



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Satisfacción del usuario y accesibilidad en tiempos de COVID-19
en la Unidad Médico Legal I de Huanta, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Atencio Gomez, Hatsumi Fabiola (ORCID: 0000-0002-8414-6001)

ASESOR:

Dr. Laguna Velazco, Jorge Gonzalo (ORCID: 0000-0002-1148-3648)

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Calidad de las prestaciones asistenciales y Gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la Salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA-PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mi muy apreciado y admirado esposo,
por su apoyo constante y su aliento a que
no me rindiera hasta lograr y culminar mi
investigación.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Cesar Vallejo por darme la oportunidad y brindarme las facilidades para lograr culminar mis estudios de post-grado.

A mis asesores, por su paciencia, conocimiento y sabia dirección para la culminación de mi investigación.

A mí muy apreciada familia por su apoyo y motivación incondicional a que logre mis metas.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I.- INTRODUCCIÓN	1
II.-MARCO TEÓRICO	5
III.-METODOLOGÍA	11
3.1.-Tipo y diseño de la investigación	11
3.2.-Variables y Operacionalización	12
3.3.-Poblacion, muestra y muestreo	13
3.4.-Tecnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5.-Procedimientos	15
3.6.-Metodo de análisis de datos	15
3.7.-Aspectos éticos	16
IV.-RESULTADOS	17
V.-DISCUSIÓN	26
VI.-CONCLUSIONES	33
VII.-RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 <i>Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable satisfacción del usuario</i>	17
TABLA 2 <i>Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable satisfacción de los usuarios</i>	18
TABLA3 <i>Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable accesibilidad</i>	19
TABLA 4 <i>Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la accesibilidad</i>	20
TABLA 5 <i>Coeficiente de correlación entre satisfacción del usuario y accesibilidad</i>	22
TABLA 6 <i>Coeficiente de correlación entre satisfacción del usuario y las dimensiones de la accesibilidad</i>	23
TABLA 7 <i>Coeficiente de correlación entre satisfacción del usuario y la dimensión de la accesibilidad geográfica</i>	23
TABLA 8 <i>Coeficiente de correlación entre satisfacción del usuario y la dimensión de la accesibilidad administrativa</i>	24
TABLA 9 <i>Coeficiente de correlación entre satisfacción del usuario y la dimensión de la accesibilidad económica</i>	24
TABLA 10 <i>Coeficiente de correlación entre satisfacción del usuario y la dimensión de la accesibilidad arquitectónica</i>	25
TABLA 11 <i>Coeficiente de correlación entre satisfacción del usuario y la dimensión de la accesibilidad cultural</i>	25

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 Distribución del porcentaje por niveles de la variable satisfaccion del Usuario	17
FIGURA 2 Distribución del porcentaje por niveles de la variable accesibilidad	19
FIGURA 3 Rangos de Interpretación del Coeficiente de correlación de Spearman	22

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo establecer la existencia de la relación entre satisfacción del usuario y la accesibilidad en tiempos de COVID-19 en la Unidad Médico Legal I Huanta, 2022. En la metodología fue con enfoque cuantitativo, básica, descriptivo, correlacional, corte transversal, se tomó como población 80 personas y como muestra 67, se recogieron los datos con el cuestionario. Los instrumentos fueron validados por juicio de expertos y la confiabilidad se realizó con Alfa de Cronbach, en la primera variable fue la confiabilidad 0.866 y en la segunda 0.932. Los resultados fueron: Satisfacción del usuario nivel medio 56.7% y en la accesibilidad nivel regular de 59.7%, en las dimensiones de la segunda variable en la accesibilidad geográfica regular en 58.2%, administrativa buena en 49.3%, económica regular en 58.2%, arquitectónica buena en 44.8% y cultural regular en 53.7%. Se concluye que existe relación entre la satisfacción del usuario y la accesibilidad en tiempos de COVID-19, al realizar la correlación con Rho de Spearman cuyo resultado fue 0.830 que indica que la correlación es positiva muy fuerte.

Palabras clave: Satisfacción del usuario, seguridad, empatía, accesibilidad.

ABSTRACT

The objective of this study was to establish the existence to the relationship between uses satisfaction and accessibility in times of COVI-19 in the Legal Medical Unit I Huanta, 2022. In the methodology, it was with a quantitativve, basic, descriptive, correlational, cut-off approach, cross-sectional, 80 people were taken as a population and 67 as a sample, the data was collected with the questionnaire. The instruments were validated by expert judgment and reliability was performed with Cronbach's Alpha, in the first variable the reliability was 0.866 and in the second 0.932. The results were: User satisfaction average level 56.7% and in accessibility regular leve lof 59.7%, in the dimensions of the second variable in regular geographic accessibility in 58.2%, Good administrative in 49.3%, regular economic at 58.2%, Good architectural at 44.8% and regular cutural at 53.7%. It is concluded that there is a relationship between user satisfaction and accessibility in times of COVID-19, when performing the correlation with Spearman's Rho whose result was 0.830, which indicates that the correlation is very strong positive.

Keywords: User satisfaction, security, empathy, accessibility.

I. INTRODUCCIÓN

El coronavirus (COVID-19), se extendió por distintas partes del mundo, provocando una epidemia de muerte y desolación. En América Latina, donde se encuentra Perú, cuenta con regiones donde la desigualdad es generalizada, personas que se desarrollan, viven en la pobreza extrema y la pobreza, lo que significa que enfrentan diferentes tipos de vulnerabilidades y son más sensibles a los estragos de esta pandemia mundial.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019), determinó un aspecto muy importante, que toda violencia atenta contra los derechos fundamentales como son la dignidad, el honor, la vida y otros derechos, reconociéndose como un grave problema social que impide la superación y el desarrollo de las personas que lo padecen, es por esos motivos que resulta ser una afectación en la salud pública de toda población. Originándose este problema en hogares sin importar los niveles de desarrollo económico, origen, grado de educación y cultura.

En estos tiempos del COVID-19, se ha evidenciado el incremento de la violencia en las niñas y mujeres en los hogares y entornos. En muchos países existe impunidad en los procesos y actuaciones judiciales en referencia a estos casos de violencia debido a la falta de investigación, sanción y reparación efectivas en la gran mayoría de estos casos.

Al llegar a Perú en marzo de 2020, el COVID-19 se encontró con un sistema de salud deficiente, fragmentada, con capacidad limitada para el diagnóstico, monitoreo y manejo de casos de cadáveres, frente a un enemigo poco conocido. Añádase a eso una crisis política que aún persiste. Se debe garantizar el acceso a estas Unidades Médico Legales a los usuarios víctimas de violencia en todo el país. Por lo tanto, los servicios requeridos deben adaptarse a las diferentes situaciones, como superar las dificultades que tienen los usuarios para llegar de las zonas rurales, deben adaptarse a las necesidades locales y de cada región o población.

La Defensoría del Pueblo (2017), elaboro un informe sobre los alcances de la ley N° 30364, donde concluye que la obligación del Estado es de comunicar sobre sus derechos a todas las mujeres y de informarles de los procedimientos que existen sobre las sanciones de los hechos de violencia. De la investigación resulto que el

75% de las usuarias no conocía el contenido de la ley N°30364 y peor aún desconocía que contenía su reglamento y la mitad sentía que se cuestionaba su declaración o su comportamiento al momento de realizar la denuncia de violencia.

Por lo que es importante la atención oportuna y diligente que se le brinde, por lo que los usuarios deben acceder a los servicios correspondientes, lo cual no se viene cumpliendo como tal por las limitadas existencias de Unidades Médico Legales en la Región Ayacucho.

Muchos de los peritados de la Unidad de Medicina Legal I de Huanta que buscan atención médica, viven en áreas inaccesibles, a menudo en áreas rurales y distancias considerables, y no tienen los medios económicos para mudarse a la provincia de Huanta. Acceder a los servicios médicos legales es fundamental en los procesos judiciales y, además, la falta de información sobre cómo obtener servicios médicos legítimos y lo que el personal les informa no es del todo clara para los usuarios.

Por eso resulta importante valorizar la satisfacción de los usuarios en la atención en los servicios medico legales, porque es más probable que usuarios satisfechos sigan las recomendaciones indicadas, logren un acceso idóneo y oportuno a los servicios que proporcione el Instituto de Medicina Legal, es importante tener en cuenta que la satisfacción del usuario dependerá de sus perspectivas esperadas y la percepción del servicio que recibe, si lo que el usuario percibe mejor o igual a su expectativa, estará satisfecho, caso contrario quedará insatisfecho.

Por otro lado, esta situación puede tener un impacto en lo que percibe el usuario después de recibir el servicio requerido, ya que los trámites administrativos previos a la atención son engorrosos y el usuario está lleno de preguntas, dudas y expectativas sobre la atención que recibirá, especialmente si para utilizar estos servicios, dedican tiempo a recorrer una distancia determinada, lo que nos demuestra en la mayoría de los casos, en insatisfacción con la atención que esperan recibir.

Para poder comprender y analizar la satisfacción del usuario después de ser atendido resulta necesario conocer sus creencias. La insatisfacción de los usuarios es muy común actualmente. El retraso en recibir la atención médico legal, carencia

de profesionales de la salud y la apreciación que tienen que el médico atiende de prisa, son los puntos que más resaltan en las unidades medico legales.

Por lo tanto, se establece como un problema general ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción del usuario y accesibilidad en tiempos de COVID-19 en la Unidad Médico Legal I de Huanta, 2022?, y los específicos estarían representados por ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la accesibilidad geográfica en tiempos de COVID-19 en la Unidad Médico Legal I de Huanta,2022?,¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la accesibilidad administrativa en tiempos de COVID-19 en la Unidad Médico Legal I Huanta,2022?,¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la accesibilidad económica en tiempos de COVID-19 en la Unidad Médico Legal I Huanta,2022?,¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la accesibilidad arquitectónica en tiempos de COVID-19 en la Unidad Médico Legal I Huanta ,2022?,¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la accesibilidad cultural en tiempos de COVID-19 en la Unidad de Medicina Legal I de Huanta,2022?.

La investigación tiene una justificación social porque pretende aumentar la satisfacción de los usuarios a través de la atención de las Unidades Médicos Legales, lo cual es crucial en los procesos judiciales para las víctimas de violencia, como también se pretende buscar mejoras en base de este estudio. Metodológicamente es justificable porque los resultados servirán a la Unidad de Medicina Legal I Huanta como también a la administración de Justicia como antecedente para futuros estudios en poblaciones dentro del rubro del servicio médico legal con similares características. A fin de lograr una satisfacción idónea, para que el usuario recomiende a otras personas, especialmente por la accesibilidad en estos tiempos de COVID-19.

Teniendo como objetivo general Establecer la existencia de la relación entre la satisfacción del usuario y la accesibilidad en tiempos de COVID-19 en la Unidad Médico Legal I Huanta, 2022.Como objetivos específicos Identificar si existe una relación entre la satisfacción del usuario y la accesibilidad geográfica, Examinar si existe una relación entre la satisfacción y la accesibilidad administrativa, Examinar si existe una relación entre la satisfacción del usuario y la accesibilidad económica,

Establecer si existe una relación entre la satisfacción del usuario y la accesibilidad arquitectónica, Establecer si existe una relación entre satisfacción del usuario y la accesibilidad cultural en tiempos de COVID-19 en la Unidad Médico Legal I de Huanta,2022.

La hipótesis general que se plantea es si Existe una relación significativa entre la satisfacción del usuario y la accesibilidad en tiempos de COVID-19 en la Unidad Médico Legal I de Huanta, 2022.Presentandose las hipótesis específicas. Existe una relación significativa entre la satisfacción del usuario y accesibilidad geográfica, Existe una relación significativa entre la satisfacción del usuario y la accesibilidad administrativa, así como también Existe una relación significativa entre la satisfacción del usuario y la accesibilidad económica, Existe una relación significativa entre satisfacción del usuario y la accesibilidad arquitectónica y por ultimo Existe una relación significativa entre la satisfacción del usuario y la accesibilidad cultural en tiempos de COVID-19 en la Unidad de Medicina Legal I de Huanta, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Sobre investigaciones anticipadas revisadas en el contexto internacional, tenemos que para Romero et al. (2020) quienes hicieron un estudio con un enfoque cuantitativo-cualitativo con la finalidad de identificar los principales obstáculos en las áreas de rehabilitación de los cinco centros de salud, teniendo una muestra de 76 pacientes involucrados en diferentes áreas de fisioterapia. Donde aplicaron el cuestionario Servqual obteniéndose como resultados que las variables en sus dimensiones de seguridad y la tangibilidad valores superiores al 80% en su nivel de satisfacción del usuario, mientras que la fiabilidad, la empatía y la capacidad de respuesta muestran la insatisfacción del usuario en un 30%. Concluyendo que estos centros tienen deficiencias en estos tres últimos atributos evaluados.

Según Pérez-Canto et al. (2019) analizaron las tendencias de los indicadores de opinión y satisfacción en pobladores de 18 comunidades españolas, respecto al sistema nacional de salud del 2005 al 2017. Donde observaron tendencias estáticas en la percepción de satisfacción de la gestión del sistema de salud, en esta indagación obtuvieron como resultados una tendencia de rechazo al sistema de salud de España, en relación a los recursos humanos, financiamiento en salud, en la gestión de calidad y en los sistemas de certificación en donde disminuye la satisfacción.

Según Nieto-Blasco et al. (2018) en su investigación tuvieron como objetivo conocer el grado de satisfacción de los usuarios, estudio descriptivo transversal y se aplicó un cuestionario de 24 ítems debidamente validados a una muestra de 163 usuarios que participaron en el centro de atención de la Universidad de Salamanca (CAUSA). Siendo los resultados fueron en general satisfactorios. Sin embargo, también hay algunos datos para mantener a las personas alerta, con un 55.8% que dice que los tiempos de espera de las consultas son demasiado largos. Concluyo que a pesar de las altas calificaciones de los usuarios, todavía hay margen de corrección en términos de calidad de la atención.

Montufar (2018) en su investigación cuyo objetivo fue determinar los factores que influyen en la satisfacción de calidad de atención, con un enfoque descriptivo cuantitativo, aplicó un cuestionario a 388 usuarios, teniendo como resultado del 64.43% en las percepciones de los usuarios, que resultan estar por debajo de lo previsto y lo que indica que los pacientes reciben menos de lo esperado del servicio de emergencia del Hospital Móvil No. 1 de la ciudad de Guayaquil, por lo que es diseñar planes de mejora de atención.

Vázquez-Cruz et al. (2018) en su estudio tuvieron como objetivo determinar la satisfacción percibida de los usuarios en los servicios brindados en una institución de salud en México, siendo un estudio descriptivo transversal donde se aplicó una encuesta SERVPERF a 395 usuarios, para estimar la percepción de la calidad en la atención médica, teniendo como resultado que el 60% se sienten satisfechos con la atención recibida, pero es necesario buscar estrategias para elevar el porcentaje de satisfacción del usuario.

En cuanto al contexto país, en el estudio de Huayhua (2021) cuyo propósito de su investigación fue establecer la relación de la calidad de servicios y satisfacción en los usuarios de la Unidad Médico Legal I Huanta, 2020, con la metodología de enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional, con diseño no experimental y de corte transversal, encontrando conforme a una correlación de Rho de Spearman = 0.751; que revela que se tiene una correlación positiva, alta y significativa. Con lo que determino que existe relación entre la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios en la mencionada Unidad Médico Legal.

Según la encuesta nacional de satisfacción del sector salud del Instituto Nacional de Estadística informático (2019). El 58.58 % de los pacientes ambulatorios en los puestos y centros de salud reportaron atención deficiente porque esperaron un promedio de 3 días para obtener una cita con un médico. Igualmente, el tiempo que tiene que esperar un paciente para una atención desde que llega al hospital es de 101 minutos. A su vez, el 46.42% de los encuestados no creía que recibiría un tratamiento adecuado.

Anahua y Mamani (2019) realizaron una encuesta de “Satisfacción de Enfermería de Pacientes internados. Hospital III Goyeneche, Arequipa en el año 2017”, octubre 2017 - diciembre 2017 y enero 2018. Siendo realizados en los servicios de ginecología y obstetricia, de internación de medicina interna, cirugía, determino el nivel de satisfacción en la atención de los usuarios internados en el Hospital III Goyeneche, obteniendo como resultados un promedio de 62.4%. Demostrándonos que la satisfacción de los usuarios resulta ser muy relevante en los servicios que brinda el centro hospitalario antes mencionado.

En una investigación de análisis transversal de Hernández-Vásquez et al. (2019) estimó su satisfacción con el tratamiento en los centros de salud y se identificaron los indicadores asociados a través de una encuesta. Como resultado a nivel nacional, el 74.3% se mostró satisfecho por los servicios que recibió en las instalaciones del MINSA, sin embargo, en otra población, como aquellos con condiciones médicas crónicas, aborígenes o que viven en asentamientos, mostraron un alto nivel de insatisfacción. Por lo que los autores determinaron que para mejorar la satisfacción debían buscar estrategias en este subgrupo de la población.

En su estudio, Garayar (2018) determinó como objetivo la satisfacción del paciente en base a criterios de calidad. En el estudio se aplicó el enfoque descriptivo de corte transversal en una muestra de 80 usuarios del centro de salud Huancasancos. Tuvo como resultado que 47 usuarios (58.6%) dijeron estar satisfechos con el servicio que recibieron. Donde el tiempo de espera que tuvieron es el factor que les produce el mayor nivel de insatisfacción.

Contreras y Huamán (2016) realizó una investigación de tipo descriptivo, comparativo, transversal de la satisfacción de las pacientes adolescentes embarazadas y la atención en dos hospitales de Lima, para 300 adolescentes embarazadas siendo 150 en del Hospital Loayza y 150 en el Hospital Materno Infantil de San Bartolomé. Donde se obtuvo como muestra 150 adolescentes embarazadas, donde 75 embarazadas correspondía a cada hospital, determinándose 12 diferencias en la satisfacción de enfermería entre ambos hospitales. El 16% del San Bartolomé se mostraron muy satisfechas, mientras del

Loayza su índice de satisfacción fue del 8%. Asimismo, el 20% de las embarazadas del Loayza se encontraban muy insatisfechas, mientras que solo el 5.3% se encontraban insatisfechas en el San Bartolomé. Demostrándonos que las embarazadas hospitalizadas en el Hospital Materno Infantil mostraron satisfechas con la atención recibida por los profesionales de enfermería, mientras que las embarazadas en el Hospital Loayza se mostraron muy insatisfechas.

En bases teóricas de satisfacción, para Feletti, Firman y Samon Fisher (1986, p.389) definen a la satisfacción como el resultado que cumple las perspectivas del usuario en la atención sanitaria y del estado de salud. Donde la percepción que tiene todo paciente u usuario resulta importante medirlo y de esta manera corroborara si se está brindando una atención con calidad.

Parasuraman et al. (1988) Definieron a la satisfacción como el “juicio global del consumidor relativo a la superioridad del servicio”. Así mismo también propusieron que la calidad resulta de la comparación realizada por los clientes entre las expectativas sobre el servicio que van a recibir y las percepciones de cómo actúan las organizaciones prestadoras del servicio, es así que se plantea como un instrumento para determinar la calidad del servicio que se brinda al usuario y lo denomina SERVQUAL Quality Service.

Johnson (2019) establece en su estudio de los segmentos o sectores del mercado, repercute la insatisfacción o satisfacción de las dimensiones. La de gestión de calidad (Quality management), se puede evaluar por medio de la satisfacción del usuario, todo usuario requiere un producto que supere sus requerimientos y posibilidades, los usuarios pueden quedar satisfechos por el trato o a discreción de la empresa, pero siempre depende del cliente decidir si acepta el producto o servicio.

Según la investigación de Cabrera-Barona et al. (2017) demostraron la relación de satisfacción y la accesibilidad en la ayuda sanitaria. Se investigaron a través de indicadores, un indicador combinado de accesibilidad (CHCA) y el otro indicador combinado de satisfacción (CHCS), utilizaron el método estadístico de las

regresiones Ordinal Logistic, Linear Least Squares y Randon Forests. Mediante la encuesta se evaluaron a 471 ciudadanos ecuatorianos, obteniendo para CHCA un indicador de valor 0.22 y el CHCS fue de -0.01 precisando la tendencia a una satisfacción negativa. Revelando que no existe relación entre satisfacción y accesibilidad con respecto a la atención en la ayuda sanitaria.

Según Chanchí et al. (2019) definieron a la satisfacción del usuario como el logro de un proceder planeado del cumplimiento de una atención, y una apropiada actitud en la toma de decisiones del profesional con respecto a la calidad de vida del paciente. De igual modo Angelino et al. (2016), Bordin et al. (2017), Al-Neyadi et al. (2018) valoraron como herramienta de evaluación para lograr cuantificar la competencia del profesional por medio del usuario, revelando si lo esperado por el usuario fueron mejoradas o alcanzadas, que propicie superar las dificultades y vigorizara las actividades con la finalidad de mejorar una atención sanitaria donde el usuario sea el evaluador de la atención recibida.

Vásquez (2021) precisa que la satisfacción es la aspiración que todo usuario espera y la percepción que tiene de la atención o servicio proporcionado por una institución. Toma cinco dimensiones mencionando a Parasumaran, Berry y Zeithmala, quienes cuantifican las impresiones de la satisfacción en los siguientes componentes como la fiabilidad, empatía, la capacidad de respuesta, los aspectos tangibles y la seguridad.

Igualmente, Mora (1991), Sierra et al. (2017), expusieron un instrumento diseñado por Cronin y Taylor (1992) para determinar la calidad de servicios basado fundamentalmente en la evaluación solamente de las percepciones de los pacientes, que es el modelo SERVPERF (Service Performance), que tiene como base las dimensiones que se mencionó en el párrafo anterior. Para evaluar la calificación de este modelo, el cual se calcula de la siguiente manera:

$$\text{SERVPERF} = \sum P_j \text{ (Sumatoria de puntuaciones de percepciones)}$$

Respecto al resultado de las puntuaciones, cuando la suma total es mayor, la percepción de satisfacción es mayor. Leong et al. (2015), aludió que el instrumento posee una ventaja referente al tiempo para su uso en el cuestionario, al igual que en las evaluaciones de interpretación y valoración, tiene mejor predicción que otros cuestionarios. Citando la dimensión de satisfacción está la fiabilidad, donde Sierra et al. (2017) puntualiza como la destreza para proceder y el cuidado preciso para proporcionar un servicio como se ofrece. La capacidad de respuesta debe responder para apoyar a los usuarios a ofrecer un servicio rápido, así como a resolver problemas de manera adecuada. La seguridad es la credibilidad y confianza que ofrece el empleado en el servicio que se brinda. La empatía implica ser capaz de ubicarse del otro lado y responder de forma personalizada a las necesidades del usuario. Finalmente, los aspectos tangibles que se producen en el entorno físico, los servicios de los empleados, los equipos de comunicación y la instrumentación.

La accesibilidad a la atención de la salud es un pilar fundamental de la atención primaria, es un término muy utilizado en salud, pero muchas veces es un término muy limitado e impreciso, especialmente en términos relacionados con la dimensión cultural. A la vez, algunos autores la han estudiado y la consideran como sinónimo de uso o calidad de los servicios.

Ramírez (1998, p.3) define la Accesibilidad como las características de los servicios que permiten o son las que impiden que los usuarios puedan acceder y recibir la atención adecuada que necesitan.

La accesibilidad para Sánchez-Torres (2017) se encuentra supeditada al conjunto de aspectos económicos, culturales, sociales, geográficas y de contexto; por encima del derecho de los usuarios para recibir una atención a su salud, como la disponibilidad de las instituciones y medios para lograrlo y acercar los servicios a la población para lo cual es necesario eliminar las barreras existentes en cada uno de los aspectos mencionados. Entonces se señala como la convergencia de los diferentes factores, y la posibilidad de los usuarios para poder ir a un centro de

salud, haciendo la diferencia entre los que tienen limitaciones económicas para hacer efectiva la accesibilidad.

La dimensión de accesibilidad según Artica (2017), especifica la accesibilidad geográfica refiriéndose a la distancia que hay a los centros de salud y cuando se trata de dificultades para acceder a los servicios de salud por razones geográficas, teniendo en cuenta el tiempo real de transporte.

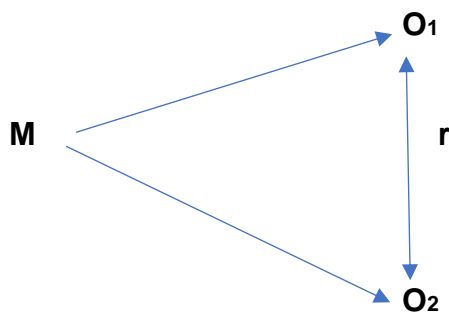
La accesibilidad administrativa, se refiere a la organización de los centros de salud, es decir, las limitaciones que se dan en la organización de los recursos, por ejemplo, distribución de los ambientes, horarios de atención, cupos para la atención, etc.

La accesibilidad económica a servicios, acceso a medicamentos o gasto transferido a instituciones, y la accesibilidad arquitectónica se refiere a las especificaciones adecuadas de la infraestructura para obtener bienestar, seguridad y equidad, fundamentalmente a las personas que tengan alguna discapacidad y finalmente la accesibilidad cultural se refiere a las prácticas y creencias relacionadas con la salud y con los factores que facilitan la búsqueda de atención médica, así como factores relacionados con los conceptos previos y la cultura del usuario, tales como conocimientos sobre salud y enfermedad, creencias o prácticas relacionadas con la salud.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El estudio es de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, con paradigma positivista, descriptivo, de diseño no experimental, correlacional y de corte transversal.



Dónde:

M = Usuarios que acuden a la unidad médico legal.

O₁ = Satisfacción de usuarios.

O₂ = Accesibilidad del usuario.

r = Índice de correlación entre O₁ y O₂.

3.2 Variables y Operacionalización

Variable independiente: Satisfacción de los usuarios

Definición conceptual: Vásquez (2021) precisa como la aspiración que todo usuario espera y percibe la satisfacción que tiene los usuarios al recibir la atención proporcionado por una institución.

Definición operacional: Es la evaluación de la percepción de la satisfacción de los usuarios mediante la herramienta que es el modelo SERVPERF, teniendo como base dimensiones como: Fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, seguridad y elementos tangibles.

Indicadores: Se utilizó indicadores como cumple lo prometido, orientación adecuada al usuario, adecuada programación, ofrecen un servicio eficiente, citas disponibles, privacidad, los usuarios se sienten seguros, hay preocupación por el usuario, ofrecen atención individualizada, explicación adecuada a los usuarios,

equipos y materiales operativos, señalizaciones visualmente adecuadas e instalaciones limpias.

Escala de medición: Se utilizó la escala de Likert de tipo ordinal.

Variable dependiente: Accesibilidad de los usuarios en tiempos de COVID-19.

Definición conceptual: Artica (2017) define como el hacer uso del servicio o infraestructura que incluyen las condiciones físicas y cognitivas de la persona.

Definición operacional: En la evaluación se utilizó las dimensiones como la accesibilidad geográfica, que es la distancia entre la vivienda del usuario y la UML I Huanta y las vías de comunicación disponibles y se evalúa el tiempo, accesibilidad administrativa se refiere a los servicios de atención, accesibilidad económica se refiere a su capacidad económica para el traslado a la UML I Huanta, accesibilidad arquitectónica se refiere al ingreso y desplazamiento dentro del local y accesibilidad cultural son los hábitos y creencias de la población

Indicadores: se tuvo como indicadores, a la distancia, tiempo, trámite para obtener una cita, tiempo de espera para la atención, gasto del transporte de su domicilio a la UML I Huanta, ingreso a la institución, gastos en actividades diarias mientras dure su proceso de atención, señalización para llegar a las áreas de atención y desplazamiento dentro de la institución.

Escala de medición: Escala de Likert de tipo ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población: La población de la presente investigación estuvo compuesta por usuarios víctimas de violencia familiar que se encuentran registrados en la Unidad Médico Legal I de Huanta durante el primer semestre del año del 2022, donde resultaron ser 80.

Criterio de inclusión:

- Usuarios víctimas de violencia familiar que desean ser partícipes del estudio.
- Usuarios víctimas de violencia familiar mayores de 18 años.
- Familiar mayor de 18 años de los usuarios víctimas de violencia familiar menores de edad.

Criterios de exclusión:

- Usuarios víctimas de violencia familiar que no aceptan ser partícipes del estudio.
- Usuarios víctimas de violencia familiar menores de 18 años.
- Usuarios víctimas de violencia familiar con afectación psicológica.

3.3.2 Muestra y Muestreo:

Son usuarios víctimas de la violencia familiar, que consta de 67 personas, el tamaño de la muestra se determinó mediante la fórmula de Cochran (1963) y el muestreo será de tipo probabilístico. La cual se describe a continuación:

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

Donde:

n = Tamaño muestral.

Z² = Nivel de confianza elegido (valor = 95%)

p y q = Probabilidad de éxito y fracaso (valor =50%)

E² = Error seleccionado (valor = 0.05)

N =Tamaño de la población (valor=80)

Obteniéndose una muestra de n= 67.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el presente estudio se utilizó la técnica de la encuesta teniendo como instrumentos de recolección de la información, mediante dos cuestionarios de preguntas cerradas:

-Cuestionario para Satisfacción de usuario, adaptado y elaborado por la investigadora Solano (2021), teniendo en consideración 14 preguntas, divididas en 05 dimensiones.

-Cuestionario para Accesibilidad, se toma la referencia de la encuesta elaboradora por la investigadora anteriormente señalada, donde se evalúan la percepción del usuario, en referencia a sus 5 dimensiones con un total de 13 preguntas.

La selección de dichos cuestionarios se realizó en base a que se asemejan a la población a investigar, ya que son personas que acuden por un servicio médico, donde también se encuentran otras áreas de atención de la Unidad Médico Legal I

Huanta, estos cuestionarios fueron evaluados con la escala Likert de cinco puntos, donde fueron codificadas del 1 al 5.

En el caso de la variable Satisfacción la valorización de acuerdo a la escala Likert fueron:

- (1) Totalmente de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (3) Ni de acuerdo ni tan desacuerdo
- (4) De acuerdo
- (5) Totalmente de acuerdo

Y en la variable Accesibilidad la valorización de la escala de Likert se valorizó como se encuentra descrito en el (anexo 2)

Es así que los niveles y los rangos en el caso de la variable satisfacción fueron evaluados como alta (52-70), media (33-51) y baja (14-32) y para la variable accesibilidad fueron calificados como bueno (48-65), regular (30-47) y malo (13-29).

Para el presente estudio, se contó con un juicio de tres de expertos que determinaron la validez respectiva del cuestionario, así como se cambian términos o palabras según el contexto actual, solicitando sugerencias de los tres investigadores expertos en la comprobación del contenido y estructura de los instrumentos. Los instrumentos que se usaron y fueron aplicados a 67 usuarios, donde resulto de la prueba del alfa de Cronbach para la variable de satisfacción del usuario de 0.866 y para la variable de accesibilidad el Alfa de Conbrach fue de 0.932 determinando que los instrumentos son confiables. (Anexo 6)

3.5. Procedimientos

El procedimiento para este estudio se realizó de acuerdo con los procedimientos y a las normas de la Universidad Cesar Vallejo, además se solicitó autorización mediante carta a la jefatura de la Unidad Médica Legal II de Ayacucho para poder realizar la investigación, determinar la unidad de investigación, y de acuerdo a los criterios de inclusión, se brindó información y consentimiento. Se aplicaron herramientas de recolección de datos, y una vez recolectados los datos, se sometió a control de calidad los cuestionarios aplicados y se procedió con la codificación de los ítems.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se utilizó el Excel 365 y el software estadístico SPSS 26. Como primer paso se aplicó el análisis descriptivo a través de figuras y tablas las mismas que se obtuvieron de la base de datos para el análisis e interpretación. Para la correlación entre las variables correspondiente al análisis de datos, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, debido a la relación que se analizaron entre ambas variables. Según Mondragón (2014).

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación se realizó dentro de los principios éticos que rigen en la Universidad Cesar Vallejo, apegada a los más altos estándares de rigor científico, responsabilidad, honestidad, bienestar de los participantes de la investigación, protección de los derechos y respeto a la propiedad intelectual. El primer aspecto fue el consentimiento del usuario para contestar el cuestionario, y los datos obtenidos fueron tratados y detallados de forma responsable y honesta.

IV. RESULTADOS

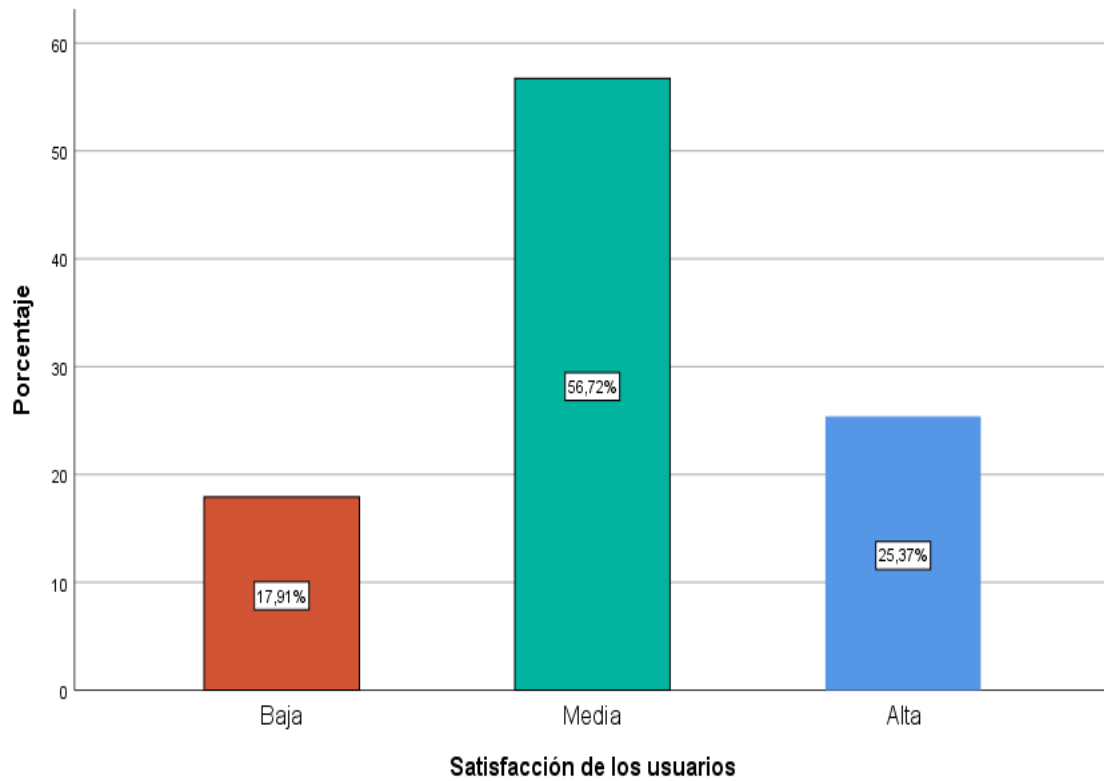
4.1. Resultados descriptivos de la variable satisfacción del usuario

Tabla 1

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable satisfacción del usuario

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	12	17.9%
	Media	38	56.7%
	Alta	17	25.4%
	Total	67	100.0%

Figura 1. Distribución del porcentaje por niveles de la variable satisfacción del usuario.



De la tabla 1 y figura 1, se observa que el 17.9% de los encuestados señalan estar satisfechos con el servicio prestado en un nivel bajo. Mientras que, el 56.7% muestran un nivel medio de satisfacción. Sin embargo, solo el 25.4% señala estar satisfecho con el servicio prestado por la Unidad Médico Legal I de Huanta en el primer semestre del año 2022.

4.1.1 Resultados descriptivos según las dimensiones de la satisfacción de los usuarios

TABLA 2

Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable satisfacción de los usuarios

Dimensiones	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje valido (%)
Fiabilidad	Baja	16	23.9
	Media	36	53.7
	Alta	15	22.4
Capacidad de respuesta	Baja	14	20.9
	Media	22	32.8
	Alta	31	46.3
Seguridad	Baja	23	34.3
	Media	29	43.3
	Alta	15	22.4
Empatía	Baja	12	17.9
	Media	13	19.4
	Alta	42	62.7
Aspectos tangibles	Baja	16	23.9
	Media	34	50.7
	Alta	17	25.4

En cuanto a los datos presentes en la tabla 2 referido a las dimensiones de la variable satisfacción de los usuarios se puede afirmar que, la recurrencia de los datos se encuentra en el nivel medio, es así que el 53.7% en lo referido a la dimensión fiabilidad, 43.3% en la dimensión seguridad y 50.7% en la dimensión aspectos tangibles. Mientras que en las dimensiones capacidad de respuesta (46.3%) y empatía (62.7%) se han concentrado los datos en el nivel alto en cuanto a la satisfacción de los usuarios del servicio prestado, por la Unidad Médico Legal I de Huanta en el primer semestre del año 2022. Sin embargo, referido a la dimensión seguridad el 34.3% de los encuestados señalan que el nivel de satisfacción es bajo.

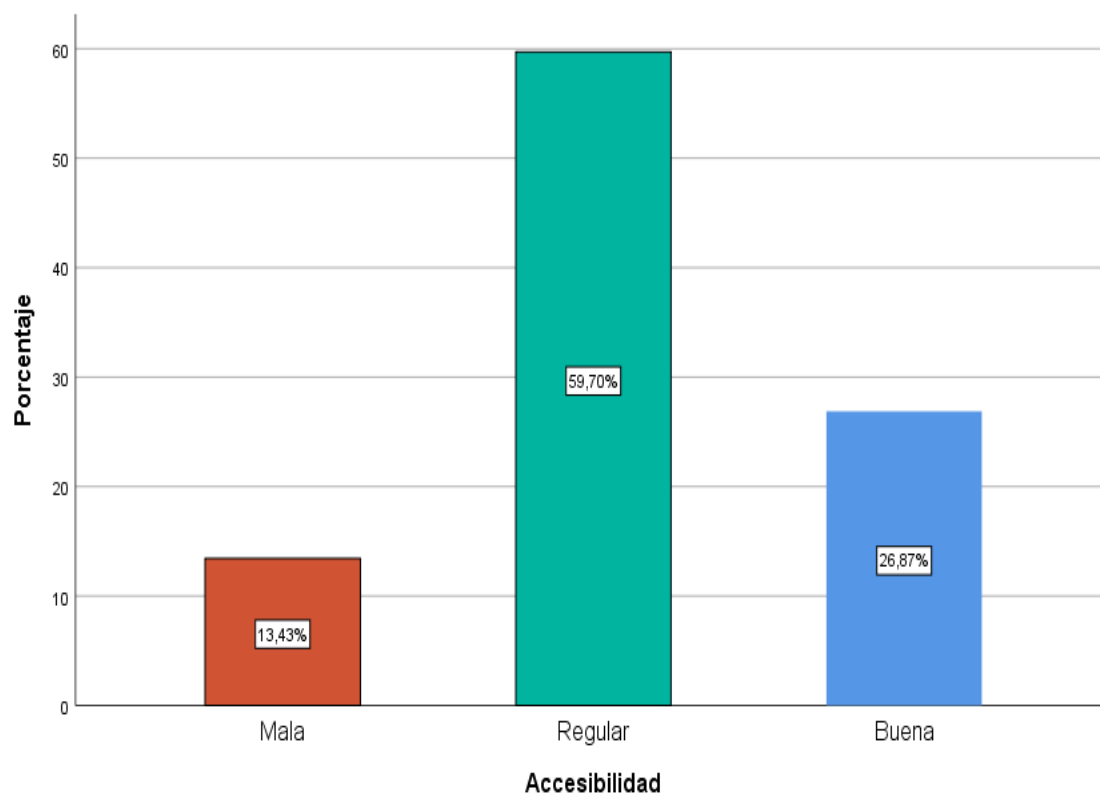
4.2. Resultados descriptivos de la variable accesibilidad

Tabla 3

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable accesibilidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	9	13.4%
	Regular	40	59.7%
	Buena	18	26.9%
	Total	67	100.0%

Figura 2. Distribución del porcentaje por niveles de la variable accesibilidad



De la tabla 3 y figura 2, se observa que el 13.4% de los encuestados señalan que el nivel de la accesibilidad es malo. En el nivel regular nos dan como resultado el 59.7%. Sin embargo, solo el 26.9% señala que el nivel de accesibilidad es bueno en la Unidad Médico Legal I de Huanta en el primer semestre del año 2022.

4.2.1 Resultados descriptivos según las dimensiones de la accesibilidad

Tabla 4

Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable accesibilidad

Dimensiones	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje valido (%)
Accesibilidad geográfica	Mala	11	16.4
	Regular	39	58.2
	Buena	17	25.4

Accesibilidad administrativa	Mala	10	14.9
	Regular	24	35.8
	Buena	33	49.3
Accesibilidad económica	Mala	9	13.4
	Regular	39	58.2
	Buena	19	28.4
Accesibilidad arquitectónica	Mala	10	14.9
	Regular	27	40.3
	Buena	30	44.8
Accesibilidad cultural	Mala	10	14.9
	Regular	36	53.7
	Buena	21	31.3

En cuanto a los datos presentes en la tabla 4 referido a las dimensiones de la variable accesibilidad se puede afirmar que, la recurrencia de los datos se encuentra en el nivel medio, ese así que el 58.2% en lo referido a la dimensión accesibilidad geográfica y económica, 53.7% en la dimensión cultural. Mientras que en las dimensiones accesibilidad administrativa el 49.3% refiere que el nivel es bueno, del mismo modo en la dimensión accesibilidad arquitectónica según el 44.8% de los usuarios del servicio prestado por la Unidad Médico Legal I de Huanta en el primer semestre del año 2022. Sin embargo, referido a la dimensión accesibilidad geográfica el 16.4% de los encuestados señalan que el nivel es bajo.

4.3 Resultados inferenciales

Para la interpretación de los resultados de la correlación de las hipótesis se realizaron en referencia a la tabla de Mondragón (2014).

Figura 3.- Rangos de interpretación del Coeficiente de correlación de Spearman.

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Mondragón (2014)

4.3.1 Prueba de hipótesis general

H₀: No existe una relación directa y significativa entre satisfacción del usuario y la accesibilidad en tiempos de COVID-19 en la Unidad Médico legal I de Huanta, en el año 2022.

H₁: Existe una relación directa y significativa entre satisfacción del usuario y la accesibilidad en tiempos de COVID-19 en la Unidad Médico legal I de Huanta, en el año 2022.

Tabla 5

Coeficiente de correlación entre satisfacción del usuario y accesibilidad

			Accesibilidad
	Coeficiente de correlación	de	.830**
Rho de Satisfacción del Spearman usuario	Sig. (bilateral)		.000
	N		67

** . La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

Los resultados que se aprecian en la tabla 5, se puede afirmar que según el coeficiente Rho de Spearman es = 0.830 y el p-valor calculado es < 0.05, existe una relación significativa, positiva muy fuerte entre las variables involucradas en la investigación.

4.3.2 Prueba de hipótesis específicas

Tabla 6

Coeficiente de correlación entre satisfacción del usuario y las dimensiones de la accesibilidad

		Accesibilidad				
		Geográfica	Administrativa	Económica	Arquitectónica	Cultural
Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	.654**	.773**	.736**	.827**	.774**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	67	67	67	67	67

** . La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

Los resultados que se aprecian en la tabla 6, se puede afirmar que según el coeficiente Rho de Spearman y su p-valor calculado es < 0.05 de las correlaciones entre la satisfacción del usuario y las dimensiones de accesibilidad , sus rangos se encuentran entre una relación significativa, positiva considerable y una relación positiva muy fuerte.

Tabla 7

Coeficiente de correlación entre satisfacción del usuario y la dimensión de la accesibilidad geográfica

		Accesibilidad
Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	.654**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	67

** . La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

De la tabla 7, se puede observar que según el coeficiente Rho de Spearman (0.654) y el p-valor calculado es < 0.05 , existe una relación significativa, positiva considerable entre la satisfacción del usuario y la dimensión accesibilidad geográfica.

Tabla 8

Coeficiente de correlación entre satisfacción del usuario y la dimensión de la accesibilidad administrativa

		Accesibilidad
Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	.773**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	67

** . La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

Se puede observar en la tabla 8, el resultado del coeficiente Rho de Spearman (0.773) y el p-valor calculado es < 0.05 , entonces existe una relación significativa, positiva muy fuerte entre la satisfacción del usuario y la dimensión accesibilidad administrativa.

Tabla 9

Coeficiente de correlación entre satisfacción del usuario y la dimensión de la accesibilidad económica

		Accesibilidad
Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	.736**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	67

** . La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

De la tabla 9, tenemos como resultado que existe una relación significativa, positiva considerable (0.736) entre la satisfacción del usuario y la dimensión accesibilidad económica.

Tabla 10

Coeficiente de correlación entre satisfacción del usuario y la dimensión de la accesibilidad arquitectónica

		Accesibilidad
Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	.827**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	67

** . La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

En la tabla 10, se observa como resultado que tenemos una relación significativa, positiva muy fuerte entre la satisfacción del usuario y la dimensión accesibilidad arquitectónica que representa el (0.827).

Tabla 11

Coeficiente de correlación entre satisfacción del usuario y la dimensión de la accesibilidad cultural

		Accesibilidad
Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	.774**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	67

** . La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

Finalmente en la tabla 11, se puede afirmar que según el coeficiente Rho de Spearman (0.774) y el p-valor calculado es < 0.05 , existe una relación significativa, positiva muy fuerte entre la satisfacción del usuario y la dimensión accesibilidad cultural, según la percepción de los usuarios del servicio en la Unidad Médico legal I de Huanta, en el año 2022.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo en cuenta, encontrar la relación entre las variables satisfacción del usuario y la accesibilidad en tiempos del COVID 19, la correlación se llevó a cabo cuando se aplicó Rho de Spearman, se consideró los datos encontrados con el cuestionario, los mismos que fueron procesados con el SPSS versión 26 y se tuvo en cuenta el análisis de las variables antes mencionadas de forma descriptiva y de manera inferencial.

En la primera variable satisfacción del usuario después de realizar la estadística se encontró que el nivel fue medio en 56.7%, el mismo que difiere con Nieto (2018) que tuvo un nivel bueno del 70% al igual que Montufar (2018) que encontraron nivel bueno que equivale al 64.43% y Vásquez et al. (2018) que estuvo en el 60%. Del mismo modo coincide con Anahua y Mamani (2019) cuya satisfacción tuvo nivel medio del 62.4%. Así mismo en el estudio de Hernández et al. (2019) de acuerdo a la percepción de los pacientes están satisfechos en el 74.3%, al igual de lo sucede con Garayar (2018).

La satisfacción de acuerdo a lo que pueden percibir los pacientes está dado por muchos factores, en el caso de salud puede ser por el trato que reciben, por el tiempo de espera, las citas otorgadas, la rapidez del servicio y tantos otros, pero es importante que se haga un análisis de lo que necesitan los usuarios para tratar de ir mejorando de poco a poco. Es así que de acuerdo a lo que plantean algunos autores es cumplir con la atención y tener una actitud favorable que ayude a la condición del paciente (Chanchí et al., 2019).

Todo usuario tiene expectativas sobre la atención o el servicio que va a recibir y de acuerdo a Parasumaran, Berry y Zeithmala, consideran cinco dimensiones con las que se trabaja en el presente estudio (Vásquez, 2021). La primera dimensión la fiabilidad se encontró que estuvo en el nivel medio del 53.7%, que difiere con Romero et al. (2020) que estuvo en el nivel bajo del 30% y en Huayhua (2021) la fiabilidad estuvo en 50% nivel medio. También difiere con Anahua y Mamani (2019) que estuvo en el 69.9% nivel alto y coincide con Garayar (2018) que estuvo en el nivel medio del 41.6%. La fiabilidad es la habilidad que tiene el profesional de salud para dar un servicio en el momento adecuado y

oportuno (Sierra et al., 2017).Coincide este resultado medio a que se cuenta con profesionales capacitados y entrenados para brindar atención adecuada a los usuarios que acuden a esta unidad médico legal, además se observa que los que resultaron con valores bajos es debido a que como establecimientos de salud no cuentan con la cantidad de profesionales y por consiguiente la programación de citas no se cumplen en forma adecuada .

En la dimensión capacidad de respuesta el nivel es alto en 46.3% que difiere con Romero et al. (2020) cuyo nivel es bajo en 30%, pero coincide con Huayhua (2021) cuyo nivel fue medio del 55% y con Garayar (2018) que estuvo en nivel medio con 43%. Esta dimensión tiene que ver con dar respuesta a los pacientes al brindar un servicio con rapidez con el fin de dar solución algunas dificultades pero que se dan de forma adecuada (Sierra et al., 2017).Coincide en un nivel medio de satisfacción con respecto a la capacidad de respuesta pero difiere de los que obtuvieron bajo a que no todos los establecimientos van a tener esa misma capacidad de respuesta ,sin demoras, que den solución al problema que los a queja, todo debido a las diferentes deficiencias que cuenta el establecimiento de salud.

En la dimensión Seguridad el nivel fue medio en 43.3% que difiere con Romero et al. (2020) cuyo nivel fue alto en 80% y coincide con Huayhua (2021) que estuvo en el nivel medio del 71.7% y con Garayar (2018) que estuvo en 55.6%. En cuanto a la seguridad es importante tener la garantía y la confianza que brinda el profesional de salud en su servicio, para poder atender a sus pacientes (Sierra et al., 2017).En el cual coincide con los demás autores porque el usuario percibe seguridad en nuestra unidad médico legal.

En la dimensión empatía se encontró que el nivel fue alto en 62.7%, este resultado difiere con Romero et al. (2020) cuyo nivel es bajo en 30% y con Huayhua (2021) cuyo nivel fue medio del 48.3% y con Garayar (2018) nivel medio del 53%. Es el hecho de ponerse en el lugar de la otra persona y dar un trato personalizado de acuerdo a los requerimientos del paciente (Sierra et al., 2017).Nos demuestra que los profesionales que laboran en la unidad médico legal de Huanta, se encuentran identificados y concientizados en la labor que brindan a las víctimas de

violencia familiar, haciéndolos profesionales más empáticos y la percepción de los usuarios es de un nivel confianza alto.

En la dimensión aspectos tangibles el resultado estuvo en el nivel medio del 50.7%, resultado que difiere con Romero et al. (2020) cuyo nivel fue bajo en 30% y coincide con Huayhua (2021) que estuvo en el nivel medio del 68.3%. Esta dimensión tiene que ver con la infraestructura que tienen los centros de salud para brindar los servicios, vale decir el medio físico, los servicios que brindan, los equipos, los modos de comunicación profesional de salud-paciente (Sierra et al., 2017).

En base a todo lo detallado podemos ver que es importante que todo funcione de manera coordinada y que existen diversos aspectos que llevan a que el usuario no se sienta satisfecho, empezando desde la parte humana que es el profesional que brinda la atención y la infraestructura con la que cuenta la institución.

De acuerdo a ello se planteó el objetivo general para llevar a cabo la relación de las variables satisfacción del usuario y accesibilidad en tiempos de COVID-19, lo que nos llevó a generar la hipótesis general para evidenciar si existe la relación, se consideró para la correlación Rho de Spearman cuya relación de las variables tuvo como resultado 0.830 que muestra que existe una relación positiva muy fuerte, con ello quedó demostrada la hipótesis alterna, dicho resultado coincide con Huayhua (2021) al relacionar ambas variables obtuvo como resultado de la correlación 0.751. Con dicho resultado se puede afirmar que en la medida que exista una buena atención, un buen trato los usuarios se sentirán satisfechos.

En el objetivo específico 1 se buscó la relación de la satisfacción del usuario con la accesibilidad geográfica, y se planteó la hipótesis específica 1, se aplicó Rho de Spearman, que dio como resultado 0.654 que indica que el valor de la correlación es positiva considerable y se aceptó la hipótesis alterna.

En los resultados de la accesibilidad geográfica se encontró un nivel regular que representa el 58.2%. Esta tiene que ver con los lugares que se ubican los centros hospitalarios para acceder a ellos, teniendo en cuenta los medios de transporte que van a ser utilizados (Artica, 2017). Este es un punto importante a

tener en cuenta que los centros de salud deben estar ubicados en zonas céntricas de fácil acceso, en la que existan medios de transporte que ayuden al fácil desplazamiento, porque en un momento de emergencia los minutos son fundamentales porque se puede salvar una vida o tener un desenlace fatal. De igual manera las unidades medico legales deben estar ubicadas en lugares accesibles a fin de garantizar una atención oportuna y que conlleve a un acceso idóneo de la justicia.

En el objetivo 2 se trató de relacionar la satisfacción del usuario con la dimensión accesibilidad administrativa, para ver si existe la relación se realizó la hipótesis 2 y se empleó Rho de Spearman que arrojó como valor 0.773 lo que indica que la relación es positiva muy fuerte, nos permite afirmar que se aceptó la hipótesis alterna.

En la dimensión accesibilidad administrativa el nivel fue bueno y tuvo como resultado 49.3%. Esta dimensión tiene que ver la forma como están organizados los centros hospitalarios en la que se puede considerar como se adecuan los ambientes, los horarios que tienen de atención a los pacientes, el número de citas que se dan (Artica, 2017). El aspecto administrativo es fundamental que tenga una buena organización, ya que muchos de los problemas que se producen en los centros de salud es porque existe una mala organización y los afectados terminan siendo los pacientes, ya que las citas se dan a largo plazo, los cupos son muy pocos y muchas veces los pacientes tienen enfermedades graves que necesitan atención urgente y no se dan en el momento adecuado y algunos fallecen antes de que le hayan dado atención. Eso se da por una organización administrativa. Demostrándonos que las unidades medico legales encontramos los mismos problemas y que se debe mejorar y dar mayor importancia a lograr tener una mejor organización administrativa.

En el objetivo 3 se consideró la relación de la satisfacción del usuario y la dimensión accesibilidad económica, para ello se planteó la hipótesis 3 y para corroborar dicha relación se empleó Rho de Spearman, en la que se obtuvo el resultado de 0.736 que muestra que el valor de la correlación positiva considerable quedando aceptada la hipótesis alterna.

En la dimensión accesibilidad económica el resultado fue 58.2% en un nivel regular. Esta tiene que ver con la facilidad que tiene el paciente en poder adquirir los medicamentos que necesita para su tratamiento, o los gastos que se pueden transferir a otras instituciones para dar el servicio al paciente (Artica, 2017). En este punto coincidimos en los gastos que realizan los usuarios para trasladarse y que estos gastos económicos, involucra una afectación regular a la economía del usuario.

En el objetivo 4 fue determinar la relación de la satisfacción del usuario y la dimensión arquitectónica, en base a ello se llevó a cabo la hipótesis específica 4 y se indagó por la relación con Rho de Spearman, se encontró el valor de 0.827 lo que muestra que la correlación es muy fuerte y positiva y se rechazó la hipótesis nula.

En los resultados de esta dimensión se encontró el nivel fue bueno con el resultado de 44.8%. Esta dimensión tiene que ver con todas las características de infraestructura que ayuden a dar bienestar, igualdad y seguridad a los pacientes, sobre todo cuando estos tienen discapacidades que necesitan de una infraestructura adecuada para su traslado dentro de la institución de salud (Artica, 2017).

En el objetivo 5 se buscó la relación de la satisfacción del usuario con la dimensión accesibilidad cultural, se llegó a plantear la hipótesis 5 para evidenciar la relación, se trabajó con Rho de Spearman, encontrándose que la relación fue 0.774 que es una relación positiva muy fuerte y significativa. Quedando demostrada la hipótesis alterna y se refutó la hipótesis nula.

En la dimensión accesibilidad cultural en los resultados el nivel fue regular con un 67.3%. Se considera que la dimensión está asociada a las creencias y a la praxis que hay con temas de salud y los aspectos que llevan a la atención, allí se incluye los conocimientos que existe en relación a la salud y enfermedad (Artica, 2017). Observándose que usuarios con discapacidad, otros quechua hablantes, el porcentaje de insatisfacción fue bajo, porque se les brindó una atención con calidad de acorde a su cultura, por contar con los profesionales capacitados e

infraestructura que responde para una adecuada atención con calidad, pero que tienen ciertas falencias y que con este trabajo permitirán que se han mejoradas.

En los resultados encontrados con relación a la segunda variable accesibilidad se encontró que el nivel fue regular en 59.7%, mientras que en Anahua y Mamani (2019) estuvo en el nivel medio del 51.3%. Este término se está volviendo más importante en los aspectos de salud, algunos lo relacionan con la calidad que se debe dar en los diferentes servicios, este está en función a varios aspectos y de ello depende para que exista la disposición en las diferentes entidades (Sánchez, 2017).

La satisfacción del usuario se evidencia cada día cuando los usuarios son atendidos en las instituciones de salud, pero es lamentable que muchos de ellos salen insatisfechos de los servicios que les brindan, de allí que fue la inquietud del presente estudio, dar algún aporte a través de los resultados encontrados. Se sabe que son muchos los usuarios que deben ser atendidos diariamente, que la cantidad de profesionales de salud en el área médico legal no están acorde a la cantidad de usuarios, que son mal pagados, los turnos en la mayoría de los casos no son los adecuados, porque debemos tener en cuenta que la atención diariamente es a seres humanos y que están capacitados en su formación profesional para tener el lado humano, por lo tanto es necesario que se trate de realizar más estudios que lleven a un proceso de sensibilización al personal profesional que labora en las unidades medico legales.

Es comprensible ciertos aspectos con los que tuvieron que lidiar en la pandemia con el COVID 19, en la que pusieron en juego también sus vidas, pero a través de este trabajo se pretende dar algunos aportes, porque está de por medio la vida de muchos seres humanos y que se merecen ser atendidos, con un buen trato, un buen nivel de comunicación.

El presente trabajo consideró por un lado diferentes aspectos que llevan a la satisfacción del usuario en base a las cinco dimensiones que se llevó a cabo en la investigación así como la accesibilidad en función a aspectos geográficos, administrativos, económicos, arquitectónicos y culturales que esperamos lo tengan

en cuenta cuando realicen estudios similares y puedan ampliar la investigación a mayor número de personas.

A través del trabajo se aporta dos tipos de instrumentos de las variables que se investigó, los que fueron validados y se consideró la confiabilidad, las mismas que pueden ser empleadas en otros estudios. Del mismo modo esperamos que existan más estudios al respecto y que los resultados se vean mejorados cada vez más porque se cuenta con el apoyo del personal profesional y que apunten un cambio total a través de las diferentes unidades medico legales. Sabemos que todo cambio es difícil, pero no imposible.

VI. CONCLUSIONES

Primera

La satisfacción de los usuarios se relaciona de manera directa, muy fuerte ($Rho=0.830$) y significativa ($p\text{-valor} < 0.05$) con la accesibilidad en tiempos de COVID-19 en la Unidad Médico legal I de Huanta, en el año 2022; con lo cual la hipótesis general queda probada.

Segunda

La satisfacción de los usuarios se relaciona de manera directa, considerable ($Rho=0.654$) y significativa ($p\text{-valor} < 0.05$) con la dimensión accesibilidad geográfica en tiempos de COVID-19 en la Unidad Médico legal I de Huanta, en el año 2022; con lo cual la primera hipótesis específica queda probada.

Tercera

La satisfacción de los usuarios se relaciona de manera directa, muy fuerte ($Rho=0.773$) y significativa ($p\text{-valor} < 0.05$) con la dimensión accesibilidad administrativa en tiempos de COVID-19 en la Unidad Médico legal I de Huanta, en el año 2022; con lo cual la segunda hipótesis específica queda probada.

Cuarta

La satisfacción de los usuarios se relaciona de manera directa, considerable ($Rho=0.736$) y significativa ($p\text{-valor} < 0.05$) con la dimensión accesibilidad económica en tiempos de COVID-19 en la Unidad Médico legal I de Huanta, en el año 2022; con lo cual la tercera hipótesis específica queda probada.

Quinta

La satisfacción de los usuarios se relaciona de manera directa, muy fuerte ($Rho=0.827$) y significativa ($p\text{-valor} < 0.05$) con la dimensión accesibilidad arquitectónica en tiempos de COVID-19 en la Unidad Médico legal I de Huanta, en el año 2022; con lo cual la cuarta hipótesis específica queda probada.

Sexta

La satisfacción de los usuarios se relaciona de manera directa, muy fuerte ($Rho=0.774$) y significativa ($p\text{-valor} < 0.05$) con la dimensión accesibilidad cultural en tiempos de COVID-19 en la Unidad Médico legal I de Huanta, en el año 2022; con lo cual la quinta hipótesis específica queda probada.

VII. RECOMENDACIONES

Recomendaciones a la Unidad Médico Legal I Huanta.

Primera:

En la evaluación de satisfacción del usuario se debe de priorizar a la población que son víctimas de la violencia familiar que son vulnerables en los tiempos de COVID-19.

Segunda:

Las encuestas de satisfacción y accesibilidad en tiempos de COVID-19, modificadas y validadas en la investigación constituyen un instrumento para una evaluación periódica en la Unidad Médico Legal I Huanta.

Tercera:

La accesibilidad es de suma importancia para la satisfacción del usuario víctimas de la violencia familiar por lo mismo que se debe de implementar una infraestructura adecuada.

Cuarta:

Se debe de implementar estrategias a fin de que los profesionales de la Unidad Médico legal I Huanta, tengan empatía en la atención de los usuarios, orientar y transmitir confianza y respeto al tiempo.

Quinta:

Que la Unidad de Médico Legal I Huanta, implemente y difunda una cultura organizacional con el fin de mejorar la satisfacción del usuario y la accesibilidad de las víctimas de la violencia familiar.

REFERENCIAS

- Akdere, M. T. (2020). *Examining patient perceptions of service quality in Turkish: The SERVPERF model. Total Quality Management y Business Excellence*. doi:<https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1427501>
- Anahua Arias, P. R. (2019). *Satisfacción del cuidado de enfermería en la persona hospitalizada*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú.
- Artica Aguirre, G. C. (2017). *Accesibilidad y satisfacción del usuario con discapacidad motora que acude al servicio de medicina de rehabilitación del hospital nacional Dos de Mayo*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Babakus, E. y. (1992). An empirical assement of the SERVQUAL scale. *Journal of Bussiness Research*, 24, 253-268.
- Baca S, C. M. (2015). *Nivel de satisfacción en pacientes gestantes adolescentes sobre el cuidado de sobre el cuidado de enfermaría en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza y Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé*. Universidad Peruana Unión, Perú. Obtenido de https://repositocrio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/461/Susana_Tesis_b_achiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Benites Rojas, J. R. (2015). *Satisfacción del usuario externo del consultorio de Medicina Interna y el tiempo de respuesta del laboratorio clínico del Policlínico Municipal de SJL*. Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/13274>
- Borre Y, V. Y. (2014). Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. *Revista Cienc. enferm.2014*. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532014000300008>
- Bravo-González, J. R.-S. (2017). Accesibilidad De un Módulo Educativo en Línea Sobre Salud Sexual Para Adolescentes Latinos/As. *Puerto Rican Journal of Psychology / Revista Puertorriqueña de Psicología*, 28(2), 372-385.
- Cabrera-Barona, P. B. (2017). Explaining accessibility and satisfaction related to heathcare: A mixed-methods approach. *Social Indicators Research*, 133(2), 719-739. doi:<https://doi.org/10.1007/s11205-016-1371-9>
- Cacheiro, A. C. (s.f.). *Grado de satisfacción percibido por los usuarios del Centro de Atención Primaria de Salud del Barrio Belgrano de la Ciudad de Maipú, provincia de Buenos Aires, respecto de las características de la oferta de servicios, accesibilidad y calidad de atención*. doi:<https://doi.org/10.5281/ZENODO.5234239>.
- Cadena, J. L. (s.f.). Gestión de procesos y satisfacción del usuario en centros de salud de los cantones Quito y Rumiñahui(Ecuador). *Revista Espacios* , 40(37), 1-13.
- Campbell, A. M. (Diciembre de 2020). An increasing risk of family violence during the Covid-19 pandemic: Strengthening community collaborations to save

- Carlos, J. C. (2015). Factores asociados a la demanda insatisfecha de consulta externa de un hospital de Ica. *Rev med panace*, 5(1), 15-19. Obtenido de <https://doi.org/10.35563/rmp.v5i1.71>
- Chanchí, G. E. (s.f.). Estimación del atributo satisfacción en test de usuarios a partir del análisis de la expresión facial. *Ingenierías Universidad de Medellín*, 19(36), 13-28. doi:<https://doi.org/10.22395/rium.v19n36a1>
- Ching-Chen, H. H.-C.-C.-C. (2019). Potential spatial accessibility of health care resources: An example of four counties and cities in northern taiwan doi:10.6288/TJPH.2019. *Taiwan Journal of Public Health*(38(3)), 316-327. doi:doi:10.6288/TJPH.201906_38 (3).108016
- Conceição dos Santos, D. B.-R.-A. (2019). Accesibilidad en salud: revisión sobre niños y niñas con discapacidad en Brasil-Perú-Colombia. *Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 17(2), 1-20. doi:<https://doi.org/10.11600/1692715x.17206>.
- Congreso de la Republica. (2014, 08 de abril). *Reglamento de la ley N° 29973* . Lima, Perú: Reglamento de la ley N° 29973. Obtenido de http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/SNIL/normas/2014-04-08_002-2014-M.
- Constitución Política del Perú*. (1993). Obtenido de <http://www.congreso.gob.pe/ntley/Imágenes/Constitu/Cons1993.pdf>.
- Contreras, B. y. (2016). Nivel de satisfacción en pacientes gestantes adolescentes sobre el cuidado de enfermería en dos hospitales de Lima, 2015. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12840/461>
- Cronin, J. y. (Emerp de 1994). "SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance- based and perceptions- minus- expectations measurement of service quality". *Journal of Marketing*, 58.
- Domecq Babie, D. &, & Benitez, N. Y. (2021). *Pruebas y herramientas para comprobar la accesibilidad de sistemas y páginas web*. Obtenido de <https://doi.org/10.5281/ZENODO.5545985>
- Domínguez-Samamés, R. R.-A.-F. (2022). Comunicación médico-paciente y satisfacción del usuario en un centro de primer nivel de atención de Lima Metropolitana . *Médica Herediana*, 33(1), 35-40. doi:<https://doi.org/10.20453/rmh.v33i1.4166>.
- Feletti, G. F.-F. (1986). Patient satisfaction with primary- care consultations. *Journal Behavior Medicine*, 9(3), 389-399.
- Fernandez-Oliva, D. R.-V.-R.-C.-G.-A.-C.-U. (s.f.). Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicio de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. *Anales de La Facultad de Medicina*, 80(2), 188 . doi:<https://doi.org/10.15381/anales.802.15745>.

- Figuroa Pedraza, D. &. (2014). Acessibilidade aos serviços públicos de saúde: a visão dos usuários da Estratégia Saúde da Família. *Enfermería Global* . 13(33), 279–291.
- Fitzpatrick, R. (1991). Survey of patient satisfaction: important general considerations 887-9. *J, Br Med*, 302, 887-9.
- Garayar Ttito, S. (2018). *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en Atención del Servicio de Obstetricia del Centro de Salud Huanca Sancos – 2018*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29813>.
- García, V. (2022). Cuestionario de entrevistas. doi:<https://doi.org/10.6084/M9.FIGSHARE.19121831.V1>.
- Harari, I. (2021). *Zenodo*. doi:<https://doi.org/10.5281/ZENODO.4933093>.
- Hernández-Sampieri, R. &. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. 346.
- Hernández-Vásquez, A. R.-R.-G.-Q. (2019). Satisfacción Del Usuario Externo Con La Atención en Establecimientos Del Ministerio De Salud De Perú Y Sus Factores Asociados. *Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(4), 620-628. doi:<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Huayhua, L. (2021). *Calidad de Servicios y la Satisfacción de los usuarios de la Unidad Médico Legal I. Huanta, 2020*. Universidad César vallejo.
- Iglesias-Osores, S. &., & Saavedra-Camacho, J. L. (2020). *COVID-19 en comunidades indígenas del Perú: casos y accesibilidad a servicios de salud*. doi:<https://doi.org/10.5281/ZENODO.3978608>
- Landini, F. G. (2015). Accesibilidad en el ámbito de la salud materna de mujeres rurales de tres localidades del norte argentino. *Saúde e Sociedade*, 24(4), 1151–1163. doi:<https://doi.org/10.1590/S0104-12902015137239>
- M. Santos, L. G., & Suero, J. (2020). *Percepción y accesibilidad tecnológica de universitarios en el suroeste de la República Dominicana durante la pandemia de COVID-19*. doi:<https://doi.org/10.5281/ZENODO.5593501>
- Mendaña-Cuervo, C. L.-G.-A., & González-Pérez, B. (2006). *Accesibilidad y Transparencia Municipal en Castilla y León* <https://doi.org/10.5281/ZENODO.5513588>. doi:<https://doi.org/10.5281/ZENODO.5513588>
- Ministerio de Salud MINSa. (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527- 2011/MINSA/Ministerio de Salud*. (D. d. Salud, Ed.) Lima Ministerio de Salud: Dirección General de Salud de las Personas.
- Molina Sandoval, S. (2020). *Reglas prácticas en la accesibilidad*. doi:<https://doi.org/10.5281/ZENODO.4568999>.

- Mondragón, M. (Enero a Diciembre de 2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de fisioterapia . *Iberoamérica*, 8, 98-104.
- Mongui, E. (2015). *Percepción de la calidad de la atención médica en población con discapacidad físico motora que acude a la Fundación A.P.R.L.P.* Universidad Nacional de La Plata , La Plata, Argentina. Obtenido de <http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/46054>.
- Montufar, M. (2018). *Factores que Influyen en la Satisfacción de la Calidad de Atención en Servicios de Salud, en Usuarios que acuden al Área de Emergencia del Hospital Móvil No. 1 de la Ciudad de Guayaquil.* Guayaquil, Ecuador .
- Mora, C. (Mayo-Agosto de 2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162.
- Nieto-Blasco, J. V.-B.-V.-B.-G.-G.-P. (2018). Estudio de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Rehabilitación del CAUSA. *Rehabilitación*, 52(1), 28-37. Obtenido de ScienceDirect.
- Ochoa, S. A., & Corres, D. O. (2018). *Caminabilidad y accesibilidad restringida en México* . doi: <https://doi.org/10.6084/M9.FIGSHARE.5752656.V1>
- Ortega Montesinos, K. M. (2018). *Calidad del servicio al usuario externo en el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna–2018.* Universidad Cesar Vallejo, Tacna, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26561>
- Palavecino, L. F. (s.f.). *Relación entre nivel de satisfacción del paciente internado y el tiempo de estadía en los sectores de cuidados mínimos e intermedios de la guardia de adultos de un Hospital público del conurbano de la Provincia de Buenos Aires.* doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.5874979>
- Parasuraman, A. B. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*. 67, 420-450. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml-2/publication/247373898_Refinement_and_reassessment_of_the_SERVQUAL_instrument/links/5559ea3d08ae6fd2d82817fa/Refinement-and-reassessment-of-the-SERVQUAL-instrument.pdf
- Peng, T. (s.f.). The capitalization of spatial healthcare accessibility into house prices in Taiwan: an application of spatial quantile regression. *International Journal of Housing Markets and Analysis*, 14(5), 860-893. doi:<https://doi.org/10.1108/IJHMA-06-2020-0076>
- Pérez Sihuín, R. (2018). *Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a consulta externa en el Centro de Salud Independencia, Cusco- 2018.* Universidad Andina del Cusco, Cusco. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12557/3800>

- Pérez-Cantó, V. M.-S.-C. (2019). Satisfacción de los usuarios en el sistema sanitario español: análisis de tendencias. *Revista De Saúde Pública*, 53, 87. doi:<https://doi.org/10.11606/S1518-8787.2019053001506>
- Puch-Ku GF, U.-P. G.-R.-H. (2016). Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. *Enferm Inst Mex Seguro Soc*, 24(2), 123-8.
- Ramírez, A. P. (2017). Servqual o Servperf: ¿otra alternativa? Sinapsis. *Revista de Investigación de la Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío-EAM*, 9(1), 59–63. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6172070>
- Reinoso Caravedo, L. E. (2017). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario - consulta externa del Hospital Luis N. Sáenz*. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/20858>
- Rodríguez Cabrera, A. C. (2017). Percepciones de adultos mayores y prestadores acerca de la accesibilidad a servicios de salud. 1-12.
- Romero Fernández, A. A. (2020). Calidad del servicio y nivel de satisfacción en áreas de rehabilitación de centros de salud. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*. doi:<https://doi.org/10.46377/dilemas.v32i1.2070>
- Rosero Tulcanaza, Y. A. (2019). *Satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente hospitalizado, servicio de cirugía, Hospital San Vicente de Paúl, Ibarra 2019*. Universidad Técnica del Norte . Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/9531>
- Sampieri, R. H. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana.
- Sánchez-Torres, D. A. (2017). Accesibilidad a los servicios de salud: debate teórico sobre determinantes e implicaciones en la política pública de salud. *Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 55(1), 82-89. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=71852>.
- Smythe, T. I.-J.-N. (2022). Access to health care for people with stroke in south africa: A qualitative study of community perspectives. *BMC Health Services Research*, 22(1). doi:<https://doi.org/10.1186/s12913-022-07903-9>
- Vázquez-Cruz, E. S.-T.-L.-J.-G.-F.-N.-C. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica . *Salud Pública* , 20(2), 254-257. doi:<https://doi.org/10.15446/rsap.v20n2.61652>
- Vidal Pérez, F. G. (2018). Satisfacción del usuario por un trato digno en las Áreas de Terapia Ocupacional y Mecanoterapia del Centro de Rehabilitación y Educación Especial del Estado de Tabasco. *Sanidad Militar*, 72(1), 24-31.

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Satisfacción del Usuario y Accesibilidad en tiempos de COVID-19 en la Unidad Médico Legal I de Huanta, 2022.

Autor: Hatsumi Fabiola Atencio Gómez

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores				
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción del usuario y accesibilidad en tiempos de COVID-19 en la Unidad Médica Legal I de Huanta, 2022?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la accesibilidad geográfica en tiempos de COVID-19 en la Unidad Médico Legal I de Huanta, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la accesibilidad administrativa en tiempos de COVID-19 en la Unidad Médico Legal I de Huanta, 2022?</p>	<p>Objetivo General: Establecer la existencia de la relación entre la satisfacción del usuario y la accesibilidad en tiempos de COVID-19 en la Unidad Médico Legal I de Huanta, 2022.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Identificar si existe una relación una relación entre la satisfacción del usuario y la accesibilidad geográfica, en tiempos de COVID-19 en la Unidad Médico Legal I de Huanta, 2022.</p> <p>Examinar si existe una relación entre la satisfacción del usuario y la accesibilidad administrativa, en tiempos de COVID-19 en la Unidad Médico Legal I de Huanta, 2022.</p>	<p>Hipótesis general: Existe una relación significativa entre la satisfacción del usuario y la accesibilidad en tiempos de COVID-19 en la Unidad Médico Legal I de Huanta, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe una relación significativa entre la satisfacción del usuario y la accesibilidad geográfica, en tiempos de COVID-19 en la Unidad Médico Legal I de Huanta, 2022.</p> <p>Existe una relación significativa entre la satisfacción del usuario y la accesibilidad administrativa, en tiempos de COVID-19 en la Unidad Médico Legal I de Huanta, 2022.</p>	Variable 1: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y Rangos
			Fiabilidad	Adecuada orientación al usuario Cumple lo prometido Programación adecuada	1 al 4	Escala de Likert Totalmente desacuerdo (1)	Baja (14 - 32) Media (33 -51) Alta (52 -70)
			Capacidad de respuesta	Disponibilidad de citas Ofrecen un servicio eficiente	5 y 6	En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni tan en desacuerdo (3)	
			Seguridad	Privacidad Usuarios se sienten seguros	7-8	De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	
Empatía	Ofrecen atención individualizada Se preocupan por el usuario Explicación concisa a los usuarios	9-11					
Aspectos tangibles	Señalizaciones visualmente adecuadas Equipos y materiales operativos Instalaciones limpias	12-14					

<p>¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la accesibilidad económica en tiempos de COVID-19 en la Unidad Médico Legal I Huanta, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la accesibilidad arquitectónica en tiempos de COVID-19 en la Unidad Médico Legal I Huanta ,2022?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la accesibilidad cultural en tiempos de COVID-19 en la Unidad Médico Legal I de Huanta, 2022?</p>	<p>Examinar si existe una relación entre la satisfacción del usuario y la accesibilidad económica, en tiempos de COVID-19 en la Unidad Médico Legal I de Huanta, 2022.</p> <p>Establecer si existe una relación entre la satisfacción del usuario y la accesibilidad arquitectónica, en tiempos de COVID-19 en la Unidad Médico Legal I de Huanta, 2022.</p> <p>Establecer si existe una relación entre la satisfacción del usuario y la accesibilidad cultural en tiempos de COVID-19 en la Unidad Médico Legal I de Huanta, 2022.</p>	<p>Existe una relación significativa entre la satisfacción del usuario y la accesibilidad económica, en tiempos de COVID-19 en la Unidad Médico Legal I de Huanta, 2022.</p> <p>Existe una relación significativa entre la satisfacción del usuario y la accesibilidad arquitectónica, en tiempos de COVID-19 en la Unidad Médico Legal I de Huanta, 2022.</p> <p>Existe una relación significativa entre la satisfacción del usuario y la accesibilidad cultural en tiempos de COVID-19 en la Unidad Médico Legal I de Huanta, 2022.</p>					
			Variable 2: Accesibilidad				
			<p>Dimensiones</p> <p>1. Accesibilidad geográfica</p>	<p>Indicadores</p> <p>Distancia</p> <p>Tiempo</p>	<p>Ítems</p> <p>1 y 2</p>	<p>Escala de medición</p> <p>1= muy lejos</p> <p>2= lejos</p> <p>3= medio</p> <p>4= cerca</p> <p>5= muy cerca</p> <p>1= muy largo (60min.)</p> <p>2= largo (30-60min.)</p>	<p>Niveles y rangos</p>

						<p>3= regular (15-30min.) 4= corto (~15min.) 5= muy corto (~5min)</p> <p>1= muy complicado 2= complicado 3= regular 4= sencillo 5= muy sencillo</p> <p>1= muy costoso 2= muy costoso 3= regular 4= económico 5= muy económico</p> <p>1= muy complicado 2= complicado 3= regular 4= sencillo 5= muy sencillo</p> <p>1= pésima 2= mala 3= regular 4= adecuadas 5= muy adecuada</p>	<p>Mala (13 -29) Regular(30 -47) Buena (48-65)</p>
			2. Accesibilidad administrativa	<p>Trámite para obtener una cita</p> <p>Tiempo de espera para la atención</p>	3 al 5		
			3. Accesibilidad económica	<p>Gasto del transporte de su domicilio a la UML I Huanta</p> <p>Gasto para cubrir las actividades cotidianas mientras dure su proceso de atención.</p>	6-7		
			4. Accesibilidad arquitectónica	<p>Ingreso a la institución desplazamiento dentro de la institución Señalización para llegar a las áreas de atención</p>	8 al 10		
			5. Accesibilidad cultural	Trato preferente			

				Discriminación Facilidad de acceso	11 al 13	1=totalmente en desacuerdo 2= en desacuerdo 3= ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= de acuerdo 5= totalmente de acuerdo	
Nivel de Diseño de Investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística Utilizada				
<p>Tipo: Básica</p> <p>Diseño: No experimental, con corte transversal o transeccional por ser las variables no manipulables.</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Método: Se elaboró una base de datos en Excel para la digitación de las encuestas realizadas en físico a la población participante</p> <p>Hipotético, Cuantitativo, estadístico, Deductivo.</p>	<p>Población: 80 usuarios de la UML I Huanta</p> <p>Tipo de muestreo: Intencional, Es probabilístico. Este tipo de muestreo obedece a las facilidades de acceso, el cual hace más viable a la investigación.</p> <p>Tamaño de muestra: Se tiene como tamaño muestral de 67 usuarios, determinándose la muestra mediante la probabilidad aleatoria</p> <p>Criterios de Inclusión: Usuarios víctimas de violencia familiar que desean ser partícipes del estudio.</p>	<p>Variable 1: Satisfacción de los usuarios</p> <p>Técnicas: Encuesta de preguntas cerradas, a todos los usuarios que acuden a la UML I Huanta durante el primer trimestre del 2022</p> <p>Instrumentos: Se compone de 14 preguntas divididos en sus cinco dimensiones, fiabilidad, capacidad de respuesta seguridad, empatía, aspectos tangibles</p> <p>Autores: Solano</p> <p>Año: 2021</p> <p>Monitoreado y adaptado: Hatsumi Fabiola Atencio Gómez</p>	<p>DESCRIPTIVA: Operaciones estadísticas, matemáticas para cuantificar las frecuencias, constantes y variables de las diversas preguntas y alternativas de las respuestas. El análisis estadístico a través de tablas y figuras</p> <p>INFERENCIAL: Análisis cuantitativo de los resultados derivados de la llamada estadística inferencial que permite ir más allá de los indicadores numéricos y es mucho más propio de la investigación que se propone realizar frecuencia correlación por el diagrama Spearman</p>				

	<p>Usuarios víctimas de violencia familiar mayores de 18 años. Familiar mayor de 18 años de los usuarios víctimas de violencia familiar menores de edad.</p> <p>Criterios de Exclusión: Usuarios víctimas de violencia familiar que no aceptan ser partícipes del estudio. Usuarios víctimas de violencia familiar menores de 18 años. Usuarios víctimas de violencia familiar con afectación psicológica.</p>	<p>Ámbito de Aplicación: A los usuarios de la UML I Huanta</p> <hr/> <p>Variable 2: Accesibilidad Técnicas: Encuesta Instrumentos: Se compone de 13 preguntas, divididos en sus cinco dimensiones: geográfica, administrativa, económica, arquitectónica y cultural Autor: Solano Año: 2021 Monitoreado y adaptado: Hatsumi Fabiola Atencio Gómez Ámbito de Aplicación: A los usuarios de la UML I Huanta</p>	
--	---	---	--

ANEXO 2

Operacionalización de la variable Satisfacción del usuario:

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de valores	Niveles y Rangos
Variable 1 Satisfacción del Usuario	Vásquez (2021) precisa como la aspiración que todo usuario espera y percibe la satisfacción que tiene los usuarios al recibir la atención proporcionado por una institución.	Se divide en 5 dimensiones, con, con 12 indicadores y 14 ítems, el cual se mide en la escala de Likert	Fiabilidad	Cumple lo prometido Orientación adecuada al usuario Adecuada programación	Items 1 a 4	Escala de Likert 1= totalmente en desacuerdo	
			Capacidad de respuesta	Ofrecen un servicio eficiente Citas disponibles	Items 5 a 6	2= en desacuerdo 3= ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bajo (14-32)
			Seguridad	Los usuarios se sienten seguros Privacidad Preocupación por el usuario Explicación adecuada a los usuarios	items 7 y 8	4= de acuerdo 5 = totalmente de acuerdo	Medio(33-51) Alto(52-70)
			Empatía	Atención individualizada a cada usuario	ítems 9 al 11		
			Aspectos tangibles	Equipos y materiales operativos Señalizaciones visualmente adecuadas e instalaciones limpias.	ítems 12 al 14		

Operacionalización de la variable Accesibilidad:

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala De Valores	Niveles y Rangos
Variable 2 (Dependiente) Accesibilidad	Ramírez (1998, p.3) define la Accesibilidad como las características de los servicios que permiten u obstaculizan que los usuarios puedan acceder y recibir la atención que necesitan.	Se divide en 5 dimensiones, con 13 indicadores, con 13 ítems, el cual se miden en la escala Likert	1. Accesibilidad geográfica:	Distancia	Ítems 1 a 2	1= muy lejos 2= lejos 3= medio 4= cerca	Mala(13-29) Regular(30-47)
				Tiempo		5= muy cerca	Buena (48-65)
						1= muy largo (60min.) 2= largo (30-60min.) 3= regular (15-30min.) 4= corto (~15min.) 5= muy corto (~5min)	
			2. Accesibilidad administrativa	Trámite para solicitar cita para el área médica. Trámite para solicitar cita para el área psicológica. Tiempo de espera para el inicio de la atención de los servicios de la UML I Huanta.	Ítems 3 a 5	1= muy complicado 2= complicado 3= regular 4= sencillo 5= muy sencillo	
			3. Accesibilidad económica	Gastos del transporte de su domicilio hacia la UML I Huanta. Gastos para cubrir las actividades cotidianas mientras dura su atención.	Ítems 6 a 7	1= muy costoso 2= muy costoso 3= regular 4= económico 5= muy económico	

4.	Accesibilidad arquitectónica	Ingreso a la UML I Huanta Desplazamiento dentro de la UML I Huanta Señalización para llegar a las áreas de atención de los servicios	Ítems 8 a 10	1= muy complicado 2= complicado 3= regular 4= sencillo 5= muy sencillo 1= pésima 2= mala 3= regular 4= adecuadas 5= muy adecuada
5.	Accesibilidad cultural	Trato preferente Discriminación Facilidad de acceso	Ítems 11 a 13	1= totalmente en desacuerdo 2= en desacuerdo 3= ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= de acuerdo 5= totalmente de acuerdo

ANEXO 3

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad							
1	El personal de la UML I Huanta, le orienta y le explica de manera clara y adecuada sobre los tramites o pasos para la atención	✓		✓		✓		
2	Las citas en tiempos de COVID-19 en el área de medicina legal y psicológica se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad	✓		✓		✓		
3	La atención en la UML I Huanta, se realizó en el día programado	✓		✓		✓		
4	Considera que la atención brindada ha sido sin diferencia alguna en relación a otros usuarios	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La atención que le brindo la UML I Huanta, fue rápida y sin demoras	✓		✓		✓		
6	El personal de la UML I Huanta absolvió sus dudas y preguntas	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Se sintió seguro de las coordinaciones que hizo con el personal de la UML I Huanta al momento de la atención	✓		✓		✓		
8	El personal de la UML I Huanta, le mostro interés durante la atención del servicio	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Empatía	✓		✓		✓		
9	El personal profesional de la UML I Huanta, demostró interés por escuchar su problema	✓		✓		✓		
10	Su relación con el/la psicólogo/a le genera confianza	✓		✓		✓		
11	Su relación con el Médico/a le genera confianza	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5: Aspectos Tangibles	Si	NO	Si	NO	Si	NO	

12	Cree usted que, en la infraestructura, se tienen en cuenta las medidas de seguridad contra el COVID-19 en la UML I Huanta y es adecuada	✓		✓		✓	
13	Los ambientes de atención de los servicios (psicológica y medico) cuenta con ventilación y la privacidad necesaria	✓		✓		✓	
14	La UML I Huanta, cuenta con información publicitaria (dípticos) clara y precisa de las medidas y protocolos de prevención contra el COVID-19 y los servicios que brinda	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si es suficiente.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Huayhua Aguirre, Fernando Félix DNI: 28602697
Especialidad del validador: Gestión pública

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

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


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ACCESIBILIDAD

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ACCESIBILIDAD GEOGRAFICA	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El desplazamiento en los tiempos de covid-19 desde su domicilio a la DML I Huanta le parece	✓		✓		✓		
2	El tiempo para su desplazamiento desde su residencia actual al DML I Huanta le pareció:	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Accesibilidad Administrativa	Si	No	Si	No	Si	No	
3	Los trámites administrativos realizados fueron con los protocolos de seguridad contra el COVID-19 para ser atendido le parecieron	✓		✓		✓		
4	La atención que recibió en los servicios de la DML I Huanta, le pareció:	✓		✓		✓		
5	El tiempo de espera para su atención fue en ambientes que cuentan con protocolos de seguridad contra el COVID-19	✓		✓		✓		
6	El gasto que realizó para el desplazamiento a la UML I Huanta fue:	✓		✓		✓		
7	El gasto para cubrir sus actividades cotidianas (alimentación, higienes) mientras dura su proceso le parece:	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: ACCESIBILIDAD ARQUITECTONICO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
8	El acceso en tiempos de COVID-19 a la UML I Huanta, le pareció:	✓		✓		✓		
9	La movilización y desplazamiento dentro de la UML I Huanta para recibir su atención fue cumpliendo con el distanciamiento establecido:	✓		✓		✓		
10	La señalización para llegar a los servicios de la UML I Huanta (carteles, letreros, flechas) le pareció:	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 4: ACCESIBILIDAD CULTURAL		Si	No	Si	No	Si	No
11	Se le discrimino en algún momento durante su atención	✓		✓		✓	
12	Si presenta alguna discapacidad se ha priorizado en su atención	✓		✓		✓	
13	Si es quechua hablante, contó con un traductor en su atención	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si es suficiente.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Huayhua Aguirre, Fernando Félix

DNI: 28602697

Especialidad del validador: Gestión pública

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

16 de mayo de 2022

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

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad							
1	El personal de la UML I Huanta, le orienta y le explica de manera clara y adecuada sobre los tramites o pasos para la atención	✓		✓		✓		
2	Las citas en tiempos de COVID-19 en el área de medicina legal y psicológica se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad	✓		✓		✓		
3	La atención en la UML I Huanta, se realizó en el día programado	✓		✓		✓		
4	Considera que la atención brindada ha sido sin diferencia alguna en relación a otros usuarios	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La atención que le brindo la UML I Huanta, fue rápida y sin demoras	✓		✓		✓		
6	El personal de la UML I Huanta absolvió sus dudas y preguntas	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Se sintió seguro de las coordinaciones que hizo con el personal de la UML I Huanta al momento de la atención	✓		✓		✓		
8	El personal de la UML I Huanta, le mostro interés durante la atención del servicio	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Empatía	✓		✓		✓		
9	El personal profesional de la UML I Huanta, demostró interés por escuchar su problema	✓		✓		✓		
10	Su relación con el/la psicólogo/a le genera confianza	✓		✓		✓		
11	Su relación con el Medico/a le genera confianza	✓		✓		✓		
	DIMENSION 5: Aspectos Tangibles	SI	NO	SI	NO	SI	NO	

12	Cree usted que, en la infraestructura, se tienen en cuenta las medidas de seguridad contra el COVID-19 en la UML I Huanta y es adecuada	✓		✓		✓	
13	Los ambientes de atención de los servicios (psicológica y médico) cuenta con ventilación y la privacidad necesaria	✓		✓		✓	
14	La UML I Huanta, cuenta con información publicitaria (dípticos) clara y precisa de las medidas y protocolos de prevención contra el COVID-19 y los servicios que brinda	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Huayhua Levano, Sheyla

DNI: 72678360


Especialidad del validador: Gestión pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ACCESIBILIDAD

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ACCESIBILIDAD GEOGRAFICA	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El desplazamiento en los tiempos de covid-19 desde su domicilio a la DML I Huanta le parece	✓		✓		✓		
2	El tiempo para su desplazamiento desde su residencia actual al DML I Huanta le pareció:	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Accesibilidad Administrativa	Si	No	Si	No	Si	No	
3	Los trámites administrativos realizados fueron con los protocolos de seguridad contra el COVID-19 para ser atendido le parecieron	✓		✓		✓		
4	La atención que recibió en los servicios de la DML I Huanta, le pareció:	✓		✓		✓		
5	El tiempo de espera para su atención fue en ambientes que cuentan con protocolos de seguridad contra el COVID-19	✓		✓		✓		
6	El gasto que realizó para el desplazamiento a la UML I Huanta fue:	✓		✓		✓		
7	El gasto para cubrir sus actividades cotidianas (alimentación, higienes) mientras dura su proceso le parece:	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: ACCESIBILIDAD ARQUITECTONICO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
8	El acceso en tiempos de COVID-19 a la UML I Huanta, le pareció:	✓		✓		✓		
9	La movilización y desplazamiento dentro de la UML I Huanta para recibir su atención fue cumpliendo con el distanciamiento establecido:	✓		✓		✓		
10	La señalización para llegar a los servicios de la UML I Huanta (carteles, letreros, flechas) le pareció:	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 4: ACCESIBILIDAD CULTURAL		Si	No	Si	No	Si	No
11	Se le discrimino en algún momento durante su atención	✓		✓		✓	
12	Si presenta alguna discapacidad se ha priorizado en su atención	✓		✓		✓	
13	Si es quechua hablante, contó con un traductor en su atención	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Huayhua Lévano, Sheyla


DNI: 72678360

Especialidad del validador: Gestión pública

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

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

16 de mayo de 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION DEL USUARIO

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad							
1	El personal de la UML I Huanta, le orienta y le explica de manera clara y adecuada sobre los tramites o pasos para la atención	✓		✓		✓		
2	Las citas en tiempos de COVID-19 en el área de medicina legal y psicológica se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad	✓		✓		✓		
3	La atención en la UML I Huanta, se realizó en el día programado	✓		✓		✓		
4	Considera que la atención brindada ha sido sin diferencia alguna en relación a otros usuarios	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La atención que le brindo la UML I Huanta, fue rápida y sin demoras	✓		✓		✓		
6	El personal de la UML I Huanta absolvió sus dudas y preguntas	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Se sintió seguro de las coordinaciones que hizo con el personal de la UML I Huanta al momento de la atención	✓		✓		✓		
8	El personal de la UML I Huanta, le mostro interés durante la atención del servicio	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El personal profesional de la UML I Huanta, demostró interés por escuchar su problema	✓		✓		✓		
10	Su relación con el/la psicólogo/a le genera confianza	✓		✓		✓		
11	Su relación con el Medico/a le genera confianza	✓		✓		✓		
	DIMENSION 5: Aspectos Tangibles	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
12	Cree usted que, en la infraestructura, se tienen en cuenta las medidas de seguridad contra el COVID-19 en la UML I Huanta y es adecuada	✓		✓		✓		
13	Los ambientes de atención de los servicios (psicológica y medico) cuenta con ventilación y la privacidad necesaria	✓		✓		✓		

14	La UML I Huanta, cuenta con información publicitaria (dípticos) clara y precisa de las medidas y protocolos de prevención contra el COVID-19 y los servicios que brinda	✓		✓	✓		
----	---	---	--	---	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Vergara Manrique de Lara, Jorge DNI: 28282684

Especialidad del validador: Doctor en Educación

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

23 de 05 del 2022

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



 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ACCESIBILIDAD

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ₂		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ACCESIBILIDAD GEOGRAFICA	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El desplazamiento en los tiempos de covid-19 desde su domicilio a la DML I Huanta le parece	✓		✓		✓		
2	El tiempo para su desplazamiento desde su residencia actual al UML I Huanta le pareció:	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Accesibilidad Administrativa	Si	No	Si	No	Si	No	
3	Los trámites administrativos realizados fueron con los protocolos de seguridad contra el COVID-19 para ser atendido le parecieron	✓		✓		✓		
4	La atención que recibió en los servicios de la DML I Huanta, le pareció:	✓		✓		✓		
5	El tiempo de espera para su atención fue en ambientes que cuentan con protocolos de seguridad contra el COVID-19	✓		✓		✓		
6	El gasto que realizo para el desplazamiento a la UML I Huanta fue:	✓		✓		✓		
7	El gasto para cubrir sus actividades cotidianas (alimentación, higienes) mientras dura su proceso le parece:	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3: ACCESIBILIDAD ARQUITECTONICO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
8	El acceso en tiempos de COVID-19 a la UML I Huanta, le pareció:	✓		✓		✓		
9	La movilización y desplazamiento dentro de la UML I Huanta para recibir su atención fue cumpliendo con el distanciamiento establecido:	✓		✓		✓		
10	La señalización para llegar a los servicios de la UML I Huanta (carteles, letreros, flechas) le pareció:	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: ACCESIBILIDAD CULTURAL	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Se le discrimino en algún momento durante su atención	✓		✓		✓		
12	Si presenta alguna discapacidad se ha priorizado en su atención	✓		✓		✓		
13	Si es quechua hablante, contó con un traductor en su atención	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

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


Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Vergara Manrique de Lara, Jorge DNI: 28282684

Especialidad del validador: Doctor en Educación

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

23 de 05 del 2022

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



Firma del Experto Informante.

ANEXO 4

CUESTIONARIO: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa (x) en la alternativa de la columna correspondiente a la valoración que usted le otorgue:

DIMENSIONES	N°	PREGUNTAS	Totalmente en desacuerdo	en desacuerdo	ni de acuerdo ni en desacuerdo	de acuerdo	totalmente de acuerdo
			1	2	3	4	5
FIABILIDAD	1	El personal de la Unidad Médico Legal I de Huanta, le orienta y le explica de manera clara y adecuada sobre los tramites o pasos para la atención					
	2	Las citas en tiempos de COVID-19 en el área de medicina legal y psicológica se encontraron disponibles.					
	3	La atención que le brindo la Unidad Médico Legal I de Huanta, se realizó en el día programado					
	4	Considera que la atención brindada ha sido sin diferencia alguna en relación a otros usuarios					
CAPACIDAD DE RESPUESTA	5	La atención que recibió en la Unidad Médico Legal I de Huanta fue sin demoras					
	6	El personal de la Unidad Médico Legal I de Huanta respondió a sus preguntas.					
SEGURIDAD	7	Se sintió seguro de la coordinación que hizo con el personal de la Unidad Médico Legal I de Huanta al momento de la atención					
	8	El personal de la Unidad Médico Legal I de Huanta, le brindo confianza durante la atención del servicio.					
EMPATIA	9	El personal profesional de la Unidad Médico Legal I de Huanta , demostró interés por escuchar su problema					
	10	Su relación con el/la psicólogo/a le genera confianza					
	11	Su relación con el Medico/a le genera confianza					

ASPECTOS TANGIBLES	12	Cree usted que en la infraestructura, se tienen en cuenta las medidas de Bioseguridad contra el COVID-19 en la Unidad Médico Legal I de Huanta y es adecuada					
	13	Los ambientes de atención de los servicios (psicológica y médico) cuenta con ventilación y la privacidad necesaria					
	14	En la Unidad Médico Legal I de Huanta, cuenta con información publicitaria (folletos y /o dípticos) de forma clara y precisa de las medidas y protocolos de Bioseguridad del COVID_19 y de los servicios que brinda.					

CUESTIONARIO: ACCESIBILIDAD

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa (x) en la alternativa de la columna correspondiente a la valoración que usted le otorgue:

DIMENSIONES	N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
GEOGRAFICO	1	El desplazamiento en los tiempos de COVID-19 covid-19 desde su domicilio a la Unidad Médico Legal I de Huanta, le parece	Muy lejos	Lejos	Medio	Cerca	Muy cerca
	2	El tiempo para su desplazamiento desde su residencia actual a la Unidad Médico Legal I de Huanta, le pareció:	Muy largo (>60min)	Largo (30-60min)	Medio (15-30min)	Corto (<15min)	Muy corto (<5min)
ADMINISTRATIVO	3	Los trámites administrativos realizados fueron con los protocolos de Bioseguridad del COVID-19 ; le pareció:	Muy complicado	Complicado	Medio	Sencillo	Muy sencillo
	4	La atención que recibió en los servicios de la Unidad Médico Legal I de Huanta, le pareció:	Muy complicado	Complicado	Medio	Sencillo	Muy sencillo
	5	El tiempo de espera para su atención fue en ambientes que cuentan con protocolos de Bioseguridad contra el COVID-19	Muy largo (>30días)	Largo (15-30días)	Medio (15-7 días)	Corto (1-7 días)	Muy corto (<1día)
ECONOMICO	6	El gasto que realizo para el desplazamiento	Muy costoso	Costoso	Regular	Económico	Muy económico

		a la Unidad Médico Legal I de Huanta, fue:					
	7	El gasto para cubrir sus actividades cotidianas (alimentación, higienes) mientras dura su proceso le parece:	Muy costoso	Costoso	Regular	Económico	Muy económico
ARQUITECTONICO	8	El acceso a la Unidad Médico Legal I de Huanta, en tiempos de COVID-19 le pareció	Muy complicado	Complicado	Regular	Sencillo	Muy sencillo
	9	La movilización y desplazamiento dentro de la Unidad Médico Legal I de Huanta, para recibir su atención fue cumpliendo con el distanciamiento establecido fue:	Muy complicado	Complicado	Regular	Sencillo	Muy sencillo
	10	La señalización para llegar a los servicios de la Unidad Médico Legal I de Huanta, (carteles, letreros, flechas) le pareció:	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
CULTURAL	11	Se le discrimino en algún momento durante su atención	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	12	Si presenta alguna discapacidad se ha priorizado en su atención	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	13	Si es quechua hablante, contó con un traductor en su atención	Muy complicado	Complicado	Regular	Sencillo	Muy sencillo

ANEXO 5

AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO POR LA AUTORIDAD



MINISTERIO PÚBLICO
FISCALÍA DE LA NACIÓN

Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres
Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional
UNIDAD MEDICO LEGAL II AYACUCHO

Ayacucho, 13 de Junio de 2022



Firma
Digital

Firmado digitalmente por CUEVA
MANRIQUE DAVID FALC 20131870001
Jefe De La Unidad Medico Legal II
Ayacucho
Motivo: Signó el cuerpo del documento.
Fecha: 13.06.2022 10:47:41 -05:00

CARTA N° 0000-12-2022-MP-FN-UML-II-HUAMANGA

Sr(a).

Helga Ruth MAJO MARRUFO

JEFA DE LA ESCUELA DE POSTGRADO - UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Asunto : AUTORIZACION Y APROBACION PARA REALIZAR ESTUDIO DE INVESTIGACION.

Referencia : Carta de Presentación N° 094-2022-UCV-VA-EPG-F05L03-J

Expediente : UML-II20220006725

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, para saludarlo cordialmente en atención al asunto y al documento de la referencia, Informar que no existe ningún inconveniente para poder desarrollar el trabajo de investigación Titulado "Satisfacción del usuario y accesibilidad en tiempos de Covid 19 en la Unidad Médico Legal I Huanta, 2022".

En tal sentido, este despacho autoriza la realización del trabajo de investigación a ser realizado por la discente HATSUMI FABIOLA ATENCIO GOMEZ identificada con DNI 20579451.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle mi mayor consideración.

Atentamente,

DAVID CUEVA MANRIQUE
MEDICO JEFE DE LA UNIDAD MEDICO LEGAL II AYACUCHO

DCM

ANEXO 6

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....identificado con DNI

N°.....Domiciliado en el distrito.....

Región.....

He tomado conocimiento del estudio:

.....
.....
.....

Y declaro participar como informante

Y me comprometo a participar y dar la información fidedigna para el estudio arriba
mención, debido a que este acto no compromete mi integridad, física y psicológica. Para
dar conformidad este acto firmo y estampo mi huella digital al pie.

Lugar y Fecha.....

FIRMA Y HUELLA.

ANEXO 7

PRUEBA DE CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

USUARIO:	SATISFACCIÓN DEL USUARIO													
	FIABILIDAD				CAPACIDAD RESPUESTA		SEGURIDAD		EMPATIA			ASPECTOS TANGIBLES		
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14
U1	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
U2	5	4	2	3	3	5	4	2	4	3	3	3	3	3
U3	5	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4
U4	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3
U5	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	2	2
U6	3	3	1	3	2	5	3	1	2	3	2	3	3	3
U7	4	2	1	2	1	3	1	1	2	3	3	1	1	1
U8	5	3	4	4	2	3	3	2	2	3	1	1	2	3
U9	5	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	4	1	3
U10	2	1	1	1	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2
U11	4	2	4	4	2	2	1	1	3	2	3	1	2	2
U12	4	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	2
U13	5	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	1	3
U14	5	2	2	2	2	3	1	2	3	3	3	3	2	2
U15	5	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3
U16	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	3	4	1	2
U17	3	1	3	3	5	5	2	2	5	5	3	5	3	5
U18	5	2	4	4	2	3	5	3	4	3	4	3	3	2
U19	3	1	2	2	1	1	1	1	2	3	3	4	1	1
U20	4	2	3	4	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2
U21	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	5	3	4
U22	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3	3	3
U23	5	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2
U24	3	1	1	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2
U25	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,866	14

ANEXO 8

PRUEBA DE CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE ACCESIBILIDAD

	ACCESIBILIDAD													
	GEOGRAFICO			ADMINISTRATIVO			ECONOMICO		ARQUITECTONICO			CULTURAL		
USUARIOS	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	
U1	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
U2	3	4	3	4	3	5	3	3	3	3	4	3	3	
U3	4	4	4	3	5	5	4	3	3	4	5	4	5	
U4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
U5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
U6	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	2	3	
U7	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	3	2	
U8	3	3	2	2	2	3	1	1	1	3	2	2	2	
U9	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	3	3	
U10	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
U11	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	1	3	
U12	3	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	3	
U13	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	
U14	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	
U15	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	3	
U16	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	
U17	5	5	2	5	2	3	3	2	5	2	3	5	5	
U18	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	
U19	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	3	2	
U20	2	2	1	1	5	1	1	1	2	1	3	1	2	
U21	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
U22	3	3	3	1	5	2	3	3	3	3	2	2	3	
U23	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	
U24	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	
U25	3	2	1	2	3	5	1	1	1	1	2	1	3	

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	25	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	25	100,0

- a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	13

