

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD
DEL CUSCO**

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA
MENCIÓN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**



**Perfil Sociocultural del Usuario en Relacion a Satisfacción
sobre Calidad de atencion en Consultorios externos en el
Hospital Regional Cusco-2015**

Tesis presentada por:

Bach. Angelica Hurtado Ormachea.
Para optar el Grado Académico de
Magister en Salud Publica Mención
Gerencia en Servicios de Salud

Asesora:

Mgt. Maricela Paullo Nina

**CUSCO -PERU
2016**

RESUMEN

Perfil Sociocultural del Usuario en Relación a la Satisfacción sobre Calidad de atención en Consultorios externos en el Hospital Regional Cusco-2015

La presente investigación tiene por objetivo “Determinar la relación que existe entre el perfil sociocultural del usuario y la satisfacción sobre la calidad de atención en consultorios externos en el Hospital Regional Cusco en el año 2015”, el tipo de investigación es prospectivo, transversal y correlacional, la muestra estuvo conformado por 120 usuarios de consultorios externos de tipo no probabilístico, se utilizó la encuesta como técnica y los instrumentos han sido validados por juicio de expertos. Las conclusiones permiten evidenciar que los principales resultados obtenidos fueron que las características del perfil socio cultural de los usuarios que acuden a los consultorios externos del Hospital Regional del Cusco en el año 2015 son los siguientes: el 64,2% de los usuarios corresponden al grupo etáreo de 20 a 40 años de edad, el 61,7 % son de sexo femenino, el 65,8 % corresponden al tipo de usuario continuador, tan sólo el 29,2 % tienen secundaria completa en cuanto respecta al grado de instrucción, El 76,7 % solo utiliza con frecuencia el idioma castellano, el 46,7% proceden de zona urbana, el 35,8 % de las usuarias son amas de casa, el 64,2 % perciben como ingresos un valor igual o menor de 500 nuevos soles, el 83,3 % destina un presupuesto igual o menor a 300 nuevos soles para el cuidado de su atención médica, finalmente el 79,2 % está afiliado al Seguro Integral de Salud. El nivel de satisfacción del usuario con respecto a la calidad de atención de quienes acuden al Hospital Regional del Cusco en el año 2015 es satisfactorio para un 41,4 % en tanto que se consideran insatisfechos un 58,6 %. La dimensión de seguridad goza de la mejor valoración con un 45,4 % en tanto que la dimensión de empatía muestra el más alto grado de insatisfacción con un 61,7 %. Se evidencia que las características del perfil sociocultural tales como: el grado de instrucción, el lugar de procedencia y los ingresos económicos de los usuarios se encuentran asociados a la satisfacción del usuario con respecto a la calidad de atención en los consultorios externos del Hospital Regional del Cusco. ($p < 0,05$) Estadísticamente significativos.

Palabras clave: perfil sociocultural, satisfacción del usuario, calidad de atención.