

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD POSTGRADO
Escuela de Maestria



**ESTUDIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN SANITARIA EN
PACIENTES DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN,
LIMA 2015**

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

Elaborado por :

ARENAS ROJAS GEOVANA ELENA

CHIMBOTE

2016

Resumen

El presente estudio, ejecutó en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en el año 2015. Se justifica porque nos permitirá conocer cuál es la apreciación de los pacientes sobre la calidad de atención sanitaria, para evitar el abandono y rechazo a los servicios que ofrece. Se ha optado por el enfoque de investigación cuantitativo, porque se ha hecho uso de la estadística para el procesamiento de la información obtenida. El tipo de investigación es descriptiva con un diseño de campo, se aplicó una encuesta (Cuestionario Modelo SERVQUAL) anónima estructurada a un total de 200 pacientes de las diferentes áreas. El tipo de muestreo no probabilístico ya que la población fue seleccionada de acuerdo a la intención del investigador. El objetivo general de este trabajo de investigación es determinar la calidad de atención sanitaria en pacientes del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Lima 2015. Se concluye que la calidad de atención sanitaria que se viene prestando al paciente del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del departamento de Lima, se caracteriza por encontrarse en un nivel medio, es decir, no se viene ofreciendo una buena calidad de atención.