

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN  
ESCUELA DE POSGRADO**



**CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE  
SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTA  
EXTERNA DE MATERNO DEL CENTRO DE SALUD  
DE PANAÓ, HUÁNUCO – 2018**

**Línea de investigación: Calidad en salud**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN  
ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD**

**TESISTA: EDITH BENANCIO ESTEBAN**

**ASESORA: DRA. NANCY GUILLERMINA VERAMENDI  
VILLAVICENCIOS**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2021**

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo de investigación a aquellas almas luchadoras que día a día a pesar de las dificultades de la vida siempre nos brindan una sonrisa y mediante su sacrificio siguen adelante en el camino de la vida, buscando la superación personal y el desarrollo como seres humanos.

## AGRADECIMIENTO

*A mi familia por su apoyo y motivación.*

*A la UNHEVAL por permitirme prepararme a nivel de posgrado.*

*A mis colegas por su compañerismo y apoyo durante la Maestría.*

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación entre la calidad de atención en salud y satisfacción del usuario externo que acude a la consulta externa del servicio de materno. **Metodología:** El estudio se desarrolló en el Centro de Salud Panao. La población muestral estuvo conformada por 65 usuarias que acudieron al establecimiento de salud durante el mes de agosto a diciembre del año 2018. El nivel de investigación fue relacional, de tipo cuantitativo, prospectivo, analítico, observacional y transversal. Se utilizaron como instrumento una guía de observación y dos cuestionarios que fueron aplicados a la muestra respetando los cuatro principios bioéticos, autonomía porque firmaron el consentimiento informado, justicia, no maleficencia y beneficencia. **Resultados:** Se ha demostrado la existencia de una relación significativa entre la calidad de atención en salud y satisfacción del usuario externo (Rho 0.551), en la dimensión calidad humana (Rho 0.621), en la dimensión calidad técnica (05.26) y dimensión calidad del entorno (Rho 0.506). **Conclusión:** Existe relación significativa entre la calidad de atención en salud y satisfacción del usuario externo que acude a la consulta externa del servicio de materno del Centro de Salud Panao, Huánuco – 2018.

**Palabras claves:** Calidad de atención, satisfacción, servicio materno.

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the relationship between the quality of health care and the satisfaction of the external user who attends the external consultation of the maternity service. **Methodology:** The study was developed at the Panao Health Center. The sample population consisted of 65 users who attended the health facility during the month of August to December 2018. The research level was relational, quantitative, prospective, analytical, observational and cross-sectional. An observation guide and two questionnaires were used as instruments that were applied to the sample respecting the four bioethical principles, autonomy because they signed the informed consent, justice, non-maleficence and beneficence. **Results:** The existence of a significant relationship between the quality of health care and external user satisfaction (Rho 0.551), in the human quality dimension (Rho 0.621), in the technical quality dimension (05.26) and the quality of the environment (Rho 0.506). **Conclusion:** There is a significant relationship between the quality of health care and satisfaction of the external user who attends the external consultation of the maternal service of the Panao Health Center, Huánuco - 2018.

**Keywords:** Quality of care, satisfaction, maternal service.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
RESUMEN .....	iv
ABSTRACT .....	v
ÍNDICE .....	vi
INTRODUCCIÓN .....	viii
<b>CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN ..</b>	<b>10</b>
1.1. Fundamentación del problema de investigación .....	10
1.2. Justificación .....	11
1.3. Importancia o propósito .....	12
1.4. Limitaciones .....	12
1.5. Formulación del problema de investigación .....	12
1.5.1. Problema general .....	12
1.5.2. Problemas específicos.....	13
1.6. Formulación de los objetivos .....	13
1.6.1. Objetivo General.....	13
1.6.2. Objetivos específicos.....	13
1.7. Formulación de la hipótesis .....	14
1.7.1. Hipótesis General .....	14
1.7.2. Hipótesis Específicos.....	14
1.8. Variables.....	15
1.9. Operacionalización de variables .....	16
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>17</b>
1.1. Antecedentes.....	17
1.1.1. Antecedentes Internacionales .....	17
1.1.2. Antecedentes Nacionales .....	18
1.1.3. Antecedentes Locales .....	25
1.2. Bases teóricas .....	25
1.3. Bases conceptuales.....	28
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....</b>	<b>29</b>
3.1. Ámbito.....	29
3.2. Población Muestral .....	29
3.3. Nivel y tipo de estudio.....	30
3.3.1. Nivel de investigación: .....	30

3.3.2. Tipo de investigación: .....	30
3.4. Diseño de investigación .....	31
3.5. Técnicas e instrumentos .....	31
3.6. Validación y confiabilidad del instrumento .....	32
3.6.1. Validez del Instrumento .....	32
3.6.2. Confiabilidad del Instrumento .....	33
3.7. Procedimiento .....	33
3.8. Aspectos éticos.....	34
3.9. Tabulación .....	34
3.10. Análisis de datos .....	34
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	36
4.1. Análisis descriptivo .....	36
4.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis .....	43
4.3. Discusión de resultados.....	47
4.4. Aporte de la investigación.....	50
CONCLUSIONES .....	51
RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS .....	52
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	53
ANEXOS.....	58
NOTA BIOGRÁFICA.....	74

## INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud define "la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso" (1).

En los últimos años se ha puesto énfasis en la acreditación de los hospitales o instituciones de salud, así como la certificación especialmente de laboratorios. La palabra acreditación etimológicamente deriva de credere: creer (2) y certificación, de cierto. El diccionario Larousse define acreditar como "dar seguridad de que una persona o cosa es lo que representa" y certificar como "hacer cierto un hecho mediante un documento público" (3). Sin embargo, la acreditación por sí sola no asegura calidad, pero garantiza que las instituciones de salud cumplan con estándares mínimos, en estructura, procesos internos y resultados de la atención médica.

En la satisfacción del usuario intervienen fundamentalmente dos factores: la expectativa y la experiencia, la diferencia entre ambas nos da como resultado el grado de satisfacción o de insatisfacción del usuario. Pero, en ambos factores influyen los valores que tenga el cliente. En este sentido, es diferente el grado de satisfacción de un cliente que acude al hospital por primera vez que el de un paciente que acude al hospital en forma continua (4).

La presente investigación se ha desarrollado en los siguientes capítulos:

**Capítulo I:** El problema de investigación, se redactó el problema general los problemas específicos, se plantearon el objetivo general y los problemas específicos, se formuló la hipótesis general y las específicas, se justificó el trabajo y se identificaron sus variables.

**Capítulo II:** Marco Teórico, con los antecedentes internacionales y nacionales relacionados al tema, así como las bases teóricas para cada variable de estudio.

**Capítulo III:** Marco Metodológico: tipo, nivel, diseño, población, muestra de estudio, técnicas de recolección de los datos.

**Capítulo IV:** Resultados con cuadros y gráficos con su respectivo análisis de las variables independiente y dependiente,

**Capítulo V:** Discusión de resultados teniendo en cuenta la contrastación de la hipótesis general.

**Conclusiones y Sugerencias** de acuerdo a sus objetivos, para finalmente considerar las referencias Bibliográficas y anexos.

## CAPÍTULO I

### DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Fundamentación del problema de investigación

Los profesionales tienden a utilizar los términos satisfacción y calidad de manera intercambiable, Vergara dice que “los investigadores han intentado ser más precisos sobre los significados y la medición de los dos conceptos, lo que se ha traducido en un debate considerable” (5). Aunque tienen ciertas cosas en común, la satisfacción es vista por lo general como “un concepto más amplio, mientras que la calidad del servicio se enfoca de manera específica en dimensiones de servicio, por tanto, de acuerdo a esta perspectiva, la calidad del servicio percibida es un componente de la satisfacción del cliente” (5).

Se define servicio como “cualquier acto o desempeño que una parte puede ofrecer a otra y que es en esencia intangible, no dando origen a propiedad de algo”. En este contexto, la calidad es “un criterio, entre otros, que se utiliza para evaluar y comparar el desempeño de las empresas, instituciones y personas”. Para otras organizaciones la calidad en el servicio es “un fin directo para satisfacer las necesidades, preocupaciones y requerimientos de la ciudadanía, como es, por definición, el caso de los servicios públicos” (6).

La calidad del servicio es “la percepción que tiene un usuario acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas de la experiencia de servicio” (7). Philip Kotler, define la satisfacción del cliente o usuario como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas" (8).

La calidad es un pilar muy importante y básico para poder alcanzar la satisfacción que se espera en las atenciones diarias que se brindaran a todas las usuarias que asistirán a la consulta externa del materno del “Centro de Salud Panao”; teniendo en cuenta todas las dimensiones y aspectos que estas dos variables incluyen.

## **1.2. Justificación**

El Sistema de Salud, es el responsable de brindar servicios de salud de acuerdo a las necesidades de la población, garantizando el incremento del grado de satisfacción; para poder concretizarse en políticas de salud sanitaria; esto a su vez, permite conocer su percepción acerca del sistema provisional de salud, explorar la experiencia de utilización de atención de salud que recibirán, así como también indagar en aquellos aspectos que los ciudadanos consideran importantes al momento de ser atendidos (5).

La importancia de medir mediante instrumentos de investigación la satisfacción usuaria es porque los resultados permiten mejorar deficiencias y reforzar fortalezas, desde el punto de

vista de los pacientes o usuarios con respecto al manejo de la calidad de la atención de salud (9).

### **1.3. Importancia o propósito**

Los resultados de esta investigación estuvieron orientados a proporcionar al profesional de las Ciencias de la Salud, un enfoque más detallado sobre calidad y satisfacción porque permitió conocer su percepción acerca del sistema provisional de salud.

La creación de políticas sanitarias se inicia con estudios de investigación y epidemiológicos que permiten conocer la perspectiva del usuario y sobre todo de la atención en salud que recibe por parte de los profesionales de salud, responsables de satisfacer las necesidades sanitarias de los mismos.

### **1.4. Limitaciones**

**Factor** tiempo, se superó con el cumplimiento del cronograma de actividades para la ejecución de la presente investigación. .

**Factor** económico, se superó dicha limitación con el autofinanciamiento, en cumplimiento al presupuesto aprobado con el fin de obtener el grado de Maestro.

### **1.5. Formulación del problema de investigación**

#### **1.5.1. Problema general**

- ¿Cuál es la relación y nivel entre la calidad de atención en salud y satisfacción del usuario externo del servicio de materno del Centro de Salud Panao, Huánuco – 2018?

### **1.5.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación y nivel entre la calidad humana y satisfacción del usuario externo del servicio de materno del Centro de Salud Panao?
- ¿Cuál es la relación y nivel entre la calidad técnica y satisfacción del usuario externo del servicio de materno del Centro de Salud Panao?
- ¿Cuál es la relación y nivel entre la calidad del entorno y satisfacción del usuario externo del servicio de materno del Centro de Salud Panao?

## **1.6. Formulación de los objetivos**

### **1.6.1. Objetivo General**

- Determinar la relación y nivel entre la calidad de atención en salud y satisfacción del usuario externo del servicio de materno del Centro de Salud Panao, Huánuco – 2018.

### **1.6.2. Objetivos específicos**

- Identificar la relación y nivel entre la calidad humana y satisfacción del usuario externo del servicio de materno del Centro de Salud Panao.
- Identificar la relación y nivel entre la calidad técnica y satisfacción del usuario externo del servicio de materno del Centro de Salud Panao.

- Identificar la relación y nivel entre la calidad del entorno y satisfacción del usuario externo del servicio de materno del Centro de Salud Panao.

## 1.7. Formulación de la hipótesis

### 1.7.1. Hipótesis General

- ✚ **Hi:** Existe relación significativa entre la calidad de atención en salud y satisfacción del usuario externo del servicio de materno del Centro de Salud Panao.
- ✚ **Ho:** No existe relación significativa entre la calidad de atención en salud y satisfacción del usuario externo del servicio de materno del Centro de Salud Panao.

### 1.7.2. Hipótesis Específicos

- **Hi<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la calidad humana y satisfacción del usuario externo del servicio de materno del Centro de Salud Panao.  
**Ho<sub>1</sub>:** No existe relación significativa entre la calidad humana y satisfacción del usuario externo del servicio de materno del Centro de Salud Panao.
- **Hi<sub>2</sub>:** Existe relación significativa entre la calidad técnica y satisfacción del usuario externo del servicio de materno del Centro de Salud Panao.

**Ho<sub>2</sub>:** No existe relación significativa entre la calidad técnica y satisfacción del usuario externo del servicio de materno del Centro de Salud Panao.

- **Hi<sub>3</sub>:** Existe relación significativa entre la calidad del entorno y satisfacción del usuario externo del servicio de materno del Centro de Salud Panao.
- **Ho<sub>3</sub>:** No existe relación significativa entre la calidad del entorno y satisfacción del usuario externo del servicio de materno del Centro de Salud Panao.

## **1.8. Variables**

### **Primera Variable:**

Calidad de Atención

### **Segunda Variable:**

Satisfacción del usuario

### 1.9. Operacionalización de variables

Variable	Definición Operacional		Valor final	Escala
	Dimensión	Indicador		
<b>Primera Variable</b>				
Calidad De Atención	Calidad Humana	<input type="checkbox"/> Respeto <input type="checkbox"/> Información completa <input type="checkbox"/> Interés <input type="checkbox"/> Amabilidad <input type="checkbox"/> Ética	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta</li> <li>• Media</li> <li>• Baja</li> </ul>	Ordinal
	Calidad Técnica	<input type="checkbox"/> Efectividad <input type="checkbox"/> Eficacia <input type="checkbox"/> Eficiencia <input type="checkbox"/> Seguridad <input type="checkbox"/> Integridad		
	Calidad Del Entorno	<input type="checkbox"/> Comodidad <input type="checkbox"/> Limpieza <input type="checkbox"/> Privacidad <input type="checkbox"/> Confianza del usuario por el servicio		
<b>Segunda Variable</b>				
Satisfacción del usuario	Satisfacción respecto a la calidad humana	<input type="checkbox"/> Respeto <input type="checkbox"/> Trato recibido por el obstetra <input type="checkbox"/> Confianza y seguridad que le transmiten <input type="checkbox"/> Valora el estado de salud <input type="checkbox"/> Calidad de atención en general	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfecho</li> <li>• Medianamente satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> </ul>	Ordinal
	Satisfacción respecto a la calidad técnica	<input type="checkbox"/> Tiempo de espera <input type="checkbox"/> Seguridad y confianza <input type="checkbox"/> Conocimientos técnicos <input type="checkbox"/> Interés por el paciente		
	Satisfacción Respecto a la calidad del entorno	<input type="checkbox"/> Comodidad <input type="checkbox"/> Limpieza <input type="checkbox"/> Privacidad <input type="checkbox"/> Confianza del usuario por el servicio		

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 1.1. Antecedentes

##### 1.1.1. Antecedentes Internacionales

Del Salto Mariño, Edgar en su trabajo de Tesis: "Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional MEJIA" 2014, Quito, Ecuador. Por medio del análisis se concluyó que, *"al terminar la consulta con el profesional, los usuarios manifestaron satisfacción en la atención en un 92,1%, IC95%: 88,97 - 94,36%, y consideraron que a mayor indiferencia y descortesía tienen menor grado de satisfacción. ( $r = -0,184$ ;  $p < 0,000$ ). Al terminar la consulta con el profesional, los usuarios manifestaron en un 10,5% IC95% de 7,82-13,92%, hay atención de calidad, donde se considera que a mayor indiferencia y descortesía hay menor grado de calidad en la atención ( $r = -0,192$ ;  $p < 0,000$ )"* (10).

Maldonado Chacón, Albina Palmira en su trabajo de Tesis: "Calidad de atención percibida por los usuarios/clientes de consulta externa del Hospital del seguro social universitario la paz", 2014, La Paz, Bolivia. Por medio del análisis se concluyó que *"la Comprensión de las necesidades en salud de los usuarios por parte del personal de salud fue evaluada como "buena" por el 47% (32) de los mismos, como "excelente" por el 20% (14), "regular" por el 26% (18), "deficiente" por el 5% (3) y "muy deficiente" por un usuario/cliente 2%". "El nivel de calidad de los servicios prestados en la consulta externa es percibido como buena, sin embargo,*

*no se debe soslayar la percepción de los usuarios/clientes y se debe establecer estrategias de mejora continua con el equipo multidisciplinario para mejorar la calidad de las prestaciones de salud a través de la opinión de los usuarios/clientes” (11).*

Gálvez Guerrero, Luis Manuel en su trabajo de Tesis: “Grado de satisfacción de los usuarios sobre los servicios de consulta externa de ginecología y pediatría del Centro de Salud Alonzo Suazo, región sanitaria metropolitana del D.C” 2015, Honduras. Por medio del análisis se concluye que, *“la mayor insatisfacción de las pacientes es por la compra de medicamentos fuera del establecimiento de salud y la poca obtención de los medicamentos recetados por el médico en la farmacia del establecimiento. Evidenciado con un 57 % que no obtuvieron los medicamentos que le recetaron; el 33 % si obtuvo las medicinas y un 10 % no aplicaba” (12).*

### **1.1.2. Antecedentes Nacionales**

Quispe Gómez, Maximiliana en su trabajo de Tesis: “Evaluación de la calidad de atención desde la percepción de la usuaria de consulta externa de ginecología y obstetricia Hospital San Juan de Dios cara” 2013, Trujillo, Perú. Por medio del análisis se concluye que *“la medición de la calidad se realizó a través de la satisfacción del usuario utilizando la encuesta SERVQUAL. Con respecto a la satisfacción global se encontró que el 94.2% de las encuestadas manifestaron insatisfacción, de los cuales el 84.9% presentan insatisfacción leve o moderada y el 9.3 % insatisfacción severa. Las dimensiones con mayor nivel de insatisfacción*

*fueron confiabilidad (falta de cumplimiento en el horario con una media de 1.23 esto está relacionado con tiempo de espera para la atención que es de 2 horas 55 minutos), y aspecto tangible” (13).*

García Miranda, Diana Luz en su trabajo de Tesis: “Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa- Chorrillos” 2013, Lima, Perú. Por medio del análisis se concluye que *“de los 192 pacientes encuestados se determinó que el 55% de los usuarios se encontraron insatisfechos con la calidad de atención brindada; por otro lado, un 45% indicaron encontrarse satisfechos. Se obtuvo mayor satisfacción en las dimensiones de empatía y seguridad con un 52% y el 51.8% en la dimensión de seguridad; a diferencia de las otras dimensiones que muestran un grado mayor de insatisfacción como en la dimensión de fiabilidad 58.5%, capacidad de respuesta 60.5% y aspectos tangibles 59.6%. Para los pacientes atendidos en el Centro de Salud Delicias de Villa lo más importante es el buen trato que recibe de todos los profesionales de la salud” (14).*

Díaz Guevara, Mirella en su trabajo de Tesis: “Satisfacción del usuario externo sobre la Calidad de atención de salud del Hospital Tito Villar Cabeza - Bambamarca” 2014, Chota, Perú. Por medio del análisis se concluyó que *“un 53% de usuarios se encontraron satisfechos y un 46,6% de usuarios insatisfechos que corresponden a las edades de 30 a 59 años; seguido del 31,6% de usuarios satisfechos y el 36,3% insatisfechos que pertenecen al grupo de edad de 18 a 29 años; mientras que el 15,4% se encontraron satisfechos y el 17,5% insatisfechos que se encontraron en las edades de 60 a más. De la muestra conformada por*

368 un 68,2% de usuarios externos se encontraron insatisfechos con la calidad de atención brindada” (15).

Quispe Pérez, Yanet en su trabajo de Tesis: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto” 2015, Andahuaylas, Perú. Por medio del análisis se concluye que *“al correlacionar las dos variables se pudo determinar el nivel de significancia que fue menor a 0.05, indicando que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1), por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza en el 95% y se llega a la siguiente conclusión que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0,555 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables”* (16).

Huarcaya Huisa, Rey Luces en su trabajo de Tesis: “Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita” 2015, Andahuaylas, Perú. Por medio del análisis se concluye que *“en una población muestral de 269 usuarios el 50,19% tuvieron una percepción general de la calidad de atención como Regular; por otro lado, un 37,55% percibieron la calidad de atención como Mala y solo un 12,27% tuvieron una percepción de la calidad de atención recibida como Buena. Esto significa que la calidad de atención recibida por los usuarios es poco satisfactoria y existe la necesidad de que el servicio sea mejorado”* (17).

Redhead García, Rossana María en su trabajo de Tesis: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau,

distrito de Chaclacayo” 2015, Lima, Perú. Por medio del análisis se concluye que *“de una muestra de 317 clientes externos el 52% indicaron estar satisfechos con los aspectos encerrados en la dimensión de empatía y el 51.8% en la dimensión de seguridad a diferencia de las otras dimensiones que muestran un grado mayor de insatisfacción como en la dimensión de fiabilidad 58.5%, capacidad de respuesta 60.5% y aspectos tangibles 59.6%; en conclusión el nivel de calidad de servicio y satisfacción del usuario, fue regular”* (18).

Ramos torres, Luz Albina en su trabajo de Tesis: “Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo Centro de Salud de Picsi” 2015, Lima, Perú. Por medio del análisis se concluye que *“de una población muestral de 96 usuarios dentro de las variables con mayor satisfacción están la Seguridad con 96,13%, seguido de Empatía con 91,3% y luego casi coincidentes con el resultado están los Aspectos Tangibles y la Fiabilidad con 64,3% y 64,2% respectivamente, mientras que la variable que determina el mayor grado de insatisfacción es la Capacidad de Respuesta con un 87,81% de población que no ve reflejada sus expectativas. En conclusión, un 72,2% se encontraron satisfechos con la calidad de atención que reciben y un 27,84% indicaron insatisfacción”* (19).

Preciado Fuentes, Katheryn Estefany y Siancas Dioses, Karol Lisseth en su trabajo de Tesis: “Satisfacción de las usuarias del consultorio materno del Puesto de Salud I- 2, Gerardo Gonzáles Villegas” 2016, Tumbes, Perú. Por medio del análisis se concluyó que *“de la población muestral de 76 gestantes el 81.6 % de las usuarias se encontraron satisfechas y el 18.4% regularmente satisfechas. Con respecto a la*

*dimensión estructura; el 56.6% manifestó que se encontraron satisfechas y el 43.4% regularmente satisfechas, según la dimensión proceso, el 68.4% se encontraron satisfechas, mientras que el 31.6% se encontraron regularmente satisfechas y finalizando la dimensión accesibilidad, el 60.5% manifestaron estar regularmente satisfechas mientras que el 39.5% están satisfechas. En conclusión, el 94 % de gestantes se encontraron regularmente satisfechas y el 1% insatisfechas” (20).*

Cayro Quispe, Lucero Isabel en su trabajo de Tesis: “Grado de satisfacción de usuarias en el consultorio de consejería de planificación familiar en el Instituto Nacional Materno Perinatal” 2016, Lima, Perú. Por medio del análisis se tiene *“los resultados por dimensiones: fiabilidad con un 80,10% se encontraron “muy satisfechas”; en la capacidad de respuesta con un 75,70% se encontraron “satisfechas”; en la seguridad con un 80,00% se encontraron “muy satisfechas”; en la empatía con un 80,30% se encontraron “muy satisfechas” y en aspectos tangibles con un 79,10% se encontraron “muy satisfechas”. En conclusión, el grado de satisfacción en el consultorio de consejería de planificación familiar fue “muy satisfecha” con un 79,10%” (21).*

Tinoco Bagazo, Miguel Angello Leónidas en su trabajo de Tesis: “Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del hospital nacional P N P. Luis Nicasio Sáenz” 2016, Lima, Perú. Por medio del análisis se concluyó que *“de la población muestral de 460 paciente, según grupo etario, el más frecuente fue el de adultez temprana (53%) con un grado de satisfacción de 24.69%; el género más frecuente fue el femenino con un grado de satisfacción del 25.26%; el nivel educativo prevalente fue superior técnico (45%) con un grado de satisfacción de*

*27.56%; de las cuatro especialidades, cirugía fue la más frecuente (26.1%) con un grado de satisfacción de 31.55%. En conclusión, el usuario manifestó un 73.03% de insatisfacción y un 26.97% de satisfacción en la consulta externa” (22).*

Ramírez Saavedra, Verónica en su trabajo de Tesis: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Santa Gema De Yurimaguas” 2016, Yurimaguas, Perú. Por medio del análisis se concluyó que *“el 57% indicó que su satisfacción como usuario es alta, y el 43% de encuestados indicó que poseen una satisfacción media en cuanto al área farmacéutica, es decir que aún se avista carencias en el trato humano, la cordialidad y amabilidad, insuficiencias en la atención personalizada que brinda el personal de salud, escasez en cuanto a la cobertura de los medicamentos recetados por el médico y la confidencialidad de los diagnósticos, evidenciando también ambientes poco gratos. Se determinó que existe una relación directa y positiva con un coeficiente de 0.2705 entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de farmacia; es decir cuanto mejor es el servicio brindado, mayor es la satisfacción de los pacientes” (23).*

León Namuche, Adriana Del Pilar en su trabajo de Tesis: “Niveles de satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el Hospital Regional Policía Nacional del Perú, Chiclayo” 2017, Chiclayo, Perú. Por medio del análisis se concluyó *“según dimensiones de calidad de atención médica, las más frecuentes fueron bueno y excelente: trato recibido 48.2%, 36,8%; empatía 46% y 36.7%; información al paciente 47.3% y 42.7% y confianza 46.2% y 33.3% respectivamente, correspondiendo a satisfacción: trato recibido 85%,*

*empatía 82.8 %, información al paciente 80.5% y confianza 79.6%. Los niveles bueno y excelente más frecuentes de calidad de atención médica según especialidades fueron: pediatría 33.1 %, 60.7%, psiquiatría 75 %, 15% y cardiovascular 39%, 51% respectivamente. En conclusión, Existe un alto porcentaje de usuarios satisfechos en concordancia a niveles adecuados de calidad con un 48.2% bueno, y excelente con un 28.6%, correspondiendo a un nivel global de satisfacción del usuario de 76.8%” (24).*

Marín guerra, Alicia Esther en su trabajo de Tesis: “Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en consultorios externos de obstetricia del Hospital Regional de Loreto” 2017, Iquitos, Perú. Por medio del análisis se concluyó que *“de la población muestral de 173 usuarios se evidencio insatisfacción en un 31%; en la dimensión de capacidad de respuesta se obtuvo una insatisfacción de 18.2%, seguido por la dimensión de fiabilidad con 37.5% y aspectos tangibles 30.6%. Respecto a la satisfacción el mayor porcentaje de usuarios evidenció satisfacción en la capacidad de respuesta 81.8% seguido de aspectos tangibles de 69.4%. En conclusión, existe un alto porcentaje de satisfacción en las usuarias” (25).*

Mora Maldonado, Mercedes Adela en su trabajo de Tesis: “Calidad de atención percibida por los usuarios de la consulta externa en el Centro Materno Infantil San José según el área de atención” 2017, Lima, Perú. Por medio del análisis se concluyó que *“la dimensión de fiabilidad ocupa el primer lugar con un 76,5% de satisfacción, la dimensión empatía con un 76% de satisfacción se ubica en el segundo lugar, la dimensión seguridad con un 73,5% de satisfacción se ubica en el tercer lugar, la dimensión*

*aspectos tangibles con un 69,7% de satisfacción se ubica en el cuarto lugar, y en último lugar la dimensión capacidad de respuesta con un 61,5% de satisfacción. En conclusión, se encontró un 71,9% de satisfacción en todas las dimensiones frente a un 28,1% de insatisfacción” (26).*

### **1.1.3. Antecedentes Locales**

Pizarro Alvarado, Sofía Natalie en su trabajo de Tesis: “Calidad de atención en salud y satisfacción del usuario que Acude a la consulta externa del servicio de obstetricia del Puesto de Salud Yacus” 2016, Huánuco, Perú. Por medio del análisis se concluyó que *“el 93% de usuarios afirmaron que la calidad de atención humana es Alta con respecto al 90% que indicaron estar satisfechos por la atención recibida; el 91% afirmaron que la calidad de atención técnica es alta con respecto al 90% Que indicaron estar satisfechos por la atención recibida; el 93% afirmaron que la Calidad de atención del entorno es alta en relación del 90% que indicaron estar Satisfechos por la atención recibida. En conclusión, existe relación alta entre la dimensión Humana, técnica y la del entorno con la satisfacción del usuario externo ( $\chi^2 = 0.32 > 0.05$ )” (27).*

## **1.2. Bases teóricas**

- **Teoría de Maslow, La jerarquía de las necesidades (28):** El desarrollo de la personalidad humana se realiza a partir de una necesidad o impulso supremo. Maslow “abandona tanto el concepto de impulsos múltiples en la motivación humana, tanto como los conceptos de homeostasis o reducción del impulso, para sugerir una tendencia intrínseca al crecimiento o auto perfección,

una tendencia positiva al crecimiento, que incluye tanto los motivos de carencia o déficit como los motivos de crecimiento o desarrollo”. Maslow plantea entonces, dentro de su teoría de la personalidad, “el concepto de jerarquía de las necesidades, en la cual las necesidades se encuentran organizadas estructuralmente con distintos grados de poder, de acuerdo a una determinación biológica dada por nuestra constitución genética como organismo de la especie humana (de ahí el nombre de instintoide que Maslow les da)” (28).

La jerarquía está organizada de tal forma que “las necesidades de déficit se encuentren en las partes más bajas, mientras que las necesidades de desarrollo se encuentran en las partes más altas de la jerarquía; de este modo, en el orden dado por la potencia y por su prioridad, encontramos las necesidades de déficit, las cuales serían las necesidades fisiológicas, las necesidades de seguridad, las necesidades de amor y pertenencia, las necesidades de estima; y las necesidades de desarrollo, cuáles serían las necesidades de autoactualización (self-actualization) y las necesidades de trascendencia” (28).

Dentro de esta estructura, cuando las necesidades de un nivel son satisfechas, no se produce un estado de apatía, sino que “el foco de atención pasa a ser ocupado por las necesidades del próximo nivel y que se encuentra en el lugar inmediatamente más alto de la jerarquía, y son estas necesidades las que se busca satisfacer. Por esta razón se utilizarán solamente las últimas 4 necesidades, a

continuación, se enumerarán las necesidades de forma ascendente” (28):

1. **Necesidades De Seguridad:** Las necesidades de seguridad incluyen “una amplia gama de necesidades relacionadas con el mantenimiento de un estado de orden y seguridad” (28).
2. **Necesidades De Amor Y De Pertenencia:** Dentro de las necesidades de amor y de pertenencia se encuentran muchas “necesidades orientadas de manera social; las necesidades de una relación íntima con otra persona, la necesidad de ser aceptado como miembro de un grupo organizado, la necesidad de un ambiente familiar, la necesidad de vivir en un vecindario familiar y la necesidad de participar en una acción de grupo trabajando para el bien común con otros” (28).
3. **Necesidades De Estima:** La necesidad de estima son “aquellas que se encuentran asociadas a la constitución psicológica de las personas”. Maslow agrupa estas necesidades en dos clases: “las que se refieren al amor propio, al respeto a sí mismo, a la estimación propia y la autoevaluación; y las que se refieren a los otros, las necesidades de reputación, condición, éxito social, fama y gloria”.
4. **Necesidades de realización personal (desarrollo):** Reflejan el deseo de la persona por crecer y desarrollar su potencial al máximo. “La satisfacción de las necesidades de carencia es condición necesaria, pero no suficiente, para que el individuo logre la autorrealización”. La persona “meramente sana”, según

Maslow, sus metas son benévolas, están llenos de buenos deseos y carecen de malicia, pero falta algo”. (30).

### 1.3. Bases conceptuales

- **Satisfacción:** La satisfacción es “un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema” (31).
- **Satisfacción del usuario externo (5):** “Es el balance favorable entre lo que la persona o población espera de los servicios de salud y su percepción acerca de lo que recibe de ellos”.
- **Calidad (5):** Por su lado, las normas ISO 9000, consideran la calidad como “La integración de las características que determinan en qué grado un producto o servicio satisface las necesidades de su consumidor”, siendo relevante, de acuerdo a esta declaración, la definición y realización de “acciones que aseguren la calidad en base a la especificación de estándares que serán la base del control de calidad”.
- **Calidad de atención (32):** Consiste en “la aplicación de la ciencia y tecnología médicas en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios”.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1. **Ámbito**

El Puesto de Salud “Panao” se encuentra ubicado en el Centro Poblado de Panao, Distrito de Panao, Provincia de Pachitea, Departamento de Huánuco; pertenece a DISA: Huanuco, Red: Pachitea (Red Funcional) y Microred: Panao. La Unidad Ejecutora a la que pertenece es la Red De Salud Huánuco.

Tiene Ubigeo: 100801, Latitud Sur: 9° 56' 17.8" S (-9.93827838000), Longitud Oeste: 75° 54' 21.9" W (-75.90608820000), Altitud: 3367 msnm, Huso horario: UTC-5.

#### 3.2. **Población Muestral**

La Población Muestral estuvo conformada por 65 usuarios que acudieron durante el periodo de agosto a diciembre de 2018 a consulta externa del servicio de materno del Centro de Salud “Panao”.

#### **Tipo de muestreo**

El muestro que se utilizó para la determinación de la población muestral fue de tipo no probabilístico por conveniencia de la investigadora; es decir, teniendo en cuenta los criterios de inclusión y criterios de exclusión.

#### **Criterios de Inclusión:**

- Usuarios asegurados en el Centro de Salud Panao que fueron atendidos en consulta externa del servicio de materno dentro de los 5 meses de estudio.
- Usuarios atendidos que autoricen con su firma y aceptación participar de la investigación.

**Criterios de Exclusión:**

- Usuarios foráneos que fueron atendidos en el Centro de Salud Panao dentro del tiempo de estudio.
- Usuarios atendidos que no autoricen con su firma y aceptación participar de la investigación.
- Usuarios atendidos en otras consultas, diferente al servicio de materno.

**3.3. Nivel y tipo de estudio**

**3.3.1. Nivel de investigación:**

Relacional, porque se demuestra la relación entre las variables en estudio (33).

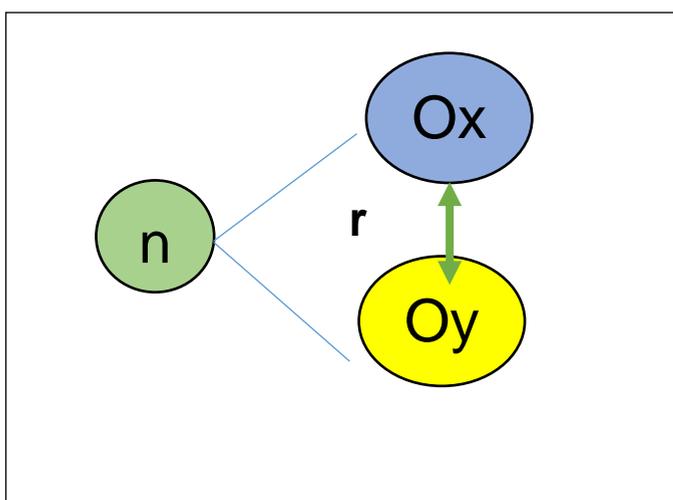
**3.3.2. Tipo de investigación:**

- Según el tiempo de Estudio:
  - Prospectivo, porque “los datos fueron recolectados de una fuente primaria” (32).
- Según participación del investigador:
  - Observacional, “porque no se manipuló ninguna de las variables de estudio, sino fueron observados tal como sucedieron” (32).

- Según la cantidad de medición de las Variables:
  - Transversal, “porque el instrumento fue aplicado en un solo momento y las variables serán medidas solo una vez” (32).
- Según la cantidad de Variables a estudiar:
  - Analítico, “porque son dos el número de variables a estudiar, variable dependiente y la variable independiente” (32).

### 3.4. Diseño de investigación

El diseño propuesto en la presente investigación es no experimental de tipo Correlacional explicativo, siendo el siguiente diagrama (34):



Donde:

n= Usuario Externo

Ox= Calidad de Atención

Oy= Satisfacción del usuario externo

r= Relación de las variables de estudio

### 3.5. Técnicas e instrumentos

#### Técnica

La técnica que se utilizó en el presente estudio fue la entrevista y la encuesta.

## **Instrumentos**

El primer instrumento que se va a utilizar es la guía de entrevista (Anexo 02) para identificar y recolectar información sobre las características generales de los usuarios que acudieron al Centro de Salud "Panao". Consta de 5 preguntas como: edad, procedencia, estado civil, grado de instrucción, ocupación; pertenecientes a la variable interviniente.

El segundo instrumento (Anexo 03) fue el Cuestionario de Calidad de Atención, distribuida en 03 dimensiones, con un total de 13 ítems, siendo:

- Dimensión Humana: 05 ítems
- Dimensión Técnico-científica: 04 ítems
- Dimensión del Entorno: 04 ítems

El tercer instrumento (Anexo 03) fue el Cuestionario de Satisfacción del usuario, distribuida en 03 dimensiones, con un total de 13, siendo:

- Dimensión Humana: 05 ítems
- Dimensión Técnico: 04 ítems
- Dimensión del Entorno: 04 ítems

### **3.6. Validación y confiabilidad del instrumento**

#### **3.6.1. Validez del Instrumento**

Para determinar la validez de los instrumentos de investigación se utilizó la V de Aiken obteniendo el valor de 0,90 de acuerdo al consolidado de la valoración de 5 expertos en el área, que juzgaron los

ítems del instrumento en términos de relevancia del contenido de la redacción y a la claridad de este.

Dicha evaluación estuvo conformado por tres especialistas en materno infantil, un dos metodólogos.

### 3.6.2. Confiabilidad del Instrumento

Para considerar como válido el instrumento se aplicó la prueba de alfa de Cronbach, en la que se consideró un valor  $> 0,8$  de cada uno de los ítems; de los cuales se obtuvo el siguiente resultado:

	Alfa de Cronbach	N° de Elementos
Primer Instrumento	0,805	5
Segundo Instrumento	0,912	13
Tercer Instrumento	0,901	13

### 3.7. Procedimiento

En primer lugar, se efectuó la validación interna de los instrumentos, el cual permitió calcular la confiabilidad mediante la prueba estadística Alfa de Cronbach; obteniendo resultados fiables.

Para iniciar con la recolección de datos, se solicitó autorización, obteniendo el visto bueno del Gerente, se solicitó a los usuarios firmar el consentimiento informado, respetando plenamente la confidencialidad de la información de los participantes en el estudio, cumpliendo los principios del acuerdo de Helsinki (35).

Una vez realizado la recolección de datos se procedió a su respectiva tabulación, y el proceso de prueba de hipótesis a través de la prueba estadística Rho de Spearman haciendo uso del paquete estadístico SPSS versión 23.

### **3.8. Aspectos éticos**

Para poder aplicar el instrumento a la muestra de estudio; en el cual se tuvo en cuenta “las consideraciones éticas, respetando plenamente la confidencialidad de la información recolectada de la muestra de estudio garantizando el resguardo de la información” (35).

El presente estudio cumplió en “informar la finalidad y procedimiento de la investigación, para que de manera voluntaria firmen el consentimiento informado para participar en la investigación; la aplicación del instrumento y recolección de datos no implicará ningún riesgo a los participantes; porque todos los datos fueron utilizados con fines de investigación”. De esta manera, se aplicó y cumplió los cuatro principios bioéticos en la investigación, No maleficencia, Beneficencia, Autonomía y Justicia.

### **3.9. Tabulación**

La Tabulación de los datos recolectados fue mediante el paquete estadístico SPSS versión 23, en el cual se realizó y diseñó una base de datos de acuerdo a cada indicador de los instrumentos en estudio.

### **3.10. Análisis de datos**

Después para el análisis descriptivo se procedió a la elaboración de las tablas de frecuencia con su respectiva figura, siendo éstas analizadas e interpretadas.

Para el análisis inferencial y contrastación de hipótesis se hizo uso de la prueba Rho de Spearman, teniendo en cuenta el nivel de significancia de 95% y con un Pvalor menor de 0,050.



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Análisis descriptivo

**Tabla 01.** Características Sociodemográficas.

Características Sociodemográficas		fi	%
Edad	18 a 23	15	23.1%
	24 a 29	22	33.8%
	30 a 35	10	15.4%
	36 a 41	9	13.8%
	42 a 47	4	6.2%
	más de 48	5	7.7%
Ocupación	Ama de casa	40	61.5%
	Estudiante	15	23.1%
	Comerciante	10	15.4%
Procedencia	Urbano	45	69.2%
	Rural	20	30.8%
Estado civil	Soltera	20	30.8%
	Conviviente	35	53.8%
	Casada	10	15.4%
Grado de instrucción	Analfabeto	25	38.5%
	Primaria	23	35.4%
	Secundaria	10	15.4%
	Superior Técnico	7	10.8%

**Fuente:** Instrumento (Anexo 03)

En la Tabla anterior se aprecia las características sociodemográficas de las usuarias que acudieron a consulta externa del servicio de materno del Centro de Salud "Panao", durante el periodo de agosto a diciembre de 2018; siendo:

Respecto a la edad el 33.8% tiene entre 24 a 29 años de edad, el 23.1% tiene entre 18 a 23 años de edad, el 15.4% tienen entre los 30 a 35 años de edad, el 6.2% entre los 42 a 47 años de edad y el 7,7% más de 48 años.

Se aprecia que el 69.2% procede de un lugar urbano y el 30.8% de la zona rural del Distrito de Panao.

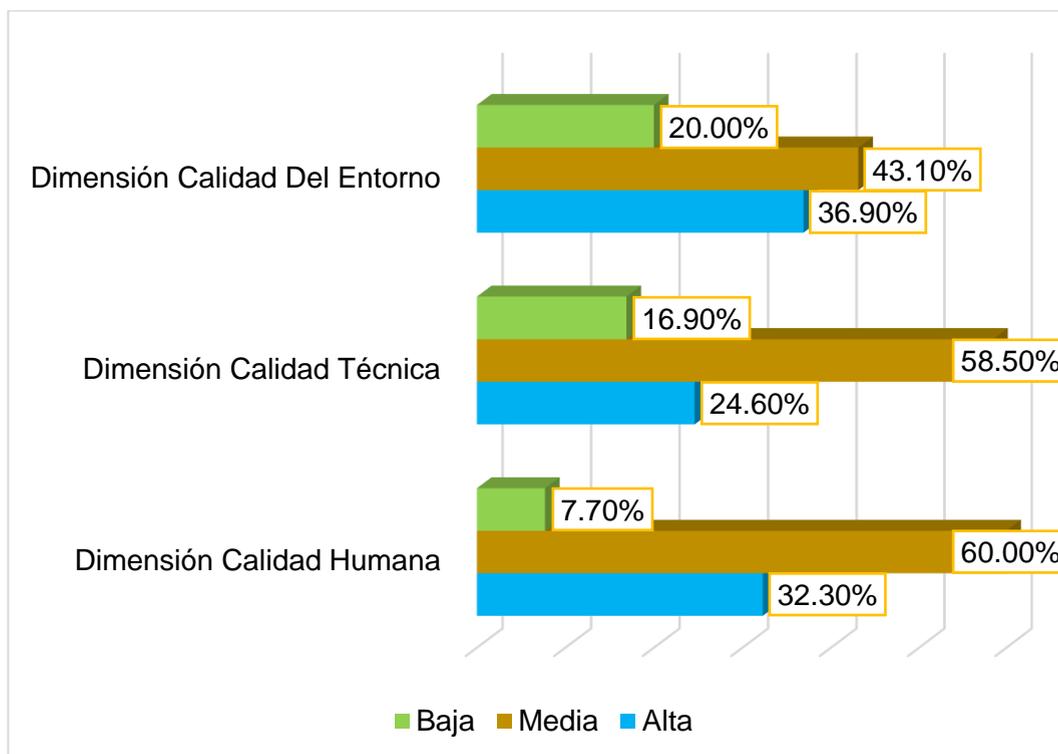
Así mismo, el 53.8% refirieron tener pareja y conviven, el 15.4% son casadas y el 30.8% son solteras.

Del mismo modo, el 38.5% han manifestado que no han cursado estudios y no saben leer ni escribir; mientras que el 35.4% han culminado el nivel primario y el 15.4% el nivel secundario y sólo el 10.8% refieren tener estudios superior técnico.

**Tabla 02.** Nivel de Calidad de Atención, por dimensiones.

Nivel de Calidad de Atención	Alta		Media		Baja	
	fi	%	fi	%	fi	%
Dimensión Calidad Humana	21	32.3%	39	60.0%	5	7.7%
Dimensión Calidad Técnica	16	24.6%	38	58.5%	11	16.9%
Dimensión Calidad Del Entorno	24	36.9%	28	43.1%	13	20.0%

Fuente: Instrumento (Anexo 04)

**Figura 01.** Diagrama de Barras del Nivel de Calidad de Atención, por dimensiones..

Se observa que, en la dimensión calidad Humana el 60.0% refiere que la calidad es media, el 32.3% es nivel alta y sólo el 7.7% nivel baja.

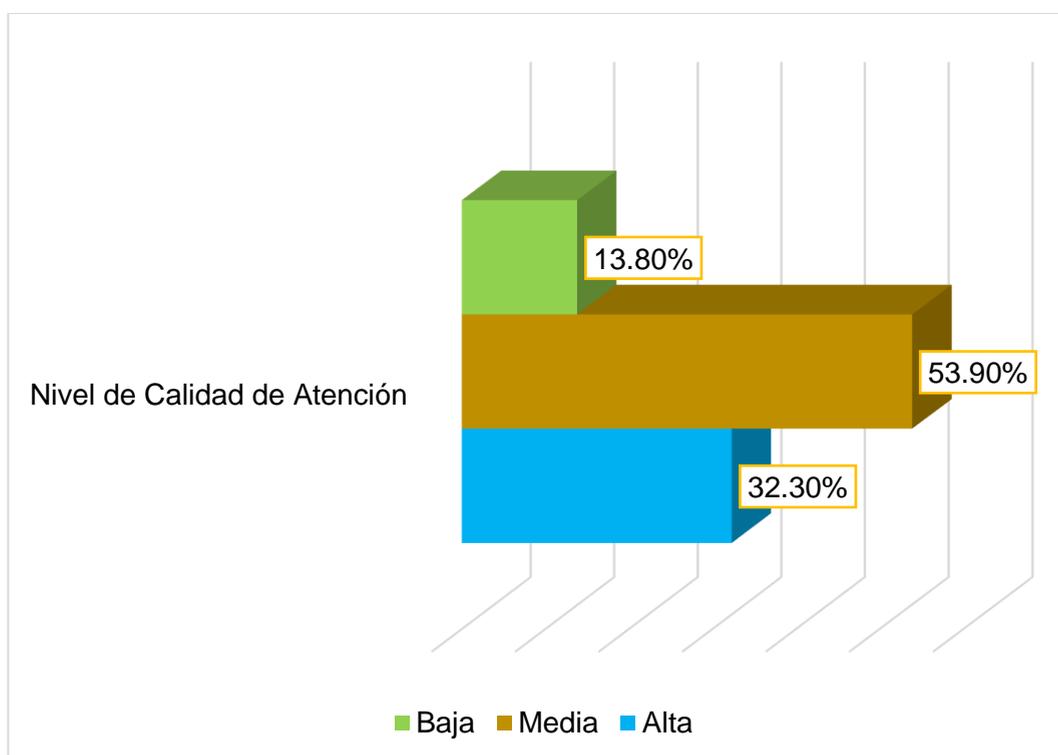
Mientras que, en la dimensión calidad técnica el 58.5% se evidencio un nivel media, el 24.6% un nivel alto y el 16.9% un nivel bajo.

Así mismo, en la dimensión calidad el entorno, el 43.1% manifestó un nivel media, el 36.9% nivel alta y el 20.0% un nivel baja.

**Tabla 03.** Nivel de Calidad de Atención.

Nivel de Calidad de Atención	fi	%
Alta	21	32.3%
Media	35	53.9%
Baja	9	13.8%
Total	65	100.0%

**Fuente:** Instrumento (Anexo 04).

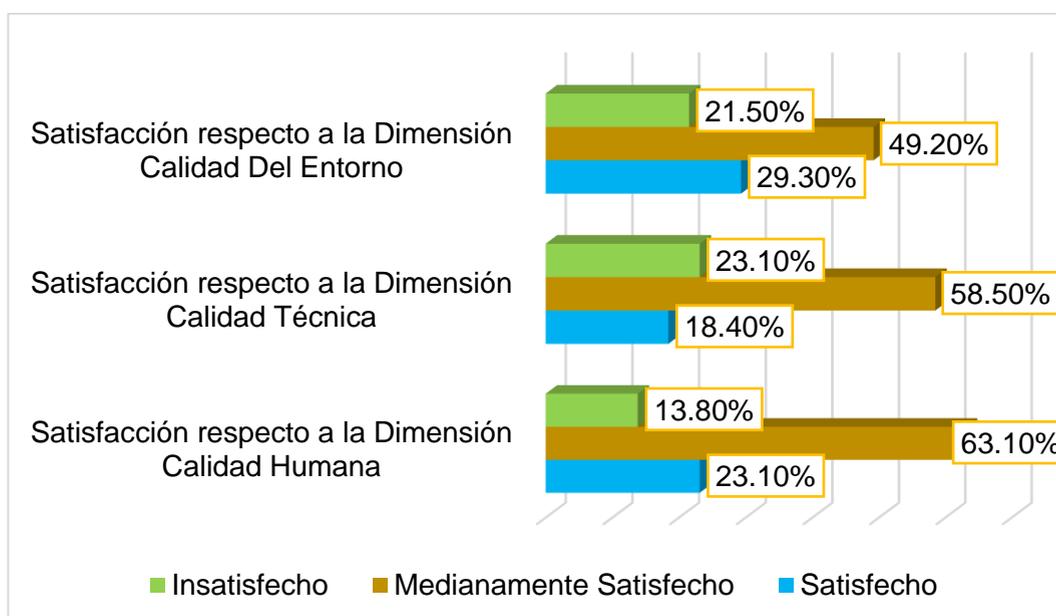
**Figura 02.** Diagrama de Barras del Nivel de Calidad de Atención.

Se aprecia que, en el consolidado del Nivel de Calidad de atención, el 53.90% refiere que la calidad de atención es media, el 32.3% es alta y el 13.80% nivel baja, por parte del profesional de obstetricia hacia las usuarias que acudieron a consulta externa del servicio de materno del Centro de Salud "Panao", durante el periodo de agosto a diciembre de 2018.

**Tabla 04.** Grado de Satisfacción del usuario externo, por dimensiones.

Grado de Satisfacción del usuario externo	Satisfecho		Medianamente Satisfecho		Insatisfecho	
	fi	%	fi	%	fi	%
Satisfacción respecto a la Dimensión Calidad Humana	15	23.1%	41	63.1%	9	13.8%
Satisfacción respecto a la Dimensión Calidad Técnica	12	18.4%	38	58.5%	15	23.1%
Satisfacción respecto a la Dimensión Calidad Del Entorno	19	29.3%	32	49.2%	14	21.5%

**Fuente:** Instrumento (Anexo 05)

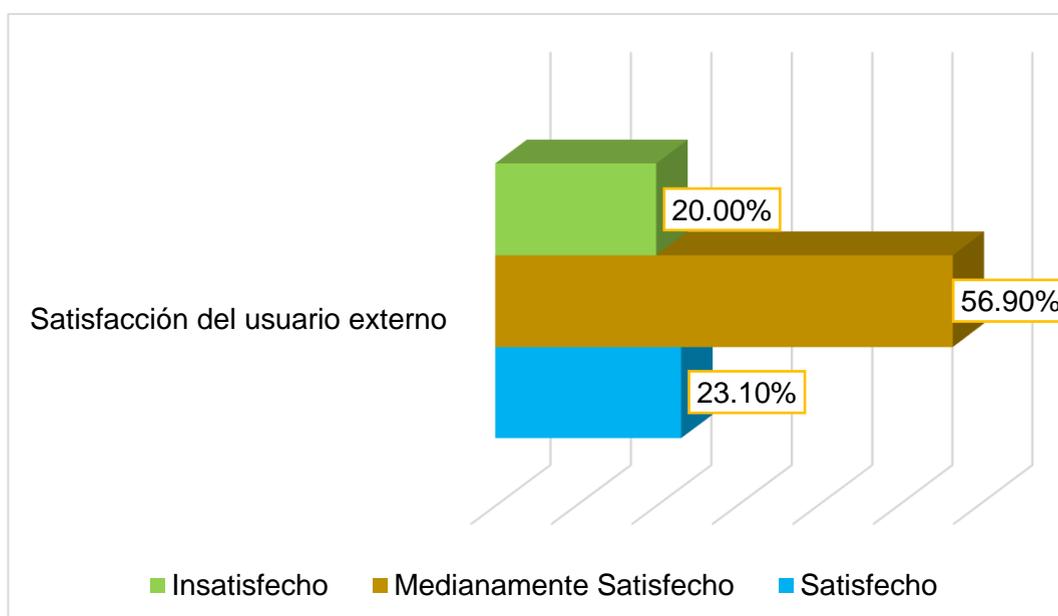


**Figura 03.** Diagrama de Barras del Grado de Satisfacción del usuario externo, por dimensiones. Se observa el grado de satisfacción respecto a la dimensión calidad Humana el 63.1% refiere estar medianamente satisfecho, el 23.1% satisfecho y el 13.8% insatisfecho. Mientras que respecto a la dimensión calidad técnica, el 58.5% refiere estar medianamente satisfecho, el 18.4% satisfecho y el 23.1% insatisfecho y por ultimo respecto a la dimensión calidad del entorno el 49.2% refiere estar medianamente satisfecho, el 29.3% satisfecho y el 21.5% insatisfecho.

**Tabla 05.** Grado de Satisfacción del usuario externo.

<b>Grado de Satisfacción del usuario externo</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Satisfecho	15	23.1%
Medianamente Satisfecho	37	56.9%
Insatisfecho	13	20.0%
Total	65	100.0%

**Fuente:** Instrumento (Anexo 05)

**Figura 04.** Diagrama de Barras del Grado de Satisfacción del usuario externo.

Se aprecia que, en el consolidado del grado de satisfacción del usuario externo, el 56.9% refiere que se encuentra medianamente satisfecho, el 23.1% está satisfecho con la atención y el 20.0% están insatisfechos con la atención que brinda el profesional de obstetricia hacia las usuarias que acudieron a consulta externa del servicio de materno del Centro de Salud "Panao", durante el periodo de agosto a diciembre de 2018.

**Tabla 06.** Nivel de Calidad de Atención y Grado de Satisfacción del usuario externo.

Nivel de Calidad de Atención	Grado de Satisfacción del usuario externo							
	Satisfecho		Medianamente satisfecho		Insatisfecho		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Alta	11	17.0%	9	13.8%	1	1.5%	21	32.3%
Media	4	6.2%	27	41.5%	4	6.2%	35	53.9%
Baja	0	0.0%	1	1.5%	8	12.3%	9	13.8%
Total	15	23.1%	37	56.9%	13	20.0%	65	100.0%

**Fuente:** Instrumento (Anexo 04 y 05).

Se observa que, el 17.0% que refiere haber recibido una calidad de atención alta se encuentra satisfecho; mientras que el 41.5% que refiere que la atención en el servicio de materno es media se encuentra medianamente satisfecho y el 12.3% que refiere que la atención es baja está insatisfecho.

## 4.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis

**Tabla 07.** Nivel de Calidad de Atención, *dimensión calidad humana*, y Grado de Satisfacción del usuario externo.

Ítem	Rho	p Valor
Nivel de Calidad de Atención, <i>dimensión calidad humana</i> , y Grado de Satisfacción del usuario externo	0,621	0,00

**Fuente:** Instrumento (Anexo 04 y 05).

Se aprecia que, el valor de Rho es igual a 0,621 con un p valor igual a 0,00 ( $p$  valor  $< 0,05$ ); por lo cual con una probabilidad de 95% se afirma que existe relación moderada entre el Nivel de Calidad de Atención, *dimensión calidad humana*, y Grado de Satisfacción del usuario externo, según las usuarias que acudieron a consulta externa del servicio de materno del Centro de Salud “Panao”.

Por lo tanto, se rechaza la primera hipótesis específica nula y se acepta la primera hipótesis específica de investigación: **H<sub>1</sub>**: Existe relación significativa entre la calidad de atención en salud, *dimensión calidad humana* y satisfacción del usuario externo que acude a la consulta externa del servicio de materno del Centro de Salud Panao, Huánuco – 2018.

**Tabla 08.** Nivel de Calidad de Atención, *dimensión calidad técnica*, y Grado de Satisfacción del usuario externo.

Ítem	Rho	p Valor
Nivel de Calidad de Atención, <i>dimensión calidad técnica</i> , y Grado de Satisfacción del usuario externo	0,526	0,00

**Fuente:** Instrumento (Anexo 04 y 05).

Se aprecia que, el valor de Rho es igual a 0,526 con un p valor igual a 0,00 ( $p$  valor  $< 0,05$ ); por lo cual con una probabilidad de 95% se afirma que existe relación moderada entre el Nivel de Calidad de Atención, *dimensión calidad técnica*, y Grado de Satisfacción del usuario externo, según las usuarias que acudieron a consulta externa del servicio de materno del Centro de Salud “Panao”.

Por lo tanto, se rechaza la segunda hipótesis específica nula y se acepta la segunda hipótesis específica de investigación: **Hi<sub>2</sub>**: Existe relación significativa entre la calidad de atención en salud, *dimensión calidad técnica* y satisfacción del usuario externo que acude a la consulta externa del servicio de materno del Centro de Salud Panao, Huánuco – 2018.

**Tabla 09.** Nivel de Calidad de Atención, *dimensión calidad del entorno*, y Grado de Satisfacción del usuario externo.

Ítem	Rho	p Valor
Nivel de Calidad de Atención, <i>dimensión calidad del entorno</i> , y Grado de Satisfacción del usuario externo	0,506	0,00

**Fuente:** Instrumento (Anexo 04 y 05).

Se aprecia que, el valor de Rho es igual a 0,506 con un p valor igual a 0,00 ( $p$  valor  $< 0,05$ ); por lo cual con una probabilidad de 95% se afirma que existe relación moderada entre el Nivel de Calidad de Atención, *dimensión calidad del entorno*, y Grado de Satisfacción del usuario externo, según las usuarias que acudieron a consulta externa del servicio de materno del Centro de Salud “Panao”.

Por lo tanto, se rechaza la tercera hipótesis específica nula y se acepta la tercera hipótesis específica de investigación: **Hi3:** Existe relación significativa entre la calidad de atención en salud, *dimensión calidad del entorno* y satisfacción del usuario externo que acude a la consulta externa del servicio de materno del Centro de Salud Panao, Huánuco – 2018.

**Tabla 10.** Nivel de Calidad de Atención y Grado de Satisfacción del usuario externo.

Ítem	Rho	p Valor
Nivel de Calidad de Atención y Grado de Satisfacción del usuario externo	0,551	0,00

**Fuente:** Instrumento (Anexo 04 y 05).

Se aprecia que, el valor de Rho es igual a 0,551 con un p valor igual a 0,00 (p valor < 0,05); por lo cual con una probabilidad de 95% se afirma que existe relación moderada entre el Nivel de Calidad de Atención y el Grado de Satisfacción del usuario externo, según las usuarias que acudieron a consulta externa del servicio de materno del Centro de Salud “Panao”.

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis general nula y se acepta la hipótesis general de investigación: **Hi:** Existe relación significativa entre la calidad de atención en salud y satisfacción del usuario externo que acude a la consulta externa del servicio de materno del Centro de Salud Panao, Huánuco – 2018.

### 4.3. Discusión de resultados

Los resultados de la investigación han permitido demostrar que Existe relación significativa entre la calidad de atención en salud y satisfacción del usuario externo que acude a la consulta externa del servicio de materno del Centro de Salud Panao, Huánuco – 2018; con un valor de Rho es igual a 0,551 con un p valor igual a 0,00 ( $p$  valor  $< 0,05$ ).

Dicho resultado concuerda con el estudio de García Miranda, Diana Luz, donde refiere que el 55% de los usuarios se encontraron insatisfechos con la calidad de atención brindada; por otro lado, un 45% indicaron encontrarse satisfechos (14).

Así mismo, concuerda con Díaz Guevara, Mirella, en el que por medio del análisis se concluyó que “un 53% de usuarios se encontraron satisfechos y un 46,6% de usuarios insatisfechos que corresponden a las edades de 30 a 59 años; seguido del 31,6% de usuarios satisfechos y el 36,3% insatisfechos que pertenecen al grupo de edad de 18 a 29 años; mientras que el 15,4% se encontraron satisfechos y el 17,5% insatisfechos que se encontraron en las edades de 60 a más. De la muestra conformada por 368 un 68,2% de usuarios externos se encontraron insatisfechos con la calidad de atención brindada” (15).

También coincide con Quispe Pérez, Yanet, donde afirma que “la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0,555 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables” (16).

Del mismo modo, concuerda con Huarcaya Huisa, Rey Luces, que afirma “el 50,19% tuvieron una percepción general de la calidad de atención como Regular; por otro lado, un 37,55% percibieron la calidad de atención como Mala y solo un 12,27% tuvieron una percepción de la calidad de atención recibida como Buena. Esto significa que la calidad de atención recibida por los usuarios es poco satisfactoria y existe la necesidad de que el servicio sea mejorado” (17).

Por lo mismo, coincide con Redhead García, Rossana María que concluye, “el 52% indicaron estar satisfechos con los aspectos encerrados en la dimensión de empatía y el 51.8% en la dimensión de seguridad a diferencia de las otras dimensiones que muestran un grado mayor de insatisfacción como en la dimensión de fiabilidad 58.5%, capacidad de respuesta 60.5% y aspectos tangibles 59.6%; en conclusión el nivel de calidad de servicio y satisfacción del usuario, fue regular” (18).

También concuerda con Preciado Fuentes, Katheryn Estefany y Siancas Dioses, Karol Lisseth. Por medio del análisis se concluyó que, “el 81.6 % de las usuarias se encontraron satisfechas y el 18.4% regularmente satisfechas. Con respecto a la dimensión estructura; el 56.6% manifestó que se encontraron satisfechas y el 43.4% regularmente satisfechas, según la dimensión proceso, el 68.4% se encontraron satisfechas, mientras que el 31.6% se encontraron regularmente satisfechas y finalizando la dimensión accesibilidad, el 60.5% manifestaron estar regularmente satisfechas mientras que el 39.5% están satisfechas. En conclusión, el 94 % de gestantes se encontraron regularmente satisfechas y el 1% insatisfechas” (20).

Sin embargo no concuerda con el estudio de Del Salto Mariño, Edgar en su trabajo de Tesis: "Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional MEJIA" 2014, Quito, Ecuador. Por medio del análisis se concluyó que, "al terminar la consulta con el profesional, los usuarios manifestaron satisfacción en la atención en un 92,1%, IC95%: 88,97 - 94,36%, y consideraron que a mayor indiferencia y descortesía tienen menor grado de satisfacción. ( $r = -0,184$ ;  $p = 0,000$ ). Al terminar la consulta con el profesional, los usuarios manifestaron en un 10,5% IC95% de 7,82-13,92%, hay atención de calidad, donde se considera que a mayor indiferencia y descortesía hay menor grado de calidad en la atención ( $r = -0,192$ ;  $p = 0,000$ )" (10).

#### **4.4. Aporte de la investigación**

El aporte científico son los resultados actuales que se evidencia respecto a la satisfacción del usuario a la calidad de atención percibida por las usuarias que acudieron a la consulta externa del servicio de materno del Centro de Salud Panao, Huánuco – 2018; dichos resultados permitirán tomar decisiones al gerente del establecimiento de salud para mejorar la calidad de atención y lograr que el usuario se encuentre satisfecho.

Así mismo, se recalca que la calidad por parte del profesional de Obstetricia es muy buena en el Centro de Salud Panao, porque más del 50,0% se encuentra satisfecho con la atención que ha recibido.

## CONCLUSIONES

1. Se ha encontrado una relación significativa de nivel moderada entre el Nivel de Calidad de Atención, *dimensión calidad humana*, y Grado de Satisfacción del usuario externo, según las usuarias que acudieron a consulta externa del servicio de materno del Centro de Salud “Panao”, durante el periodo de agosto a diciembre de 2018.
2. Se ha encontrado una relación significativa de nivel moderada entre el Nivel de Calidad de Atención, *dimensión calidad técnica*, y Grado de Satisfacción del usuario externo, según las usuarias que acudieron a consulta externa del servicio de materno del Centro de Salud “Panao”, durante el periodo de agosto a diciembre de 2018.
3. Se ha encontrado una relación significativa de nivel moderada entre el Nivel de Calidad de Atención, *dimensión calidad del entorno*, y Grado de Satisfacción del usuario externo, según las usuarias que acudieron a consulta externa del servicio de materno del Centro de Salud “Panao”, durante el periodo de agosto a diciembre de 2018.
4. Se ha encontrado una relación significativa de nivel moderada entre el Nivel de Calidad de Atención, y Grado de Satisfacción del usuario externo, según las usuarias que acudieron a consulta externa del servicio de materno del Centro de Salud “Panao”, durante el periodo de agosto a diciembre de 2018.

## **RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS**

1. El gerente del establecimiento de salud debe reconocer el valor del profesional de obstetricia, evidenciado su alta calidad de atención del servicio de materno del Centro de Salud "Panao", durante el periodo de agosto a diciembre de 2018.
2. El profesional de obstetricia debe continuar y mejorar ese 20.0% de insatisfacción de las usuarias del Centro de Salud "Panao".
3. El profesional de la salud, debe fortalecer en enfoque intercultural en las atenciones de servicio de materno del Centro de Salud "Panao", de esta manera de formará lazos idóneos para la satisfacción del usuario.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ESAN. Los diferentes conceptos de calidad en salud. [Online].; 2016 [cited 2020 10 Agosto. Available from: [esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/#:~:text=Por%20su%20parte%20la%20Organización,los%20conocimientos%20del%20paciente%20y.](http://esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/#:~:text=Por%20su%20parte%20la%20Organización,los%20conocimientos%20del%20paciente%20y.)
2. Corripio F. Diccionario etimológico general de la lengua castellana Barcelona: Editorial Bruguera S.A. ; 1979.
3. García R. Pequeño Larousse ilustrado.. Ediciones Larousse ed. Buenos Aires; 1987.
4. Miyahira J. Calidad en los servicios de salud ¿Es posible? Revista Medica Herediana. 2001 Julio; XII(3).
5. Vergara Henriquez MI. "Dimensiones involucradas en la evaluación de satisfacción usuaria hacia Seguros de Salud en Chile". Tesis magistral. Chile: Seguros de Salud en Chile; 2014.
6. Kotler P. Dirección de Marketing. 2015. Madrid; Prentice Hall.
7. Horovitz J. La calidad del Servicio. 2014. Madrid; Pearson Educación.
8. Kotler P. "Dirección de Mercadotecnia". 8th ed. Hall P, editor. Distrito Federal: Derechos Reservados; 1996.
9. Judge , Solomon. Validación de un modelo de calidad. 1993..

10. Mariño del Santo E. "Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional MEJIA. Tesis Magistral. Quito: Instituto Nacional MEJIA, Departamento Medico; 2014.
11. Maldonado Chacon AP. "Calidad de atención percibida por los usuarios/clientes de consulta externa del Hospital del seguro social universitario la Paz". Tesis Magistral. La Paz: Hospital del seguro social universitario; 2014.
12. Galvez Guerrero LM. "Grado de satisfacción de los usuarios sobre los servicios de consulta externa de ginecología y pediatría del Centro de Salud Alonzo Suazo". Tesis Magistral. Honduras: Centro de Salud "Alonzo Suarez", Departamento de Ginecologia; Departamento de Pediatria; 2015.
13. Quispe Gómez M. "Evaluación de la calidad de atención desde la percepción de la usuaria de consulta externa de ginecología y obstetricia del Hospital San Juan de Dios Cara". Tesis doctoral. Trujillo: Hospital San Juan de Dios Cara, Departamento de Ginecologia; Departamento de Obstetricia; 2013.
14. Garcia Miranda DL. "Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa-Chorrillos". Tesis para optar el titulo profesional. Lima: Centro de Salud "Delicias Villa-Chorrillos", Departamento de consultorio externo; 2013.
15. Diaz Guevara M. "satisfacción del usuario externo sobre la Calidad de atención de salud en el Hospital Tito Villar Cabeza, Bambamarca". Tesis

- para optar el título profesional. Chota: Hospital "Tito Villar Cabeza", Departamento de consultorio externo; 2014.
16. Quispe Perez Y. "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto". Tesis para optar el título profesional. Andahuaylas: Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto, Departamento de traumatología; 2015.
17. Huarcaya Huisa RL. "Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita". Tesis para optar el título profesional. Andahuaylas: Hospital I Santa Margarita, Departamento de Emergencias; 2015.
18. Redhead García RM. "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo". Tesis magistral. Lima: Centro de Salud Miguel Grau, Departamento de consultorio externo; 2015.
19. Ramos Torres LA. "Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo del Centro de Salud de Picsi". Tesis magistral. Lima: Centro de Salud de Picsi, Departamento de consultorio externo; 2015.
20. Preciado Fuentes KE, Siancas Dioses KL. "Satisfacción de las usuarias del consultorio materno del Puesto de Salud I- 2, Gerardo Gonzáles Villegas". Tesis para optar el título profesional. Tumbes: Puesto de Salud I- 2, Gerardo Gonzáles Villegas, Departamento materno; 2016.
21. Cayro Quispe LI. "Satisfacción de usuarias en el consultorio de consejería de planificación familiar en el Instituto Nacional Materno Perinatal". Tesis

- para optar el título profesional. Lima: Instituto Nacional Materno Perinatal", Departamento de planificación familiar; 2016.
22. Tinoco Begazo MAL. "Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P N P. Luis Nicasio Sáenz". Tesis para optar el título profesional. Lima: Hospital Nacional P N P. Luis Nicasio Sáenz, Departamento de consultorio externo; 2016.
23. Ramírez Saavedra V. "Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas". Tesis magistral. Yurimaguas: Hospital Santa Gema de Yurimaguas, Departamento de Farmacia; 2016.
24. Leon Namuche AdP. "Niveles de satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el Hospital Regional de la Policía Nacional del Perú, Chiclayo". Tesis magistral. Chiclayo: Hospital Regional de la Policía Nacional del Perú, Chiclayo, Departamento de consultorio externo; 2017.
25. Marín Guerra AE. "Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en consultorios externos de obstetricia del Hospital Regional de Loreto". Tesis para optar el título profesional. Iquitos: Hospital Regional de Loreto, Departamento de consultorio externo; 2017.
26. Mora Maldonado MA. "Calidad de atención percibida por los usuarios de la consulta externa en el Centro Materno Infantil San José según el área de atención". Tesis magistral. Lima: Centro Materno Infantil San José, Departamento de consultorio externo; 2017.

27. Pizarro Alvarado SN. "Calidad de atención en salud y satisfacción del usuario que Acude a la consulta externa del servicio de obstetricia del Puesto de Salud Yacus". Tesis Magistral. Huánuco: Puesto de Salud Yacus, Departamento de obstetricia; 2016.
28. Maslow A. Motivación y personalidad. 1954..
29. DiCaprio NS. Teorías de la personalidad. 1989. México D.F.: Mcgraw-Hill.
30. RR.HH. UdCLe. Gestipolis-Conocimiento en Negocios. [Online].; 2002 [cited 2018 Junio 26. Available from: [//www.gestipolis.com/jerarquia-de-las-necesidades-de-abraham-maslow/](http://www.gestipolis.com/jerarquia-de-las-necesidades-de-abraham-maslow/).
31. Wikipedia. Wikipedia la enciclopedia libre. [Online].; 2018 [cited 2018 Junio 26. Available from: <https://es.wikipedia.org/wiki/Satisfacci%C3%B3n>.
32. Ministerio de salud. Sistema de Gestión de la Calidad. 2018. Direccion General.
33. Fonseca A, Martel S, Rojas V, Flores V, Vela S. Investigación científica en salud con enfoque cuantitativo Lima: Gráfica D&S; 2013.
34. Hernández R. Metodología de la Investigación. Sexta ed. Rocha M, editor. México DF: Mc. Graew Hill Education; 2014.
35. Helsinki. Principios éticos en la investigación: Cuatro Principios Bioéticos en la investigación, No maleficencia, Beneficencia, Autonomía y Justicia. Segunda ed. Madrid: Mc Newrland; 2004.

# ANEXOS

**ANEXO 01**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>ASPECTOS METODOLÓGICOS</b>
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención en salud y satisfacción del usuario externo que acude a la consulta externa del servicio de materno del Centro de Salud Panao, Huánuco – 2018?	Determinar la relación entre la calidad de atención en salud y satisfacción del usuario externo que acude a la consulta externa del servicio de materno del Centro de Salud Panao, Huánuco – 2018.	<p>Hi: Existe relación significativa entre la calidad de atención en salud y satisfacción del usuario externo que acude a la consulta externa del servicio de materno del Centro de Salud Panao, Huánuco – 2018.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre la calidad de atención en salud y satisfacción del usuario externo que acude a la consulta externa del servicio de materno del Centro de Salud Panao, Huánuco – 2018.</p>	<p><b>Primera Variable:</b> Calidad de Atención</p> <p><b>Segunda Variable:</b> Satisfacción del usuario</p>	<p>La Población Muestral estuvo conformada por 65 usuarios que acudieron durante el periodo de agosto a diciembre de 2018 a consulta externa del servicio de materno del Centro de Salud “Panao”.</p> <p>El nivel de estudio fue Relacional, de tipo prospectivo, analítico, transversal y observacional.</p>
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>		
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en salud, dimensión calidad humana y satisfacción del usuario externo que acude a la consulta externa del servicio	Identificar la relación entre la calidad de atención en salud, dimensión calidad humana y satisfacción del usuario externo que acude a la consulta externa del servicio de materno	<p>Hi1: Existe relación significativa entre la calidad de atención en salud, dimensión calidad humana y satisfacción del usuario externo que acude a la consulta externa del servicio de materno del Centro de Salud Panao, Huánuco – 2018.</p> <p>Ho1: No existe relación significativa entre la calidad de atención en salud, dimensión</p>		

<p>de materno del Centro de Salud Panao, Huánuco – 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en salud, dimensión calidad técnica y satisfacción del usuario externo que acude a la consulta externa del servicio de materno del Centro de Salud Panao, Huánuco – 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en salud, dimensión calidad del entorno y satisfacción del usuario externo que acude a la consulta externa del servicio de materno del Centro de Salud Panao, Huánuco – 2018?</p>	<p>del Centro de Salud Panao, Huánuco – 2018.</p> <p>Establecer la relación entre la calidad de atención en salud, dimensión calidad técnica y satisfacción del usuario externo que acude a la consulta externa del servicio de materno del Centro de Salud Panao, Huánuco – 2018.</p> <p>Identificar la relación entre la calidad de atención en salud, dimensión calidad del entorno y satisfacción del usuario externo que acude a la consulta externa del servicio de materno del Centro de Salud Panao, Huánuco – 2018.</p>	<p>calidad humana y satisfacción del usuario externo que acude a la consulta externa del servicio de materno del Centro de Salud Panao, Huánuco – 2018.</p> <p>Hi2: Existe relación significativa entre la calidad de atención en salud, dimensión calidad técnica y satisfacción del usuario externo que acude a la consulta externa del servicio de materno del Centro de Salud Panao, Huánuco – 2018</p> <p>Hi2: No existe relación significativa entre la calidad de atención en salud, dimensión calidad técnica y satisfacción del usuario externo que acude a la consulta externa del servicio de materno del Centro de Salud Panao, Huánuco – 2018</p> <p>Hi3: Existe relación significativa entre la calidad de atención en salud, dimensión calidad del entorno y satisfacción del usuario externo que acude a la consulta externa del servicio de materno del Centro de Salud Panao, Huánuco – 2018.</p> <p>Ho3: No existe relación significativa entre la calidad de atención en salud, dimensión calidad del entorno y satisfacción del usuario externo que acude a la consulta externa del servicio de materno del Centro de Salud Panao, Huánuco – 2018.</p>		
--	--	---	--	--



**ANEXO 02**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**



**ID:** \_\_\_\_\_

**FECHA:** \_\_\_\_\_

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTA EXTERNA DE MATERNO DEL CENTRO DE SALUD DE PANAÓ, HUÁNUCO – 2018.

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre la calidad de atención en salud y satisfacción del usuario externo que acude a la consulta externa del servicio de materno del Centro de Salud Panao, Huánuco – 2018.

**INVESTIGADOR:** Obst. Edith Benancio Esteban

- **Consentimiento / Participación voluntaria**

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

- **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma del investigador responsable: \_\_\_\_\_

Huánuco, 2018



## ANEXO 03

## GUÍA DE ENTREVISTA



ID: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTA EXTERNA DE MATERNO DEL CENTRO DE SALUD DE PANAÓ, HUÁNUCO – 2018.

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre la calidad de atención en salud y satisfacción del usuario externo que acude a la consulta externa del servicio de materno del Centro de Salud Panao, Huánuco – 2018.

**INVESTIGADOR:** Obst. Edith Benancio Esteban

**INSTRUCCIONES:** A continuación, complete sus datos generales, que serán confidenciales para el presente estudio. Para lo cual le pediremos que conteste a todos los enunciados. Debemos comunicarle que no hay respuesta buena ni mala, sólo interesa su respuesta franca y sincera de la forma como usted vive ahora la profesión que está estudiando.

**Características generales:**

1. Edad: \_\_\_\_\_
2. Género
  - a. Femenino
  - b. Masculino
3. Procedencia
  - a. Urbano
  - b. Rural
  - c. Urbano marginal
4. Estado civil
  - a. Soltero (a)
  - b. Casado (a)
  - c. Conviviente
  - d. (..... )
5. Grado de Instrucción
  - a. Analfabeto
  - b. Primaria
  - c. Secundaria
  - d. Superior técnico
  - e. Superior universitario
6. Ocupación
  - a. Su casa o sin ocupación
  - b. Estudiante
  - c. Empleado Público
  - d. Comerciante



## ANEXO 04

**CUESTIONARIO DE CALIDAD  
DE ATENCIÓN**


ID: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTA EXTERNA DE MATERNO DEL CENTRO DE SALUD DE PANAÓ, HUÁNUCO – 2018.

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre la calidad de atención en salud y satisfacción del usuario externo que acude a la consulta externa del servicio de materno del Centro de Salud Panao, Huánuco – 2018.

**INVESTIGADOR:** Obst. Edith Benancio Esteban

**INSTRUCCIONES:** Estimado(a) usuario, el presente trabajo de investigación permitirá determinar la relación que existe entre la calidad de atención en salud y satisfacción del usuario que acude a la consulta externa del servicio de Materno del Puesto de salud de Puesto de Panao Huánuco, el que a su vez es anónimo. Se le suplica marcar con aspa(x) el casillero que crea conveniente a su respuesta verídica,

**I. RESPECTO A LA CALIDAD HUMANA DE LA ATENCIÓN EN SALUD**

1. Durante su permanencia en el establecimiento de salud, le trataron con respeto.
  - ( ) Muy de acuerdo
  - ( ) De acuerdo
  - ( ) Indeciso
  - ( ) En desacuerdo
  - ( ) Muy en desacuerdo
  
2. Considera que durante la consulta obstétrica le brindaron un trato amable y Cortés.
  - ( ) Muy de acuerdo
  - ( ) De acuerdo
  - ( ) Indeciso
  - ( ) En desacuerdo
  - ( ) Muy en desacuerdo
  
3. El personal de obstetricia que le atendió le explicó sobre los exámenes que le iban a realizar
  - ( ) Muy de acuerdo
  - ( ) De acuerdo
  - ( ) Indeciso
  - ( ) En desacuerdo
  - ( ) Muy en desacuerdo

4. El personal de obstetricia que le atendió le explicó con palabras fáciles de entender cuál es su problema de salud y el resultado de la consulta.

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

5. Considera que el personal de obstetricia que le atendió mostro interés en su estado de salud.

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

## II. RESPECTO A LA CALIDAD TÉCNICA DE LA ATENCIÓN EN SALUD

6. El tiempo que Ud., esperó para ser atendido en el servicio de obstetricia fue adecuado.

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

7. Considera usted que durante la atención obstétrica le transmitieron confianza y seguridad.

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

8. Considera que durante la consulta obstétrica le hicieron un examen completo.

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

9. Considera que después de la atención obstétrica usted comprendió y entendió su enfermedad.

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo

( ) Muy en desacuerdo

**III. RESPECTO A LA CALIDAD DEL ENTORNO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN**

10. ¿Le parecieron cómodos los ambientes de Obstetricia?

- ( ) Muy de acuerdo
- ( ) De acuerdo
- ( ) Indeciso
- ( ) En desacuerdo
- ( ) Muy en desacuerdo

11. ¿El ambiente de Obstetricia se encuentra limpio?

- ( ) Muy de acuerdo
- ( ) De acuerdo
- ( ) Indeciso
- ( ) En desacuerdo
- ( ) Muy en desacuerdo

12. ¿Durante la consulta obstétrica se respetó su privacidad?

- ( ) Muy de acuerdo
- ( ) De acuerdo
- ( ) Indeciso
- ( ) En desacuerdo
- ( ) Muy en desacuerdo

13. En términos generales ¿Ud., siente que le resolvieron el problema motivo de búsqueda de atención?

- ( ) Muy de acuerdo
- ( ) De acuerdo
- ( ) Indeciso
- ( ) En desacuerdo
- ( ) Muy en desacuerdo



## ANEXO 05

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO



ID: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTA EXTERNA DE MATERNO DEL CENTRO DE SALUD DE PANAÓ, HUÁNUCO – 2018.

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre la calidad de atención en salud y satisfacción del usuario externo que acude a la consulta externa del servicio de materno del Centro de Salud Panao, Huánuco – 2018.

**INVESTIGADOR:** Obst. Edith Benancio Esteban

**INSTRUCCIONES:** Estimado(a) usuario, el presente trabajo de investigación permitirá determinar la relación que existe entre la calidad de atención en salud y satisfacción del usuario que acude a la consulta externa del servicio de Materno del Puesto de salud de Puesto de Panao, Huánuco, el que a su vez es anónimo. Se le suplica marcar con aspa(x) el casillero que crea conveniente a su respuesta verídica,

### I. SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD HUMANA DE LATENCIA EN SALUD

- 1 En cuanto al respeto que le brindaron durante su permanencia en el establecimiento de salud, usted se encuentra:
  - ( ) Muy satisfecha
  - ( ) Insatisfecha
  - ( ) Muy insatisfecha
  - ( ) Satisfecha
  - ( ) Indiferente
  
- 2 En cuanto al trato amable y cortés que le brindaron durante la consulta obstétrica: Usted se encuentra.
  - ( ) Muy satisfecha
  - ( ) Insatisfecha
  - ( ) Muy insatisfecha
  - ( ) Satisfecha
  - ( ) Indiferente
  
- 3 En cuanto a la explicación que le dieron sobre el examen que le realizaron en el servicio de obstetricia, usted se encuentra:
  - ( ) Muy satisfecha
  - ( ) Insatisfecha
  - ( ) Muy insatisfecha
  - ( ) Satisfecha
  - ( ) Indiferente
  
- 4 En cuanto a la explicación que le brindó el personal de obstetricia

que le atendió, sobre su problema de salud o resultado de la consulta, usted se encuentra:

- Muy satisfecha
- Insatisfecha
- Muy insatisfecha
- Satisfecha
- Indiferente

5 .En cuanto al interés sobre su estado de salud que mostró el profesional que le atendió, usted se siente:

- Muy satisfecha
- Insatisfecha
- Muy insatisfecha
- Satisfecha
- Indiferente

## **II. SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD TÉCNICA DE LA ATENCIÓN EN SALUD**

6 En cuanto al tiempo que esperó para ser atendido en el servicio de obstetricia, usted se siente:

- Muy satisfecha
- Insatisfecha
- Muy insatisfecha
- Satisfecha
- Indiferente

7 En cuanto a la seguridad y confianza que le transmitió el personal de obstetricia, usted se siente:

- Muy satisfecha
- Insatisfecha
- Muy insatisfecha
- Satisfecha
- Indiferente

8 En cuanto a los exámenes que le realizaron durante la consulta obstétrica, usted se siente:

- Muy satisfecha
- Insatisfecha
- Muy insatisfecha
- Satisfecha
- Indiferente

9 En cuanto a la comprensión y entendimiento de su enfermedad después de la atención obstétrica, usted se siente:

- Muy satisfecha
- Insatisfecha
- Muy insatisfecha
- Satisfecha
- Indiferente

**III. SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DEL ENTORNO DE LA ATENCIÓN EN SALUD**

10 En cuanto a la comodidad de los ambientes del servicio de obstetricia, usted se siente:

- Muy satisfecha
- Insatisfecha
- Muy insatisfecha
- Satisfecha
- Indiferente

11 En cuanto a la limpieza del servicio de obstetricia, usted se siente:

- Muy satisfecha
- Insatisfecha
- Muy insatisfecha
- Satisfecha
- Indiferente

12 En cuanto al horario de atención del establecimiento, usted se siente:

- Muy satisfecha
- Insatisfecha
- Muy insatisfecha
- Satisfecha
- Indiferente

13 En cuanto a la privacidad durante la consulta obstétrica, usted se siente :

- Muy satisfecha
- Insatisfecha
- Muy insatisfecha
- Satisfecha
- Indiferente

OBSERVACIONES:.....  
.....

## ANEXO 06

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

ESCALA DICOTOMICA PARA JUICIO DE EXPERTOS PARA VALORAR EL  
CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

TITULO: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO DE CONSULTA EXTERNA DE MATERNO DEL CENTRO DE  
SALUD DE PANAJO, HUÁNUCO – 2018"

EXPERTO: Obst. Guerilyn Y. Rodriguez Riques

CRITERIOS DE EVALUACION	CORRECTO	INCORRECTO
	2 puntos	0 puntos
1. El instrumento <b>da cuenta del título/tema</b> y lo expresa con claridad y pertinencia	( 2 )	( )
2. El instrumento tiene <b>estructura lógica</b>	( 2 )	( )
3. La secuencia de presentación <b>es optima</b>	( 2 )	( )
4. El grado de complejidad de los <b>ítems es aceptable</b>	( 2 )	( )
5. Los términos utilizados en las preguntas son <b>claros y comprensibles</b>	( 2 )	( )
6. Los reactivos (operacionalización de variables) reflejan <b>las fases de la elaboración del proyecto</b> de investigación	( 2 )	( )
7. El instrumento establece <b>la totalidad de los ítems</b> de la operacionalización de variables del proyecto de investigación	( 2 )	( )
8. Las preguntas permiten <b>logro de los objetivos</b>	( 2 )	( )
9. Las preguntas permiten <b>recoger la información para alcanzar los objetivos</b> de la investigación	( 2 )	( )
10. Las preguntas están <b>agrupadas de acuerdo a las dimensiones del estudio</b>	( 2 )	( )
<b>TOTAL</b>	20	

OBSERVACIONES:.....  
.....



*Guerilyn Y. Rodriguez Riques*  
OBSTÉTRA  
COP 35304

.....  
FIRMA DEL EXPERTO  
DNI: 73993904  
TELEFONO: 990088468

**ESCALA DICOTOMICA PARA JUICIO DE EXPERTOS PARA VALORAR EL  
CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

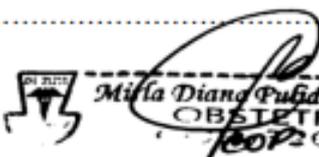
**TITULO: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO DE CONSULTA EXTERNA DE MATERNO DEL CENTRO DE  
SALUD DE PANAÓ, HUÁNUCO – 2018"**

**EXPERTO: Obst. Mirla D. Pulido Celadita**

<b>CRITERIOS DE EVALUACION</b>	<b>CORRECTO 2 puntos</b>	<b>INCORRECTO 0 puntos</b>
1. El instrumento <b>da cuenta del titulo/tema</b> y lo expresa con claridad y pertinencia	( 2 )	( )
2. El instrumento tiene <b>estructura lógica</b>	( 2 )	( )
3. La secuencia de presentación <b>es optima</b>	( 2 )	( )
4. El grado de complejidad de los <b>ítems es aceptable</b>	( 2 )	( )
5. Los términos utilizados en las preguntas son <b>claros y comprensibles</b>	( 2 )	( )
6. Los reactivos (operacionalización de variables) reflejan <b>las fases de la elaboración del proyecto</b> de investigación	( 2 )	( )
7. El instrumento establece <b>la totalidad de los ítems</b> de la operacionalización de variables del proyecto de investigación	( 2 )	( )
8. Las preguntas permiten <b>logro de los objetivos</b>	( 2 )	( )
9. Las preguntas permiten <b>recoger la información para alcanzar los objetivos</b> de la investigación	( 2 )	( )
10. Las preguntas están <b>agrupadas de acuerdo a las dimensiones del estudio</b>	( 2 )	( )
<b>TOTAL</b>	20	

**OBSERVACIONES:**.....

.....

  
 Mirla Diana Pulido Celadita  
 OBSTETRA  
 20072062

.....  
 FIRMA DEL EXPERTO  
 DNI: 45655048  
 TELEFONO: 941174370

**ESCALA DICOTOMICA PARA JUICIO DE EXPERTOS PARA VALORAR EL  
CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

**TITULO: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO DE CONSULTA EXTERNA DE MATERNO DEL CENTRO DE  
SALUD DE PANAÓ, HUÁNUCO – 2018"**

**EXPERTO: Obst. Mirla D. Pulido Celadita**

CRITERIOS DE EVALUACION	CORRECTO 2 puntos	INCORRECTO 0 puntos
1. El instrumento <b>da cuenta del título/tema</b> y lo expresa con claridad y pertinencia	( 2 )	( )
2. El instrumento tiene <b>estructura lógica</b>	( 2 )	( )
3. La secuencia de presentación <b>es optima</b>	( 2 )	( )
4. El grado de complejidad de los <b>ítems es aceptable</b>	( 2 )	( )
5. Los términos utilizados en las preguntas son <b>claros y comprensibles</b>	( 2 )	( )
6. Los reactivos (operacionalización de variables) reflejan <b>las fases de la elaboración del proyecto</b> de investigación	( 2 )	( )
7. El instrumento establece <b>la totalidad de los ítems</b> de la operacionalización de variables del proyecto de investigación	( 2 )	( )
8. Las preguntas permiten <b>logro de los objetivos</b>	( 2 )	( )
9. Las preguntas permiten <b>recoger la información para alcanzar los objetivos</b> de la investigación	( 2 )	( )
10. Las preguntas están <b>agrupadas de acuerdo a las dimensiones del estudio</b>	( 2 )	( )
<b>TOTAL</b>	20	

**OBSERVACIONES:**.....

  
 Mirla Diana Pulido Celadita  
 OBSTETRA  
 COP 2662

.....  
 FIRMA DEL EXPERTO  
 DNI: 45655048  
 TELEFONO: 941174370

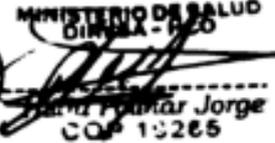
**ESCALA DICOTOMICA PARA JUICIO DE EXPERTOS PARA VALORAR EL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

**TITULO: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTA EXTERNA DE MATERNO DEL CENTRO DE SALUD DE PANAÑO, HUÁNUCO – 2018"**

**EXPERTO: Obst. HILDA POLINAR JORGE**

CRITERIOS DE EVALUACION	CORRECTO	INCORRECTO
	2 puntos	0 puntos
1. El instrumento <b>da cuenta del titulo/tema</b> y lo expresa con claridad y pertinencia	( X )	( )
2. El instrumento tiene <b>estructura lógica</b>	( X )	( )
3. La secuencia de presentación <b>es optima</b>	( X )	( )
4. El grado de complejidad de los <b>ítems es aceptable</b>	( X )	( )
5. Los términos utilizados en las preguntas son <b>claros y comprensibles</b>	( X )	( )
6. Los reactivos (operacionalización de variables) reflejan <b>las fases de la elaboración del proyecto</b> de investigación	( )	( X )
7. El instrumento establece <b>la totalidad de los ítems</b> de la operacionalización de variables del proyecto de investigación	( X )	( )
8. Las preguntas permiten <b>logro de los objetivos</b>	( X )	( )
9. Las preguntas permiten <b>recoger la información para alcanzar los objetivos</b> de la investigación	( X )	( )
10. Las preguntas están <b>agrupadas de acuerdo a las dimensiones del estudio</b>	( X )	( )
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	

**OBSERVACIONES:**.....

FIRMA DEL EXPERTO

DNI: 22509300

TELEF: 945771716

**ESCALA DICOTOMICA PARA JUICIO DE EXPERTOS PARA VALORAR EL  
CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

**TITULO: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO DE CONSULTA EXTERNA DE MATERNO DEL CENTRO DE  
SALUD DE PANAÓ, HUÁNUCO – 2018"**

**EXPERTO: Obst. Mirla D. Pulido Celadita**

<b>CRITERIOS DE EVALUACION</b>	<b>CORRECTO 2 puntos</b>	<b>INCORRECTO 0 puntos</b>
1. El instrumento <b>da cuenta del título/tema</b> y lo expresa con claridad y pertinencia	( 2 )	( )
2. El instrumento tiene <b>estructura lógica</b>	( 2 )	( )
3. La secuencia de presentación <b>es optima</b>	( 2 )	( )
4. El grado de complejidad de los <b>ítems es aceptable</b>	( 2 )	( )
5. Los términos utilizados en las preguntas son <b>claros y comprensibles</b>	( 2 )	( )
6. Los reactivos (operacionalización de variables) reflejan <b>las fases de la elaboración del proyecto</b> de investigación	( 2 )	( )
7. El instrumento establece <b>la totalidad de los ítems</b> de la operacionalización de variables del proyecto de investigación	( 2 )	( )
8. Las preguntas permiten <b>logro de los objetivos</b>	( 2 )	( )
9. Las preguntas permiten <b>recoger la información para alcanzar los objetivos</b> de la investigación	( 2 )	( )
10. Las preguntas están <b>agrupadas de acuerdo a las dimensiones del estudio</b>	( 2 )	( )
<b>TOTAL</b>	20	

**OBSERVACIONES:**.....

  
 Mirla Diana Pulido Celadita  
 OBSTETRA  
 COP 2662

.....  
 FIRMA DEL EXPERTO  
 DNI: 45655048  
 TELEFONO: 941174370

## NOTA BIOGRÁFICA

Soy la obstetra Edith Benancio Esteban, identificada con DNI 47586923, nací en el Distrito de Margos en el Departamento de Huánuco Provincia de Huánuco el día 22 de diciembre del año 1991, mi madre natural del Distrito de Margos Cesarea Esteban de Benancio y mi padre natural del Distrito de Margos Fulgencio Benancio Valle.

Mis estudios superiores los realice en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan en la escuela de Obstetricia, culmine mis estudios en la escuela de posgrado Maestría mención Administración y Gerencia en Salud, actualmente me encuentro realizando mis estudios en la especialidad de Alto Riesgo Obstétrico en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

Actualmente me encuentro laborando en el Centro de Salud Chaglla, desempeñando mis deberes como obstetra por vocación y convicción al servicio de las gestantes, mujeres en edad fértil y adolescentes, atendiendo en los consultorios de Materno, Planificación Familiar, EVA, ITS, CACU.

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILLO VALDERRAM  
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N° 099-2019-SUNEDU/CD



Huánuco - Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso - Cayhuayna  
Teléfono 514760 -Pág. Web. [www.posgrado.unheval.edu.pe](http://www.posgrado.unheval.edu.pe)



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las 19:00h, del día viernes 15 DE ENERO DE 2021 ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

- |  |            |
|--|------------|
| Dra. María del Pilar MELGAREJO FIGUEROA    | Presidenta |
| Dra. Clorinda Natividad BARRIONUEVO TORRES | Secretaria |
| Mg. Mida AGUIRRE CANO                      | Vocal      |

Asesora de tesis: Dra. Nancy Guillermina VERAMENDI VILLAVICENCIOS (Resolución N° 02103-2018-UNHEVAL/EPG-D)

La aspirante al Grado de Maestro en Administración y Gerencia en Salud, Doña Edith BENANCIO ESTEBAN.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTA EXTERNA DE MATERNO DEL CENTRO DE SALUD DE PANAQ, HUÁNUCO - 2018".

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- a) Presentación personal.
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- d) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis las observaciones siguientes:

.....

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de..... DIECISIETE..... ( 17 )  
Equivalente a MUY BUENO....., por lo que se declara A.P.R.O.B.A.D.O.  
(Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente ACTA en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las. 20:15 horas de 15 de enero de 2021.

PRESIDENTA  
DNI N° 22503110

SECRETARIA  
DNI N° 22422313

VOCAL  
DNI N° 22427307

Leyenda:  
19 a 20: ExcelenteS  
17 a 18: Muy Bueno  
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 0111-2021-UNHEVAL/EPG)

**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD**

El que suscribe:

Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina

**HACE CONSTAR:**

Que, la tesis titulada: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTA EXTERNA DE MATERNO DEL CENTRO DE SALUD DE PANAÑO, HUÁNUCO - 2018**, realizado por la Maestría en Administración y Gerencia en Salud **Edith BENANCIO ESTEBAN**, cuenta con un **índice de similitud de 19%** verificable en el Reporte de Originalidad del software **Turnitin**. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias, además de presentar un índice de similitud menor de 20% establecido en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Cayhuayna, 09 de marzo de 2022.



**Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina**  
**DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO**

## AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE POSGRADO

### 1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL

**Apellidos y Nombres:** Edith Benancio Esteban

**DNI:** 47586923

**Correo electrónico:** obstetriz.edtih@gmail.com

**Teléfono de casa:** 06279121

**Celular:** 947637991

**Oficina:**

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

<b>POSGRADO</b>
<b>Maestría en Administración y Gerencia en Salud</b>

**Grado obtenido:**

Maestro en Administración y Gerencia en Salud

**Título de la tesis:**

CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO  
DE CONSULTA EXTERNA DE MATERNO DEL CENTRO DE SALUD  
DE PANA O, HUÁNUCO - 2018.

**Tipo de acceso que autoriza el autor:**

Marcar "X"	Categoría de acceso	Descripción de acceso
X	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

( ) 1 año    ( ) 2 años    ( ) 3 años    ( ) 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasará a ser de acceso público.

Fecha de firma: 09 de marzo de 2022



Firma del autor