



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



“CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA DESDE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO EN
LA ESTRATEGIA CONTROL DE TUBERCULOSIS, EN EL
HOSPITAL DE QUILLABAMBA - CUSCO 2018”

Presentado por el Bachiller:

Álvarez Osco, Junior

Para optar al Título Profesional de
Licenciado en Enfermería

Asesor:

Dr. Luis Alberto Chihuantito Abal

CUSCO – PERÚ

2019



RESUMEN

El trabajo de investigación “CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DESDE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO EN LA ESTRATEGIA CONTROL TUBERCULOSIS, EN EL HOSPITAL DE QUILLABAMBA - CUSCO 2018”, cuyo objetivo fue determinar la Calidad de Atención del Profesional de Enfermería desde la Percepción del Usuario en la Estrategia Control de Tuberculosis. La metodología descriptivo y transversal, la muestra fue 42 usuarios.

Resultados: 64% de los usuarios tienen edades de 30 a 49 años, 79% son de sexo masculino, 79% tienen grado de instrucción secundaria, 67% proceden del distrito de Santa Ana, 59.5% son convivientes.

La Calidad de Atención del Profesional de Enfermería desde la Percepción del Usuario en la Dimensión Accesibilidad 97.4% de usuarios califica como buena, en la Dimensión Explica y Facilita 95.2% la califica como buena, la Dimensión Conforta 90.5% indica que es buena, la Dimensión Anticipa para el 73.8% es regular, en la Dimensión Mantiene Relación de Confianza 61.9% califica como regular, Dimensión Monitorea y hace Seguimiento el 85.70% refiere que es muy buena. La Calidad de Atención del Profesional de Enfermería desde la Percepción del Usuario está considerado por el 95.2% como buena, 4.2% muy buena.

Palabras Clave: Calidad de Atención, Percepción del Usuario, Cuidado de Enfermería.

**ABSTRACT**

The research work "QUALITY OF ATTENTION OF THE NURSING PROFESSIONAL FROM THE PERCEPTION OF THE USER IN THE STRATEGY OF CONTROL TUBERCULOSIS, IN THE HOSPITAL OF QUILLABAMBA - CUSCO 2018", whose objective was to determine the Quality of Attention of the Nursing Professional from the Perception of the User in the Tuberculosis Control Strategy. The methodology was descriptive and transversal, carried out in 42 users who participated in filling out the questionnaire.

Results: 64% of users are between 30 and 49 years old, 79% are male, 79% have secondary education, 67% come from the district of Santa Ana, 59.5% have a civil status.

The Quality of Care of the Nursing Professional from the Perception of the User in the Accessibility Dimension 97.4% of users rated as good, in the Dimension Explains and Facilitates 95.2% qualifies it as good, the Comfort Dimension 90.5% indicates that it is good, the Dimension Anticipates for 73.8% is regular, in the Dimension Maintains Trust Relationship 61.9% qualifies as regular, Dimension Monitors and Tracks 85.70% reports that it is very good. The Quality of Care of the Nursing Professional from the Perception of the User is considered by 95.2% as good, 4.2% very good.

Keywords: Quality of Attention, User Perception, Nursing Care.