



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA  
UNIDAD DE POSGRADO**

**FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS Y SU RELACIÓN  
CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS  
EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD MATERNO  
INFANTIL DR. ENRIQUE MARTIN ALTUNA DEL  
DISTRITO DE PUENTE PIEDRA 2023**

**PRESENTADO POR  
NOELIA ALEJANDRA CUELLAR CIRIACO**

**ASESOR  
Dr. JOSE ENRIQUE LAOS LOPEZ**

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

**LIMA, PERÚ  
2024**



**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/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

Instituto de  
Gobierno y de  
Gestión Pública

**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN APLICADA**  
**FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS Y SU RELACIÓN CON LA**  
**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DEL CENTRO**  
**DE SALUD MATERNO INFANTIL DR. ENRIQUE MARTIN**  
**ALTUNA DEL DISTRITO DE PUENTE PIEDRA 2023**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**PRESENTADO POR:**  
**NOELIA ALEJANDRA CUELLAR CIRIACO**

**ASESOR:**  
**Dr. JOSE ENRIQUE LAOS LOPEZ**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**  
**SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

**LIMA, PERÚ**

**2024**

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo identificar los factores sociodemográficos que se relacionan con la satisfacción del usuario externo del C.M.I. “Dr. Enrique Martin Altuna ubicado en el distrito de Puente Piedra”.

El marco metodológico utilizado es de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de tipo descriptivo- correlacional, con una muestra de 318 pacientes.

El instrumento empleado fue una encuesta que recolecta factores sociodemográficos y evalúa el nivel de satisfacción. En cuanto al análisis estadístico, se utilizó la prueba de correlación de Spearman para evaluar la relación entre ambas variables.

Los resultados mostraron que entre las características sociodemográficas predominantes fueron el sexo femenino (88%), el rango de edad de 30-39 años (37%), nivel de estudio secundaria (78%) y de ocupación ama de casa (75%).

Asimismo, el 74% de los usuarios atendidos por consulta externa se encontró satisfecho con la atención.

Concluyéndose que existe relación entre los factores lugar de procedencia y ocupación con la satisfacción de los usuarios externos.

**Palabras clave:** Factores sociodemográficos, satisfacción del paciente.

## **ABSTRACT**

The objective of this study was to identify the sociodemographic factors that are related to the satisfaction of the external user of the C.M.I. "Dr. Enrique Martin Altuna located in the district of Puente Piedra".

The methodological framework used is quantitative, non-experimental, descriptive-correlational, with a sample of 318 patients. The instrument used was a survey that collects sociodemographic factors and evaluates the level of satisfaction. Regarding the statistical analysis, Spearman's correlation test was used to evaluate the relationship between both variables. The results showed that among the predominant sociodemographic characteristics were female sex (88%), the age range of 30-39 years (37%), high school education (78%) and housewife occupation (75%). Likewise, 74% of the users attended by outpatient clinic were satisfied with the care. It is concluded that there is a relationship between the factors of place of origin and occupation with the satisfaction of external users.

Key words: Sociodemographic factors, patient satisfaction.

PAPER NAME

**TRABAJO TURNITIN.docx**

AUTHOR

**NOELIA ALEJANDRA CUELLAR CIRIACO**

WORD COUNT

**11011 Words**

CHARACTER COUNT

**61486 Characters**

PAGE COUNT

**48 Pages**

FILE SIZE

**149.5KB**

SUBMISSION DATE

**Jul 10, 2024 8:00 AM GMT-5**

REPORT DATE

**Jul 10, 2024 8:05 AM GMT-5**

● **16% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 14% Internet database
- 2% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 11% Submitted Works database

● **Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 10 words)