



INSTITUTO DE GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA  
SECCIÓN DE POSGRADO

**GESTION PUBLICA PARA LOGRAR LA CALIDAD DE  
ATENCION Y GRADO DE SATISFACCION DEL USUARIO  
EN EL AREA DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL II  
FLORENCIA DE MORA, TRUJILLO, PERIODO 2018-2019**

**PRESENTADO POR**

**CARLOS JULIO IDIAQUEZ HIGA  
MANUEL MAXIMILIANO PAREDES YDIAQUEZ**

**ASESOR**

**ANA MARIA ANGELES LAZO**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

**LIMA - PERÚ**

**2021**



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>