

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**  
**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA**  
**PROGRAMA DE ESTUDIO DE MEDICINA HUMANA**



**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE MEDICO CIRUJANO**

---

**FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN  
DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL CONSULTORIO EXTERNO DE  
OTORRINOLARINGOLOGÍA DEL HOSPITAL DE ESPECIALIDADES  
BASICA LAS NORIA**

---

**Área de Investigación:**

Gestión en Salud

**Autor (es):**

Br. Davila Nuñez Susana Paola

**Jurado Evaluador:**

**Presidente:** Niler Manuel Segura Plasencia

**Secretario:** Luis Alberto Espejo Alayo

**Vocal:** Pedro Segundo Diaz Camacho

**Asesor:**

Benites López Edson

**Código Orcid:** <https://orcid.org/0000-0003-2089-5414>

**Trujillo – Perú**

**2023**

**Fecha de sustentación : 09/08/2023**

# FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL CONSULTORIO EXTERNO DE OTORRINOLARINGOLOGÍA DEL HOSPITAL DE ESPECIALIDADES BASICA LAS NORIA

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://repositorio.unsa.edu.pe">repositorio.unsa.edu.pe</a> Fuente de Internet	9%
2	<a href="http://repositoriodemo.continental.edu.pe">repositoriodemo.continental.edu.pe</a> Fuente de Internet	5%
3	<a href="http://dspace.unitru.edu.pe">dspace.unitru.edu.pe</a> Fuente de Internet	3%
4	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	2%
5	<a href="http://repositorio.uap.edu.pe">repositorio.uap.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	B. Braña-Marcos, D. Carrera-Martínez, M. De la Villa-Santoveña, S. Avanzas-Fernández, M. Gracia-Corbato, E. Vegas-Pardavila. "Factores sociodemográficos y satisfacción con la atención recibida en mujeres con cáncer de	1%

# mama. Estudio multicéntrico", Revista de Calidad Asistencial, 2012

Publicación

7

[upc.aws.openrepository.com](http://upc.aws.openrepository.com)

Fuente de Internet

1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo



EDSON BENITES LÓPEZ  
CMP 30524 RNE 15834

## Declaración de originalidad


Yo , Benites López Edson , docente del Programa de Estudio Medicina Humana , de la Universidad Privada Antenor Orrego ,asesor de la tesis de investigación titulada ,” FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN” de la autora Susana Paola Davila Nuñez , dejo constancia de lo siguiente .

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 20%. Así como lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 11 de Agosto del 2023
- He revisado con detalle dicho reporte y la tesis y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y a sus respectivas referencias cumplen con las normas establecidas por la Universidad.


Lugar y Fecha: Trujillo , 11 de Agosto del 2023

Benites Lopez Edson  
DNI : 18099382  
ORCID: [0000-0003-2089-5414](https://orcid.org/0000-0003-2089-5414)  
Firma

Davila Nuñez Susana Paola  
72011971



Dr. Edson Benites Lopez  
OTORRINOLARINGOLOGO  
CMP 30524 RNE 15834



## **DEDICATORIA**

### **A mi papa Giovanni**

Por haberme apoyado en todo momento, sus consejos de vida y sus ejemplos de constancia y perseverancia

### **A mi mama Sofia**

Por ser mi pilar todos estos años, apoyándome, dándome la fuerza necesaria para seguir adelante, su motivación constante y a quien le debo lo que soy.

### **A mi mama Herta**

Por apoyarme desde que inicie la carrera y que, desde el cielo, estoy segura que esta feliz por ver donde he llegado.

### **A Fio**

Quien estuvo conmigo en el internado y a sido una fuente de apoyo .Espero que nuestra amistad continúe por años. Mira que estas inmortalizada en la tesis .

### **A mi Gretta**

Has sido mi fuente de alegrías y risas estos 4 años, has estado apoyándome a tu manera en los peores momentos de mi vida.

**Y a todas las demás personas** los que directa o indirectamente han participado en la elaboración de esta tesis .

## **AGRADECIMIENTOS**

A mis padres que han sido el impulsor de mis sueños y esperanzas, que estuvieron a mi lado en mis momentos más difíciles, a ustedes les dedico este logro.

Al Doctor Edson Benites por apoyarme al realizar esta tesis y aconsejarme en todo el proceso.

A mis docentes a quien les debo mis conocimientos gracias por su paciencia para compartir sus conocimientos.

## ÍNDICE

RESUMEN .....	9
ABSTRACT .....	10
I. INTRODUCCIÓN.....	11
II. MATERIALES Y MÉTODOS .....	18
III. RESULTADOS .....	25
IV. DISCUSIÓN.....	30
V. CONCLUSIONES .....	34
VI. BIBLIOGRAFÍA.....	35
VII. ANEXOS.....	42

## RESUMEN

**Objetivo:** Identificar si existe asociación entre los factores sociodemográficos y la satisfacción de la calidad de la atención.

**Materiales y métodos:** Se realizó un estudio observacional, transversal analítico que evaluó a 221 personas usuarias del consultorio externo de Otorrinolaringología del Hospital de Especialidades Básicas La Noria, las entrevistas a estas personas se realizaron durante el periodo comprendido entre febrero y abril del 2023. El instrumento que evaluó la satisfacción de la calidad fue el cuestionario SERVQUAL.

**Resultados:** La prevalencia de satisfacción de la calidad de la atención fue 82,81%. Los resultados muestran que la mayoría de los pacientes estaban satisfechos con la calidad del servicio y no hubo diferencias significativas en la satisfacción en función de los factores sociodemográficos analizados. Sin embargo, se observó una tendencia a la mayor satisfacción en procedencia rural (6,56% vs 2,63%,  $p = 0,349$ ) y la religión católica (69,40% vs 60,53%,  $p = 0,286$ ). Los resultados indican que la percepción de la calidad del servicio fue significativamente menor que las expectativas de los pacientes, lo que resultó en una diferencia negativa entre ambas. Esta diferencia se asoció significativamente con una menor satisfacción de la calidad del servicio.

**Conclusiones:** Se tuvo una alta prevalencia de satisfacción de la calidad de la atención en la consulta externa de Otorrinolaringología, si bien es cierto no se encontró asociación entre los factores sociodemográficos con la satisfacción de la calidad, los factores procedencia rural y religión católica tuvieron una tendencia a estar asociadas.

**Palabras claves:** SERVQUAL, satisfacción de la calidad, factores sociodemográficos, factores asociados.



## ABSTRACT

**Objective:** To identify whether there is an association between sociodemographic factors and satisfaction with the quality of care.

**Materials and methods:** An observational, cross-sectional, analytical study was carried out to evaluate 221 people users of the Otorhinolaryngology outpatient clinic of the Hospital de Especialidades Básicas La Noria; the interviews were conducted between February and April 2023. The instrument that assessed quality satisfaction was the SERVQUAL questionnaire.

**Results:** The prevalence of satisfaction with the quality of care was 82.81%. The results show that most patients were satisfied with the quality of service and there were no significant differences in satisfaction according to the sociodemographic factors analyzed. However, there was a trend towards higher satisfaction in rural origin (6.56% vs. 2.63%,  $p = 0.349$ ) and Catholic religion (69.40% vs. 60.53%,  $p = 0.286$ ). The results indicate that the perception of service quality was significantly lower than patient expectations, resulting in a negative difference between the two. This difference was significantly associated with lower service quality satisfaction.

**Conclusions:** There was a high prevalence of satisfaction with the quality of care in the Otorhinolaryngology outpatient clinic, although it is true that no association was found between sociodemographic factors with satisfaction with quality, the factors rural origin and Catholic religion had a tendency to be associated.

**Keywords:** SERVQUAL, quality satisfaction, sociodemographic factors, associated factors.

## I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario es fundamental para el éxito de toda empresa prestadora de servicios (1) y un indicador de salud para la Organización Panamericana de la Salud (OPS); esta institución establece que los servicios de salud deben satisfacer al usuario, ser accesibles y eficientes, con el objetivo de brindar un servicio integrado y centrado en las personas, fin supremo de la sociedad (2).

La relación entre el personal de salud y los pacientes siempre ha sido motivo de estudio, siendo el usuario el principal evaluador del servicio midiendo tanto efectividad, eficacia y eficiencia (3), uno de los motivos por el cual también se evalúa la relación médico - paciente es para poder evaluar la calidad de servicio. Es indispensable valorar el nivel de satisfacción del usuario en forma constante con la finalidad de mejorar la calidad del servicio. Esta se basa en las necesidades o preferencias del usuario en busca de su satisfacción. Este es un tema ampliamente tratado (4) y es pilar fundamental en el campo de la gestión de salud (5).

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS), el término calidad en el servicio de salud es la capacidad de que cada paciente y en conjunto, reciban un servicio óptimo en cuanto al diagnóstico y tratamiento de manera específica y estandarizada (6), teniendo en cuenta los factores de riesgo, servicio médico y nivel de conocimiento de cada paciente, para así poder brindar la mejor

atención y satisfacción a cada paciente (7).

El concepto calidad de servicio es abstracto (1) y está compuesto por múltiples dimensiones, cada persona la define de manera diferente según sus intereses, costumbres y nivel educacional (8)(9), es por eso que se convierte en un tema polémico y complejo debido a la cantidad de factores involucrados, por eso no tiene una definición única (10). Estas dimensiones son intangibles y heterogéneas generando problemas para medirlas, no existe un consenso en cómo, pero todas se basan en la visión del usuario y tienden a medirla según sus perspectiva y percepción (11). Para Suraman, profesor de marketing de la Universidad de Miami, un servicio de alta calidad se percibe por el usuario cuando este supera o iguala sus expectativas (12). Sin embargo, para Sitzia y Wood la satisfacción de nuestros pacientes depende no solo de sus expectativas y los aspectos referentes al cuidado recibido (13), sino también de sus características personales conocidas como factores sociodemográficos (14).

Los factores sociodemográficos como el sexo, edad, educación, estado civil, religión, trabajo, número de hijos, (15,16) entre otros, de cada persona, condicionan las expectativas del paciente y su nivel de satisfacción. Determinar la influencia de los factores sociodemográficos sobre la satisfacción de los pacientes es vital para mejorar y adaptar los servicios de salud tanto en la atención como en las condiciones de las consultas según la información recibida (17). Son varios los estudios en relación a los factores

sociodemográficos de los pacientes referente a su satisfacción y los resultados son variables y ameritan continuar evaluando dichos aspectos.

En relación a la evaluación de la satisfacción de la calidad de los servicios, la encuesta SERVQUAL validada para los servicios de medicina por Babakus y Mangold, profesionales de marketing, es la herramienta multidimensional más aceptada y utilizada para valorar la calidad de atención (18). Este método evalúa la diferencia entre la percepción y las expectativas obteniendo como producto la calidad del servicio brindado (19). La calidad se da cuando la percepción es igual o mayor a las expectativas, es decir, el resultado es mayor o igual a cero (20).

En Latinoamérica contamos con un nivel de satisfacción bajo de satisfacción, un estudio en México contó con un nivel menor al 30% debido a los diferentes factores sociodemográficos, que influyen en la colaboración del paciente y seguir las indicaciones para su enfermedad (17). A nivel nacional, la disconformidad con los servicios de salud es tanto para el servicio del Ministerio de Salud (MINSA) y EsSalud (21). Es conocido que el MINSA es importante en el Perú en cuanto a cobertura y a las características sociodemográficas variadas, al ser su población de diferentes edades, y estratos económicos y educacional (22). Un estudio realizado en Chongoyape Lambayeque, compararon el nivel de satisfacción del servicio de consulta externa entre EsSalud y MINSA, se encontró que EsSalud logró un nivel de satisfacción del 71.1 % y Minsa 44.6 % (23).

**Mohammad Reza M et al, (Irán, 2019)** realizaron un estudio transversal con el objetivo de poder determinar los factores asociados a la insatisfacción de los pacientes en cuestión al servicio médico brindado en el área de emergencias. Se evaluó una muestra de 384 pacientes concluyendo que los que afectan a la satisfacción del paciente son seguridad, confiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta y empatía. Teniendo como componente principal a la satisfacción y como menos importante o efectivo a la empatía (24).

**Lezcano Tobón L et al, (Colombia 2018)**, en su estudio entrevistaron a una muestra de 59 usuarios, evaluaron los factores que se encuentran en asociación con los servicios de salud y la calidad de atención según la encuesta SERVQUAL. También se evaluaron las distintas dimensiones de confiabilidad, tangibilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta. En conclusión, cuando se valoró la calidad de servicio se tuvo como respuesta la insatisfacción en todos los servicios menos en el área de urgencias, dónde el valor sí fue positivo dando a urgencias como el servicio de mejor calidad (25).

**Dueñas Céspedes G, (Perú, 2019)**, realizó un estudio transversal cuyo objetivo era determinar la satisfacción global de la atención odontológica del Hospital Antonio Barrionuevo Lampa y los factores sociodemográficos asociados en una muestra de 200 pacientes, encontrando que la mayoría de pacientes fueron del sexo femenino y que los pacientes continuadores del servicio eran los menos satisfechos (26).

**Terrones García G, (Trujillo, 2017)** realizó un estudio cuyo objetivo era

determinar las percepciones y satisfacciones de 380 usuarios frente a la calidad de servicio brindada en la atención médica del Hospital de Especialidades Básicas de la Noria, este estudio transversal evaluó las dimensiones de la encuesta SERVQUAL y se determinó que la dimensión con mayor puntaje era la de Seguridad (60.3 %) y la de menor puntaje fueron los aspectos tangibles (40%), también concluyó que la satisfacción global sólo la calidad de atención fue de 21.4 % mientras que la insatisfacción fue de 48.6 % (27).

**Abriga Salinas et al, (Lima, 2021)** realizó un estudio con el objetivo de determinar la relación entre nivel de satisfacción del usuario con los factores sociodemográficos en la Unidad Médico Legal II de Amazonas en una muestra de 927 usuarios, donde las características sociodemográficas evaluadas fueron el género, edad, nivel de educación y prudencia. Los resultados concluyeron que no había una relación entre el nivel de satisfacción del usuario con los factores antes mencionados (28).

Todo servicio que brinda atención en salud requiere ser evaluado permanentemente con miras a una mejora continua, para ello existe diferentes instrumentos que permiten medir la satisfacción de la calidad brindada en estos servicios, como la herramienta SERVQUAL. Existen factores internos y externos al servicio brindado que deben ser evaluados, en ese sentido el Hospital de Especialidades Básicas La Noria brinda a la comunidad de Trujillo servicios de consulta externa, emergencia, hospitalización entre otros. El

servicio de consulta externa es uno de los más usados por los pacientes en sus diferentes especialidades, siendo la otorrinolaringología una de las especialidades de mayor demanda. Esta investigación pretende no solo obtener información valiosa para las autoridades de salud local, sino que pueda extrapolarse a entornos de salud similares que puedan manejar las diferentes variables sociodemográficas o adaptar los servicios a estas variables con el objetivo de mejorar la satisfacción de la calidad del servicio brindado.

#### **ENUNCIADO DEL PROBLEMA:**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención en el servicio de Otorrinolaringología de consulta externa del Hospital Básicas la Noria?

#### **OBJETIVOS**

##### **OBJETIVO GENERAL**

Determinar cual es el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención del servicio de Otorrinolaringología de consulta externa del Hospital de Especialidades Básicas La Noria durante el periodo comprendido entre febrero y abril del 2023.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Determinar el porcentaje de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención del servicio de Otorrinolaringología de consulta externa del Hospital de Especialidades Básicas La Noria
- Determinar la satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención del servicio de Otorrinolaringología en relación con los factores sociodemográficos

### **HIPÓTESIS:**

#### **Hipótesis Nula (Ho):**

El nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención del servicio de Otorrinolaringología de consulta externa del Hospital de Especialidades Básicas La Noria es satisfactoria

#### **Hipótesis Alterna (Ha)**

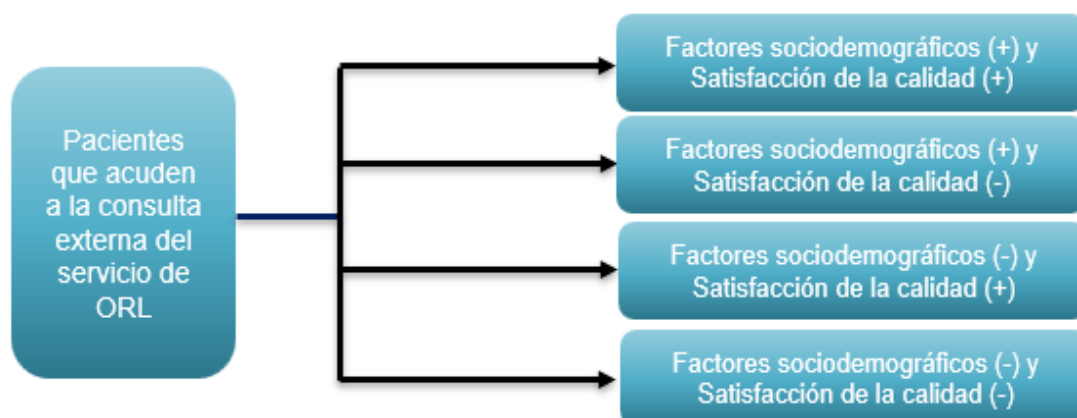
El nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención del servicio de Otorrinolaringología de consulta externa del Hospital de Especialidades Básicas La Noria es insatisfactoria.



## II. MATERIALES Y MÉTODOS

### 2.1. MATERIALES

**DISEÑO DE ESTUDIO:** Para poder responder la pregunta de investigación hemos diseñado un estudio transversal analítico.



### POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

#### **Población:**

Pacientes mayores de 18 años que acudan al área de Otorrinolaringología del Hospital de Especialidades Básicas La Noria en el periodo comprendido entre febrero y abril del 2023.

#### **Criterios de exclusión e inclusión**

##### **Criterios de inclusión**

Pacientes cuya edad sea mayor e igual a 18 años, de ambos sexos, que brinden su aprobación para ser encuestados.

**Criterios de exclusión:**

Pacientes cuyos cuestionarios no hayan sido respondidos de forma completa, que tengan limitaciones de comprensión o alteraciones mentales que impidan una comunicación fluida entre el entrevistador y el paciente.

**Tamaño de muestra:** (Machin D, 1997) (29)

Para el cálculo del tamaño de la muestra se usó la fórmula estadística que permite calcular el tamaño de muestra para proporciones con población infinita:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot (1 - P)}{E^2}$$

Donde:

Z=1,96 (Estadístico de la distribución normal estándar con 95% de confianza)

P=0.155 (15.5%, proporción de nivel de satisfacción bajo y nivel sociodemográfico alto)

E=0.05 (Precisión=5%)

Resultado:  $n = 201$

Para que haya seguridad de llegar al mínimo número de pacientes a estudiar, se dará un 10% de seguridad, eso implica adicionar 20 pacientes más a la muestra calculada, es decir la muestra final será:

$n = 221$

De tal manera que se entrevistaron a 221 pacientes que fueron seleccionados utilizando el muestreo no probabilístico por conveniencia.

## DEFINICIÓN DE VARIABLES

### Operacionalización de variables

VARIABLE	TIPO	ESCALA DE MEDICION	REGISTRO
<b>Dependiente:</b>			
Satisfacción de la calidad de la atención	Cualitativa	Nominal	SI /NO
<b>Independiente:</b>			
Edad	Cuantitativa	De razón	AÑOS
Sexo	Cualitativa	Nominal	M/F
Procedencia	Cualitativa	Nominal	Urbana /Rural
Nivel de educación	Cualitativa	Nominal	Primaria /Secundaria /Superior
Estado civil	Cualitativa	Nominal	Casado/No Casado
Religión	Cualitativa	Nominal	Católico /no católico
Tamaño de la familia nuclear	Cuantitativa	De razón	u
Trabaja	Cualitativa	Nominal	Si/No

## **Definición operacional de variables**

### **Satisfacción de la calidad de atención:**

Se llama satisfacción a la óptima respuesta hacia a las necesidades de salud de una determinada población, es decir una respuesta satisfactoria que alcance las expectativas de las personas; esta fue evaluada por la **ENCUESTA SERVQUAL**, la cual fue elaborada por Parasuram para poder abordar y medir las satisfacciones de las personas en determinadas entidades de servicios en el sector privado luego fue modificada por Babakus y Mangold validando para usarla en hospitales, mide 6 aspectos y tiene una alta confiabilidad (ANEXO 1) (4,27). Para efectos de análisis de los resultados se consideró a pacientes satisfechos aquellos cuya diferencia entre los scores de la dimensión expectativa y percepción dieron un resultado positivo, mientras que usuarios insatisfechos a aquellos que tuvieron valores negativos.

### **Edad:**

Se obtendrá de la encuesta en los datos del afiliado.

### **Sexo**

Se obtendrá de la encuesta en la parte datos del afiliado

### **Procedencia**

Se obtendrá de la encuesta verificando en el plano de zonificación y expansión de la ciudad de Trujillo (20)

### **Nivel de educación:**

Es el nivel educativo del paciente, este lo identificara en la encuesta marcando: primaria , secundaria o superior.

Estado civil: ) determina al estado civil como una realidad particular que caracteriza al paciente en la encuesta podrá marcar si es soltero, divorciado, casado.

**Religión:** En el cuestionario se eligira que tipo de culto que practica la persona, para términos prácticos se utilizara la clasificación de católica y no católica

**Tamaño de la familia nuclear:** La familia nuclear es la constituida por los progenitores y los hijos que viven con ellos.

## **2.2. MÉTODOS**

Luego de obtener las autorizaciones tanto de investigación como de ética, se pidió autorización al Hospital de Especialidades Básicas La Noria; cumpliendo todos los requerimientos administrativos, se acudió al consultorio externo de otorrinolaringología desde el día 1 y así día a día hasta completar el tamaño de la muestra. Se entregó a cada paciente el cuestionario SERVQUAL modificado que mide la satisfacción de la calidad y a la vez un cuestionario que mide las variables que pueden inducir en la satisfacción del usuario, las cuales son las demográficas: Edad, sexo, estado civil, nivel de educación, y las variables sociales: Procedencia, tamaño de familia nuclear, religión. (30)ANEXO 1.

Cada dimensión, tanto de expectativa como de percepción arroja un score total, la diferencia entre el score de expectativa y percepción se utilizó para clasificar en satisfechos e insatisfechos, valores positivos se clasificaron como satisfechos, valores negativos como insatisfechos.

### **PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS**

#### **Plan de análisis de datos:**

Para obtener los resultados y verificar la asociación estadística entre las variables de estudio, se usó el software IBM SPSS Statistics 28.

#### **Estadística Descriptiva:**

Utilizamos en las tablas frecuencias y proporciones, así mismo, para las variables cuantitativas utilizamos los promedios con sus respectivas desviaciones estándar.

### **Estadística Analítica:**

En cuanto a las variables cualitativas se utilizó la prueba Chi Cuadrado de Pearson y para las variables cuantitativas el t de student, con un nivel de significancia de  $p < 0.05$ . No fue posible realizar el análisis multivariado a través de la regresión logística debido a que no se encontró en el estudio variables sociodemográficas con asociaciones significativas.

## **ASPECTOS ÉTICOS**

Se procedió a acceder al permiso de la Universidad Privada Antenor Orrego y de la comisión de Investigación y Ética del Hospital de Especialidades Básicas La Noria. Se respetaron los principios éticos de la privacidad y confidencialidad, toda información fue anónima asegurando la confidencialidad y sólo tuvo acceso a ellas el investigador, no se registró datos personales siendo identificado con el número de historia clínica. No se aplicó el consentimiento informado ya que este proyecto no presenta riesgo a la salud e integridad del paciente. Se consideró la declaración de Helsinki II, la ley general de salud, el Código de Ética y Deontología del Perú.

### III. RESULTADOS

Se realizó un estudio observacional, transversal analítico que evaluó a 221 personas entre usuarios y acompañantes al consultorio externo de Otorrinolaringología del Hospital de Especialidades Básicas La Noria, las entrevistas a estas personas se realizaron durante el periodo comprendido entre febrero y abril del 2023. La prevalencia de satisfacción de la calidad de la atención utilizando el instrumento SERVQUAL fue 82,81% (Gráfico 1).

La Tabla 1 muestra la distribución de los scores de SERVQUAL y su relación con la satisfacción de la calidad del servicio de otorrinolaringología. Los scores de SERVQUAL incluyen expectativas, percepción y la diferencia entre ambas. La satisfacción de la calidad del servicio se midió con una escala de respuesta binaria ("sí" o "no"). Los resultados indican que la percepción de la calidad del servicio fue significativamente menor que las expectativas de los pacientes, lo que resultó en una diferencia negativa entre ambas. Esta diferencia se asoció significativamente con una menor satisfacción de la calidad del servicio.

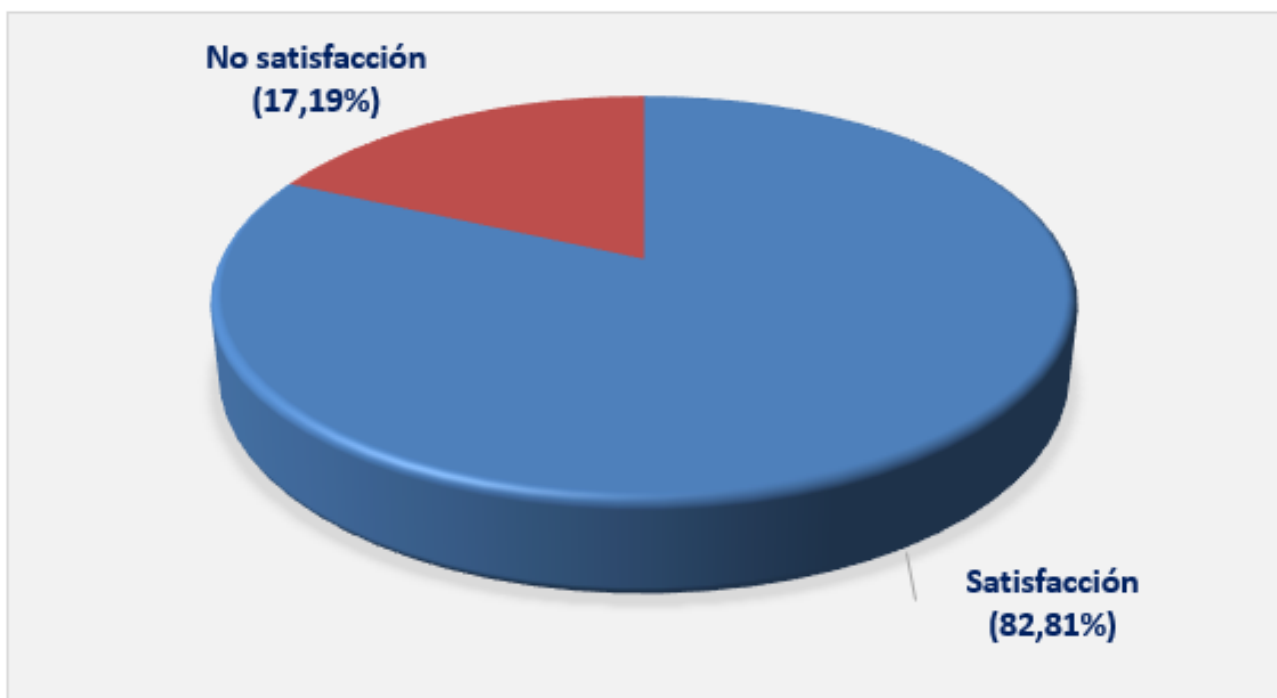
La Tabla 2 presenta la distribución de los factores sociodemográficos y su relación con la satisfacción de la calidad. Los factores analizados incluyen edad, sexo, tamaño de la familia nuclear, procedencia (urbana o rural), nivel de educación, estado civil, trabajo y religión. La satisfacción de la calidad del servicio se midió con una escala de respuesta binaria ("sí" o "no"). Los resultados muestran que la mayoría de los pacientes estaban satisfechos



con la calidad del servicio y no hubo diferencias significativas en la satisfacción en función de los factores sociodemográficos analizados. Sin embargo, se observó una tendencia a la mayor satisfacción en procedencia urbana (6,56% vs 2,63%,  $p = 0,349$ ) , la religión católica (69,40% vs 60,53%,  $p = 0,286$ ),

## GRÁFICO 1

**Prevalencia de satisfacción de la calidad de la atención  
Servicio de Otorrinolaringología de consulta externa  
Hospital de Especialidades Básicas La Noria  
Febrero – abril, 2023**



**TABLA 1**

**Distribución según scores de SERVQUAL y satisfacción de la calidad  
Servicio de Otorrinolaringología de consulta externa  
Hospital de Especialidades Básicas La Noria  
Febrero – abril, 2023**

Scores de SERVQUAL	Satisfacción de la Calidad de la Atención		Valor p
	Si (n = 183)	No (n = 38)	
Expectativas	151,70 ± 4,24	141,79 ± 8,91	0,001
Percepción	141,28 ± 12,12	148,11 ± 7,09	0,001
Diferencia entre expectativas y percepción	10,43 ± 10,83	-6,32 ± 5,59	0,001

t student

**TABLA 2**

**Distribución de los factores sociodemográficos y la satisfacción de la calidad  
Servicio de Otorrinolaringología de consulta externa  
Hospital de Especialidades Básicas La Noria  
Febrero – abril, 2023**

Factores sociodemográficos	Satisfacción de la Calidad de la Atención		Valor p
	Si (n = 183)	No (n = 38)	
Edad	46,54 ± 19,01	50,89 ± 19,75	0,203
Sexo			0,220
Masculino	45 (24,59%)	13 (34,21%)	
Femenino	138 (75,41%)	25 (65,79%)	
Tamaño de la familia nuclear	4,30 ± 1,62	4,53 ± 1,56	0,431
Procedencia			0,349
Urbana	171 (93,44%)	37 (97,37%)	
Rural	12 (6,56%)	1 (2,63%)	
Nivel de educación			0,111
Primaria	22 (12,02%)	8 (21,05%)	
Secundaria	72 (39,34%)	18 (47,37%)	
Superior	89 (48,64%)	12 (31,58%)	
Estado civil			0,473
Casado	59 (32,24%)	10 (26,32%)	
No casado	124 (67,76%)	28 (73,68%)	
Trabaja			0,277
Si	109 (59,56%)	19 (50%)	
No	74 (40,44%)	19 (50%)	
Religión			0,286
Católica	127 (69,40%)	23 (60,53%)	
No católica	56 (30,60%)	15 (39,47%)	

**t student**

#### **IV. DISCUSIÓN**

La satisfacción de la calidad de la atención es un indicador de calidad utilizado habitualmente en marketing, como medida de retención de pacientes y como medida de la calidad de la atención sanitaria (31). El presente estudio tuvo como objetivo evaluar la satisfacción de los pacientes que visitaron el área de Otorrinolaringología del Hospital de Especialidades Básicas La Noria desde febrero hasta abril de 2023. Dado que la satisfacción de un encuentro puede afectar a los resultados clínicos, puede significar mucho para un sistema de salud, sobre todo para aquellos que no son tan sólidos. Cuando se produce, se observa tanto en los servicios de hospitalización como en las clínicas y la consulta externa. La satisfacción del paciente es también un concepto que está evolucionando y tiene impacto en todo el proceso de atención. Los pacientes satisfechos tienen más probabilidades que los insatisfechos de seguir utilizando los servicios sanitarios, de mantener sus relaciones con determinados profesionales sanitarios y de cumplir los regímenes de atención (32).

Los resultados de este estudio muestran una alta prevalencia de satisfacción de la calidad del servicio de Otorrinolaringología en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria , una satisfacción del 82.81% que demuestra la alta satisfacción de los usuarios de consulta externa; en relación a esto, un estudio realizado en la India por Persai D et al (33), encontró hallazgos similares a nuestro estudio, los autores entrevistaron a 4650 pacientes y aquellos que acudieron a los centros de atención primaria

se mostraron más satisfechos y en una proporción por encima del 70%; otro estudio realizado por Chihaoui M et al (34), en Túnez, encontraron una satisfacción global de la calidad de la atención en consulta externa que acudieron a su control por diabetes, la prevalencia fue del 64,7%. Como se puede observar, diferentes escenarios clínicos de consulta externa se esfuerzan por ofrecer servicios de calidad que superan el 60%, en nuestro estudio, se utilizó la encuesta SERQUAL para poder evaluar la satisfacción de la calidad atención en el servicio de Otorrinolaringología en el Hospital La Noria, donde hubo una tendencia a la satisfacción de un 82.81 % siendo la insatisfacción de 17.19%, manteniéndose el porcentaje en similitud con los dos trabajos antes mencionados.

En cuanto a los factores sociodemográficos analizados, en nuestro estudio no se encontraron diferencias significativas en la satisfacción de la calidad de servicio ( $p > 0.05$ ). Sin embargo, se observó una tendencia a la satisfacción en personas según: su procedencia siendo la urbana (93.44%), del sexo femenino (75,41%), del nivel educativo superior (48,64%), del estado civil no casado (67,76%) y de religión católica (69.40%). Estos resultados sugieren que es importante mejorar la percepción de la calidad del servicio para aumentar la satisfacción de los pacientes, y que se deben considerar factores culturales y de acceso a la atención médica en la planificación de mejoras en la calidad del servicio al tener la mayor satisfacción en los pacientes de procedencia urbana (93.44% vs 6.56%) y los pacientes católicos (69.40% vs 30.60%).

En ese sentido en un estudio realizado en Nepal por Adhikari M et al (35),

entre 204 pacientes, observaron que factores sociodemográficos como la edad, el sexo y la etnia se asociaron con la satisfacción general de los pacientes, en nuestro trabajo, los pacientes satisfechos en promedio fueron 46 años , la mayoría mujeres (%).

Los factores sociodemográficos pueden estar relacionados con la satisfacción de la calidad de la atención porque pueden influir en las expectativas y percepciones de los pacientes sobre la atención médica. Por ejemplo, las personas de diferentes edades, géneros, niveles educativos, religiones, y entornos sociales pueden tener diferentes expectativas sobre lo que es una atención médica de calidad y lo que esperan recibir durante una visita al en una médico, en nuestro estudio son los pacientes de nivel superior los que tienen el mayor porcentaje de satisfacción (48.64%) y mientras que los pacientes con secundario son los que tiene el mayor porcentaje de desaprobación (47.37%).

En una revisión sistemática realizada por **Li Y et al** (37), en China se encontró que la satisfacción de los ancianos chinos era significativamente mayor que de los pacientes jóvenes o de mediana edad, en ese mismo estudio se encontró que las mujeres tenían la predisposición de a estar satisfechas con el tiempo de espera, en nuestro estudio coincidiría en este dato , dado que las mujeres son el grupo que esta más satisfecho siendo solo 25 de las 163 mujeres entrevistadas insatisfecha .

Los resultados mostraron que los pacientes que tenían una diferencia positiva entre las puntuaciones de las dimensiones de expectativa y percepción fueron considerados satisfechos, mientras que los pacientes que tenían valores negativos fueron considerados insatisfechos. Los hallazgos

de este estudio pueden ser útiles para mejorar la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes en el área de Otorrinolaringología del Hospital de Especialidades Básicas La Noria.



## V. CONCLUSIONES

- En la presente investigación se obtuvo una alta prevalencia de satisfacción de la calidad de atención en la consulta externa de Otorrinolaringología.
- Se encontró que los factores sociodemográficos no se encontraron asociados con la satisfacción de calidad de servicio.

## VI. RECOMENDACIONES

A partir de los hallazgos de este estudio, se pueden realizar recomendaciones para mejorar la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes:

- Realizar evaluaciones periódicas de la satisfacción del paciente para poder identificar las áreas problemáticas.
- Difundir los resultados de este estudio entre el personal médico y administrativo del hospital para fomentar la reflexión y el análisis crítico de los procesos y la calidad de la atención. Esto puede ayudar a mejorar la calidad de la atención y la satisfacción del paciente en el futuro.
- Debería abordarse la evaluación de la calidad del servicio en otras especialidades médicas, esto permitiría tener una visión más amplia de cómo se percibe la calidad del servicio en diferentes áreas de la salud.
- Realizar el análisis de los factores que influyen en la satisfacción de los pacientes, investigar más a fondo los factores que influyen en la satisfacción de los pacientes. Por lo que sería importante realizar un estudio cualitativo de la población insatisfecha para poder analizar aquellos que no se pudieron detectar en este estudio
- La implementación de intervenciones en base a los estudios cualitativos que deberían realizarse para mejorar la calidad del servicio, como, la capacitación de los profesionales de la salud en habilidades de comunicación y empatía, así como la mejora de la organización del hospital para reducir los tiempos de espera, entre otras posibles

soluciones para poder mejorar la prestación del servicio para poder alcanzar el 90 % de la satisfacción de la calidad.

- La selección no aleatoria de la muestra, puede afectar la representatividad de la población de interés.
- Los resultados de un estudio son específicos para la población y el servicio en el que se llevó a cabo, y pueden no ser generalizables a otras poblaciones o entornos.

## VII. BIBLIOGRAFÍA

1. Febres R, Mercado M . Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev Fac Med Humana. 2020;20(3):397-403.
2. Valdes A, OPS/OMS | Recursos humanos para la salud, para todas las personas, en todos los lugares [Internet]. Pan American Health Organization / World Health Organization. 2017 [citado 29 de octubre de 2022]. Disponible en: [https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=13672:human-resources-for-health-for-all-people-in-all-places&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=13672:human-resources-for-health-for-all-people-in-all-places&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0)
3. Boada A, Barbosa A, Cobo E. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL | Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá [Internet]. [citado 15 de octubre de 2022]. Disponible en: <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408>
4. Sj L, Ho K, BI C, Si G, Sm L, Sc K, et al. Identification of quality gaps in healthcare services using the SERVQUAL instrument and importance-performance analysis in medical intensive care: a prospective study at a medical center in Taiwan. BMC Health Serv Res [Internet]. 29 de septiembre de 2020 [citado 6 de agosto de 2022];20(1). Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32993641/>
5. Concha C, Rivas E, Espinoza P, Palmeiro Y. Factores sociodemográficos y clínicos asociados a la satisfacción usuaria de cuidadores en un hospital pediátrico de alta complejidad. Rev Chil Salud Pública. 2020;24(1):40-8.
6. Los diferentes conceptos de calidad en salud | Conexión ESAN [Internet]. [citado 6 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/los-diferentes-conceptos-de->

calidad-en-salud

7. García R. El concepto de calidad y su aplicación en Medicina. Rev Médica Chile. 2001;129(7):825-6.
8. Paneque , E. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios: Una mirada actual. Rev Cuba Salud Pública. 2004;30(1):0-0.
9. Vera J, Trujillo A. El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. Contad Adm. 2018;63(2):0-0.
10. Swan J, Sawyer J, Van Matre J, McGee G. Deepening the understanding of hospital patient satisfaction: fulfillment and equity effects. J Health Care Mark. 1985;5(3):7-18.
11. Seclén J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. An Fac Med. 2013;66(2):127.
12. Vargas M, Narvaez J, Acosta A. La calidad de los servicios médicos asistenciales: estudio de caso en una institución privada. Ind Data. 2014;17(1):16-23.
13. Sitzia J, Wood N. Patient satisfaction: a review of issues and concepts. Soc Sci Med 1982. 1997;45(12):1829-43.
14. Torres MÁR. Satisfacción de los usuarios de cirugía mayor ambulatoria en dos hospitales comarcales. Enferm Clínica. 2002;12(5):201-9.
15. Dierssen T, Rodríguez P, Robles M, Brugos V, Gómez I, Llorca J. Factores que determinan la alta satisfacción del usuario con la asistencia hospitalaria. An Sist Sanit Navar. 2009;32(3):317-25.
16. Núñez M, Batista M. Factores que influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud. Saluta. (2):71-88.

17. Compean M, Pérez D, Staines M, Ortiz L. Factores sociodemográficos asociados a la satisfacción con los servicios públicos de salud entre personas con VIH/SIDA. *Rev Gerenc Políticas Salud*. 2014;13(26):127-43.
18. Bucheli A, Téllez O. Percepción y expectativas de los pacientes de centros de salud renal especializados: Método SEVQUAL y estadística multivariada. *Novasinergia* ISSN 2631-2654. 2020;3(2):30-9.
19. Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev Medica Hered*. 2012;23(2):88-95.
20. Jonkisz A, Karniej P, Krasowska D. SERVQUAL Method as an “Old New” Tool for Improving the Quality of Medical Services: A Literature Review. *Int J Environ Res Public Health*. 2021;18(20):10758.
21. Palomino D. Factores sociodemográficos relacionados con la satisfacción de pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital de Virú, año, 2019. *Repos Inst - UCV* [Internet]. 2020 [citado 14 de octubre de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44543>
22. Franco A. Configuraciones, modelos de salud y enfoques basados en la Atención Primaria en Latinoamérica, siglo XXI. Una revisión narrativa\*. [citado 15 de octubre de 2022]; Disponible en: [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/19%20\(2020\)/54562510018/](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/19%20(2020)/54562510018/)
23. Valverde R, Díaz N . Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud existencias de Salud MINSA–Essalud, Chongoyape - Perú. *Tzhoecoen* [Internet]. 18 de noviembre de 2016 [citado 29 de octubre de 2022];8(2). Disponible en: <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/383>
24. Mohammadi M, Salehi S. Emergency Department Patient Satisfaction Assessment using Modified Servqual Model; a Cross-sectional Study. *Adv*

- J Emerg Med. 2019;3(1):e3.
25. Tobón L. Evaluación de la Calidad de los Servicios Médicos Según las Dimensiones del SERVQUAL en un Hospital de Colombia. Arch Med. 2018;14(4):9.
  26. Dueñas R. Factores sociodemográficos relacionados a la satisfacción de la atención odontológica en el Hospital Antonio Barrionuevo Lampa. 2019. Univ Nac San Agustín Arequipa [Internet]. 2020 [citado 11 de octubre de 2022]; Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10814>
  27. García Iván . Percepción de la satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en consulta médica externa del hospital de especialidades básicas La Noria [Internet]. [citado 18 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://1library.co/document/wq24v5ey-percepcion-satisfaccion-usuario-atencion-consulta-hospital-especialidades-basicas.html>
  28. Abrego B. Factores sociodemográficos asociados a la satisfacción del usuario de la Clínica Denthix, Lima, 2021. Repos Inst - UCV [Internet]. 2021 [citado 11 de octubre de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/76577>
  29. Vargas E. Factores sociodemográficos y nivel de satisfacción en gestantes del Cmi Santa Anita. Univ César Vallejo [Internet]. 2017 [citado 19 de noviembre de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22251>
  30. Ministerio de Salud .Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo: R.M. N° 527-2011/MINSA [Internet]. [citado 6 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>

31. Ng JHY, Luk BHK. Patient satisfaction: Concept analysis in the healthcare context. *Patient Educ Couns*. 2019 Apr;102(4):790-796.
32. Hooker RS, Moloney-Johns AJ, McFarland MM. Patient satisfaction with physician assistant/associate care: an international scoping review. *Hum Resour Health*. 2019 Dec 27;17(1):104.
33. Persai D, Balu RK, Singh K, Prabhu RR, Lahoti S, Rout S, Panda R. Patient Satisfaction with Quality of Primary Care Health services-findings from India. *Int J Health Plann Manage*. 2022 Jul;37(4):2256-2265.
34. Chihaoui M, Oueslati I, Yazidi M, Mahjoubi S, Rezgani I, Chaker F, Mrabet A. Diabetic patient satisfaction on the quality of outpatient health care services. *Tunis Med*. 2022 fevrier;100(2):161-166.
35. Adhikari M, Paudel NR, Mishra SR, Shrestha A, Upadhyaya DP. Patient satisfaction and its socio-demographic correlates in a tertiary public hospital in Nepal: a cross-sectional study. *BMC Health Serv Res*. 2021 Feb 12;21(1):135.



## VIII. ANEXOS

### ANEXO 1

#### Hoja de recolección de datos

#### Factores sociodemográficos asociados a la satisfacción de la calidad del servicio del consultorio externo de Otorrinolaringología del Hospital de Especialidades Básicas la Noria

1. Edad: ..... Años
2. Sexo: (M) (F)
3. Procedencia: (Urbana) (Rural)
4. Nivel de educación (Primaria) (Secundaria) (Superior)
5. Estado civil (Casado) (No casado)
6. Trabajo: (SI) (NO)
7. Religión (Católica) (No católica)
8. Tamaño de la familia nuclear: ..... miembros
9. Puntaje del cuestionario de satisfacción de la calidad: .....

### Expectativas

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
01	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
02	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado							
03	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
04	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
05	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
06	Que la atención en caja o en el módulo admisión sea rápida							
07	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
08	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, etc) sea rápida							
09	Que la atención en farmacia sea rápida							
10	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
12	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							
16	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
18	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
19	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodo							

### Percepciones

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a cómo usted **ha RECIBIDO**, la atención en el servicio de Consulta Externa. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N		1	2	3	4	5	6	7
01	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
02	¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?							
03	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
07	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
08	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	¿La atención en la farmacia fue rápida?							
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?							
19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

## ANEXO 2 : Resolución que aprueba el proyecto de investigación .



**UPAO**

Facultad de Medicina Humana  
DECANATO

Trujillo, 28 de febrero del 2023

### **RESOLUCION N° 0578-2023-FMEHU-UPAO**

**VISTO**, el expediente organizado por Don (ña) **DÁVILA NÚÑEZ SUSANA PAOLA** alumno (a) del Programa de Estudios de Medicina Humana, solicitando **INSCRIPCIÓN** de proyecto de tesis Titulado **"FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL CONSULTORIO EXTERNO DE OTORRINOLARINGOLOGÍA DEL HOSPITAL DE ESPECIALIDADES BÁSICAS LA NORIA"**, para obtener el **Título Profesional de Médico Cirujano**, y;

#### **CONSIDERANDO:**

Que, el (la) alumno (a) **DÁVILA NÚÑEZ SUSANA PAOLA** ha culminado el total de asignaturas de los 12 ciclos académicos, y de conformidad con el referido proyecto revisado y evaluado por el Comité Técnico Permanente de Investigación del Programa de Estudios de Medicina Humana, de conformidad con el Oficio N° **0238-2023-CI-FMEHU-UPAO**;

Que, de la Evaluación efectuada se desprende que el Proyecto referido reúne las condiciones y características técnicas de un trabajo de investigación de la especialidad;

Que, de conformidad a lo establecido en la sección III – del Título Profesional de Médico Cirujano y sus equivalentes, del Reglamento de Grados y Títulos Artículo del 26 al 29, el recurrente ha optado por la realización del **Proyecto de Tesis**;

Que, habiéndose cumplido con los procedimientos académicos y administrativos reglamentariamente establecidos, por lo que el Proyecto debe ser inscrito para ingresar a la fase de desarrollo;

Estando a las consideraciones expuestas y en uso a las atribuciones conferidas a este despacho;

#### **SE RESUELVE:**

- Primero.- AUTORIZAR** la inscripción del Proyecto de Tesis Titulado **"FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL CONSULTORIO EXTERNO DE OTORRINOLARINGOLOGÍA DEL HOSPITAL DE ESPECIALIDADES BÁSICAS LA NORIA"**, presentado por el (la) alumno (a) **DÁVILA NÚÑEZ SUSANA PAOLA** en el registro de Proyectos con el N° **4480** por reunir las características y requisitos reglamentarios declarándolo expedito para la realización del trabajo correspondiente.
- Segundo.- REGISTRAR** el presente Proyecto de Tesis con fecha **28.02.23** manteniendo la vigencia de registro hasta el **28.02.25**.
- Tercero.- NOMBRAR** como Asesor de la Tesis al profesor (a) **BENITES LOPEZ EDSON TEOBALDO**
- Cuarto.- DERIVAR** a la Señora Directora del Programa de Estudios de Medicina Humana para que se sirva disponer lo que corresponda, de conformidad con la normas Institucionales establecidas, a fin que el alumno cumpla las acciones que le competen.
- Quinto.- PONER** en conocimiento de las unidades comprometidas en el cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución.

#### **REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**



**Katherine Lozano Peralta**  
Decana (e)



**Dr. Óscar del Castillo Huertas**  
Secretario Académico (e)

c.c. Facultad de Medicina Humana  
PMBU  
Asesor(a)  
Intervenido(a)  
Expediente  
Activo

### ANEXO 3: Constancio de la Institucion

 <p>GOBIERNO REGIONAL LA LIBERTAD</p>	<p>GERENCIA REGIONAL DE SALUD RED DE SERVICIOS DE SALUD TRUJILLO</p>	 <p>BICENTENARIO PERU LA LIBERTAD 2023</p>
<p>"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"</p>		
<h3>CONSTANCIA</h3>		
<h4>AUTORIZACION PARA LA PARA APLICACION DE PROYECTO DE INVESTIGACION</h4>		
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><p>REGION LA LIBERTAD GERENCIA REGIONAL DE SALUD Red de Servicios de Salud - Trujillo DIRECCION EJECUTIVA</p><p style="text-align: center;">7 E MAR 2023</p><p style="text-align: center;"><b>RECEPCION</b></p><p style="text-align: center;">Nombre: <i>Hugo Rosales</i> Cargo: <i>Hugo Rosales</i></p></div>
<p>EL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD TRUJILLO Y LA JEFE DE LA UNIDAD DE DESARROLLO INNOVACION E INVESTIGACION QUE SUSCRIBEN:</p>		
<p><b>HACEN CONSTAR</b></p>		
<p>Qué; mediante hoja de tramite N°0578-23, a la Srta. SUSANA PAOLA DAVILA NUÑEZ CON DNI: 72011971 DE LA ESCUELA DE PREGRADO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO; autorización para que aplique el proyecto de investigación titulado "FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS ASOCIADOS A LA SATISFACCION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL CONSULTORIO EXTERNO DE OTORRINOLARINGOLOGIA DEL HOSPITAL DE ESPECIALIDADES BASICAS LA NORIA"; En amparo al Oficio N°0578-2023-FMEHU-UPAO documento de Aprobación de Proyecto de Investigación en la opinión técnica de la oficina de investigación de la Institución.. El Comité de Investigación de la Red Trujillo APRUEBA y AUTORIZA su ejecución en el HOSPITAL DE ESPECIALIDADES BASICAS LA NORIA de la micro red Trujillo.</p>		
<p>Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para fines académicos; con el compromiso de aplicar el proyecto se aplique las exigencias éticas y previo consentimiento informado; El Director del HOSPITAL DE ESPECIALIDADES BASICAS LA NORIA, DE LA MICRO RED TRUJILLO, brindar las facilidades para aplicar el proyecto de investigación y el investigador, alcanzar a los correos electrónicos <a href="mailto:bdavalosalvarado@gmail.com">bdavalosalvarado@gmail.com</a>, <a href="mailto:red.investigacion2022@gmail.com">red.investigacion2022@gmail.com</a>. El Proyecto de investigación y el Informe de los resultados de la investigación para su socialización correspondiente.</p>		
<p>LA PRESENTE CONSTANCIA NO ES VALIDA PARA TRAMITES JUDICIALES CONTRA EL ESTADO "</p>		
<p>TRUJILLO, 17 DE MARZO DEL 2023</p>		
	 <p>Mg. David Gutierrez Gutierrez DIRECTOR EJECUTIVO</p>	 <p>Mg. Betty Gavales Alvarado #C. 4041 20230317 10:00:00 AM</p>
<p><b>"Justicia por la Prosperidad"</b></p>		
<p>Esquina de las Turquesas N° 390 y las Gemas N° 380 - Urb. Santa Inés, teléfonos:- Telefax: 293955 (Administración) Pag. Webb: <a href="http://www.utes6trujillo.com.pe">www.utes6trujillo.com.pe</a></p>		


**Anexo 4: Constancia de Asesoría .**

**CONSTANCIA DE ASESORÍA**

El que suscribe Dr Benites López, Edson Teobaldo, identificado con DNI N° 18099382. docente de la Escuela Profesional de Medicina Humana hace constar que me comprometo a brindar asesoramiento correspondiente para desarrollo del proyecto de investigación **“Factores sociodemográficos asociados al nivel de satisfacción con la calidad del servicio del consultorio externo de Otorrinolaringología del Hospital de Especialidades Básicas la Noria ”** de la estudiante Susana Paola Dávila Nuñez, de la escuela de Medicina Humana .

Se expide el presente para los fines que estime conveniente

Trujillo 23 de Noviembre de 2022



Dr. Edson Benites Lopez  
OTORRINOLARINGOLOGO  
CMP 30524 RNE 15834

---

Dr. Edson Teobaldo Benites López