

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD POSTGRADO
Escuela de Maestria



**CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS EN EL
HOSPITAL REGIONAL MAY. ODO PNP JULIO E. PINTO MANRIQUE –
AREQUIPA 2015**

Tesis para optar el Grado Académico de Maestro de Magíster en Gestión en los Servicios de Salud

Elaborado por :

MOTTA GUTIERREZ PATRICIA ARACELI

CHIMBOTE

2016

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo: Determinar la calidad de atención al usuario externo del Hospital Regional May. Odo PNP Julio E. Pinto Manrique; Arequipa 2015, tuvo como hipótesis es probable que la calidad de atención a los usuarios externos en el Hospital Regional May. Odo PNP Julio E. Pinto Manrique Arequipa se de en un nivel medio, utilizo como diseño el descriptivo simple propositivo, se tomó como población al usuario externo del Hospital Regional May. Odo PNP Julio E. Pinto Manrique utilizando el tipo de muestreo no probabilístico ya que la población fue seleccionada de acuerdo a la intención del investigador se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario de preguntas para poder medir la calidad de atención llegando a la siguiente conclusión: La calidad de atención que se vienen prestando al usuario externo el Hospital Regional May. Odo PNP Julio E. Pinto Manrique ubicado en el departamento de Arequipa se da en un nivel medio, es decir, no se viene dando una buena calidad de atención.