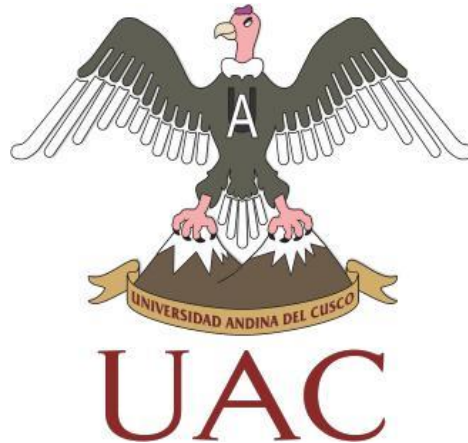




UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**“CALIDAD DE ATENCIÓN DESDE LA PERCEPCIÓN DEL
USUARIO ATENDIDO EN LA COMUNIDAD LOCAL DE
ADMINISTRACIÓN DE SALUD WANCHAQ, CUSCO 2018”.**

Presentada por:

La Bachiller Paloma Anaith Rojas
Cahuana.

Para optar al Título Profesional de
Licenciada en Enfermería

Asesora:

Mgt. Carmen Rosa Rojas Pariona

CUSCO – PERÚ

2019



RESUMEN

El presente trabajo intitulado **“CALIDAD DE ATENCIÓN DESDE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN LA COMUNIDAD LOCAL DE ADMINISTRACIÓN DE SALUD WANCHAQ, CUSCO 2018”**. El objetivo fue Determinar la calidad de atención desde la percepción del usuario atendido en la Comunidad Local de Administración de Salud Wanchaq, Cusco 2018. El tipo de estudio fue descriptivo transversal, la población muestral estuvo conformada por 147 Usuarios. La técnica utilizada fue la entrevista y el instrumento fue un cuestionario y escala de Likert con el test SERVQUAL.

Los resultados fueron: Respecto a las características generales de los usuarios encuestados se tiene que 54% tienen edades entre 31-50 años, 56% son de sexo masculino, 61% tiene como idioma el quechua- español, 61% procede de zona urbana, 58% tiene grado de instrucción superior, 41% son convivientes, 39% fueron atendidos por los servicios de medicina general y laboratorio. En relación con la percepción que tiene los usuarios en relación a la calidad de atención se pudo determinar que en cuanto a las dimensión elementos tangibles que 65% de usuarios refiere que la atención es adecuada, dimensión fiabilidad el 58% esta medianamente satisfecho, dimensión capacidad de respuesta el 58% la atención es medianamente adecuada, dimensión seguridad el 45% refiere que la calidad de atención es medianamente adecuada, 60% menciona que la calidad de atención en la dimensión empatía es adecuada.

PALABRAS CLAVE: Percepción de Calidad, Usuario, Calidad de Atención, Salud.

**ABSTRACT**

The present work entitled "QUALITY OF ATTENTION FROM THE PERCEPTION OF THE USER SERVED IN THE LOCAL COMMUNITY OF HEALTH ADMINISTRATION WANCHAQ, CUSCO 2018". The objective was to determine the quality of care from the perception of the user attended in the local Health Administration Community Wanchaq, Cusco 2018. The type of study was cross-sectional descriptive, the sample population was made up of 147 users. The technique used was the survey and the instrument was the questionnaire.

The conclusions were: Regarding the general characteristics of the surveyed users, 54% have ages between 31-50 years, 56% are male, 61% have Quechua-Spanish as their language, 61% come from of urban area, the level of education is higher by 58%, civil status is that of free union (cohabitants) by 41%, 39% were served by the general medicine and laboratory services. In relation to the perception that the users have regarding the quality of attention it was possible to determine in terms of the dimension tangible elements that 65% of users refer that the attention is adequate, reliability dimension 58% is fairly satisfied, capacity dimension response 58% care is medium-sized, security dimension 45% refers that the quality of care is medium-adequate, 60% mentions that the quality of care in the empathy dimension is adequate by 60%.

KEY WORDS: Perception of Quality, User, Quality of Attention, Health.