



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Percepción del Usuario de la Calidad de Atención del  
Personal de Salud en el Servicio de Medicina del Hospital  
Antonio Lorena -Cusco en el periodo 2016.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORA:**

Br. Fanny Liliana Salas Acuña

**ASESOR:**

Dr. Elmer Amado Salas Asencios

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales

**PERÚ - 2016**

**Página del Jurado**

---

Dr. Oscar Valiente Castillo  
Presidente

---

Dra. Miriam Luz Valdivia Bernal  
Secretaria

---

Dr. Elmer Salas Asencios  
Vocal

## **Dedicatoria**

A. DIOS padre y a la Virgen María, por darme la luz para la conclusión de esta tesis.

A mis queridos padres DANIEL Y BELINA quienes me dieron la vida mi inculcaron la responsabilidad para que de esta manera logre mis objetivo.

A mis hermanos quienes en todo momento me apoyaron incentivándome a seguir siempre adelante

A este bebe que viene en camino que es mi motor y mi motivo para seguir adelante.

**Fanny**

## Agradecimiento

Mi sincero agradecimiento: A la Universidad Cesar Vallejo por brindarnos la oportunidad de desarrollar estudios de post grado, al Director, a los Docentes en pleno por su aporte con la educación.

A Los docentes de la Universidad Cesar Vallejo, quienes nos brindaron sus enseñanzas, compartieron sus conocimientos contribuyendo en nuestro desarrollo profesional.

Al Dr. Elmer Amado Salas Asencio por su asesoramiento en el desarrollo del trabajo de investigación.

Al personal del Hospital Antonio Lorena, quienes me brindaron el apoyo durante mi estancia y permitieron realizar la investigación

A los pacientes, quienes colaboraron gentilmente en el proceso de recolección de datos.

**Fanny**

### **Página del Jurado**

Yo, Fanny Liliana Salas Acuña estudiante de la Escuela profesional de Post Grado de la Universidad César Vallejo, sede filial Cusco; declaro que el trabajo académico titulado titulada “Percepción del Usuario de la Calidad de Atención del Personal de Salud en el Servicio de Medicina del Hospital Antonio Lorena -Cusco en el periodo 2016.”

Presentada, en 79 folios para la obtención del grado académico de Magister es de mi autoría.

Por lo tanto declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificado correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Cusco 23 de octubre del 2016



.....  
Fanny Liliana Salas Acuña  
DNI 41429831

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la tesis titulada " Percepción del Usuario de la Calidad de Atención del Personal de Salud en el Servicio de Medicina del Hospital Antonio Lorena -Cusco en el periodo 2016", con la finalidad de evaluar la percepción que tienen los pacientes que acuden el Hospital Antonio Lorena y evalúan la calidad de atención del personal de salud, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública.

En el sector salud, las personas que visitan un centro hospitalario, son quienes aquejan de dolencias, quienes van disminuidos emocionalmente, y que desean recibir la atención a la que buscan, la investigación permite evaluar la percepción que tienen los usuarios desde la llegada, el proceso de atención, de parte del personal, es buscando mejorar la calidad de servicio que se brinde y cumplir con la labor loable que nos toca realizar.

A espera de haber cumplido con los requisitos que la Universidad exige.

**Fanny**

## Índice

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria .....	iii
Página del Jurado.....	v
Presentación.....	vi
Índice .....	vii
Resumen.....	ix
Abstrac.....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	11
1.1 Problema.....	22
1.2 Hipótesis .....	25
1.3 Objetivos.....	26
II. MARCO METODOLOGICO .....	27
2.1 Variables .....	27
2.2 Operacionalizacion de variables .....	28
2.3 Metodología: .....	30
2.4 Tipo de estudio .....	30
2.5 Diseño del estudio. ....	31
2.6 Población, muestra y muestreo:.....	31
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
2.7.1 Prueba de confiabilidad y validez de los instrumentos. ....	32
2.7.2 Validación de expertos .....	33
2.8 Métodos de análisis de datos .....	33
III. RESULTADOS.....	34
3.1 Descripción .....	34
3.2 Análisis de la Variable no implicada .....	35
3.3 Análisis descriptivo de la variable implicada: Percepción de la calidad de atención ..	39
3.4 Tabla de contingencia de la percepción de los usuarios de la calidad de atención de acuerdo a edad, genero, grado de instrucción y condición del usuario. ....	45
A. Percepción de la calidad de atención de acuerdo a la edad.....	45
B. Percepción de la calidad de atención de acuerdo al factor género .....	47

C.	Percepción de la calidad de atención de acuerdo al grado de instrucción .....	49
D.	Percepción de la calidad de atención de acuerdo a la condición del usuario .....	52
IV.	DISCUSIÓN .....	54
V.	CONCLUSIONES.....	57
VI.	RECOMENDACIONES .....	58
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	59
VII.	ANEXOS.....	73



## Resumen

El objetivo de la presente investigación es evaluar si el nivel de percepción que tiene el usuario sobre la calidad de atención del personal de salud en los servicios de medicina del Hospital Antonio Lorena del Cusco – 2016 depende de la edad, género, grado de estudio y tipo de usuario.

Para el desarrollo se ha utilizado el método cuantitativo, porque no permitió medir estadísticamente los resultados de la investigación, el tipo es No experimental porque no se manipuló intencionalmente ninguna de las variables, realizando el estudio de la variable implicada e no implicada, con un diseño transeccional correlacional porque se describen relaciones entre dos variables en un momento determinado, la población es probabilística 76 de 319 pacientes que acuden al servicio de medicina utilizando como instrumento el Servqual el que mide la el servicio de calidad a nivel del área de salud que fue validado por Seithml, los cuales fueron adaptados y procesados en con el paquete estadístico SPSS 22

Los resultados nos evidencia que la percepción del usuario respecto a la calidad de atención que reciben en los servicios de salud en promedio el 75% indica estar insatisfecho, el 19.7% satisfecho y el restante 5.3% muy insatisfecho, esto se amplía en la misma perspectiva en las dimensiones de elemento tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, concluyendo que los servicios que se brinda no es el esperado por el usuario

Palabra clave: Percepción, calidad de atención, usuarios, edad, género, nivel de usuario y condición de usuario.

## Abstrac

The objective of the present investigation is evaluating if the perceptual level that the user on the quality of attention takes after the staff of health in the services of medicine of the Hospital Antonio Lorena of the Cusco – 2016 depends on the age, kind, degree of study and type of user.

Developmental has been used the quantitative method, because it did not allow measuring research findings statistically, the guy is experimental No because no one of the variables was manipulated intentionally, accomplishing the study of the implied and not implied variable, with a design transeccional correlacional because they describe relations between two variables in given moment, the population is probabilistic 76 of 319 patients that attend to medicine doctor's office using like instrument the Servual the one that takes measurements her the service of level quality of the area of health that was validated by Seithml, which were adapted and processed in withThe statistical package SPSS 22

Results evidences us than the perception of the user in relation to the quality of attention that they welcome in the health services on the average the 75 % indicates to be unsatisfied, the 19,7 satisfied % and the remainder 5,3 % very unsatisfied, this grows in the same perspective in the dimensions of tangible element, reliability, response capacity, certainty and empathy, concluding that the services than himself the bridle is not the hoped-for for the user

Keyword: Perception, quality of attention, users, age, I generate, user's level of user and condition.