinculada a como se resuelve la problemática, de lo que quiere el usuario y la duración temporizada de la prestación; Igualmente, Teoría de la expectativa-valor: Cada persona tiene una actitud relacionada con lo que necesita medir su nivel de percepción y que es lo que busca, al cumplir la solución personal estas también pueden cumplir las colectivas, (Gonzales, 2020, p, 4).

Las dimensiones de la SUE: **Dimensión Características del servicio:** Es todo aquello que corresponde a la prestación, su planificación, implementación y entrega, incluye a todas las partes de aquél para que tenga calidad y no genere insatisfacción en todas sus variantes y en el proceso completo;

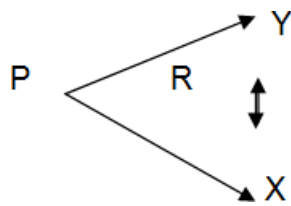
En ese sentido, **Dimensión Trato personalizado:** Está hecho específicamente para el usuario, su identificación se da con el trato preferencial, empático y personalizado en la relación prestador y usuario, al conocer perfectamente la necesidad la maneja y la completa en todos sus procesos generando reconocimiento, si bien es cierto los procesos están estandarizados, la atención preferencial se flexibiliza específicamente a la actitud de cada usuario haciéndolo sentirse como único, (Matsumoto, 2014, p, 22).

III. METODOLOGIA

3.1. Tipo investigación.

Método hipotético deductivo, explica que se establecen hipótesis y luego se contrastan (Crossman, 2017, p, 2). Por el enfoque es cuantitativo porque es numérica y estadísticas (De Franzo, 2015, p. 2). Por su finalidad, es básica por qué parte de una base teórica (Mc Dowell, 2018, p. 2). Por nivel, es Descriptivo por que describe los componentes del estudio (Fluet, 2020, p.2). Es Correlacional por que identifica la correlación de las variables (Mc Combes, 2019, p. 2). Diseño no experimental, tala cual como esta (Moreno, 2014, p. 6). Es transversal, porque la data es tomada en un periodo de tiempo específico (Mc Gartland, 2016, p. 2).

La esquematización:



Dónde:

P: Poblac.

X: Bioseguridad.

Y: CSS.

r: Relac.

3.2. Variable y Operacionalizacion.

3.2.1. Variables.

Conceptualmente calidad de servicio: Rojas, (2020) afirma que el servicio debe adaptarse en relación con lo que necesitan los usuarios, no todos necesitan lo mismo, varía según las expectativas, (Rojas, 2020, p, 4). Definición operacional: La variable CS consta de una encuesta de 22 Ítems, a través de las dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y

empatía, con la escala: Totalmen. Acuerd. (5), Parcialmen. Acuerd. (4), Ni de acuer. ni en desacuerd. (3), Parcialmen. en desacuerd. (2), Totalmen. en desacuerd. (1) y con los rangos Alt., (82-110); Med., (52-81); Baj., (22-51).

Conceptualmente SUE: refiere a brindar todas las necesidades del usuario, (Zamora, 2016, p, 2). Definición operacional: la variable de SUE se midió con una encuestas de 20 Ítems con las dimensiones: características del servicio y características del trato personalizado, con la escala Si (1) y No (0) y con los rangos: Adecuada, (16-20); Regular, (8-15) y No adecuada, (0-7)

3.2.2. Operacionalización de las Variables

Tabla 1:

Calidad de Servicio.

DIMENSION	INDICADOR	ITEM	ESCALA	RANGO
Tangibilidad	Recursos Materiales	1-4	Totalmente de acuerdo (5)	Alta (82-110)
Fiabilidad	Consistente	5-9	Parcialmente de acuerdo (4)	Media (52-81)
Capacidad de respuesta	Percepción	10-13	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	Baja (22-51)
Seguridad	Confianza	14-17	Parcialmente en desacuerdo (2)	
Empatía	Identificación	18-22	Totalmente en desacuerdo (1)	

Fuente: Elaboración propia. (2021).

Tabla 2:

Satisfacción del usuario Externo.

DIMENSION	INDICADOR	ITEM	ESCALA	RANGO
-----------	-----------	------	--------	-------

Características del servicio	Cumplimiento Rapidez Información	1-10	Si (1) No (0)	Adecuada (16-20) Regular (8-15) No adecuada (0-7)
Características del trato personalizado.	Confianza Claridad Solución	11-20		

Fuente: Elaboración Propia (2021).

3.3. Población, muestra y muestreo.

Fue de 70 usuarios atendidos en el mes de marzo del 2021 en la Unidad Médico Legal del Distrito Fiscal de Lima Norte - 2021, es de tipo censal debido a que son similares al conjunto poblacional.

En los criterios de inclusión comprende a usuarios atendidos en el mes de marzo del 2021 en la Unidad Médico Legal del Distrito Fiscal de Lima Norte, que aceptaron la encuesta y los criterios de exclusión comprende a usuarios atendidos en el mes de marzo del 2021 en la Unidad Médico Legal del Distrito Fiscal de Lima Norte, que no participaron de la encuesta.

3.4. Técnicas, instrumentos, validez y confiabilidad.

Es la encuesta que se realizó una por cada variable. Es una actividad en la que a muchas personas se les hace una pregunta o una serie de preguntas para recopilar información sobre la opinión. (Webster, 2020, p, 2). Los instrumentos empleados fueron para CS la encuesta Servqual de Parasuraman y para SUE MINSA. Un instrumento de investigación es una herramienta utilizada para conseguir los datos de opinión. (Editage, 2020, p, 2).

Tabla 3

Ficha técnica del instrumento Calidad de Servicio.

Nombre del Instrumento: Encuesta Servqual.

Autores: Parasuraman et al. 1988.

Lugar: Lima.

Fecha de Aplicación: 01/03/2021

Objetivo: Evaluar la calidad del servicio en usuarios atendidos en el mes de marzo del 2021 en la Unidad Médico Legal del Distrito Fiscal de Lima Norte - 2021.

Administrado a: Usuarios atendidos en el mes de marzo del 2021 en la Unidad Médico Legal del Distrito Fiscal de Lima Norte, 2021.

Tiempo: 60'

Margen de error: 0.05 %

Observaciones: Con 22 ítems y Likert.

Tabla 4

Ficha técnica del instrumento Satisfacción del Usuario Externo.

Autores: Alayo y Carrillo. 2021.

Lugar: Lima Norte.

Fecha de Aplicación: 01/03/2021

Objetivo: Evaluar la satisfacción del usuario externo en usuarios atendidos en el mes de marzo del 2021 en la Unidad Médico Legal del Distrito Fiscal de Lima Norte - 2021.

Administrado a: usuarios atendidos en el mes de marzo del 2021 en la Unidad Médico Legal del Distrito Fiscal de Lima Norte - 2021.

Tiempo: 60'.

Margen de error: 0.05 %

Observaciones: Con 20 ítems y KR-20.

3.4.1. Validación del instrumento

Mide lo que debe medir, refrendado por jueces expertos. (Dellinger, 2020, p, 2).

Tabla 5:

Expertos que validaron las encuestas de CS y SUE.

Expertos	Grado	Suficiencia	Aplicabilidad
Jorge Díaz Dumont	Doctor	Sí	Valida

3.4.2. Confiabilidad

La confiabilidad es una medida de la estabilidad o consistencia de los puntajes de los exámenes. También puede considerarlo como la capacidad de que una prueba o los resultados de la investigación sean repetibles. (Haradhan, 2017, p, 2). Usó escala de Likert y KR-20 en piloto de 30 usuarios.

Tabla 6

Confiabilidad Calidad de Servicio.

Encuesta	Likert	N° de elementos
Servqual Calidad de Servicio	0, 906	22

Tabla 7:

Confiabilidad Satisfacción del Usuario Externo.

Encuesta	KR-20	N° de elementos
Satisfacción del usuario Externo	0, 865	20

3.5. Procedimientos.

El empleo de la encuesta en los usuarios atendidos en el mes de marzo del 2021 en la Unidad Médico Legal del Distrito Fiscal de Lima Norte, se hizo en cuatro grupos de 20, con la capacitación que corresponde, en tiempos de 60 min y 4 días laborables.

3.6. Método de análisis de la información.

Se procesaron con el SPSS Versión 26.0.

3.6.1. Método Estadístico

a) Estadística descriptiva.

Reducir a data a mínimos valores utilizando la descripción para lo que se observa, (Kenton, 2019, p. 2).

b) Estadística Inferencial y prueba de Hipótesis.

Uso de Rho de Spearman, para contrastación y relación. (Pramod, 2019, p. 4).

3.7. Aspectos éticos

Se cumplió con las normas de la escuela en el sentido de propiedad intelectual, respetar las citas, el empleo del APA y la confidencialidad y anonimato de los datos obtenidos por los cuestionarios (Yip, 2016, p, 2).

IV. RESULTADOS.

4.1. Descripción de resultados.

Tabla 8

Calid. Serv..

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
No adec.	7	10,0
Regul.	42	60,0
Adecuad.	21	30,0
Total	70	100,0

Fuent.: Cuest. Calid. Serv. (Anex. 2)

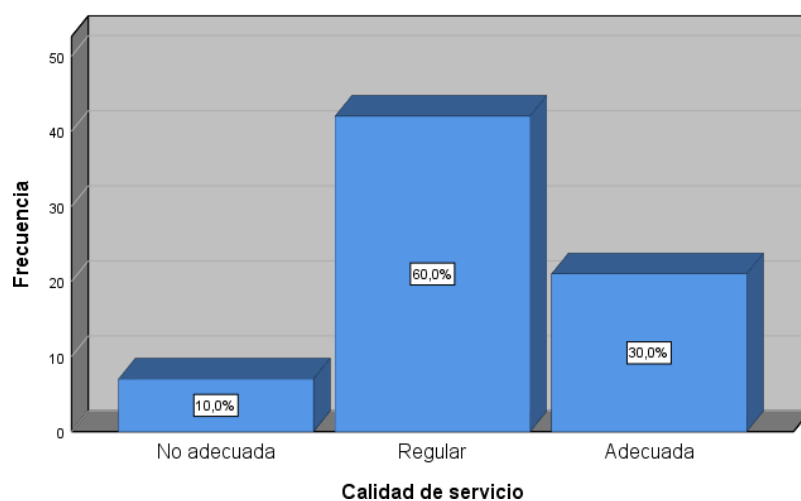


Fig. 3.CS

Interpretación:

Tabla 8 y fig. 3; la CS nivel no adecuada representa un 10%, regular un 60% y adecuada un 30%.

Tabla 9

Satisfacción del usuario externo.

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	23	32,9
Media	21	30,0
Alta	26	37,1
Total	70	100,0

Fuent.: Cuest. SUE. (Anex. 2)

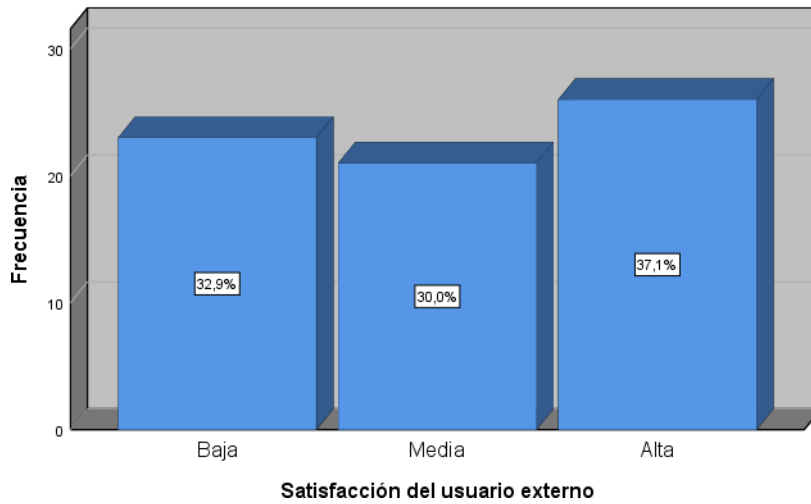


Fig. 4. SUE

Interpretación:

Tabla 9 y fig. 4; la SUE baja representa un 32.9%, media 30% y alta 43.3%; siendo que entre baja y media representa 37.1%

Tabla 10
CS y SUE.

		Satisfac. Usua. Exter.			
		Baja	Media	Alta	Total
Calid. Serv.	No adecuada	7 10,0%	0 0,0%	0 0,0%	7 10,0%
	Regular	16 22,9%	18 25,7%	8 11,4%	42 60,0%
	Adecuada	0 0,0%	3 4,3%	18 25,7%	21 30,0%
Total		23 32,9%	21 30,0%	26 37,1%	70 100,0%

Fuent.: Cuest. CS y SUE. (Anex. 2)

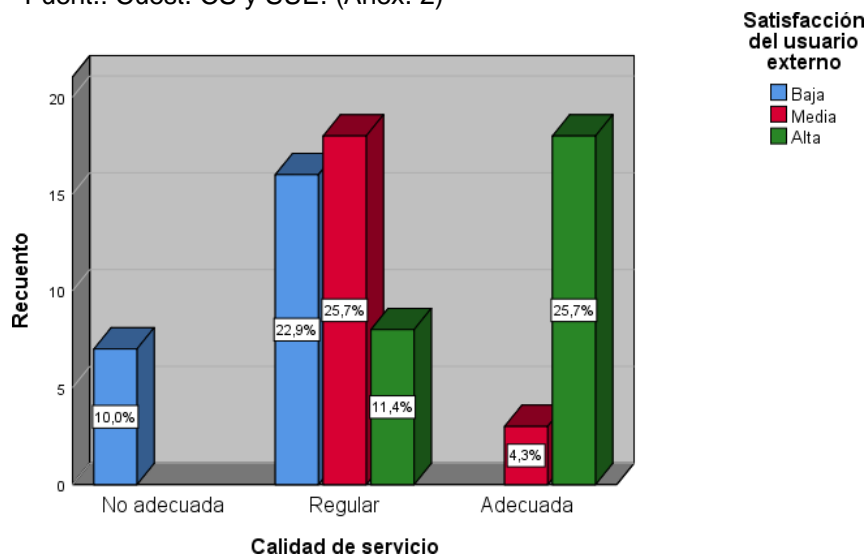


Fig. 5. CS y SUE

Interpretación:

Tabla 10 y fig. 3; CS no adecuada, el 10% opina que la SUE es baja; CS nivel regular, el 25.7% opina SUE es media. CS nivel adecuada, el 25.7% opina que la SUE es adecuada

Tabla 11

CS y características del servicio .

		Características del servicio			Total
		Baja	Media	Alta	
CS	No	7	0	0	7
	Adec.	10,0%	0,0%	0,0%	10,0%
	Reg.	16	18	8	42
		22,9%	25,7%	11,4%	60,0%
	Adec.	3	0	18	21
		4,3%	0,0%	25,7%	30,0%
Total		26	18	26	70
		37,1%	25,7%	37,1%	100,0%

Fuent.: Cuest. CS y SUE. (Anex. 2)

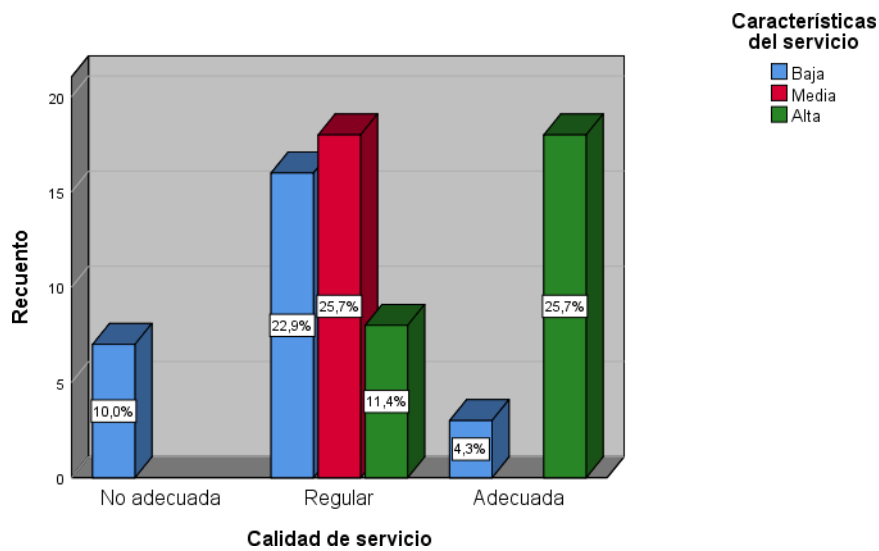


Fig.6. CS y características del servicio

Interpretación:

T1 y fig. 6; las características del servicio nivel no adecuada, el 10% opina SUE es baja, características del servicio nivel regular, el 25.7% opina SUE es media. Características del servicio nivel adecuada, el 25.7% opina que la SUE es alta

Tabla 12

CS y características del trato personalizado.

		Características trato personalizado			Total
		Baja	Media	Alta	
CS	No adec.	7 10,0%	0 0,0%	0 0,0%	7 10,0%
	Regu.	4 5,7%	20 28,6%	18 25,7%	42 60,0%
	Adec.	0 0,0%	0 0,0%	21 30,0%	21 30,0%
Total		11 15,7%	20 28,6%	39 55,7%	70 100,0%

Fuente: Cuest. CS y SUE. (Anex. 2)

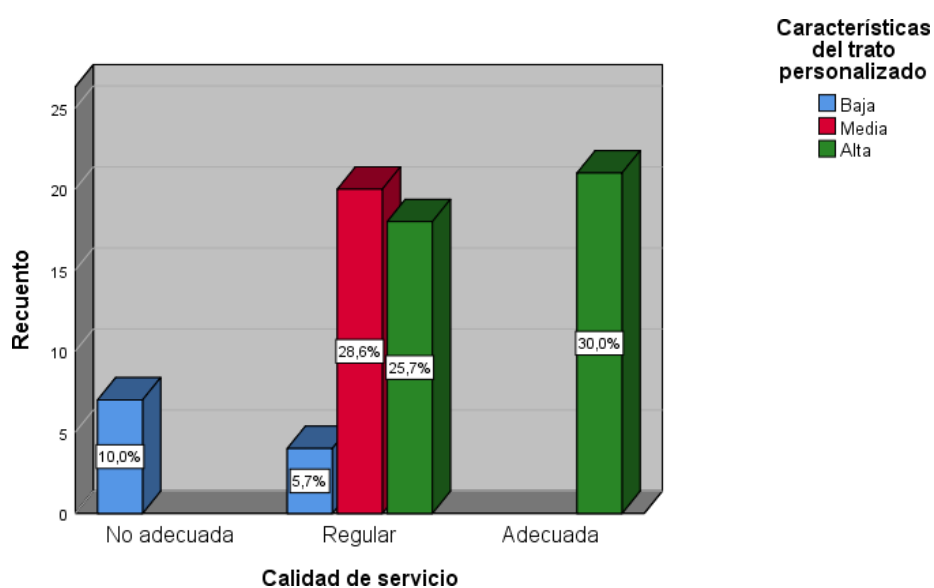


Fig. 7. CS y características del trato personalizado

Interpretación:

Tabla 12 y figura 7; las características del trato personalizado nivel no adecuada, el 10% opina que la SUE es baja; características del trato personalizado nivel regular, el 28.6% opina que la SUE es media. Características del trato personalizado nivel adecuada, el 30% opina que la SUE es alta

3.1.1. Prueba de hipótesis general y específica

Prueba de normalidad

Hipótesis de normalidad

Ho: No difiere de la distribución normal.

Ha: Difiere de la distribución normal.

Regla de decisión;

$p > 0.05$, se valida Ho

$p < 0.05$, se descarta Ho y se valida Ha

Tabla 13.

Pruebas de normalidad

<i>Pruebas de normalidad</i>	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción del usuario externo	,228	70	,000	,849	70	,000
Calidad de servicio	,206	70	,000	,859	70	,000

a. Correc. Signif. Lilliefors

La prueba de normalidad de las variables, con $p=0.000 < 0.05$ y $p=0.000 < 0.05$ (Kolmog.-Smirn. $n > 30$). Luego, siendo $p < \alpha$ cuando $\alpha = 0.05$ (Distribuciones diferentes a la normal)

Ante las evidencias presentadas se elimina Ho, concluyendo que los datos de las variables no provienen de una distribución normal, justificando empleo del estadístico no paramétrico.

Tabla 14
Correlaciones

Correlaciones

Rho de Spearman	Calid. Serv.	Coefic. de Correl. Sig. (bilat.)	CS 1,000	SUE ,699**	Carácter. servicio ,608**	Caracterís. Trato personalizado ,689**
		N	70	70	70	70
	SUE	Coefic. de Correl. Sig. (bilat.)		1,000	,897**	,844**
		N		70	70	70
	Caract. del servicio	Coefic. de Correl. Sig. (bilat.)			1,000	,614**
		N			70	70
	Caract. Trato Personaliz.	Coefic. de Correl. Sig. (bilat.)				1,000
		N				70

** . Correlac. Signific. Niv. 0,05 (bilat.).

En la tabla 14 se observa entre la CS y SUE prevalecen correlaciones moderadas, al igual que entre la CS y las dimensiones de características del servicio y las características del trato personalizado.

4.2. Contratación de las hipótesis.

Tabla 15

Contratación de la hipótesis general y específicas

Hipótesis	P_valor (p)	Significancia α	Contratación Hipótesis	Decisión
Ha Existente relación directa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en la Unidad Médico Legal del Distrito Fiscal de Lima Norte - 2021	0,000	0.05	$p < \alpha$	Rechazar H_0

Ho	No existe relación directa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en la Unidad Médico Legal del Distrito Fiscal de Lima Norte - 2021				
HE1	Existe relación directa entre la calidad de servicio y la dimensión de características del servicio de la satisfacción del usuario externo en la Unidad Médico Legal del Distrito Fiscal de Lima Norte - 2021	0,000	0.05	$p < \alpha$	Rechazar Ho
Ho	No existe relación directa entre la calidad de servicio y la dimensión de características del servicio de la satisfacción del usuario externo en la Unidad Médico Legal del Distrito Fiscal de Lima Norte - 2021				
HE2	Existe relación directa entre la calidad de servicio y la dimensión de características del trato personalizado de la satisfacción del usuario externo en la Unidad Médico Legal del Distrito Fiscal de Lima Norte - 2021	0,000	0.05	$p < \alpha$	Rechazar Ho
Ho	No existe relación directa entre la calidad de servicio y la dimensión de características del trato personalizado de la satisfacción del usuario externo en la Unidad Médico Legal del Distrito Fiscal de Lima Norte - 2021				

Fuente: Cuestionario de calidad de servicio y satisfacción del usuario externo (Anexo 2)

Respecto a la HG, Spearman de 0.608 indica relación positiva de variables y correlación moderada, signif. Bilat. $p=0.000 < 0.05$, se elimina Ho y se aprueba HG; conclusión: relación directa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en la UML de Lima Norte.

Respecto a la HE1, Spearman 0.608 indica relación positiva de variables y correlación moderada, signif. Bilat. $p=0.000 < 0.05$, se elimina Ho y se aprueba HE1, conclusión: relación directa entre la CS y la dimensión de características del servicio de la SUE en la UML de Lima Norte.

Respecto a la HE2, Spearman 0.689 indica relación positiva de variables y nivel de correlación moderado, signif. Bilat. $p=0.000 < 0.05$, se elimina Ho y se aprueba HE2; conclusión: relación directa entre la calidad de servicio y la dimensión de características del trato personalizado de la SUE en la UML II del Lima Norte.

V. Discusión.

5.1. Discusión de resultados.

Respecto a la HG, Spearman 0.608 indicó relación positiva de variables, nivel de correlación moderada y signif. Bilat $p=0.000<0.05$, se eliminó H_0 y se aprobó HG, conclusión: Existe relación directa entre CS y SUE en la UML II del Lima Norte; CS no adecuada, el 10% a favor de SUE baja; CS nivel regular, el 25.7% a favor que SUE es media. CS nivel adecuada, el 25.7% a favor que SUE es alta; Coincidiendo con Botón, (2018) quien considera que la SUE está en congruencia con su importancia y permite evaluar la prestación, así como con el bienestar personal, comprende también la valoración de la prestación incluyendo la participación del usuario es por ello que la insatisfacción es tomada en cuenta para valorar el servicio; Igualmente con Fernández (2015), que opina que la participación estatal no busca lucrar en la entrega de las prestaciones, este factor contribuye negativamente en la prestación pues hay error en la creencia que sino genera utilidad no es importante no teniendo en cuenta además la estrecha interrelación de CS y SUE, ya que cuando la primera es óptima la prestación causará satisfacción en la persona que la recibe.

Respecto a la HE1, Spearman 0.608 con relación positiva de variables, nivel de correlación moderada y signif. Bilat. $p=0.000<0.05$, se elimina H_0 y se aprueba HE1, conclusión: Existe relación directa entre la CS y las características del servicio de la SUE en la UML II del Lima Norte; CS nivel no adecuada, el 10% a favor que la SUE es baja, las características del servicio nivel regular, el 25.7% a favor que la SUE es media. Características del servicio nivel adecuada, el 25.7% a favor que la SUE es alta; Coincidiendo con Roncal (2017), considera que existen varios factores de insatisfacción como los tiempos de espera, ambientes no ergonómicos, falta de información sobre la atención médico legal, sus procedimientos y el tiempo de espera para los resultados. En ese sentido Santos, (2019) califica que una adecuada interrelación entidad y concurrente mejorará los aspectos de la prestación pues al establecerse una adecuada comunicación se podrá conocer rápidamente que se

puede mejorar o que error se puede corregir además de conocer que aspectos se deben de implementar para mejorar la prestación, si bien es cierto las prestaciones medico legales son intangibles pero las expectativas y percepciones del concurrente avalan la calidad de la prestación positivamente o negativamente, priorizando la necesidad antes que cualquier otro factor ya que es la causa principal de que el usuario se encuentre allí, es necesario delinear y planificar la prestación y evaluarla constantemente para lograr un mejoramiento oportuno y continuo, emplear encuestas para medir la satisfacción, evaluar los resultados, implementar indicadores en un cuadro de mando integral para llevar a cabo un mapa de procesos que permita ver la estructura completa de la prestación para conocer en que segmento está el error y corregirlo, este es un proceso dinámico y constante. Aunado a esto Reque (2019) agrega que debido a la sobrecarga laboral, aunado a ello, no existe dentro de la institución ambientes adecuados como salas de espera dirigidas a los usuarios a fin que se sientan confortables mientras esperan al fiscal en finalizar su diligencia para realizar la consulta, ni existe material de información sobre las etapas, plazos, requisitos del proceso penal para los usuarios, situación que dificulta que se atienda adecuadamente a los usuarios, puesto que efectivamente existe relación de variables implica que cuanto más mejore las CS será mejor la SUE en la en la UML de Lima Norte.

Respecto a la HE2, Spearman 0.689 indica relación positiva de variables, nivel de correlación moderado y signif. Bilat. $p=0.000<0.05$, se eliminó H_0 y se aprobó HE2, conclusión: Existe relación directa entre la CS y características del trato personalizado de la SUE en la UML de Lima Norte; Características del trato personalizado nivel no adecuada, el 10% a favor de que la SUE es baja, Características del trato personalizado a nivel regular, el 28.6% a favor que la SUE es media. Características del trato personalizado nivel adecuada, el 30% a favor que la SUE es alta; Coincidente con Cortez, (2016) afirma que, en los servicios de medicina legal, la cantidad de usuarios es muy alta lo que es un factor a tener en cuenta sobre la atención oportuna, las citas generalmente se dan para dos meses o más, para ello se necesita una ampliación presupuestal para contratar más personal, mejorar la infraestructura y el equipamiento informático que permita una atención eficaz, aun con todas las herramientas de calidad en marcha los servicios son lentos. Igualmente, Villa (2015) afirma que la calidad es una

filosofía revolucionaria de la administración que se caracteriza por buscar la calidad antes que las utilidades, desarrolla el infinito potencial de los empleados mediante la educación, la delegación y el respaldo positivo, crea una orientación hacia el consumidor a largo plazo, tanto fuera como dentro de la organización, esta posición es más dirigida al prestador del servicio, incide en la motivación, capacitación y empowerment, y prioriza la comunicación hacia la persona que recibe el servicio, la reacción del usuario está en relación con lo que necesita, como quiere que se lo den lo que sucede en ese intervalo, cumplir con su objetivo, su requerimiento y su libertad, las entidades tienen dos prioridades cumplir con las metas del usuario y las metas colectivas de la propia entidad

Recomendaciones

- Primera:** Se recomienda al Director de la Unidad Médico Legal del Distrito Fiscal de Lima Norte - 2021 que en cumplimiento del DL que modifica la Ley N° 27658, Ley marco de Modernización de la gestión del Estado en su artículo 5-A, inciso 5ª-1: El Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública tiene por finalidad velar por la calidad de la prestación de los bienes y servicios, proponer la modificación de la Resolución Administrativa. 217.219-P-PJ, en el sentido que se publiquen en el Portal de Transparencia de la Fiscalía de Lima Norte, los resultados de las encuestas de satisfacción del usuario propuestas en el Plan para mejorar la calidad de atención de servicios a la ciudadanía 2018 referentes a su sector.
- Segunda:** Se recomienda al Director de la Unidad Médico Legal del Distrito Fiscal de Lima Norte - 2021 que en cumplimiento al Plan para mejorar la calidad de atención de servicios a la ciudadanía 2018 referentes a su sector, proponga la modificación de la Resolución Administrativa. 217.219-P-PJ, en el sentido de evaluar semestralmente el resultado de las encuestas para medir la satisfacción de usuarios, proponiendo en base a sus resultados las estrategias innovadoras de solución a la problemática encontrada.
- Tercera:** Se recomienda al Director de la Unidad Médico Legal del Distrito Fiscal de Lima Norte - 2021 que en cumplimiento del DL que modifica la Ley N° 27658, Ley marco de Modernización de la gestión del Estado en su Artículo 5-A, inciso 5ª-1: El Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública tiene por finalidad velar por la calidad de la prestación de los bienes y servicios, proponer en su sector la implementación del Cuadro de Mando Integral y Mapa de procesos para mejora de la gestión y calidad de los procesos para beneficio de sus usuarios.

Conclusiones

- Primera:** La presente investigación respecto a la hipótesis general, demuestra que existe relación directa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en la Unidad Médico Legal del Distrito Fiscal de Lima Norte - 2021; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.699, demostró una moderada asociación entre las variables.
- Segunda:** La presente investigación respecto a la hipótesis específica 1, demuestra que existe relación directa entre la calidad de servicio y la dimensión de características del servicio de la satisfacción del usuario externo en la Unidad Médico Legal del Distrito Fiscal de Lima Norte - 2021; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.608, demostró una moderada asociación entre las variables.
- Tercera:** La presente investigación respecto a la hipótesis específica 2, demuestra que existe relación directa entre la calidad de servicio y la dimensión de características del trato personalizado de la satisfacción del usuario externo en la Unidad Médico Legal del Distrito Fiscal de Lima Norte - 2021; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.689, demostró una moderada asociación entre las variables.

BIBLIOGRAFÍA.

- Arciniegas, O. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *Comuni@cción*, 8(1), 26-36. Recuperado el 10 de marzo de 2021, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100003&lng=es&tlng=es.
- Botón, G. (2018). *Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el Centro de Atención Permanente, Guatemala*. (Tesis). Universidad Rafael Landívar. Disponible en: [Boton-Silda.pdf \(url.edu.gt\)](#)
- Bielsa, R. (2018). ¿Es aplicable el concepto de calidad al servicio de justicia? Disponible en: [Dialnet-EsAplicableElConceptoDeCalidadAlServicioDeJusticia-248831.pdf](#)
- Clemenza, C. (2016). Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria. *Revista Venezolana de Gerencia*, 15(49),103-124.ISSN: 1315-9984. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=290/29012358007>
- Cortez, L. (2016). *Calidad del servicio al cliente ofrecido en juzgados Civiles de Colombia*. (Tesis). Universidad Militar de Nueva Granada. Disponible en: [Sonia Cortés ligarreto.pdf;jsessionid=1ED7B9FAD3C346859410057254DD8640 \(unimilitar.edu.co\)](#)
- Castiglioni, S. (2018). Poder Judicial: indicadores de Gestión y Calidad como motor de mejora. (Tesis). Universidad de Buenos Aires. Disponible en: [Tesis de Maestria - Sara Castiglioni \(utn.edu.ar\)](#)
- CSJR. (2019). *Resolución Administrativa. 217.219-P-PJ*. Disponible en: [RA-217-2019-P-PJ.pdf](#)
- Crossman, A. /2017). *Hypothetico-Deductive Method*. Recuperado de: <https://www.thoughtco.com/hypothetico-deductive-reasoning-3026351>
- De la Hoz, J. (2020). Management model for the logistics and competitiveness of

- SMEs in the city of Barranquilla. *Smart Innovation, Systems and Technologies*, v. 167. Springer, (2020). *Marketing and Smart technologies*, doi: https://doi.org/10.1007/978-981-15-1564-4_37,
- De Franzo, S. (2015). *What's the difference between qualitative and quantitative research?* Recovered from: <https://www.snapsurveys.com/blog/qualitative-vs-quantitative-research/>
- Dellinger, A. (2020). *Validity and the review of Literature*. Recovered from: https://www.researchgate.net/publication/248293906_Validity_and_the_review_of_literature
- Editage, I. (2020). *What is a research Instrument?* Recovered from: <https://www.editage.com/insights/what-is-a-research-instrument>
- Ferraz, N. (2018). 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> 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>
- Fernández, Ch. (2020). Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial en el segundo semestre del 2018. *Medicina Legal de Costa Rica*, 37(1), 162-178. http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152020000100162&lng=en&tlng=es.
- Fluet, B. (2020). *What Is Descriptive Research?* Recovered from: [What Is Descriptive Research? \(invoke.com\)](https://www.invoke.com/what-is-descriptive-research/)
- Fernández, R. (2015). Calidad en atención a usuarios de la administración pública. (Tesis de maestría). Universidad F.A.S.T.A., Mar de Plata, Argentina.
- Fiscalía de la Nación (2018). *Plan para mejorar la calidad de atención de servicios a la ciudadanía 2018*. *Revista Judicial Argentina*. 2018, v. 52, n. 6, pp. 26-28.

- Disponible en: <>. ISSN 113-4117 Disponible en: [d56881.pdf \(mpfn.gob.pe\)](#)
- Fierro, H. (2015). Hacia una defensa pública de calidad. El nuevo diseño institucional de las defensorías públicas en las entidades federativas de la república mexicana. *Cuestiones Constitucionales*, (32),157-200. ISSN: 1405-9193. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=885/88541038006>
- Gallardo, F. (2015). Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. *Enfermería Global*, 13(36), 353-363. Recuperado en 10 de marzo de 2021, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400020&lng=es&tlng=es.
- Ganga, C. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- Gonzales, V. (2020). Una justicia eficaz y de calidad para el siglo XXI. [*Temas para el debate*](#), ISSN 1134-6574, [Nº. 305-306 \(mayo-junio\), 2020](#) (Ejemplar dedicado a: Reformas institucionales), págs. 44-46
- Gallego, L. (2016). *Eficacia de las normas de calidad en los Centros de Conciliación de los Consultorios Jurídicos y su impacto en el acceso a la administración de justicia* (Tesis de maestría). Universidad de Manizales, Colombia.
- Haradhan, M. (2017). *Two Criteria for Good Measurements in Research: Validity and Reliability*. Recovered from: https://mpra.ub.uni-muenchen.de/83458/1/MPRA_paper_83458.pdf
- Hernández, V. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(4), 620-628. <https://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Hernández, L. (2015). *Los consultorios jurídicos gratuitos en Lima como alternativa a la política pública nacional de promoción del acceso a la justicia*. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Kenton, W. (2019). *Descriptive Statistics*. Recovered from: https://www.investopedia.com/terms/d/descriptive_statistics.asp

- Merino, G. (2015). *Calidad y su relación con la satisfacción del cliente externo en los usuarios de RENIEC del MAC Independencia*. Lima. 2014. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo, Lima.
- Ministerio Público, (2016) *Anuario Estadístico*. Obtenido de https://www.mpf.n.gob.pe/Docs/0/files/anuario_estadistico_2016.pdf.
- Ministerio Público, (2017) *Boletín Estadístico Julio 2017*. Obtenido de https://www.mpf.n.gob.pe/Docs/0/files/boletin_estadistico_julio_v1.pdf.
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista 90 Perspectivas, núm. 34, octubre 2014, pp. 181-209*, Universidad Católica Boliviana San Pablo, Bolivia.
- Mc Dowell, R. (2018). *Basic Investigative Techniques*. Recovered from: <https://legalbeagle.com/5671775-basic-investigative-techniques.html>
- Mendaña, R. (2015). El Ministerio Público y la “Atención Primaria” de la Conflictividad Penal. *URVIO, Revista Latinoamericana de Estudios de Seguridad, (3),21-32. ISSN: 1390-3691*. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=5526/552656563002>
- Ministerio Publico Fiscal de Argentina. (2019). Política de Calidad del Ministerio Público Fiscal de la Nación. Disponible en: [Política de Calidad del Ministerio Público Fiscal de la Nación | Transparencia Activa \(mpf.gob.ar\)](http://www.mpf.gob.ar/politica-de-calidad)
- Mc Combes, S. (2019). *Descriptive research*. Recovered from: [Descriptive Research Design | Definition, Methods and Examples \(scribbr.com\)](https://www.scribbr.com/descriptive-research/)
- Moreno, M. (2015). *Metodología de investigación, pautas para hacer tesis*. Recuperado de: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/disenos-no-experimentales.html>
- Mc Gartland, R. (2016). *Defining Translational Research: Implications for Training*. Recovered from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2829707/>
- Novoa, O. (2015). *Índice de calidad de la justicia del poder judicial de Chile ¿un instrumento para medir la producción de valor público?* (Tesis). Universidad de Chile. Disponible en: [Microsoft Word - Carlos novoa_edc-ok.doc \(uchile.cl\)](https://repositorio.uchile.cl/handle/123456789/12345)
- Ortiz, P. (2017). *Percepción de los usuarios respecto a la administración de justicia*

- en los distritos judiciales La Molina, El Agustino y Chaclacayo – 2017.*
(Tesis). UCV. Disponible en: [Ortiz_TFD.pdf \(ucv.edu.pe\)](#)
- Pérez, P. (2018). Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. *Revista Cubana de Salud Pública*. 2018, v. 44, n. 2, pp. 325-343. Disponible en: <>. ISSN 1561-3127
- Palma, M. (2017). Modernización judicial, gestión y administración en américa latina. *Acta Sociológica. Volumen 72*, January–April 2017, Pages 149-203.
Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.acso.2017.06.007>
- Pramod, Ch. (2019). *Hypothesis Testing Using T Test: Inferencial Statistics Part3*.
Recovered from: <https://towardsdatascience.com/hypothesis-testing-using-t-test-inferential-statistics-part3-6fb43683bc32>
- PCM. (2002). *Ley 27658. Modernización del estado*. Disponible en: [Microsoft Word - Ley Modernización Reglamento.doc \(midagri.gob.pe\)](#)
- Roncal, T. (2017). *Calidad de prestación de servicios y su influencia en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.*
(Tesis). UCV. Disponible en: [roncal_tm.pdf \(ucv.edu.pe\)](#)
- Reque, R. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de comunicaciones de la Corte Superior de Justicia Lambayeque*. (Tesis). UCV.
Disponible en: [Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de comunicaciones de la Corte Superior de Justicia Lambayeque \(ucv.edu.pe\)](#)
- Rojas, M. (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, F. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la Administración de Justicia de Huancayo – 2018.*
(Tesis). UCV. Disponible en: [santos_fr \(1\).pdf](#)
- Torres, S. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 18(35),57-76. ISSN: 1317-6099. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=880/88043199005>
- Torres, M. y Hidalgo, P. (2012). Relación entre las dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción: un análisis de los componentes higiénicos y satisfactorios. *Estudios de Administración*, vol. 15, Nº 1, pp. 65- 92, Chile.

- Vásquez, S. (2018). *Calidad de atención percibida por el usuario del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2018*. (Tesis). UCV. Disponible en: [Vásquez_SEJ.pdf \(ucv.edu.pe\)](#)
- Vera, J. (2018). El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. *Contad. dm vol.63 no.2 México abr./jun. 2018. versión impresa* ISSN 0186-1042. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.003>
- Villa, L. (2015). *Justicia Organizacional en el Poder Judicial chileno: Interés y desafíos en su análisis*. (Tesis de maestría). Universidad de Chile, Santiago.
- Webster, M. (2020). *Survey*. Recovered from:
<https://translate.google.com.pe/translate?hl=es-419&sl=en&u=https://www.learnersdictionary.com/definition/survey&prev=search&pto=aue>
- Yip, C. (2016). *Legal and ethical issues in research*. Recovered from:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5037952/>
- Zamora, Ch. (2016). Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. *Horizonte Médico*, 16(1),38-47. ISSN: 1727-558X. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3716/371644760005>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

TÍTULO: Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en la Unidad Médico Legal II del Distrito Fiscal de Lima Norte - 2021.

AUTORES: ALAYO SAAVEDRA, GIOVANNA PAULA; CARRILLO HINOSTROZA, RICARDO NELSON

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>PROBLEMA PRINCIPAL ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en la Unidad Médico Legal II del Distrito Fiscal de Lima Norte - 2021?</p> <p>PROBLEMAS SECUNDARIOS ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la dimensión de características del servicio de la satisfacción del usuario externo en la Unidad Médico Legal II del Distrito Fiscal de Lima Norte - 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la dimensión de características del trato personalizado de la satisfacción del usuario externo en la Unidad Médico Legal II del Distrito Fiscal de Lima Norte - 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar qué relación existe entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en la Unidad Médico Legal II del Distrito Fiscal de Lima Norte, Lima, 2021.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS Determinar qué relación existe entre la calidad de servicio y la dimensión de características del servicio de la satisfacción del usuario externo en la Unidad Médico Legal II del Distrito Fiscal de Lima Norte - 2021. Determinar qué relación existe entre la calidad de servicio y la dimensión de características del trato personalizado de la satisfacción del usuario externo en la Unidad Médico Legal II del Distrito Fiscal de Lima Norte - 2021.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Existe relación directa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en la Unidad Médico Legal II del Distrito Fiscal de Lima Norte - 2021</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS Existe relación directa entre la calidad de servicio y la dimensión de características del servicio de la satisfacción del usuario externo en la Unidad Médico Legal II del Distrito Fiscal de Lima Norte - 2021. Existe relación directa entre la calidad de servicio y la dimensión de características del trato personalizado de la satisfacción del usuario externo en la Unidad Médico Legal II del Distrito Fiscal de Lima Norte - 2021.</p>	VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles o rangos
			Tangibilidad	Recursos Materiales	1-4	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo	Alta Prevalencia (82-110) Mediana Prevalencia (52-81) Baja Prevalencia (22-51)
			Fiabilidad	Consistente	5-9		
			Capacidad de respuesta	Percepción	10-13		
			Seguridad	Confianza	14-17		
			Empatía	Identificación	18-22		
			VARIABLE 2: SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO.				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles o rangos
			Características del servicio	Cumplimiento Rapidez Información	1-10	Si No	Adecuada (16-20) Regular (8-15) No adecuada (0-7)
Características del trato personalizado.	Confianza Claridad Solución	11-20					
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADISTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL				

<p>TIPO: BÁSICO Esta investigación es básica, según Zorrilla (1993, p. 43) este tipo de investigaciones se denomina también pura o fundamental, busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes.</p> <p>DISEÑO: No experimental Según Hernández (2010), el diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información deseada. La investigación se realizó bajo el diseño no experimental, descriptivo correlacional, Mertens (2005) citado en Hernández (2010) señala que la investigación no experimental es apropiada para variables que no pueden o deben ser manipuladas o resulta complicado hacerlo, por lo tanto, una vez recopilada la data se determinó la relación que existió entre ambas.</p>	<p>POBLACIÓN: Constituida por La población estuvo conformada por 70 usuarios atendidos en el mes de marzo del 2021 en la Unidad Médico Legal del Distrito Fiscal de Lima Norte - 2021</p> <p>MUESTRA 70 usuarios atendidos en el mes de marzo del 2021 en la Unidad Médico Legal del Distrito Fiscal de Lima Norte, 2021. Censal, no probabilística.</p> <p>MÉTODO: Hipotético Deductivo ENFOQUE: Cuantitativo.</p>	<p>Variable 1: Calidad de Servicio Interno. Técnicas: - Encuesta - Fichaje - Análisis estadístico Instrumentos: Cuestionario de Calidad de Servicio.</p> <p>Variable 2: Satisfacción del usuario externo. Técnicas: - Encuesta - Fichaje - Análisis estadístico Instrumentos: Cuestionario de Satisfacción del usuario externo.</p>	<p>DESCRIPTIVA: Tablas de contingencia, Figuras</p> <p>INFERENCIAL: Se utilizará el software estadístico SPSS en su versión 26, y para la prueba de hipótesis se utilizará la prueba Rho de Spearman, por medio de la cual se realizará la contratación de la hipótesis y determinar conclusiones.</p>
--	---	---	--

ANEXO 02: Cuestionario de Calidad del Servicio.

INSTRUCCIONES: Estimado servidor, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre *la forma como se presenta la calidad en la entidad*. Se agradece leer atentamente y marcar con un **(X)** la opción correspondiente a la información solicitada, Es **totalmente anónimo** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de la productividad en la organización.

UMLDFL

	DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES	Totalmente de acuerdo	Parcialment e de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialment e en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	La UMLDFLN tiene equipos de apariencia moderna.					
2	Las instalaciones físicas de la UMLDFLN visualmente atractivas.					
3	Los empleados de la UMLDFLN tienen apariencia pulcra.					
4	En la UMLDFLN los elementos materiales relacionados con el servicio son visualmente atractivos.					
	DIMENSIÓN DE FIABILIDAD	Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	Cuando en la UMLDFLN, prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.					
6	Cuando un usuario tiene un problema, en la UMLDFLN muestran un sincero interés en solucionarlo.					
7	En la UMLDFLN realizan bien el servicio a la primera atención.					
8	En la UMLDFLN concluyen el servicio en el tiempo prometido.					
9	En la UMLDFLN insisten en mantener registros exentos de errores.					
	DIMENSIÓN DE SENSIBILIDAD	Totalmente de acuerdo	Parcialment e de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialment e en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
10	En la UMLDFLN mayormente comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización de un servicio.					
11	En la UMLDFLN los trabajadores ofrecen un servicio rápido a sus					

Encuesta de la Variable 2 Satisfacción del Usuario Externo.

INSTRUCCIONES: Estimado servidor, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre *la forma como se presenta la satisfacción del usuario en la entidad. Se agradece leer atentamente y marcar con un (X) la opción correspondiente a la información solicitada, Es totalmente anónimo y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de la productividad en la organización.*

No	DIMENSIÓN DE CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	SI	NO
1	El producto o servicio cumple con lo solicitado		
2	Accedió fácilmente al servicio que requería		
3	La señalización al interior del local le facilita el acceso al área que le brinda el servicio o producto		
4	La información brindada en la web de la Institución para el servicio o producto es clara y de fácil comprensión		
5	El mobiliario del local es confortable y limpio		
6	El servicio o producto fue brindado en los tiempos acordados		
7	La rapidez de respuesta a sus consultas respecto del bien o servicio brindado vía electrónica es adecuada (correo electrónico)		
8	El tiempo de espera en nuestras instalaciones para atender su requerimiento es el adecuado		
9	La señalización para ubicación de los servicios fue adecuada		
10	La atención recibida ha satisfecho sus expectativas		
DIMENSIÓN DE CARACTERÍSTICAS DE TRATO PERSONALIZADO		SI	NO
11	Personal que brinda el servicio o producto trasmite confianza y buen trato		
12	Las indicaciones brindadas por el personal relacionadas al servicio o producto son claras y oportunas		
13	El personal demuestra amabilidad, respeto y paciencia		
14	Las quejas o reclamos son solucionadas oportunamente		
15	La atención recibida por el personal de caja es adecuada		
16	El tiempo de espera por teléfono para atender su requerimiento es adecuado		
17	La atención del personal en la atención de problemas fue rápida y amable		
18	La orientación técnica sobre el servicio o producto brindado es la adecuada		
19	En general el personal le brindo atención satisfactoria		
20	La consulta resolvió su problema		

Anexo 3. Consentimiento Informado.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título:

“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LA UNIDAD MÉDICO LEGAL DEL DISTRITO FISCAL DE LIMA NORTE - 2021”

ALAYO SAAVEDRA, GIOVANNA PAULA; CARRILLO HINOSTROZA, RICARDO NELSON

Introducción

Siendo egresados de la Universidad Cesar Vallejo, declaramos que en este estudio se pretende determinar la CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LA UNIDAD MÉDICO LEGAL DEL DISTRITO FISCAL DE LIMA NORTE - 2021, para lo cual Ud. Está participando voluntariamente. Para tal efecto, se le realizará una entrevista personal, luego se le entregará un cuestionario donde se le pide sinceridad en sus respuestas.

Riesgos

No hay riesgo para usted ya que no se le realizará ninguna evaluación clínica ni física.

Beneficios

Los resultados obtenidos contribuirán a conocer la CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LA UNIDAD MÉDICO LEGAL DEL DISTRITO FISCAL DE LIMA NORTE, 2021.

Confidencialidad

Al ser esta anónima, no se compartirá la identidad de las personas que participen en esta investigación. La información recolectada en este estudio acerca de usted, será puesta fuera de alcance; y nadie sino solo los investigadores, tendrán acceso a ella.

Si tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, puede contactarse con el Comité Institucional de Ética de la Universidad César Vallejo.

Declaración del Participante e Investigadores

Yo, _____, declaro que mi participación en este estudio es voluntaria.

Costos por mi participación

El estudio en el que Ud. participa no involucra ningún tipo de pago.

¿Por qué se me invita a participar?

El único motivo para su participación es porque usted forma parte de la población de personas que acuden al servicio de la UNIDAD MÉDICO LEGAL DEL DISTRITO FISCAL DE LIMA NORTE - 2021.

Yo: _____

Doy consentimiento al equipo de investigadores para hacerme una entrevista personal y realizar el cuestionario, siempre de acuerdo con las regulaciones y normas éticas vigentes.

SI

NO

Doy consentimiento para el almacenamiento y conservación de la información, para revisiones posteriores.

SI

NO

Anexo 4. Base de Datos.

N°	SATISFACCION DEL USUARIO																			
	Características del Servicio										Características del trato personalizado									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1
9	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1
14	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1
15	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1
17	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1
20	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
27	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
28	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1
29	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
32	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1
33	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1
34	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1
35	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1
37	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
38	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
39	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
42	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1
43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
44	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1
45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
46	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
47	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1
48	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1
49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
51	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1
52	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1
53	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1
54	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
55	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1
56	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
57	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
58	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

59	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1
60	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
61	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
62	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1
63	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
64	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1
65	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
66	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
67	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1
68	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1
69	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
70	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

N°	CALIDAD DE SERVICIO																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	3
2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	3
3	1	1	4	4	3	4	3	4	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	3	2	3
4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3
5	1	1	1	1	1	1	1	4	3	4	3	4	2	3	1	2	2	2	4	1	2	3
6	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	3
7	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	3
8	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	5	2	2	2	4	3	2	3
9	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	5	2	2	2	4	3	2	3
10	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	3
11	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	3
12	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
13	4	4	4	3	3	1	4	4	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	1	4	3
14	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	5	3	5	2	3	3	4	3
15	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
16	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	5	5	5	4	3	3	3
17	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3
18	3	1	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	1	2	2	2	3	3	2	3
19	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	5	2	2	2	4	3	2	3
20	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	5	2	2	2	4	3	2	3
21	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	3
22	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	3
23	1	1	4	4	3	4	3	4	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	3	2	3
24	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3
25	1	1	1	1	1	1	1	4	3	4	3	4	2	3	1	2	2	2	4	1	2	3
26	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	3
27	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	3
28	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	5	2	2	2	4	3	2	3
29	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	5	2	2	2	4	3	2	3
30	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	3
31	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	3
32	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
33	4	4	4	3	3	1	4	4	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	1	4	4
34	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	5	3	5	2	3	3	4	3
35	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
36	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	5	5	5	4	3	3	3
37	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3
38	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3
39	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3
40	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	3
41	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	3
42	1	1	4	4	3	4	3	4	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	3	2	3
43	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3
44	1	1	1	1	1	1	1	4	3	4	3	4	2	3	1	2	2	2	4	1	2	3
45	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	3
46	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	3
47	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	5	2	2	2	4	3	2	3

48	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	5	2	2	2	4	3	2	3
49	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	3
50	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	3
51	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
52	4	4	4	3	3	1	4	4	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	1	4
53	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	5	3	5	2	3	3	4	3
54	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
55	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	5	5	5	4	3	3	3
56	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
57	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
58	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3
59	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
60	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	3
61	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	3
62	1	1	4	4	3	4	3	4	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	3	2	3
63	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3
64	1	1	1	1	1	1	1	4	3	4	3	4	2	3	1	2	2	2	4	1	2	3
65	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	3
66	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	3
67	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	5	2	2	2	4	3	2	3
68	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	5	2	2	2	4	3	2	3
69	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	3
70	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	3

SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO PILOTO																					
N°	Características del Servicio										Características del trato personalizado										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
3	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	
4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
5	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	
6	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	
7	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	
8	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	
9	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	
10	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	
11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
14	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	
15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
16	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	
17	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	
18	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	
19	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	
20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
23	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
25	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
27	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
28	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	
29	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	

N°	CALIDAD DE SERVICIO PILOTO																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	3	4	5	3	5	5	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	3
2	3	4	5	3	5	5	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	3	2	3
4	3	3	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3
5	3	4	2	3	5	3	1	4	3	4	3	4	2	3	1	2	2	2	4	1	2	3
6	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	3
7	3	2	3	3	3	5	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	3
8	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	5	2	2	2	4	3	2	3
9	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	5	2	2	2	4	3	2	3
10	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	3
11	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	3
12	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
13	4	4	4	3	3	1	4	4	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	1	4
14	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	5	3	5	2	3	3	4	3
15	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
16	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	5	5	5	4	3	3	3
17	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3
18	3	1	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	1	2	2	2	3	3	2	3
19	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	5	2	2	2	4	3	2	3
20	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	5	2	2	2	4	3	2	3
21	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	3
22	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	3
23	1	1	4	4	3	4	3	4	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	3	2	3
24	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3
25	1	1	1	1	1	1	1	4	3	4	3	4	2	3	1	2	2	2	4	1	2	3
26	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	3
27	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	3
28	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	5	2	2	2	4	3	2	3
29	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	5	2	2	2	4	3	2	3
30	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	3

Anexo 5

TABLA DE INTERPRETACIÓN DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN

El coeficiente r de Spearman puede variar de -1.00 a + 1.00

De -0.91 a -1	correlación muy alta
De -0.71 a -0.90	correlación alta
De -0.41 a -0.70	correlación moderada
De -0.21 a -0.40	correlación baja
De 0 a -0.20	correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	correlación prácticamente nula
De + 0.21 a 0.40	correlación baja
De + 0.41 a 0.70	correlación moderada
De + 0.71 a 0.90	correlación alta
De + 0.91 a 1	correlación muy alta

Fuente: Bisquerra (2004), *Metodología de la Investigación Educativa*. Madrid, Trilla, p.212

Bisquerra, A. (2004), *Metodología de la Investigación Educativa*. Madrid, Trilla

Anexo 6. Validación de Instrumentos por expertos.

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: Diaz Dumont, Jorge
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente UCV
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Encuesta Servqual

II. Autor(A) de Instrumento: Parasuraman, et al.
III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.													X
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.													X
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.													X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.													X
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales													X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.													X
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.													X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos													X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.													X
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.													X

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

Si
Si

V. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95

Lima, 28 febrero del 2021




Dr. Jorge Diaz Dumont
 ING. INDUSTRIAL - CIP. 43282
 CATEDRÁTICO DE LA ESCUELA DE POST GRADO
 DNI: 06698815

Dr Jorge Diaz Dumont
 DNI N° 06698815. Telf. .999140920

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

VI. DATOS GENERALES

- 6.1. Apellidos y Nombres: Díaz Dumont, Jorge
 6.2. Cargo e institución donde labora: Docente UCV
 6.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo.

VII. Autores del instrumento: Alayo y Carrillo (2021).

VIII. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												X	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												X	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.												X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos												X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.												X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												X	

IX. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

Si
Si

X. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95

Lima, 28 febrero del 2021



Dr. Jorge Diaz Dumont:
 ING. INDUSTRIAL - CIP. 43282
 CATEDRÁTICO DE LA ESCUELA DE POST GRADUATE
 DNI: 06698815

Dr Jorge Diaz Dumont
 DNI N° 06698815. Telf. .999140920



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

XI. DATOS GENERALES

- 11.1. Apellidos y Nombres: Vertiz Osores, Joaquín
 11.2. Cargo e institución donde labora: Docente UCV
 11.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Encuesta Servqual

XII. Autor(A) de Instrumento: Parasuraman, et al.

XIII. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												X	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												X	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.												X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos												X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.												X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												X	

XIV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

Si

Si

XV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95

Lima, 28 febrero del 2021

Dr. Joaquín Vertiz Osores.

DNI N° 16735482. Telf. .990591163

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

XVI. DATOS GENERALES

- 16.1. Apellidos y Nombres: Vertiz Osores, Joaquín
 16.2. Cargo e institución donde labora: Docente UCV
 16.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Encuesta Satisfacción del Usuario Externo.

XVII. Autores del instrumento: Alayo y Carrillo (2021)

XVIII. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.													X	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.													X	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.													X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.													X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales													X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.													X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.													X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos													X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.													X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.													X	

XIX. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

Si
Si

XX. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95

Lima, 28 de febrero del 2021



Dr. Joaquín Vertiz Osores.
DNI N° 16735482. Telf. .990591163