

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Profesional de Enfermería



Calidad de atención y satisfacción del usuario con acceso al Seguro Integral de Salud post pandemia por Covid-19

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en enfermería

Autores:

Flor de Maria Mego Gonzales

Zoila Esther Aliaga Ramirez

Asesor:

Mg. María Magdalena Diaz Orihuela

Lima, junio 2023

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Yo, María Magdalena Díaz Orihuela, docente de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Enfermería, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Calidad de atención y satisfacción del usuario con acceso al Seguro Integral de Salud post pandemia por Covid-19”** constituye la memoria que presenta la Bachiller Aliaga Ramirez Zoila Esther y la Bachiller Mego Gonzales Flor de Maria tiene un índice de similitud de 20 % verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 10 días del mes Julio del año 2023.



Dra. María Magdalena Díaz Orihuela

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña 28 días del mes de Junio del año 2023 siendo las 15:40 horas se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del (de la) presidente(a): **Presidente: Mg. Gamarra Bernal Francis, Secretario: Mtro. William de Borba, Vocal: Mg. Norma Magaly Rojas Regalado, Asesor: Mg. María Magdalena Díaz Orihuela** con el propósito de administrar el acto académico de sustentación del trabajo de investigación titulado: "Calidad de atención y satisfacción del usuario con acceso al Seguro Integral de Salud post pandemia por Covid-19" De la (los) egresada (os): **a) Bach. Flor de María Mego Gonzales b) Bach. Zoila Esther Aliaga Ramírez**, conducente a la obtención de título profesional de licenciada en enfermería.

La presidenta inició el acto académico de sustentación invitando a las candidata(as) hacer uso del tiempo determinado para su exposición, concluida la exposición el presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por las candidatas. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato/(a): **Bach. Flor de María Mego Gonzales**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	16	B	Con nominación de bueno	Muy Bueno

Candidato/(a): **Bach. Zoila Esther Aliaga Ramirez**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	16	B	Con nominación de bueno	Muy Bueno

Finalmente, la presidenta del jurado invitó a las candidatas para recibir la evaluación final y concluir el acto de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.


Secretario/a

Agradecimiento

Agradezco a Dios por su misericordia, a mis padres Enrique Mego y Marilú Gonzales, y a mi hermana Greicy por su apoyo y comprensión.

Flor Mego Gonzales

Agradezco, en primer lugar, a Dios, a mi madre Elena por ser mi principal soporte, a mi padre Bernabé por su apoyo, y a mis docentes por la formación que he recibido de ellos.

Zoila Aliaga Ramirez

Índice

Declaración jurada de autoría de Tesis	2
Acta de sustentación de Tesis	3
Agradecimientos	4
RESUMEN	6
INTRODUCCIÓN	8
METODOLOGÍA	10
RESULTADOS	12
<i>Resultados 1</i>	12
<i>Resultados 2</i>	14
<i>Resultados 3</i>	145
<i>Resultados 4</i>	145
<i>Resultados 5</i>	16
DISCUSIÓN	127
REFERENCIAS	22
Anexo 1	24
Anexo 2	25
Anexo 3	27
Anexo 4	28
Anexo 5	33

Calidad de atención y satisfacción del usuario con acceso al Seguro Integral de Salud post pandemia por Covid-19

Mego Gonzales Flor de Maria ¹, Aliaga Ramirez Zoila Esther²

Bachiller de Enfermería, correo: flormego@upeu.edu.pe, Orcid <https://orcid.org/0000-0002-6301-2039>¹
Bachiller de Enfermería, correo: estheraliaga@upeu.edu.pe, Orcid <https://orcid.org/0000-0002-4495-1911>²

EP. Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Peruana Unión, Lima Peru¹
EP. Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Peruana Unión, Lima Peru²

RESUMEN

La calidad de atención y satisfacción del usuario ha sido motivo de estudio amplio precedente a la pandemia; las circunstancias han cambiado, de manera que, este estudio busca contribuir con una perspectiva post pandemia. **Objetivo:** Determinar la asociación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en pacientes atendidos en dos hospitales públicos en dos regiones del Perú. **Metodología:** Estudio de diseño no experimental, enfoque cuantitativo, correlacional, de corte transversal y prospectivo. **Resultados:** El 52,9% de los encuestados son de sexo femenino, los factores sociodemográficos están asociados a la satisfacción del usuario y a la calidad de atención, el 51.1% presentaron un nivel de satisfacción medio. Concerniente a la dimensión humana, se manifestó una satisfacción alta en un 59.2%, en la dimensión técnico-científico un 51.0% y en la dimensión entorno 60.2%, El 52.9% presentó un nivel de calidad de atención alta, al igual que en las dimensiones elementos tangibles, capacidad de respuesta y seguridad, con 58.7%, 55,1% y 63.6%, respectivamente. **Conclusión:** se determinó que existe una asociación directa y altamente