

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA

ESCUELA DE POSGRADO



SATISFACCION PERCIBIDA DE LOS USUARIOS CON COVID-19 Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN MEDICA EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIA JOSE CASIMIRO ULLOA 2022

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
SALUD PÚBLICA**

**PRESENTADO POR EL BACHILLER
CANGALAYA YAURI RINA BRIGIDA**

LIMA – PERÚ

2022

RESUMEN

La infección por coronavirus ha generado un impacto importante a nivel mundial por la capacidad de respuesta en salud, donde se observó que la oferta de servicios hospitalarios no cubría las expectativas del usuario que acudía a los establecimientos de salud en busca de atención médica por COVID-19, siendo la opinión importante para medir y mejorar la calidad de servicio, por este motivo el objetivo del presente estudio de investigación fue determinar la relación entre satisfacción percibida de los usuarios con COVID-19 y la calidad de atención médica en las diferentes dimensiones (tangible, seguridad, empatía, fiabilidad, respuesta) en el Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa. La metodología de estudio fue descriptiva, Transversal y Correlacional, aplicada en una muestra de 45 usuarios hospitalizados en áreas COVID-19, el instrumento para medir la variable satisfacción percibida se utilizó la encuesta CPC-UN ESU, mientras que para medir calidad de atención se utilizó como instrumento la encuesta SERVQUAL modificada (Quality Service). Se encontró una correlación de Spearman moderada (0.5 y 0.8), entre las variables satisfacción percibida y calidad de atención con un valor de P de $1.143E-06 < .05$, los resultados para la satisfacción percibida se hallaron que 73.33% (33) se muestran satisfechas con la atención percibida y los resultados hallados para calidad de atención médica fue 80% de la población encuestada no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, en relación a las dos variables la población encuestadas refieren que están de acuerdo con la atención recibida.

Palabras claves: satisfacción percibida, calidad de atención médica, COVID-19