

Nivel de satisfacción y factores sociodemográficos de usuarios atendidos en los servicios forenses de la Unidad Médico Legal II Amazonas

Level of satisfaction and sociodemographic factors of users attended in the forensic services of the Medical Legal Unit II Amazonas

Alexander Roger Espinoza Salcedo^{1,2}

1. Esp. Odontología Forense. Cirujano Dentista. Licenciado en Administración Pública. Licenciado en Educación. Maestro en Estomatología. Docente de la Universidad César Vallejo - Tarapoto. Perú. <https://orcid.org/0000-0002-1226-8683>

2. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo – Perú.

Correspondencia: Ms. Esp. Lic. Alexander Roger Espinoza Salcedo - aespinozasa@ucv.edu.pe
aespinozas1@upao.edu.pe

Recibido: 14-09-2021

Aceptado: 15-11-2021

Resumen

Introducción: La insatisfacción en la atención de los servicios forenses públicos, representa una preocupación de las entidades estatales hacia la atención brindada a los usuarios, siendo necesario su identificación. La investigación determinó la relación entre el nivel de satisfacción y factores sociodemográficos de usuarios atendidos en la Unidad Médico Legal II Amazonas. **Materiales y métodos:** Estudio descriptivo-correlacional, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental, en una muestra de 126 usuarios, seleccionados por muestreo probabilístico aleatorio estratificado, se aplicó un cuestionario mediante encuesta, validado por juicio de expertos (V de Alkin, 94.38) y confiabilidad (alfa de Cronbach, 0.824). **Resultados:** Mediante prueba Chi-cuadrado de Pearson, no se encontró relación entre la variable nivel de satisfacción y características sociodemográficas ($p > 0.05$); al evaluarse por servicios, se encontró en mesa de partes satisfacción indiferente (44.4%) e insatisfacción (27%), en Medicina legal, satisfacción (35%) e indiferente (55%), en Odontología forense, tuvo satisfacción (84.1%) y el servicio de Psicología forense satisfacción (78.6%). **Conclusiones:** El nivel de satisfacción y los factores sociodemográficos no se relacionan, es decir las variables se disocian; en general los usuarios atendidos mostraron satisfacción (56.6%), insatisfacción (11%) y satisfacción indiferente (32.6%), por ello se requieren de planes de mejora para la atención al usuario.

Palabras claves

Nivel de satisfacción, Factores sociodemográficos, servicios forenses.

Fuente: DeCS (Descriptores en Ciencias de la Salud)

Abstract

Introduction: The dissatisfaction of the attention of the public forensic services, represent a concern of the state entities towards the attention of the users, being necessary their identification. The research determined the relationship between the level of satisfaction and sociodemographic factors of users attended in the Medical Legal Unit II Amazonas. **Materials and methods:** Descriptive-correlational study, with a quantitative approach and non-experimental design, in a sample of 126 users, selected by stratified random probability sampling, a questionnaire was applied by means of a survey, validated by expert judgment (V de Alkin, 94.38) and reliability (Cronbach's alpha, 0.824). **Results:** Using Pearson's Chi-square test, no relationship was found between the level of satisfaction variable and sociodemographic characteristics ($p > 0.05$); When evaluated by services, indifferent satisfaction (44.4%) and dissatisfaction (27%) were found at the party table, in Legal Medicine, satisfaction (35%) and indifferent (55%), in Forensic Dentistry, there was satisfaction (84.1%) and the forensic psychology service satisfaction (78.6%). **Conclusions:** The level of satisfaction and the sociodemographic factors are not related, that is, the variables are dissociated; In general, the users attended showed satisfaction (56.6%), dissatisfaction (11%) and indifferent satisfaction (32.6%), for this reason improvement plans are required for user service.

Key words

Satisfaction level, sociodemographic factors, forensic services.

Source: MeSH (Medical Subject Headings)

Introducción

La insatisfacción hacia la atención de servicios, siempre es una preocupación de las instituciones públicas, siendo ello un indicador de la calidad del servicio que se brinda a la población, y en ello están inmersos los servicios de atención forense brindados por las instituciones de medicina legal y ciencias forenses, donde la calidad de servicio y atención difieren según contextos de accesibilidad a nivel mundial, donde países como Canadá ¹, Reino unido ², Nueva Zelanda ³, Finlandia ⁴, España ⁵, Costa Rica ⁶ e Irán ⁷; han registrado niveles de satisfacción entre los 70% a 94.1% hacia la atención de servicios forenses, el cual está asociado a que cuentan con infraestructura, tecnologías y medios accesibles, que han sido implementados para brindar servicios óptimos y de beneficio a la sociedad.

En países de Centroamérica, tienen una realidad muy distinta, donde se ha identificado deficiencias y limitaciones, por contextos políticos, económicos y sociales, aunado con altos niveles de violencia que afectan a las poblaciones vulnerables y marginales, los cuales repercuten en los servicios de medicina legal como sucede en El Salvador. ⁸

Ello también tiene repercusión en el contexto peruano, donde la atención de los servicios forenses está a cargo del Instituto de medicina legal y ciencias forenses; donde en Ayacucho ⁹, se encontró insatisfacción leve 30% y una insatisfacción moderada con 68.3%, en Lambayeque con insatisfacción de 54% y la satisfacción de 46% en la atención del servicio de toxicología ¹⁰, en Lima estudios reportan un nivel de satisfacción moderada ^{11,12}, y en el departamento de Amazonas, también existe preocupación hacia la atención en los servicios públicos brindados por profesionales de la salud, ante la prestación de servicios de salud, donde se encontró insatisfacción alta con 80.8% y la satisfacción solo fue 19.2% en un hospital de

Essalud del nivel I, en Chachapoyas ¹³.

La satisfacción es una respuesta de la atención a un usuario o cliente ¹⁴, reconociendo al usuario como un participante directo ante una atención, servicio o prestación recibida ¹⁵; la satisfacción del usuario, es considerado un sentimiento de bienestar de un individuo al obtener o al haber cubierto una necesidad, resultando en una manifestación o respuesta acertada a una consulta, queja o duda, y están ligados directamente a aspectos de percepción del usuario ^{16,17}. Lo manifestado se encuentra muy ligado a la calidad de servicio y satisfacción; y dependerá de las expectativas del usuario, las cuales pueden ser altas o bajas, indistintamente de cada individuo ¹⁸. Los niveles de satisfacción pueden experimentarse desde 2 niveles: insatisfacción, cuando el desempeño percibido no logro alcanzar la expectativa del usuario; y Satisfacción (satisfecho); donde se ha cumplido las expectativas del usuario ¹⁹; además se debe considerar los elementos de la satisfacción como el rendimiento percibido y las expectativas ²⁰. Así mismo, la satisfacción de los servicios públicos; es el logro alcanzado de lo brindado por una institución pública, considerando al usuario como un indicador importante en la medición de la calidad de los servicios prestados, y resultara determinante en el comportamiento que demuestre el usuario. ²¹

Los factores sociodemográficos, son un conjunto de características biológicas sociales económicas o culturales, presentes en una población específica o que será estudiada, considerando su viable medición. ²². Existen evidencias de relación entre los factores sociodemográficos y el nivel de satisfacción de usuarios, como en Ayacucho ⁹, donde la insatisfacción sube a medida que aumenta la edad, de 46.15% en menores de 30 años, a 96.95% entre los 30 a 59 años, insatisfacción más alta entre varones (94.87%) y en mujeres (64.37%). insatisfacción más alta en usuarios de menor educación (97.25%) con menores niveles en los que tenían mejor educación (51.83%), satisfacción leve en solteros (45.55%) casados y convivientes tuvieron insatisfacción moderada (75.31%).

La unidad médico legal II de Amazonas, se ubica en el distrito de Chachapoyas, y tiene una cobertura de atención a 56 distritos de 3 provincias: Chachapoyas, Luya y Rodríguez de Mendoza, recibiendo en el 2017 a 2924 usuarios, el 2018 a 3131 usuarios y el 2019 a 3634 usuarios ²³, siendo indicadores de aumento y de mayor demanda de atención; donde los usuarios deben desplazarse entre 30 minutos a 9 horas, para llegar a ser atendidos en el servicio forense; en casos diversos de violencia psicología, violencia familiar, violencia física incluido los delitos contra la libertad sexual, lesiones comunes y otras lesiones; los que son evaluados por los servicios forenses, en la actualidad la unidad no cuenta con infraestructura propia y adecuada por la naturaleza de los servicios prestados, y presenta limitaciones en equipos de tecnológicos entre ellos para radiografía y tomografías: entonces se entiende al servicio y la calidad como conceptos que no pueden desligarse, siendo el primero un proceso o actividad directa o indirecta ²⁴, y la calidad es un modelo de gestión institucional o empresarial ²⁵ y también depende del juicio que realice un usuario ante el producto o servicio recibido. ²⁶

En Chachapoyas – Amazonas la población requiere de atenciones de índole legal y forense, brindados por un servicio de medicina legal con eficiencia, calidad y buen trato; Por ello es necesario conocer las expectativas recibidas y la satisfacción del usuario, ante estas atenciones muy necesarias; el estudio brindo información actualizada acerca del nivel de satisfacción e insatisfacción, en relación al buen trato, infraestructura y la atención del profesional; con la finalidad de orientar propuestas y mejoras necesarias en la institución de servicios forenses, tenido en cuenta los diversos factores sociodemográficos de los usuarios. El objetivo de la investigación fue el determinar la relación entre el nivel de satisfacción y factores sociodemográficos de usuarios atendidos en la Unidad Médico Legal II Amazonas.

Materiales y métodos

De acuerdo a su alcance fue un estudio descriptivo-correlacional, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental, se realizó un estudio de campo, donde la muestra fue recopilada de los usuarios que asistieron a la atención de los servicios forenses en la Unidad Médico Legal II Amazonas, la muestra estuvo conformada por 126 usuarios, estimados por fórmula de población finita²⁷, quienes recibieron atención en los servicios de mesa de partes, médico legista, odontólogo forense y psicología forense, y asistieron por casos de lesiones de violencia familiar, lesiones comunes y estado de salud actual; fueron seleccionados por la técnica probabilística de muestreo aleatorio estratificado. Dentro de los criterios de inclusión se consideró a mayores de 18 años, atendidos en los cuatro servicios, los que aceptaron participar en el estudio, y en condición de lucidos, orientados en espacio, tiempo y persona; se excluyeron a usuarios con alteración de trastorno del sensorio, usuarios inestables o alterados. Se aplicó como técnica la encuesta y la entrevista, y un cuestionario como instrumento de investigación, previo consentimiento informado.

El instrumento consto de dos partes; primero identifiqué los factores sociodemográficos (Edad, Sexo, Grado de instrucción, Ocupación, Procedencia, Tiempo que duro su traslado para su atención y área o Servicio donde fue la atención), y segundo; se evaluó mediante ítems, (el trato amable, infraestructura, zona de espera adecuada, la orientación y la atención profesional del perito). Las respuestas fueron clasificadas de acuerdo con la escala de Likert, mediante una escala ordinal de puntuación del 1 al 5, siendo 1 (Totalmente desacuerdo), 2 (En desacuerdo), 3 (Ni de acuerdo o en desacuerdo), 4 (De acuerdo) y 5 (Totalmente de acuerdo). El cuestionario fue validado por juicio de expertos, aplicándose la prueba V de Alkin ($p=94.38$; escala muy alta) y la confiabilidad fue por prueba piloto, aplicándose la prueba de alfa de Cronbach (0.824; excelente confiabilidad). Se utilizó la estadística descriptiva, para la presentación de datos recopilados, y la correlación fue por la prueba de Chi cuadrado, para determinar la relación entre las variables de estudio.

El estudio aplicó los principios de la declaración de Helsinki (Fortaleza Brasil -2013) donde los usuarios asistieron a la mencionada sede y aceptaron participar en la investigación, donde se respetó la información proporcionada, y fue usada solo con fines de investigación.²⁸ además, se cumplió con los criterios de rigor científico como la credibilidad, dependencia, confirmabilidad y relevancia.^(29, 30)

Resultados

Se evaluó la relación entre la variable nivel de satisfacción y características sociodemográficas, mediante prueba Chi-cuadrado de Pearson, en la gran mayoría se obtuvo los valores de ($p>0.05$) es decir hay disociación de las variables Tabla 1. Aunque si encontró relación entre la satisfacción de atención en Psicología forense y la ocupación $p=0,000$ siendo ($p<0.05$) con diferencia estadística significativa. En general el nivel de satisfacción no se relaciona con los factores sociodemográficos.

Tabla 1. Relación entre el nivel de Satisfacción y características sociodemográficas de usuarios.

Características Sociodemográficas	Nivel de Satisfacción			
	Mesa de partes	Medicina legal	Odontología forense	Psicología Forense
	Prueba de Chi cuadrado Sig. Asintótica (bilateral)			
Genero	0,969	0,347	0,838	0,462
Edad	0,969	0,945	0,369	0,940
Nivel educacional	0,777	0,853	0,331	0,286

Lugar/procedencia	0.832	0.737	0.896	0.896
Ocupación	0.951	0.776	0.313	0,000
Horas de viaje	0.858	0.858	0.850	0.850

Entre las características sociodemográficas más prevalentes se encontró, el género femenino (54.8%), edad de 26 y 45 años (53.97%), educación primaria (36.51%), procedentes de Chachapoyas (53.97%), Amas de casa (41.3%), desempleados (19.08%) y el tiempo de desplazamiento de menos de 1 hora (41.3%). Tabla 2.

Tabla 2. Características sociodemográficas de usuarios que asistieron a la UML II Amazonas.

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

El nivel de satisfacción de los usuarios en la atención en mesa de partes, se encontró Satisfacción (28.6%) insatisfacción (27%) e indiferente (44.4%). Con mayor incidencia en el sexo femenino con insatisfacción (67.6%), las Amas de casa tuvieron satisfacción (38.9%) e insatisfacción (41.2%). Sin significancia ($p > 0.05$) entre el nivel de satisfacción en mesa de partes y las características sociodemográficas. [Tabla 3.](#)

En el servicio del médico legista, hubo satisfacción (35%), insatisfacción (10%) e indiferente (55%).

Encontrando mayor incidencia en el sexo femenino con satisfacción indiferente (57.7%), mayor satisfacción para los residentes de Chachapoyas (60.5%), las Amas de casa con Satisfacción (44.2%) e insatisfacción (33.3%). No se encontró significancia ($p>0.05$) en la relación entre las variables. [Tabla 4.](#)

En la atención del servicio de odontología forense, se encontró Satisfacción (84.1%) e indiferente (14.3%). el nivel educativo primario fue más prevalente la satisfacción (38.7%) y satisfacción indiferente (44.4%), más satisfacción para los residentes de Chachapoyas (55.7%), las Amas de casa con Satisfacción (42.5%). No se encontró significancia ($p>0.05$) en la relación entre las variables. [Tabla 5.](#)

La atención del servicio de psicología forense, presento Satisfacción (78.6%), indiferente (16.6%) e insatisfacción (4.8%) [Tabla 6](#), hubo predominio de satisfacción en mujeres (54.5%), los estudios primarios con satisfacción (38.7%) y satisfacción indiferente (44.4%), más satisfacción para los residentes de Chachapoyas (55.7%), las Amas de casa con Satisfacción (42.5%), hubo diferencia significativa ($p<0.05$) entre el nivel de satisfacción y la ocupación; según el valor de Cramer (0.340) con asociación de dependencia baja, y Valor lambda (0.111 y 0.054) predicción muy baja. [Tabla 7 y 8.](#)

Discusión

El estudio encontró solo satisfacción de los usuarios de (56.6%), en la UML en Amazonas siendo leve y a la vez preocupante por la insatisfacción en el resto de los participantes, lo que indica que los usuarios aun requieren mayor calidad de la atención en infraestructura y medios tecnológicos necesarios para su atención. Estos difieren de estudios como en Canadá ¹ donde obtuvo 90% de satisfacción, al igual en nueva Zelanda³, donde también refieren buena satisfacción en el centro forense, hacia la atención de los usuarios, así mismo se evidencio en el Reino Unido ² que los servicios forenses presentaron buena satisfacción y percepción de los usuarios, atención en sala de espera y flujograma de atención de los profesionales forenses; siendo estos factores muy importantes por la logística y responsabilidad de un gobierno hacia la implementación de servicios óptimos. Otros estudios en el Perú muestran índices de insatisfacción, (Guzmán y Salazar, 2019) ¹⁰ en Lambayeque encontraron insatisfacción (54%) además mencionan la influencia de los sistemas de calidad, con la satisfacción de los usuarios.

Así mismo el nivel de satisfacción en el Servicio de Medicina Legal, se encontró satisfacción (35%) y satisfacción indiferente (55%); el cual difiere por lo encontrado por (Forouzesh et al, 2016) ⁷ de Irán, donde la atención de los médicos legistas fue favorable y con satisfacción aceptada.

En la atención del servicio de Odontología Forense, hubo satisfacción de (84.1%) y satisfacción indiferente (14.3%), coincidiendo con (Fernández, 2018) ⁶ en costa rica, con usuarios satisfechos (4.02%) y muy satisfechos (94.19%) siendo resultados de satisfacción aceptables.

En la atención del servicio de psicología forense, encontró satisfacción (78.6%) y satisfacción indiferente (16.6%), donde coincide con (Dávila, 2018) ⁹ en Ayacucho - Perú con satisfacción moderada o regular (68.33%). y con insatisfacción leve (30%), encontrando que la insatisfacción aumentaba de acuerdo con la edad de los entrevistados, encontrando insatisfacción en usuarios de menor educación. Así como (Muñoz, 2016) ¹¹ en Lima quien encontró un nivel de satisfacción adecuada (83.3%). Por lo manifestado la satisfacción de los usuarios estuvo de acuerdo con las facilidades tecnológicas, de infraestructura y de accesibilidad a los servicios forenses, además según la realidad política, social y económica, de diversos países, donde se incluyen a países de centro América y América latina como el Perú.

Conclusiones

El estudio no encontró relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios y los factores sociodemográficos en la atención de los servicios de la Unidad Médico legal II Amazonas, siendo variables independientes. Las características sociodemográficas de los usuarios fueron: el género femenino (54.8%), edad de 26 a 45 años (53.97%), el nivel primario (36.51%), los procedentes de la provincia de Chachapoyas (53.97%), ocupación de Amas de casa (41.27%) y el tiempo de desplazamiento menor de 1 hora de su domicilio a la UML (41.3%). En la atención en mesa de partes fue de satisfacción indiferente (44.4%) e insatisfacción (27%). En el servicio de Medicina Legal, satisfacción (35%) e indiferente (55%). El servicio de Odontología Forense tuvo satisfacción (84.1%) e indiferente (14.3%) y el servicio de Psicología Forense, tuvo satisfacción (78.6%) e indiferente (16.7%). En promedio los usuarios atendidos mostraron satisfacción (56.6%), insatisfacción (11%) y satisfacción indiferente (32.6%), es decir que, la atención de la UML en Amazonas la satisfacción es leve, al superar un poco más del 50% y una preocupante satisfacción indiferente para la atención; por ello se requieren de planes de mejora para la atención al usuario.

Bibliografía.

1. The Centre of Forensic Sciences. Client Satisfaction Survey Report - Executive Summary. Consultado 29 de noviembre de 2018 <https://www.mcscs.jus.gov.on.ca/english/CentreForensicSciences/Performancedata/CFS2018ClientSatisfactionSurveyReport.html>
2. Bressington D, Stewart B, Beer D, MacInnes D. (2011). Levels of service user satisfaction in secure settings--a survey of the association between perceived social climate, perceived therapeutic relationship and satisfaction with forensic services. *Int J Nurs Stud.* 2011 Nov;48(11):1349-56. doi: 10.1016/j.ijnurstu.2011.05.011. PMID: 21684545.
3. Cannon T, Hatters F. Satisfaction guaranteed? Forensic consumer satisfaction survey First published: 25 March 2018. *International Journal of Mental Health Nursing.* Volume 27, Issue 4 p. 1250-1257. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/inm.12454>
4. Askola R, Nikkonen M, Paavilainen E, Soinen P, Putkonen H, Louheranta O. (2018). Forensic Psychiatric Patients' Perspectives on Their Care: A Narrative View. *Perspect Psychiatr Care.* 2018 Jan;54(1):64-73. doi: 10.1111/ppc.12201
5. Santià M, Ríos J, Ferran L, Begoña G. (2018). Indicadores de calidad del proceso de atención a las agresiones sexuales en un servicio de urgencias. *Revista española de medicina legal: órgano de la Asociación Nacional de Médicos Forenses, ISSN-e 0377-4732, Vol. 40, N° 3, 2014, págs. 97-102* Disponible: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4909854>
6. Fernández Ch. J. (2020). Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial 2018. *Medicina Legal de Costa Rica, 37(1), 162-178.* Disponible en: http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152020000100162&lng=en&tlng=es
7. Forouzesh M, Barzegar A, Ghadipasha M, Taboli H, Amiri A, Nazparvar B, et al. (2018). Tasa de satisfacción del cliente con el desempeño de los médicos de los 10 principales centros provinciales de la Organización de Medicina Forense de Irán. *Sci J Forensic Med.* 2019; 25 (3): 139-144 <http://sjfm.ir/article-1-1005-en.html>
8. Pachar J. (2018) La participación del médico forense en la escena del crimen. *Revista de Ciencias Forenses de Honduras V1 N2 2015, Vol. 35 (1) marzo 2018 ISSN 1409-0015.* Disponible en:

<https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v35n1/1409-0015-mlcr-35-01-102.pdf>

9. Dávila, S. (2019). Factores asociados a la calidad de los servicios de Psicología Forense brindados por la división médico legal II Ayacucho 2018. Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10034>
10. Guzmán J, Salazar E. (2019) Sistema de calidad basado en la norma ISO 9001-2015 y su influencia en la satisfacción de los usuarios en el área de toxicología, laboratorio de la división médico legal III, Lambayeque-2019 Tesis de grado. Universidad Señor de Sipán. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6821>
11. Muñoz, I. (2017). La Calidad del Servicio y el Nivel de Satisfacción de Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal. Universidad Cesar Vallejo. (2017) Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6677>
12. Yovera, S. (2019). Tiempos de espera para la atención en la División Clínico Forense-Instituto de Medicina Legal-2018. Universidad Cesar Vallejo. Disponible: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39134>
13. Llaja, D. (2019). Nivel de satisfacción en los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital I Higos Urco EsSalud, Chachapoyas-2019. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza. Disponible en: <http://181.176.222.66/handle/UNTRM/1723>
14. Oliver, R. Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. Journal of Marketing Research, 17, 460-469.
15. Domínguez, H. (2006). El servicio invisible fundamento de un buen servicio al cliente. Edit. ECOE ediciones.
16. Real Academia Española. (2001). Obtenido de Diccionario de la Lengua Española - Vigésima segunda edición: <http://www.rae.es/rae.html>
17. Atalaya, M. (1998). La satisfacción en los estudiantes Universidad Mayor de San Marcos facultad de ciencias administrativas. Lima, Perú.
18. Gronroos, C. (1994) "Marketing y Gestión de Servicios", Ediciones Díaz de Santos, Madrid.
19. Gerson, R. (1994) Como medir la satisfacción del cliente. México: Iberoamérica. P. 102.
20. Ruiz-Olalla, C. (2001) "Gestión de la calidad del servicio", Disponible en: <http://www.5campus.com/leccion/calidadserv>
21. Del Banco, L (1996) Through the patient's eyes: Strategies toward more successful contraception. Obstetrics and Gynecology 88(3 Suppt.);418-475.
22. Chesnais, C. (1986), La transition démographique. Etapes, formes, implications économiques, Paris, INED, Presses Universitaires de France.
23. Unidad Médico Legal II Amazonas - Área de reportes y estadística. 2017, 2018 y 2019.
24. Berry, L. Bennet, C. Brown, C. (1989) Calidad de Servicio: una ventaja estratégica para instituciones financieras, Madrid: Díaz de Santos.
25. Martínez, A. (2005). Manual de Gestión y mejora de procesos en los Servicios de Salud, Editorial El Manual Moderno, S.A., México, D.F.
26. Álvarez, F. (2007). Calidad y auditoria en salud, Bogotá editorial ecoe ediciones abril del 2007.
27. Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. International Journal of Morphology, 35(1), 227-232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
28. Fernández, C. (2015). Metodología de la investigación (6a edición, Vol. 3, Issue 2). <http://repositorio.unan.edu.ni/2986/1/5624.pdf>

29. Creswell, W. (2013). Qualitative inquiry and research design. Choosing among five approaches. Thousand Oaks: Sage.
30. Mertens, D. (2010). Research and evaluation in education and psychology: Integrating diversity with quantitative, qualitative, and mixed



Attribution (BY-NC) - (BY) You must give appropriate credit, provide a link to the license, and indicate if changes were made. You may do so in any reasonable manner, but not in any way that suggest the licensor endorses you or your use. (NC) You may not use the material for commercial purposes.