

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
Escuela de Enfermería



**Percepción de los usuarios acerca de la calidad de atención que brindan el
puesto de salud Alto Moche setiembre a diciembre 2015**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería

Elaborado por :

PAREDES GONZALES ROSA JANETT

TRUJILLO

2016

Resumen

La presente investigación, de naturaleza cuantitativa y de carácter descriptivo tuvo como objetivo principal conocer la percepción de los usuarios acerca de la calidad de atención que brinda el personal de Salud del Puesto de Salud Alto Moche 2015. La muestra estuvo constituida por 60 usuarios que acudían a consultorios de dicho Puesto utilizándose el muestreo estratificado. Para recoger la información se utilizó la encuesta SERVQUAL para evaluar la percepción de los usuarios acerca de la calidad de atención que brinda el personal de Salud del Puesto de Salud Alto Moche que consta de 22 ítems según las dimensiones de la variable en estudio con la escala de medición si (2) y no (1). La investigación obtuvo como resultado que el 58.0% de los usuarios obtienen nivel bueno de percepción en la calidad de atención, el 37.0% tienen regular, en tanto que el 5.0% de los pacientes obtienen nivel malo de percepción en la calidad de atención, es decir se evidencia que la percepción del usuario acerca de la calidad de atención que brinda el personal de Salud es bueno.