



**FACULTAD DE CIENCIAS**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL**  
**ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA**

**TESIS**

**PERSPECTIVA DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE RESPECTO A LA  
CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN EN EL ÁREA DE  
CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO 2012**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA**

**AUTORES:** RAMOS VILLAORDUÑA, EDWIN DEMETRIO  
CUEVA PORTAL, JAHAIRA LADY

**ASESOR:** MO ESCURRA ESTRADA, CRISTIAN IVÁN

Huacho – Perú

2013

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Perspectiva De Satisfacción Del Paciente Respecto A La Calidad Del Servicio De Atención En El Área De Consulta Externa Del Hospital Regional De Huacho 2012” tiene por objetivo determinar el nivel de satisfacción que percibe el paciente respecto a la calidad del servicio de atención en el área de Consulta Externa del Hospital Regional de Huacho.

La investigación que presentamos es de alcance “correlacionada” y presenta un diseño de investigación No Experimental transaccional.

La población en estudio estuvo conformada por los pacientes del Área de Consulta Externa mayores de edad que acuden al Hospital Regional de Huacho por lo menos por tercera vez, estén afiliados a algún tipo de seguro o hagan uso particular del servicio.

Se empleó un muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple. Las unidades de análisis (que coincidieron con las unidades de muestreo) u observaciones fueron los pacientes.

Se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el Cuestionario. El software estadístico empleado ha sido el SPSS en su versión de prueba.

Como principales resultados obtuvimos que los niveles de calidad en el servicio se encuentran entre 69% y 74.7% en los 21 ítems evaluados. Se han encontrado diferencias entre los niveles de calidad percibida por los pacientes para las siguientes variables: sexo, edad, lugar de procedencia y estado civil. El Índice de Calidad Global en el Área de Consulta Externa del Hospital Regional de Huacho en la presente investigación es de 72.2%

Los Autores