



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**Escuela Académico Profesional de Administración Pública**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE PACIENTES EN  
CONSULTA EXTERNA DE LOS  
ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA MICRO  
RED MARISCAL NIETO – DISTRITO DE  
MOQUEGUA**

**PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN  
Administración Pública**

**Autores:**

**ALICIA SARA, FLORES CENTENO**

**Pimentel, 17 de Junio del 2017**

## **RESUMEN**

La calidad de atención, es muy importante porque dependerá mucho de la impresión que tienen los usuarios frente a un servicio que ofrecen los establecimientos de salud, desde admisión hasta la consulta médica.

Esta investigación, nace de la necesidad de conocer la calidad de atención que ofrece los establecimientos de salud de la Micro Red de Salud Mariscal Nieto, del distrito de Moquegua; a través de la satisfacción de la población. La investigación es de tipo descriptiva ya que nos permitió describir los hechos tal como se presentan. La población considerada para la investigación es la que se encuentra suscrita a la jurisdicción de los establecimientos de salud de la Micro Red Mariscal Nieto, distrito Moquegua, en el ámbito que tiene el Ministerio de Salud, tomándose como muestra 100 personas, entre masculino y femenino. Se aplicaron cuestionarios a los usuarios de los servicios de consulta externa para medir la calidad de atención, mediante la entrevista personalizada, de forma aleatoria, llegando a la conclusión, según resultados obtenidos que la mayoría de los usuarios externos se encuentran satisfechos con la calidad de atención que brindan los profesionales; así como la limpieza y el orden que presenta los consultorios.