

**Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**  
**Facultad de Ciencias Empresariales**  
**Escuela Académico Profesional de Administración**



**TESIS**

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE  
CONSULTA EXTERNA Y LA ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS  
DE SALUD EN EL HOSPITAL DE HUACHO. AÑO 2015.**

**PARA OPTAR EL GRADO DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

**AUTOR:**

**BACHILLER ISABEL TERESA DURAND GONZALES**

**HUACHO, 2015**

**PERÚ**

## **Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo del servicio de consulta externa y la accesibilidad a los servicios de salud en el Hospital de Huacho Año 2015, la muestra probabilística consideró 384 participantes, en los cuales se han empleado la variable: Satisfacción del Usuario externo y Accesibilidad a los Servicios de Salud.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: Encuesta sobre la satisfacción del usuario externo, y la Encuesta sobre Accesibilidad a los Servicios de salud, que brindaron información sobre el diagnóstico de ambas variables, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: La Satisfacción del usuario externo del servicio de consulta externa se relaciona significativamente con la accesibilidad a los servicios de salud en el Hospital de Huacho Año 2015, siendo que la correlación de Spearman de 0.691, representó una moderada asociación de las variables.

**Palabras clave:** Satisfacción del Usuario externo y Accesibilidad a los Servicios de Salud.