

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
ECUELA DE POSGRADO**



**PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ATENDIDO EN
EMERGENCIA GENERAL DEL CENTRO MATERNO INFANTIL
JOSÉ GÁLVEZ EN EL AÑO 2022**

TESIS

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

ESPECIALISTA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES

PRESENTADO POR BACHILLER

Huaranga Espinoza, Yohana del Rosario (ORCID: 000-0002-4974-1905)

LIMA – PERÚ

2024

RESUMEN

Se ha planteado como objetivo determinar la relación entre la percepción de la atención y la satisfacción del paciente atendido en emergencia general del centro materno infantil José Gálvez en el mes de junio del 2022. Ello exigió la práctica de un manejo metodológico de tipo aplicado, cuantitativo, correlacional, de no experimentación y método hipotético deductivo. La muestra de estudio fueron 132 pacientes a los que se encuestó con dos cuestionarios. Resultados indican una Percepción nivel regular en 61.36%; con 65,15% de fiabilidad positiva, 79,55% capacidad de respuesta negativa, 100% seguridad y elementos tangibles negativos y 100% empatía positiva. En relación a la satisfacción el 63,64% muestra estar satisfecho, según dimensiones muestran satisfacción en 65,91% humana, 84,85% en la técnico- científica, 70,45% del entorno. Conclusión: se concluye en la relación significativa directa entre ambas variables, siendo de grado moderado dado el p-valor cercano a cero ($,000 < ,05$) y un coeficiente rho de Spearman igual a 0,565. Se recomienda a la alta dirección que se debe seguir mejorando la calidad de atención para que así se incremente la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia.

Palabras clave: Satisfacción, servicio, paciente, emergencia