

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA



**BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA
PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS QUE
ACUDEN AL CENTRO DE SALUD DE CHALLABAMBA-2016**

Tesis presentada por:

Br. GUTIERREZ MERMA, Deyci Mayumi

Br. JACINTO PALOMINO, Karem Lisbeth

Para optar al título profesional de:

LICENCIADA EN ENFERMERIA

ASESORA:

Dra. Nancy Berduzco Torres

CUSCO-PERU

2017

RESUMEN

Una adecuada comunicación entre el profesional de salud y el paciente es indispensable al momento de brindar una adecuada calidad de atención en salud.

El presente trabajo de investigación, barreras de la comunicación y su relación con la percepción de la calidad de atención en usuarios que acuden al centro de salud de Challabamba 2016 tuvo como objetivo determinar la relación existente entre las barreras de la comunicación y la percepción de la calidad de atención de los usuarios.

El tipo de estudio fue descriptivo, correlacional y de corte transversal. Los instrumentos aplicados fueron guía de observación, encuesta estructurada y la encuesta SERVQUAL. La investigación se desarrolló en los consultorios de Medicina, Odontología, enfermería y Obstetricia, del Centro de Salud de Challabamba. La muestra para este estudio fue de 186 usuarios de una población total de 357 usuarios y la muestra para el personal de salud fue de 11 profesionales.

Los resultados fueron: En el 30.11% existen barreras en la comunicación y en un 69.89% no existen, respecto a las dimensiones de barreras de la comunicación en un 48% existen barreras del emisor, 45% por del receptor y el 54% del entorno. El 65,9% de los usuarios del centro de salud de Challabamba que indican la existencia de barreras en la comunicación con el profesional de salud perciben la calidad de atención como regular, el 71,7% de usuarios que indican que no existen barreras en la comunicación perciben la calidad de atención como buena.

Conclusiones: Existe relación entre las barreras de la comunicación y la percepción de la calidad de atención.

Palabras clave: Barreras, comunicación, percepción, calidad de atención.