



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio
Centro Obstétrico del Hospital II-2 Tarapoto, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Romero Malpartida, Janet de Jesús (ORCID: 0000-0003-3361-2822)

ASESOR:

Mg. Panduro Salas, Aladino (ORCID: 0000-0003-2467-2939)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Mi tesis lo dedico con todo mi amor a mi querida hija, por su comprensión y paciencia por las largas jornadas de trabajo en la elaboración de este proyecto y ser la inspiración para superarme cada día.

A mi querido padre por impulsarme a continuar superándome, por su bendición y protección a lo largo de mi vida y por creer en mi capacidad. Por eso les dedico mi trabajo en ofrenda a su gran amor hacia mí.

Janet de Jesús

Agradecimiento

Agradezco a mi hija, mis padres, mis hermanas y sobrinas, por apoyarme en cada decisión y proyecto de mi vida.

Agradezco a la universidad César Vallejo por la cede en la ciudad de Tarapoto, gracias a ello pude realizar estudiar la maestría que quería, a los docentes por su exigencia e interés de impartir de la mejor manera la enseñanza.

Mi agradecimiento también al Hospital II-2 Tarapoto por darme la oportunidad de laborar allí y de poder aplicar el presente estudio.

Y por último agradecer a todos mis compañeros de clase por su amistad y apoyo moral, ya que ello impulsó a continuar hacia delante.

La autora

Índice de contenidos

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimientos | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas..... | v |
| Resumen..... | vi |
| Abstract..... | vii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 6 |
| III. METODOLOGÍA | 17 |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación | 17 |
| Variables y operacionalización | 18 |
| 3.2 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis | 20 |
| 3.3 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad | 20 |
| 3.4 Procedimientos | 23 |
| 3.5 Método de análisis de datos | 24 |
| 3.6 Aspectos éticos | 24 |
| IV. RESULTADOS..... | 25 |
| V. DISCUSIÓN | 30 |
| VI. CONCLUSIONES | 34 |
| VII. RECOMENDACIONES | 35 |
| REFERENCIAS | 36 |
| ANEXOS..... | 44 |

Índice de tablas

| | | |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla | Detalle de instrumentos | 21 |
| Tabla | Resultado de validación de expertos | 22 |
| Tabla | Índice de consistencia interna mediante el coeficiente Alpha de Cronbach..... | 23 |
| Tabla 1. | Correlación de Spearman entre la calidad técnica y satisfacción del usuario en el servicio Centro Obstétrico del Hospital II-2 Tarapoto, 2020..... | 25 |
| Tabla 2. | Correlación de Spearman entre la calidad interpersonal y satisfacción del usuario en el servicio Centro Obstétrico del Hospital II-2 Tarapoto, 2020 | 26 |
| Tabla 3. | Correlación de Spearman entre la calidad infraestructura y satisfacción del usuario en el servicio Centro Obstétrico del Hospital II-2 Tarapoto, 2020 | 26 |
| Tabla 4. | Correlación de Spearman entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio Centro Obstétrico del Hospital II-2 Tarapoto, 2020 | 27 |
| Tabla 5. | Prueba de normalidad Shapiro -Wilk aplicada para la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio Centro Obstétrico del Hospital II-2 Tarapoto, 2020 | 28 |

Resumen

La presente tesis, tuvo como objetivo general determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio Centro Obstétrico del Hospital II-2 Tarapoto, 2020. Para esta investigación se empleó un diseño básico no experimental de nivel correlacional, de tipo básica con un enfoque cuantitativo. La muestra estuvo representada por 50 pacientes usuarias del servicio Centro Obstétrico, usando el método de muestreo por conveniencia no probabilístico para seleccionar a los sujetos de estudio, a quienes se aplicó un cuestionario estructurado anónimo para cada variable, las que fueron validados por el juicio de expertos. Asimismo, se usó la técnica del análisis inferencial, procesando los datos mediante la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk y el análisis de correlación con la prueba del coeficiente de Rho de Spearman, el estudio mostró como resultado la correlación altamente significativa y positiva con valor de 0.554**, un nivel de significancia de 0.000 ($p < 0.01$), entre la calidad de atención y satisfacción del usuario, concluyendo que existe relación positiva media altamente significativa entre calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio Centro Obstétrico en el año 2020.

Palabras clave: calidad de atención, personal de salud, satisfacción del usuario, sistema de salud.

Abstract

The general objective of this thesis was to determine the relationship between quality of care and user satisfaction in the Obstetric Center service of Hospital II-2 Tarapoto, 2020. For this research, a basic non-experimental design of a correlational level was used, of a basic type with a quantitative approach. The sample was represented by 50 patients using the Obstetric Center service, using the non-probabilistic convenience sampling method to select the study subjects, to whom an anonymous structured questionnaire was applied for each variable, which were validated by the judgment of experts. Likewise, the technique of inferential analysis was used, processing the data through the Shapiro-Wilk normality test and the correlation analysis with the Spearman Rho coefficient test, the study showed as a result the highly significant and positive correlation with value of 0.554 **, a significance level of 0.000 ($p < 0.01$), between the quality of care and user satisfaction, concluding that there is a highly significant average positive relationship between quality of care and user satisfaction in the Obstetric Center service in 2020

Keywords: quality of care, health personnel, user satisfaction, health system