



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



“CALIDAD DE ATENCIÓN DESDE LA PERCEPCIÓN DE LOS
USUARIOS MATSIGENKAS QUE ACUDEN AL PUESTO DE
SALUD KORIBENI, LA CONVENCIÓN, CUSCO – 2018”

Presentado por la Bachiller

Kaibi Omenki, Maribel

Para optar al Título Profesional de
Licenciada en Enfermería

Asesora:

Dra: Elizabett Mery Cuba Ambía

CUSCO – PERÚ

2018



Título : Calidad de atención desde la percepción de los usuarios Matsigenkas que acuden al puesto de Salud Koribeni, La Convención, Cusco – 2018.

Autor : - Maribel Kaibi Omenki

Fecha : 21-06-2018

Resumen

La presente tesis titulada “CALIDAD DE ATENCIÓN DESDE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS MATSIGENKAS QUE ACUDEN AL PUESTO DE SALUD KORIBENI, LA CONVENCION, CUSCO – 2018”, Tuvo como objetivo principal determinar la calidad de atención desde la percepción de los usuarios Matsigenkas que acuden al Puesto de Salud Koribeni, La Convención, Cusco – 2018. El diseño metodológico que se utilizó fue de tipo descriptivo y transversal, la población en estudio estuvo constituido por 90 usuarios matsigenkas atendidos en el Puesto de Salud Koribeni. La técnica utilizada fue la entrevista y el instrumento la encuesta –SERVQUAL. Dentro de las características generales se llegó a los siguientes resultados: 54,5%, son de sexo femenino, 36,4% tienen las edades entre 30 a 45 años, 49,1% tienen los estudios secundarios, 76,4% desarrollan un trabajo independiente, 61,8% de usuarios son convivientes, y 68,2% son bilingües. La percepción de los usuarios Matsigenkas es de calidad regular en las dimensiones: 41,0% en la dimensión fiabilidad, 57,7% en la dimensión capacidad de respuesta, 48,6% en la dimensión aspectos tangibles. La percepción de los usuarios Matsigenkas es de calidad malo en la dimensión de seguridad con 49,9%, en relación a la dimensión empatía 46,3% perciben una atención de calidad bueno. En relación a la calidad de atención que brinda el personal del puesto de salud Koribeni. 54,5% de los usuarios Matsigenkas perciben una atención de calidad regular, seguido del 27,3% que percibe una calidad de atención mala y 18,2% perciben una atención de calidad buena.

PALABRAS CLAVES: Percepción, calidad de atención, Matsigenkas



Abstract

The present thesis entitled "QUALITY OF ATTENTION FROM THE PERCEPTION OF MATSIGENKAS USERS WHO COME TO THE KORIBENI HEALTH PLACE, THE CONVENTION, CUSCO - 2018", had as main objective to determine the quality of attention from the perception of the Matsigenkas users who come to the Koribeni Health Post, La Convention, Cusco - 2018. The methodological design used was descriptive and cross-sectional, the population under study was constituted by 90 Matsigenkas users attended at the Koribeni Health Post. The technique used was the interview and the survey instrument - SERVQUAL. Within the general characteristics, the following results were obtained: 54.5% are female, 36.4% have ages between 30 and 45 years, 49.1% have secondary education, 76.4% develop an independent work, 61.8% of users are cohabitants, and 8.2% speak the Matsigenka language and Spanish. The perception of Matsigenkas users is of regular quality in the dimensions: 41.0% in the reliability dimension, 57.7% in the response capacity dimension, 48.6% in the dimension of tangible aspects. The perception of Matsigenkas users is of bad quality in the security dimension with 49.9%, in relation to the empathy dimension 46.3% perceive good quality care. In relation to the quality of care provided by the staff of the Koribeni health post. 54.5% of Matsigenkas users receive regular quality care, followed by 27.3% who perceive poor quality of care and 18.2% perceive good quality care.

KEY WORDS. Perceptiveness, quality attention, matsigenkas.