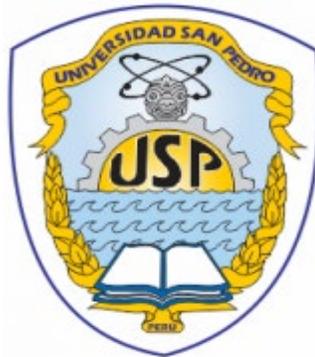


UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



**Factores Sociodemográficos y Calidad del Servicio de
Pacientes de Traumatología Hospital PNP “Luis N. Sáenz
2019.**

Tesis para obtener el Grado de Doctor en Gestión en salud.

Autor:

De la Cruz Mendoza, Paúl Ítalo

Asesor:

Camacho Alva, Errol Alberto

Huacho – Perú

2020

Palabras Clave

Tema	Factores Sociodemográficos y Calidad del Servicio
Especialidad	Salud.

Keyword

Theme	Sociodemographic Factors and Service Quality
Specialty	Health

Palavras chave

Assunto	Fatores sociodemográficos e qualidade do serviço
Especialidade	Saude

Línea

Línea de investigación	Desarrollo de modelos de gestión en la atención de Salud
Área	Ciencias Médicas y de Salud
Sub área	Ciencias de la Salud
Disciplina	Políticas de Salud y Servicios
Sub - líneas o Campos de Investigación	Generación de evidencias para sustentación y propuestas de políticas en salud de la población objetivo

**Factores Sociodemográficos y Calidad del Servicio de Pacientes de Traumatología
del Hospital PNP “Luis N. Sáenz”, 2019.**

**Sociodemographic and Quality Factors of the Traumatology Service of the PNP
Hospital “Luis N. Sáenz”, 2019.**

**Fatores sociodemográficos e de qualidade do Serviço de Traumatologia do Hospital
PNP “Luis N. Sáenz”, 2019.**

ÍNDICE

	Pág.
Caratula	i
Palabra Clave	ii
Título	iii
Índice	iv-v
Resumen	vi
Abstract	vii
Resumo	viii
I INTRODUCCION	1
1.1 Antecedentes y fundamentación científica	2
1.1.1 Antecedentes	2
1.1.2 Fundamentación científica	6
1.1.2.1 Factores sociodemográficos	7
1.1.2.2 Calidad del servicio	9
1.2 Justificación de la investigación	14
1.3 Problema de investigación	15
1.3.1 Problema general	17
1.4 Conceptualización y operacionalización de las variables	17
1.4.1 Definición conceptual y operacional de factores sociodemográficos	17
1.4.2 Definición conceptual y operacional de calidad del servicio	18
1.5 Hipótesis	19
1.5.1 Hipótesis general	19
1.6 Objetivos	19
1.6.1 Objetivo general	19
II METODOLOGIA	20

	2.1 Tipo y diseño	20
	2.2 Población y muestra	20
	2.3 Técnica e instrumento de recolección de datos	21
	2.4 Procesamiento y análisis de la información	22
III	RESULTADOS	23
IV	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	28
V	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	32
	5.1 Conclusiones	32
	5.2 Recomendaciones	33
VI	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	34
VII	AGRADECIMIENTOS	38
VIII	ANEXOS	39
	Anexo N° 1 Matriz de consistência lógica	39
	Anexo N° 2 Matriz de consistência metodológica	41
	Anexo N° 3 Matriz de consistência conceptual y operacional	42
	Anexo N° 4 Cuestionario factores sociodemográficos	44
	Anexo N° 5 Cuestionario calidad de servicio	45
	Anexo N° 6 Confiabilidad para las expectativas y percepción	47
	Anexo N° 6 Resultados generales	49
	Anexo N° 7 Propuesta de intervención científica	54

RESUMEN

El **propósito** de la investigación fue contribuir a identificar los que factores sociodemográficos influyen en determinar la calidad del servicio, el **objetivo** fue determinar la relación que existe entre la percepción de los factores socio- demográfico y la calidad del servicio que se brinda a los usuarios del servicio de traumatología del Hospital Nacional “Luis N. Sáenz” de la Policía Nacional del Perú, 2019. **Metodología**, estudio Transversal, descriptivo, no experimental, población 5,400 usuarios y una muestra de 255, a un muestreo aleatorio sistemático con un valor $K=2$ y con un punto de partida de 6, con el coeficiente Alfa de Cronbach. Expectativas ,893. Percepción ,844. **Resultados**, el 96% refiere que la calidad de atención es regular, la Empatía alcanza un puntaje medio de 16.95, los tipos de patología más frecuentes son las fracturas en un 36.1%, el 12.5% lumbalgias, el 11.8% artrosis, el 9.8% problemas de meniscos, el 6.7% patologías de hombros, y un 23.1% otras patologías relacionados a traumatología. **Conclusión**, los factores sociodemográficos como condición del usuario, sexo e ingreso familiar influyen en forma directa en la percepción de la calidad del servicio que se brinda a los usuarios del servicio de traumatología del Hospital Nacional “Luis N. Sáenz” PNP.

ABSTRACT

The purpose of the research was to help identify which sociodemographic factors influence in determining the quality of service, the objective was to determine the relationship between the perception of socio-demographic factors and the quality of service provided to users of the Traumatology service of the National Hospital "Luis N. Sáenz" of the National Police of Peru, 2019. Methodology, Transversal, descriptive, non-experimental study, population 5,400 users and a sample of 255, to a systematic random sampling with a value $K = 2$ and with a starting point of 6, with Cronbach's alpha coefficient. Expectations, 893. Perception, 844. Results, 96% report that the quality of care is regular, Empathy reaches an average score of 16.95, the most frequent types of pathology are fractures in 36.1%, 12.5% low back pain, 11.8% osteoarthritis, 9.8% meniscus problems, 6.7% shoulder pathologies, and 23.1% other pathologies related to traumatology. Conclusion, sociodemographic factors such as user condition, sex and family income directly influence the perception of the quality of service provided to users of the trauma service of the National Hospital "Luis N. Sáenz" PNP.

RESUMO

O objetivo da pesquisa foi ajudar a identificar quais fatores sociodemográficos influenciam na determinação da qualidade do serviço, o objetivo foi determinar a relação entre a percepção dos fatores sociodemográficos e a qualidade do serviço prestado aos usuários do Serviço de traumatologia do Hospital Nacional “Luis N. Sáenz” da Polícia Nacional do Peru, 2019. Metodologia, estudo transversal, descritivo, não experimental, população de 5.400 usuários e amostra de 255, para amostragem aleatória sistemática com valor $K = 2$ e com um ponto inicial de 6, com o coeficiente alfa de Cronbach. Expectativas, 893. Percepção, 844. Resultados, 96% relatam que a qualidade do atendimento é regular, a empatia atinge uma pontuação média de 16,95, os tipos mais frequentes de patologia são fraturas em 36,1%, 12,5% de lombalgia, 11,8% de osteoartrite, 9,8% problemas de menisco, 6,7% patologias do ombro e 23,1% outras patologias relacionadas à traumatologia. Conclusão, fatores sociodemográficos como condição do usuário, sexo e renda familiar influenciam diretamente a percepção da qualidade do serviço prestado aos usuários do serviço de trauma do Hospital Nacional "Luis N. Sáenz" PNP.

I INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio de los sistemas de gestión es la base principal para el logro de la calidad en las organizaciones de salud con el propósito de complacer inquietudes y requerimientos de los clientes que es expresado en palabras, se entiende como el cumplimiento de una variabilidad de reacciones y exigencia de los consumidores a la experiencia que ha obtenido de la atención recibida y divergencia entre las apetencia de los clientes acerca de la prestación y la impresión de la atención y trato adquirido; la complacencia que experimenta un cliente en relación a un producto o servicio que ha adquirido, si ha llenado en pleno las expectativas depositadas. (Redhead 2015).

Las instituciones de salud mediante la evaluación objetiva han mostrado interés por mejorar la calidad de sus servicios a fin de lograr la satisfacción y cubrir las expectativas del usuario e incluso sobrepasarlas como herramienta de calidad de las reformas sanitarias y normativas institucionales, la calidad del servicios está ligada a la satisfacción del consumidor como indicador elemental para la perfección y proyección permanente de la cualidad a través de su experiencia y el servicio recibido. (Borre, 2014)

El paciente o usuario juega un rol principal en las organizaciones de salud si cubre sus necesidades y expectativas; la comunicación asertiva es un medio de calidad del cliente y entorno a sus necesidades que puede ser percibida como buena, deficiente o mala, asimismo, la calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil, y siempre satisfactorio para el consumidor; por lo tanto, la orientación de los sistemas de gestión de la calidad a lograr la satisfacción del cliente requiere medir el nivel de satisfacción conseguido a través de las herramientas de calidad como las encuestas de satisfacción. (Israel, 2011)

Los factores sociodemográficos, como el periodo vivido expresado en años, sexo, nivel académico instruccional, economía entre otros influyen en la satisfacción del paciente como resultado de la asistencia de salud relacionada en la atención recibida y oportuna como al tratamiento establecido, incluye determinantes como la información adecuada, el buen trato, la cordialidad, la amabilidad, la calidad del resultado esperado, la competencia académica y técnica, así como la accesibilidad. (Dierssen, Rodríguez, Robles, Brugos, Gómez y Llorca, 2009).

1.1. Antecedentes y fundamentación científica

Hemos realizado una búsqueda virtual y presencial de estudios relacionados con el tema de investigación, hemos analizados y priorizados según importancia.

1.1.1 Antecedentes

Nolasco. (2018), realiza un estudio titulado: Factores sociodemográficos y calidad de atención del Servicio de Consultorio Obstétrico en gestantes. Centro de Salud de San Juan Bautista-Ayacucho 2017, el objetivo determinar la relación entre factores sociodemográficos como edad, nivel de instrucción, ocupación y condición civil con la calidad de atención. Metodología, descriptivo transversal no experimental, muestra 60 pacientes, muestreo fue no probabilístico. Resultados, el 93,3%, están de acuerdo con los elementos tangibles, el 96,7% con la dimensión de fiabilidad, el 80% con la dimensión de capacidad de respuesta están indiferentes, 85% están de acuerdo con la dimensión de seguridad y 68% con la de empatía. Conclusión, la calidad de atención presenta una relación baja o débil relacionada a la cronología de la edad de los usuarios que asisten al consultorio.

La Torre, Oyola, y Quispe. (2018), realizaron un estudio titulado: *Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo, 2014*, el objetivo fue determinar los factores asociados al grado de satisfacción del usuario. Metodología, descriptivo observacional transversal, muestra 221 usuarios.

Resultados, el 52% (115) son del sexo femenino, 94.6% (209) reportaron 30 o más años, 85.5% (189) son casados o convivientes, el 58.4% (129) son familiares y 72.9% (161) continuadores. El tiempo de espera presentó un promedio de 32.5 minutos, y 19.8 minutos como mediana. El 21.3% estuvo satisfecho con la atención recibida, el 26.7% en fiabilidad, el 31.2% en responsabilidad, 48% en seguridad, el 38.9% en empatía y el 32.6% en el componente tangibles. El 75 (70.8%) del sexo masculino están insatisfechos con la atención recibida, 99 (86.1%) del sexo femenino están insatisfechas. En el grupo etario, 11 (91.7%) de 19 a 29 años no se muestran complacidos con el servicio recibido. Referente al tipo de usuario, el 50 (83.3%) de los usuarios nuevos refirieron estar insatisfechos con la atención recibida. Conclusión: el porcentaje de usuarios insatisfechos es alto y está relacionado con el sexo del usuario, el tiempo de espera y el tipo de beneficiario.

Rodríguez y Muñoz. (2017), en su estudio titulado: *Factores relacionados con la satisfacción en consultas externas en Hospitales de Madrid*, el objetivo fue identificar los factores que van a definir la satisfacción de los pacientes. Metodología, estudio descriptivo transversal, muestra a 150 usuarios, mediante un cuestionario autoadministrado, validado de 12 ítems, en función del grado de satisfacción, y factores sociodemográficos mediante análisis bivariante en el que se evidenció diferencias marcadas en función del sexo, la edad, el nivel académico y la nacionalidad. Resultados, se encontró una valoración global del cuestionario que supera mínimamente los 5 puntos, la valoración de la calidad administrativa está por debajo de 5 puntos, la valoración clínica es de 6 puntos. El tiempo de espera en consultas obtuvo 3,5 sobre 10, el trato por parte del personal de enfermería, con una nota de 7. Conclusión, existen dos factores como el sexo masculino y tener educación superior se asocia con el aumento de la cualidad de los servidores en las consulta externa.

Alcántara y Díaz. (2017), realizo la investigación titulado: *Factores sociodemográficos y percepción de la calidad del cuidado de la enfermera en adultos mayores, Hospital Belén de Trujillo – 2017, Perú*, el objetivo fue establecer la relación de los factores sociodemográficos y la calidad del cuidado. Metodología, descriptivo correlacional y diseño transaccional, la muestra fueron 140 adultos mayores, se utilizó un instrumento sobre datos sociodemográficos y la calidad del cuidado. Resultados, el 74% tiene buena percepción en la dimensión técnica, el 68%, en la dimensión humana – relaciones interpersonales, y 67% en la calidad del cuidado de la enfermera; se observa mala sensación de los adultos mayores en la dimensión de entorno en un 61%. Conclusión, los determinantes sociodemográficos no evidencia asociación con la cualidad del cuidado percibido.

Custodio, Roja y Hernández.(2017), realizaron un estudio Titulado: *Percepción de la Calidad de Servicio de los Usuarios en el Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Augusto Hernández Mendoza Essalud - Ica en Febrero-Marzo del 2017*, el objetivo fue describir la percepción de la calidad de servicio de los clientes. Metodología, descriptiva, en 130 usuarios con muestreo no probabilístico, se usó SERVQUAL modificada de 22 preguntas para expectativas y percepciones. Resultados, el 68% presentan insatisfacción global, el 62.3% insatisfacción en la dimensión de respuesta rápida, el 50.8% en la dimensión Confiabilidad, el 56.2% en Aspectos Tangibles, el 48.52% en Empatía y 46.9% en seguridad. Conclusiones, estadísticamente los factores sociodemográficos no muestran asociación significativa con la satisfacción global.

Casanova. (2017), trabajó un estudio titulado: *Factores asociados en la percepción del médico sobre la relación médico-paciente, Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Perú*, el objetivo fue determinar los efectos asociados en la sensación de la relación médico-paciente. Metodología, estudio observacional, no experimental, prospectivo, transversal y analítico, el instrumento usado fue una

encuesta autoadministrada. Resultados, el 46.7% manifiesta que existe buena relación médico-paciente Conclusiones, existe percepción muy ligada en la relación médico-paciente y la satisfacción del paciente y del médico.

Jara. (2017), realizo la investigación titulada: *Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Regional del Norte Sanidad- PNP- Chiclayo- 2017*, el objetivo fue determinar la influencia de la calidad del servicio en el nivel de complacencia del usuario. Metodología, estudio descriptivo cuantitativo no experimental y transversal, muestra de 367 entre usuarios y acompañantes. Resultados, la calidad del servicio es mala en 51.47%, las dimensiones Elementos tangibles y Fiabilidad no se supera el 50%, con promedios de 48.92% y 45.28%, siendo estas dos dimensiones consideradas que brindan un servicio pésimo; las dimensiones Capacidad de Respuesta con un promedio de 50.52%, Seguridad con un 57.92% y Empatía con un 54.70%, superan el mínimo exigible pero no cumplen con las perspectivas de los usuarios. Conclusión, la cualidad del servicio influye negativamente en la percepción del cliente de consulta externa.

Ramos. (2015), realizo la investigación titulada: *Factores Asociados al nivel de Satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo, Centro de Salud de Pícsi 2015*, el objetivo fue determinar los factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención. Metodología, estudio observacional, analítico, prospectivo transversal, nivel de confianza muestral del 95%, error del 10%, muestra 96 usuarios. Resultados, el 72,2% están satisfacción e insatisfechos un 27,84%. Las dimensiones de Seguridad con 96,13%, Empatía con 91,3% y Aspectos Tangibles 64,3% y la Fiabilidad 64,2% obtienen mayor satisfacción; y la Capacidad de Respuesta con un 87,81% muestra mayor insatisfacción. Conclusión, el 72,2% de los usuarios considera adecuado la calidad de servicio y se muestran satisfechos.

De la Peña.(2014), realizo la investigación titulada: *Análisis de la satisfacción y de la calidad percibida por las personas atendidas en los servicios sociales comunitarios del Centro Municipal de Servicios Sociales Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza de la Peña*, el objetivo fue conocer la calidad de la atención a partir de la satisfacción percibida por los usuarios medida de calidad del servicio. Metodología, descriptiva no experimental, muestra de 212 casos, cuestionario SERVQUAL, uso escala Likert. Resultado, las dimensiones mejor valoradas son el nivel de seguridad y la expresión de la confianza que transfieren los profesionales en la atención y pacto; la capacidad de respuesta es la baja puntuación evidenciada en la dificultad de los profesionales de satisfacer en forma rápida los requerimientos de los clientes. Conclusión, en una escala valorativa de 5, se obtuvo un puntaje de 4.64 como satisfacción, obteniéndose un 76,4%, que lo califica excelente.

Compean, Perez, Staines y Ortiz. (2014) realizo la investigación titulada: *Factores sociodemográficos asociados a la satisfacción con los servicios públicos de salud entre personas con VIH/SIDA*, el objetivo fue evaluar la satisfacción de personas con VIH con la atención en los servicios de salud. Metodología, estudio descriptivo no experimental, muestra 557 pacientes. Resultados, se obtuvo elevada insatisfacción en hombres homosexuales en las diferentes áreas de la clínica entre la relación médico-paciente y funcionamiento del servicio. Conclusiones, en el grupo de hombres Homosexuales la satisfacción fue menor, los grupos con menor insatisfacción fueron hombres heterosexuales, personas casadas y mujeres.

1.1.2 Fundamentación científica

Todas las preguntas planteadas requirieron de información y fundamento teórico especializado, se caracterizó las definiciones de sus dimensiones, se realizó la búsqueda bibliográfica y electrónica, considerado los temas relacionados al estudio efectuado.

1.1.2.1 Factores Sociodemográficos

La demografía estudia el comportamiento de los grupos poblacionales, estructurado por personas en circunscripción de tamaño y densidad poblacional, ubicación geográfica y lugar de residencia, edad cronológica, sexo, tipo de raza, ocupación, ocupación, ejercicio profesional, el nivel de educación. Dos características de suma importancia en la composición de las poblaciones son el sexo y la edad que permite determinar el grupo etéreo al que pertenecen, de igual forma las características natural o biológica del sexo masculino o femenino, el nivel de educativo, su actividad productiva en la esfera familiar o social y región de origen. (Tintaya, 2017)

Los factores sociodemográficos se definen como las particularidades atribuidas a edad, sexo, nivel de educación, ingresos económicos, estado civil, tipo de ocupación o trabajo, religión, tasa de natalidad y morbi mortalidad, magnitud que conforma la familia. (The Law Dictionary, 2017). Las agrupaciones de las características personales originan los factores sociodemográficos, entre ellos tenemos la educación, sexo, lugar de residencia y edad.

- Edad: Una clasificación común de determina por el ciclo de vida que abarca las edades en las líneas del tiempo, desde la del recién nacido, niño, pubertad, adolescencia, joven, adulto, mediana edad y tercera edad.
- Sexo: Variable biológica y genética que divide a mujer u hombre.
- Grado de instrucción: Etapas educativas de las fases del desarrollo personal como un proceso de sucesión social en el apropiamiento del conocimiento, postura actitudinal, habilidades y destrezas, hábitos, prácticas y formas de como resultado de un continuo en un proceso continuo de perfeccionamiento y optimización del nuevo conocimiento de las personas.
- Residencia; Vivir de manera continua e ininterrumpida en un lugar determinado. (Alcántara y Díaz, 2017).

Los factores sociodemográficos que se articulan a la complacencia de los consumidores es una de las características principales para cuantificar la calidad brindada en un servicio; asimismo, se debe valor los factores personales que predominan en la satisfacción del paciente, como es la edad, el sexo, educación e instrucción, la jerarquía de ingreso económico, procedencia o la nacionalidad. Otros factores, de origen ambiental manifestadas por la empatía de los profesionales, por la atención y tiempo de espera, por la labor administrativa o por las consecuencias de origen en la atención primaria, que dan lugar a una sobrecarga del sistema de salud en forma excesiva o saturan los servicios. (Rodríguez y Muñoz, 2017)

Las características de los factores sociodemográficas de las personas y comunidad, inciden de manera directa e imprescindible en los modelos demográficos de la población que conforman, como el sexo, la edad, nivel educativo, estado civil, es necesario y lógico entender las diferentes actividades humanas, sea comunitario, técnico profesional, ideológica o formativo a partir de una identificación precisa que diagnostique los principales rasgos demográficos y sociales. (Alvarez y Huarza, 2013)

Las variables sociodemográficas relacionadas a la calidad y condición del servicio, mirada desde esta perspectiva es el sexo masculino de mayor incidencia, otras características particulares tales como: educación diferencian nivel desarrollado y alcanzado; término que rodea las divergencias físicas que distinguen a las personas en forma individual; edad, ingreso económico mensual, abarca el aporte de dinero a su entorno familiar mensualmente, ocupación o trabajo desempeñado por horas, tiempo parcial o completo. (Tejada, 2012)

Las proyecciones de crecimiento de la población mundial dan cuentas que los resultados demográficos serán completamente distintos debido a los cambios que

experimentan las poblaciones en sus procesos de transformación. Las características demográficas de la población mundial están sufriendo alteraciones sin precedentes debido a procesos como: la fertilidad de las mujeres; que ha disminuido rápidamente; y la longevidad ha aumentado a nuevos niveles. Por lo tanto, en sociedades aún en vías de desarrollo tenemos poblaciones muy jóvenes, pues son países de alta fertilidad y en países desarrollados se observa el incremento de las poblaciones cada vez más viejas, según nos refiere (Bongaarts, 2009).

La demografía es una disciplina social que estudia los procesos que desarrollan y dan origen a la formación o constitución, la conservación o mantenimiento y la desaparición o pérdida de las comunidades, tales procesos, en su representación más conglomerada, son los de fertilidad, mortalidad o exterminio y movilidad, los fenómenos de la diversidad de conjugación de reciprocidad entre sí, conjetura la prontitud de las transformaciones de la comunidad, tanto en sus magnitudes o tamaño numérico como en su estructura y pirámide poblacional. (Pérez, 2007, p10)

1.1.2.2 Calidad del Servicio

La calidad de atención y calidad de servicio son acciones estratégicas encaminadas a cubrir las escases y perspectiva de los clientes son las gestiones que permitan la accesibilidad, información e instrucción, usualmente hacen más atractiva la experiencia de aprovecharse de un servicio útil, se logra con una mezcla de servicio y esmero en la atención proporcionada a sus perspectivas; la calidad es el sustento del éxito de las organizaciones; se trata de realizar las cosas bien, el cliente se sienta encantado y complacido, se puede efectuar varios puntos de vista como las expectativas, las cualidades percibidas, y calidad del desempeño profesional, el modelo Servqual es considerado un método que facilita elaborar una estimación del nivel de calidad de cualquiera servicio a

través de cinco indicadores básicos de calidad como los elementos o componentes tangibles o palpables, confiabilidad o fiabilidad, suficiencia de la capacidad o velocidad de respuesta, garantía o seguridad, respeto y empatía. (Rodríguez, 2018)

Evaluar la calidad del servicio es muy común desde la óptica y opinión del usuario al proporcionar diferentes conceptos y posturas asociados a la atención que ha recibido, información que se procesara y será de beneficio a la organización de salud que brindó la asistencia de salud, es de gran responsabilidad para los gestores de salud responder cubrir las necesidades de salud y expectativas que se plasman los usuarios, es necesario actualizar y desarrollar conocimientos científicos tecnológicos enmarcados en las habilidades y destrezas esenciales o genéricas y especiales para el posicionamiento y competencia profesional. (Rodríguez, 2017)

La buena calidad percibida es el resultado de la calidad que hemos recibido cuando cumple y cubre las expectativas y necesidades del cliente como deducción de la calidad que queremos lograr o esperar; la calidad del servicio se percibe de la experiencia y las probabilidades que se plasmaron en forma intrínseca y si fueron cubiertas durante la atención de salud, la calidad considera el aspecto ético que tiene mayor importancia del costo eficiencia y efectividad consideradas al cuantificar la calidad a través de indicadores y estándares para la satisfacción del cliente. Responder de forma oportuna las interrogantes de los clientes incrementa la calidad de servicio de salud que incluyen procedimientos diagnósticos y terapéuticos. (Tintaya, 2017)

La calidad del servicio en satisfacer o superar las metas de manera coherente, considerando los aspectos cordialidad y disponibilidad seguida de evaluaciones sistemáticas valora la calidad considerando el conocimiento científico

actualizado, manejo y operatividad técnica del equipamiento tecnológico asociado en la atención e involucrados en el desarrollo profesional. (OES, 2016).

Es evidente que las características y los componentes del servicio para brindar una buena calidad de atención y adecuado servicio son muy complejos para medirla con exactitud, debido a que existen diferentes connotaciones en los establecimientos de salud, la variación de la calidad entre quienes brindan el servicio de salud puede ser como consecuencias de su conocimiento, experiencia, habilidades personales y personalidad; sin embargo se presentan variados factores que se relacionan con el desarrollo de la calidad del servicio.

- La comunicación entre las personas: El concepto y opinión muchas veces se formas de lo que se escucha de otros pacientes sin considerar que son experiencias diferentes.
- Las necesidades personales: Depende de las características individuales, de las necesidades requeridas y circunstancias específicas.
- Experiencias previas: Son importantes y menos estresantes frente a los que acuden por primeras vez.
- Comunicación externa: Publicidad y propaganda con información de la organización y de los servicios ofertados.

La interrelación entre los trabajadores del área, los pacientes y factores determinantes del tiempo pueden afectar de diferentes maneras la calidad del servicio de salud. Según Joan Kahn, existen principios básicos y elementales para medir la calidad.

- a. Determinar previamente como definir cómo se va a medir la calidad.
- b. Seleccionar de criterios de calidad de fiabilidad y a la validez mediante un método objetivo.
- c. Medir la calidad con énfasis en la satisfacción de las necesidades del usuario. (Ramos, 2015).

La calidad de servicio se determina de acuerdo al tipo de servicio brindado al consumidor, influyen aspectos de comunicación, implicación del personal, motivación del personal, requiere un enfoque general e integral que involucre todas las actividades estratégicas que ha planificado y ejecutado la organización de salud, de tipo estratégico gestional y operativo. (Galviz, 2011)

En salud, la calidad del servicio se enmarca la elevado excelencia y de complacencia del cliente con un impacto positivo al final de la atención al menor costo con altos estándares de calidad usando con eficiencia los recursos disponibles al más bajo costo y eventos adversos minimizando los riesgos en el usuario en la atención recibida en sus expectativas que traía consigo al inicio con respecto a la experiencia real vivida al recibir un servicio de salud. (Tarco, Saco, Paredes y Martínez 2003).

La calidad del servicio posee una serie de características específicas de un servicio de atención o productos que satisfaga los requerimientos y perspectivas de los clientes que lo hacen sentirse seguro y considerado como un indicador estándar de resultado según objetivos que permiten facilitar la resolución de las dificultades de los clientes y sus esfuerzos para lograr la atención en los procedimientos y acciones realizadas en la consulta. (Gonzáles, López, Marín, Haro y Macías 2002).

El modelo Servqual permite los usuarios definan la calidad del servicio en ejercicio diferencial entre las expectativas que tienen referente a lo que esperan recibir y las percepciones y captación de lo transferido o brindado. La calidad del servicio enmarca y define tres características que diferencian los productos:

1. Intangibilidad: Se caracteriza por la cualidad específica del servicio, es difícil cuantificarlos, medirlos, listarlos, y acreditarlos o demostrarlos antes de ofertarlos para asegurar su calidad.

2. Heterogeneidad: El tipo de servicio, presenta variabilidad entre proveedores, entre consumidores y a lo largo del tiempo.
3. Inseparabilidad: La fabricación o elaboración así como el consumo del servicios es de una dualidad que no se pueden separar, es dado entre la interacción del consumidor y el personal de la organización que se contactan, está asociado a la comprobación y verificación tenga la organización del servicio ofertado, de sus trabajadores y la implicancia del usuario del servicio, en ocasiones afecta en forma indirecta su calidad a pesar de haber cumplido con todo el proceso y estándares.

Parasuraman, en función a lo mencionado supone que:

1. El usuario presenta dificultad de cuantificar la cualidad del servicio recibido que la calidad benéfica del bien adquirido.
2. La sensación perceptiva de la calidad del servicio es el coronamiento de una paridad del usuario con el desempeño real el servicio.
3. Las evaluaciones del servicio se efectúan en el proceso y la entrega del producto.

Parasuraman Zeithaml y Berry propusieron un patrón de evaluación de calidad en el servicio que expresa un constructo categórico multidimensional. Las percepciones de calidad de los usuarios influyen en una relación de múltiples discrepancias (Gaps) de la oferta. Plantean la expresión del modelo:

$Gap5 = f(Gap1, Gap2, Gap3, Gap4)$ en donde:

Gap1: Disparidad entre expectativas del cliente y percepciones de la gestión.

Gap2: Desemejanza entre percepción de la gestión y especificaciones de la calidad del servicio

Gap3: Desigualdad entre las especificaciones de calidad del servicio y el servicio entregado

Gap4: Disimilitud entre el servicio entregado y lo que es comunicado acerca del servicio a los clientes.

Dimensiones de la calidad del servicio

1. Fiabilidad: Caracteriza por la pericia para realizar el servicio prometido de forma segura.
2. Garantía: Capacidades cognitivas y amabilidad de los trabajadores y su destreza para transmitir seguridad.
3. Tangibilidad: El aspecto de las estructuras físicas, equipamiento, trabajadores y mecanismos de correspondencia.
 1. Empatía: Idoneidad para entender y comprender los sentimientos dentro de proceso de entendimiento, atención personalizada al usuario.
4. Sensibilidad: Precepto de excelencia de orden y amparo al usuario, brindando un servicio de calidad en forma oportuna. (Parasuraman, Zeithaml y Berry 1986)

1.2 Justificación de la investigación

El propósito fue contribuir a precisar los determinantes sociodemográficos asociados en determinar la calidad del servicio.

La justificación a nivel **teórico**, es preciso comprender la eficiencia de la calidad del servicio conceder o sugerir los cambios que originan los factores sociodemográficos en la atención del servicio de traumatología progresivamente más eficiente en la recuperación de la salud fortaleciendo el corpus teórico. A nivel **práctico** los resultados permiten planificar una restablecer la calidad del servicio en traumatología desde el punto de la satisfacción de las necesidades de los usuarios, considerando cinco dimensiones que involucra de manera integral el servicio que se brinda. A nivel **metodológico**, será una herramienta de gestión útil para impulsar una mejora continua y evaluar la situación del servicio de traumatología y ser competitivo.

En el contexto del aporte **social**, se evidencia que como organización estemos al pendiente de la necesidades de nuestros usuarios para satisfacer sus necesidad por la

cual acuden al hospital, el impacto social permitirán que las personas que dirijan dicha institución generen cambios en miras de incrementar la complacencia del cliente, el aporte a la **ciencia** es inherente y centrado en la calidad de la salud física, capacidad funcional, bienestar psicológico y capacidad social relacionada con la salud del usuario.

1.3 Problema de investigación

El Hospital Nacional Luís N. Sáenz PNP, es la organización de salud de máxima complejidad (categoría III-1) de referencia nacional del sistema de salud policial, hospital docente brinda atención especializada e integral a población cautiva entre miembros activos y cesantes policiales, así como sus familiares directos.

Durante el año 2011 los datos de atenciones refleja una pirámide poblacional de mayor demanda de atención hospitalaria en grupos etáreos de 40 años de edad, representando el 70.8% de la población, a predominio del sexo femenino, en los grupos de 45-49 y 50-54 años, con excepción en edades extremas del ciclo de vida en los varones; asimismo ha realizado 469,032 atenciones de consulta externa a usuarios procedentes de la ciudad de Lima, según distrito de procedencia, el 34% a los distritos de Lima Centro con mayor demanda del Cercado de Lima, Jesús María, y San Miguel, 30% a Lima Norte, 17% a Lima Este, 13% a Lima Sur y 8% a otros que incluye a distritos de Lima Oeste, balnearios del Sur y departamentos del interior del país. El promedio de estancia hospitalaria de los pacientes, durante el año 2011 fue de 12.74 días. Siendo los servicios con mayor tiempo los de la División de Medicina: 20.1, seguido por la División de Emergencia y Áreas Críticas: 19.5 días, de menor tiempo a la División de Ginecoobstetricia 4.8. Siendo el estándar esperado para un establecimiento de Nivel III-1 de 9 días por paciente hospitalizado. El estándar del porcentaje ocupación de cama es de 90% para hospitales de Nivel III-1, pero la institución en el año 2011 reportó por debajo de este valor con un 75% en todas las especialidades.

Entre las medidas de gestión establecidos en este hospital por la Dirección de Sanidad Policial (DIRSAPOL, 2017), se encuentran mejorar el promedio diario de atenciones, mejorar el rendimiento hora médico, disminuir tiempo de espera para exámenes especiales y tiempo de espera para hospitalización, y disminuir el promedio de permanencia o estadía hospitalaria entre otros. Dichos acuerdos de gestión de logros, tienen metas exageradas que no guardan relación con la realidad, pues no se brindan los recursos necesarios (humanos, logísticos y económicos), observándose malestar general, incluso expresado en las redes sociales reiteradamente.

No existen estudios ni se conocen niveles de logros de la gestión en el servicio de traumatología de este hospital, ni con la escala SERVQUAL y tampoco de la manera como se quiere realizar, que es recolectar los datos en una sola aplicación. Uno de los métodos más utilizados por los investigadores es el uso de la metodología Calidad de Servicio SERVQUAL, autores Parasuraman, Zeithlman y Berry, conceptualizan la calidad de servicio como la disparidad existente y asociada a las expectativas y percepciones que un usuario tiene del servicio recibido. El instrumento SERVQUAL cuantifica la calidad de servicio de forma general y en 5 dimensiones: aspectos tangibles, confiabilidad, respuesta rápida, seguridad y empatía (Donabedian, 1993). SERVQUAL, es de fácil aplicación, escaso costo, y los antecedentes de investigaciones previas respaldan su aplicabilidad en el ámbito hospitalario (Mira y Aranaz, 2000). En la actualidad, determinar con precisión la calidad de los servicios se requiere asociarlo a las nuevas formas de gestión de las políticas públicas, ya que los procedimientos gerenciales en la práctica verifican el grado de complacencia de los clientes en correspondencia a la calidad de los servicios de salud. (Llanos, Rosas, Mendoza y Contreras, 2001).

1.3.1 Problema general

¿Cómo influyen los factores sociodemográficos en la percepción de la calidad del servicio de los usuarios de la consulta externa en traumatología del Hospital Nacional “Luis N. Sáenz” de la PNP, Lima, octubre- noviembre 2019?

1.4 Conceptualización y operacionalización de las variables

- **Definición conceptual de Factores socio-demográficos:** Grupo de características de una persona que perfilan aspectos que se pueden relacionar con la sensación de la calidad del servicio que admite un cliente por parte de una institución.

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional		
		Dimensiones	Indicadores	Ítems
Factores socio-demográficos	Condición funcional que diferencia al individuo de acuerdo a sus características singulares fenotípicas extrínsecas	Sexo	- Femenino - Masculino	1 a 8
	Tiempo de vida de encuestados según grupo	Edad	- Menos de 20 años - de 20 a 60 años - Mayor de 60 años	
	Nivel académico o de estudios logrado	Grado de instrucción	- Primaria - Secundaria - Superior técnica - Superior universitario	
	Lugar donde habita el paciente	Zona de residencia	- Urbano - Urbano marginal	
	Situación de cobertura contra riesgos y enfermedad que poseen el cliente.	Condición de usuario	- Titular - Familiar	
	Lugar de origen del usuario para ser atendido en la institución.	Lugar de referencia	- Lima - Provincia	
	Peculio que consiguen los miembros de una familia, que comparten gastos en forma conjunta.	Ingreso económico	- Menos de 4000 - Entre 4000 – 6000 - Más de 6000	
	Enfermedad, dolencia o problema de salud que tiene una persona.	Tipo de patología	- Artrosis - Fracturas - Lumbalgias	

			<ul style="list-style-type: none"> - Enfermedades de menisco - Patología de hombros - Otro 	
--	--	--	---	--

- **Definición conceptual y operacional calidad de servicio:** Totalidad de acciones que desarrollan las organizaciones de salud para lograr los objetivos y satisfacer los requerimientos, cuantificado y medido por el cumplimiento de las percepciones de los clientes

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional		
		Dimensiones	Indicadores	Ítems
Calidad de servicio	Capacidad de realizar el servicio prometido confiable y exactamente	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación adecuada de trámites - Consulta según programación - Atención según orden de llegada - Documentos disponibles en consulta - Citas disponibles y fáciles de obtener 	1 - 5
	Idoneidad y intención para cooperar con los clientes y facilitar un servicio oportuno.	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Rápida atención admisión - Rápida atención en exámenes - Rápida atención en análisis - Rápida atención en farmacia 	6 - 9
	Entendimiento, habilidades y destrezas demostrados por los proveedores para congregar veracidad y confianza	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto de privacidad - Examen médico completo y minucioso - Tiempo suficiente para que el médico aclare dudas o preguntas - El médico inspira confianza 	10 - 13
	Atención individualizada que se brinda durante la atención de salud en el servicio a los usuarios	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - El personal trata con amabilidad, respeto y paciencia - El médico muestra interés para atender nuestro problema de salud. - Comprensión de la explicación del médico sobre el problema de salud - Comprensión del médico sobre el tratamiento a seguir. - Comprensión del médico sobre los procedimientos que nos realizarán 	14 - 18
	Apariencia o aspectos de las estructuras físicas,	Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Carteles, letreros y flechas adecuados 	19 - 22

	equipamiento y dotación de recursos humanos		<ul style="list-style-type: none"> - Se cuenta con personal para informar y orientar - Equipos disponibles y materiales necesarios - Consultorios y otros espacios limpios y cómodos. 	
--	---	--	--	--

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis general

Los Factores Socio demográficos influyen significativamente a la calidad del servicio que reciben en Traumatología del Hospital Nacional “Luis N. Sáenz” de la Policía Nacional del Perú, 2019.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo general

Determinar la influencia de los factores socio- demográfico y la percepción de la calidad del servicio que se brinda a los usuarios del servicio de traumatología del Hospital Nacional “Luis N. Sáenz” de la Policía Nacional del Perú, 2019.

1.6.2 Objetivo Específico

Determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de servicio brindado en el consultorio externo de traumatología del Hospital Nacional “Luis N. Sáenz” de la Policía Nacional del Perú, 2019.

Determinar las dimensiones que influyen en la calidad de los usuarios de la consulta externa del servicio de traumatología del Hospital Nacional “Luis N. Sáenz” de la Policía Nacional del Perú, 2019.

Determinar si existe influencia significativa entre los tipos de patología de los factores socio- demográfico y la calidad del servicio brindado en la consulta externa de los usuarios del servicio de traumatología del

Hospital Nacional “Luis N. Sáenz” de la Policía Nacional del Perú en el año 2019.

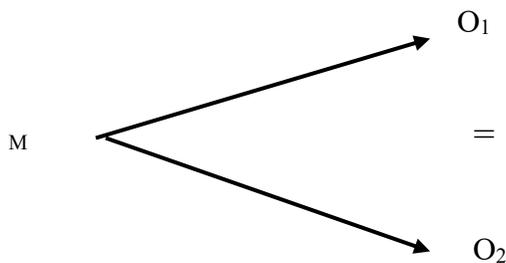
II METODOLOGÍA

2.1 Tipo y diseño

Tipo de investigación:

Descriptivo no Experimental, transversal, se buscó encontrar la caracterización de los factores sociodemográficos con la percepción de la calidad de servicio de y los factores socio demográficas en los usuarios del servicio de traumatología del Hospital Nacional Luis N. Sáenz, durante el periodo comprendido entre octubre y noviembre del 2019

Diseño: En esta investigación se manejará un diseño descriptivo.



Dónde:

M = muestra

O1= Factores socio demográficos

O2= Calidad de servicio

= Influencia de las variables de estudio.

2.2 Población y muestra

El universo poblacional estuvo constituida por 5400 pacientes externos del servicio de traumatología Hospital de la Policía Nacional del Perú “Luis N. Sáenz”, durante los meses de octubre y noviembre del 2019.

Criterios de Inclusión.

- Usuarios externos de ambos sexos de 15 o más años.
- Usuarios externos orientados en tiempo, espacio y persona.
- Usuarios que aceptan responder la entrevista.
- Usuarios externos nuevos o re ingresantes en el Departamento.

La muestra estuvo conformada por 255 usuarios externos del servicio de traumatología del Hospital durante los meses de octubre y noviembre del 2019.

El tamaño de la muestra fue calculada con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2PQ}{(N-1)E^2 + Z^2PQ}$$

Donde:

Z: Puntaje Z correspondiente al nivel de confianza considerado (para 95% de confianza Z= 1.96)

N: Total de elementos de la población en estudio (N=5400)

E: Error permitido (E=0.06)

n: tamaño de muestra a ser estudiada (n=255)

P: Proporción de unidades que poseen cierto atributo (P=0.50).

Q: Q =1-P (Q=0.50)

Corresponderá a un muestreo aleatorio sistemático con un valor K=2 y con un punto de partida de 6.

2.3 Técnica e instrumento de recolección de datos

La recolección de datos se realizó con la técnica de la entrevista y para ello se utilizará un instrumento tipo cuestionario. Los contenidos serán validados

mediante confiabilidad de expectativas y percepciones con el coeficiente Alfa de Cronbach. Expectativas ,893. Percepción ,844.

La encuesta SERVQUAL se aplico, a diferencia de lo convencional, en un solo momento de la percepción después de que el usuario externo reciba la atención que recibió realmente como servicio, después de ser atendido en el consultorio externo de traumatología.

Para la calidad del servicio en su valoración se usó la escala de Likert para las expectativas y percepciones:

Escala	Puntaje
En total desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Para el análisis valorativo de las diferencias entre las percepciones (P) y las expectativas (E) se consideró niveles:

Valorización	Niveles
Valor positivo	Satisfactorio
Valor 0	Satisfactorio
Valor negativo	Insatisfactorio

2.4 Procesamiento y análisis de la información

Se procesaron los datos mediante el programa office Excel, se inició la construcción inicial de la sabana de base de datos y el cálculo de las diferencias y programa estadístico SPSS-v.24, para el cálculo inferencial.

Para el análisis de los datos, se describieron cada una de las variables en estudio y para precisar la asociación entre las variables se utilizará la prueba Chi-Cuadrado. Adicionalmente se calculará los componentes principales a través de tablas para un mejor entendimiento.

III RESULTADOS

Tabla 1

Factores Sociodemográficos del usuario externo del Servicio de Traumatología.

Características	F	%
Sexo		
Hombre	161	63.1
Mujer	94	36.9
Total	255	100,0
Edad		
Menos de 20 años	54	21.2
De 20 a 60 años	135	52.9
Más de 60 años	66	25.9
Total	255	100,0
Grado de instrucción		
Primaria	15	5,9
Secundaria	85	33,3
Superior técnico	105	41,2
Superior universitario	50	19,6
Total	255	100,0
Zona donde vive		
Urbana	143	56.1
Rural	112	43.9
Total	255	100,0
Condición de usuario		
Titular	149	58.4
Familiar	106	41.6

Total	255	100,0
Lugar de referencia		
Lima	183	71.8
Provincia	72	28.2
Total	255	100,0
Ingreso familiar mensual		
Menos de 4000 soles	176	69.0
Entre 4000 y 6000	79	31.0
Total	255	100,0

Fuente: Usuarios del Servicio de Traumatología, Hospital de Policía 2019

Comentario: El 63.1% de los pacientes atendidos en el servicio externo de Traumatología son hombres y un 36.9% son mujeres. El 52.9% registran una edad entre 20 y 60 años, un 25.9% registran una edad mayor a 60 años y solo un 21,2% una edad menor de 20 años. El 41.2% registran estudios superior técnico, el 33.3% tienen estudios secundarios, el 19.6% tienen estudios superiores universitarios y solo un 5.9% tienen estudios primarios. El 56.1% de los usuarios viven en la zona urbana y un 43.9% en zona rural. El 58.4% de los pacientes entrevistados son titulares son titulares y un 41.6% son familiares. El 71.8% de los pacientes de los pacientes entrevistados indican que son referidos de Lima y el 28.2% son referidos de provincias. El 69% de los pacientes entrevistados indican que tienen un ingreso familiar mensual de menos de 4000 soles y un 31% un ingreso entre 4000 y 6000 soles.

Tabla 2

Calidad de atención del Servicio de Traumatología según calidad de atención.

Calidad de atención	F	%	IC 95%
Buena	6	2,4	1.0 4.0
Regular	245	96,0	94.0–98.0
Mala	4	1,6	0.0 – 3.0
Total	255	100.0	

Fuente: Usuarios del Servicio de Traumatología, Hospital de Policía 2019

Comentario: El 96.1% considera que la calidad de atención es regular, el 2.4% considera que es buena y solo un 1.6% considera que la atención es mala.

Tabla 3

Usuarios externos del Servicio de Traumatología por medidas descriptivas de la calidad de atención según dimensiones.

Dimensiones	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Fiabilidad	255	8	21	14,08	2,952
Capacidad de respuesta	255	6	17	12,86	1,905

Seguridad	255	9	20	14,16	2,052
Empatía	255	12	21	16,95	2,019
Aspectos tangibles	255	5	15	10,40	1,794
Total	255	47	83	68,46	7,396

Fuente: Usuarios del Servicio de Traumatología, Hospital de Policía 2019

Comentario: Se puede apreciar que la dimensión que la dimensión Empatía es la que tiene mayor puntaje medio (16.95) y la dimensión que registra menor puntaje medio le corresponde a Aspectos tangibles (10.40).

Tabla 4

Patologías de los usuarios externos que influyen la calidad del Servicio de Traumatología.

Patología	N°	%
Artrosis	30	11,8
Fracturas	92	36,1
Lumbalgias	32	12,5

Enfermedades de meniscos	25	9,8
Patología de hombros	17	6,7
Otros	59	23,1
Total	255	100,0

Fuente: Usuarios del Servicio de Traumatología, Hospital de Policía 2019

Comentario: El 36.1% de los pacientes atendidos son por fracturas, el 12.5% por lumbalgias, el 11.8% por artrosis, el 9.8% por enfermedades de meniscos, el 6.7% por patología de hombros, y un 23.1% de usuarios son atendidos por otras patologías relacionados a traumatología.

IV ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

El paciente o usuario juega un rol principal en las organizaciones de salud, la dirección requiere posesionarse en el mercado, y preservar tanto a los capitalistas como las áreas de trabajo, según Israel, (2011) la calidad es elaborar, delinear, fabricar y sostener un producto de calidad con alta rentabilidad económica, luego de calcular la prueba Chi-cuadrado ($\chi^2 = 1.217$; $p=0.270$ y $p>0.05$) y la prueba Fisher ($p=0,197$)

y $p > 0.05$), afirmamos que la calidad de atención no presenta influencia significativa con el sexo del cliente que es atendido en el servicio de Traumatología. Se encuentra discrepancia en el estudio de Nolasco (2018) que encuentra correlación efectivas entre la calidad de atención y el sexo, la misión de la organización aumentar constantemente la calidad de los servicios ofertados con la finalidad de llenar y cubrir las necesidades y obtener la satisfacciones de los usuarios, en el estudio de Alcántara y Díaz (2017), encontró que, los factores sociodemográficos no presentan asociación con la percepción en la cualidad del cuidado, asimismo, el estudio Custudio, Roja y Hernández (2017), estadística no encuentra mutualidad relevante y de significancia referente a los factores sociodemográficos y la complacencia de calidad total.

Al calcular la prueba Chi-cuadrado ($\chi^2 = 0.986$; $p = 0.143$ y $p > 0.05$) y la prueba Fisher ($p = 0,344$ y $p > 0.05$), podemos decir que no se evidencia una coherencia significativa entre la cualidad de atención y la edad del paciente que es atendido en el servicio de. Asimismo, coincidimos con Nolasco (2018) al referir que no existe relación con la edad, si la organización alcanza la meta y logra sus objetivos, incrementará la producción, tendrá mayor posicionamiento en el mercado y será competitivo, garantizará dividendos razonables y ganancias económicas, es necesario ser perseverantes con la finalidad de perfeccionar el bien elaborado o servicio ofertado, con la finalidad de tener clientes fidelizados y llegar a ser considerados por su calidad, en el cálculo de la prueba Chi-cuadrado ($\chi^2 = 2.458$; $p = 0.117$ y $p > 0.05$) y la prueba Fisher ($p = 0,084$ y $p > 0.05$), podemos afirmar que no se presenta correlación significativa entre la calidad de atención y el grado de instrucción del paciente que es atendido en el servicio de Traumatología, coincidimos con Nolasco (2018) al referir ausencia de correlación con el nivel de educación, igualmente en el estudio de La Torre, et al (2018) no encuentra relación, los gestores deben ser responsables del desafío propuesto, enfrentar sus responsabilidades con un liderazgo democrático y compartido para lograr el cambio, debemos de mejorar frecuentemente el modelo estándar de producción y los procesos de servicio de la atención, para perfeccionar la

calidad y el rendimiento de manera que cada uno pueda trabajar con eficacia para la organización y comprometer a todo el recurso humano que conforman la organización en la controversia por obtener la transición y metamorfosis de la transformación.

Por otro lado, al calcular la prueba Chi-cuadrado ($\chi^2 = 0.518$; $p=0.472$ y $p>0.05$) y la prueba Fisher ($p=0,409$ y $p>0.05$), podemos decir existe ausencia de relación significativa entre la calidad de atención y la zona donde vive el paciente que es atendido en el servicio de Traumatología, igualmente en el estudio de La Torre, et al (2018), no encuentra relación, es necesario un enfoque organizado y metódico para implantar y lograr los objetivos de calidad plasmados por la institución. De igual forma después de calcular la prueba Chi-cuadrado ($\chi^2 = 4.371$; $p=0.037$ y $p<0.05$) y la prueba Fisher ($p=0,043$ y $p<0.05$), podemos decir que existe una relación significativa entre la calidad de atención y la condición de usuario que es atendido en el servicio de Traumatología. Coincidimos con Nolasco (2018) al referir que no existe relación con la condición de usuario, igualmente en el estudio de La Torre, et al (2018), no encuentra relación, se requiere de iniciativa para realizar el control y la evaluación de calidad en la elaboración, diseño, elaboración de un bien o prestación de excelencia que se evidencie por ingreso económico, de mayor utilidad que satisfaga las expectativas del usuario.

En la prueba Chi-cuadrado ($\chi^2 = 2.747$; $p=0.097$ y $p>0.05$) y la prueba Fisher ($p=0,055$ y $p>0.05$), se afirma que no existe una relación significativa entre la calidad de atención y el lugar de referencia de la que procede el paciente que es atendido en el servicio de Traumatología. Coincidimos con Nolasco (2018) al referir que no existe relación con el el lugar de referencia, igualmente en el estudio de La Torre, et al (2018), no encuentra relación, alcanzar la calidad total es realizar un cambio conceptual y operativa de toda la organización, el control óptimo de calidad hace

necesario el uso de modelos y métodos basados en tres categorías estadísticas entre lo elemental o básica, intermedia y específica avanzada.

Uno de los factores sociodemográficos, en el cálculo de la prueba Chi-cuadrado ($\chi^2 = 0.000$; $p=1.000$ y $p>0.05$) y la prueba Fisher ($p=1.000$ y $p>0.05$), encontramos que no existe una relación significativa entre la calidad de atención y el ingreso familiar mensual del paciente que es atendido en el servicio de Traumatología, igualmente en el estudio de La Torre, et al (2018) no encuentra relación, el extraordinario perspectiva de la calidad que alcanza la acogida que predomina e identifica constantemente la forma de vida y cultura de la organización dispuesta al cambio y modernización con el propósito de fortalecer la calidad vida de los usuarios.

Después de calcular la prueba Chi-cuadrado ($\chi^2 = 16.226$; $p=0.000$ y $p<0.05$) y la prueba Fisher ($p=0.000$ y $p<0.05$), encontramos que existe una alta relación y significativa entre la calidad de atención y el tipo de patología por la que ha sido atendido el paciente que es atendido en el servicio de Traumatología del Hospital Nacional Luis N. Sáenz. Lima, 2019, la calidad es la única forma constante y fuerza visible de gran preponderancia que encamine el éxito de la organización y a conquistar mercados internacionales, con procesos que cumplan estándares de calidad en forma efectiva que le generen buenos resultados, dividendos y utilidades a fin de cubrir las necesidades y lograr la satisfacción total del consumidor. Jara (2017), menciona que, cuando, la calidad del servicio ofertado es deficiente tiene impacto negativo en el usuario de consulta externa y sale insatisfecho. Parasuraman Zeithaml y Berry estructuraron un sistema de evaluación de calidad en el servicio como un proceso caracterizado por ser multidimensional, los factores encontrados que se asocian y determinan la calidad del servicio, implican esencialmente el tipo de comunicación, formas de procesos de control y evaluación, asimismo, establecen la necesidad de examinar la naturaleza del servicio para realizar la asociación entre los factores determinantes y la calidad percibida por el usuario, en el estudio de

Rodríguez y Muñoz (2017) concluye que, existen dos factores como el sexo masculino y tener estudios universitarios que se asocian a elevar la satisfacción de los clientes en la consulta externa, el estudio de Casanova (2017), menciona que, la percepción e impresión de la correspondencia médico-paciente está muy ligada con la complacencia del cliente y del profesional de la salud.

V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Se determina que los factores sociodemográficos condición del usuario, sexo e ingreso familiar influyen en forma directa en la percepción de la calidad del servicio que se brinda a los usuarios del servicio de traumatología del Hospital Nacional “Luis N. Sáenz” de la Policía Nacional del Perú, 2019.

Se determina que, el 96% considera que la calidad de atención es regular, el 2.4% considera que es buena y solo un 1.6% considera que la atención es mala según los usuarios de la consulta externa del servicio de traumatología del Hospital Nacional “Luis N. Sáenz” de la PNP.

Se determina que, en la calidad de atención, la dimensión Empatía es la que tiene mayor puntaje medio de 16.95 y la dimensión que registra menor puntaje medio le corresponde a Aspectos tangibles de 10.40, según los usuarios de la consulta externa del servicio de traumatología del Hospital Nacional “Luis N. Sáenz” de la PNP.

Se termina que los tipo de patología de los factores sociodemográficos como las fracturas en un 36.1%, el 12.5% por lumbalgias, el 11.8% por artrosis, el 9.8% por enfermedades de meniscos, el 6.7% por patología de hombros, y un 23.1% de usuarios son atendidos por otras patologías relacionados a traumatología, influyen en la calidad de atención según los usuarios de la consulta externa del servicio de traumatología del Hospital Nacional “Luis N. Sáenz” de la PNP.

5.2 Recomendaciones

Se recomienda a la Dirección General de la PNP realizar planes de mejora para brindar atención de calidad y fortalecer el desempeño profesional en el servicio de traumatología.

Se recomienda al Director de hospital establecer estrategias con la finalidad de mejorar la calidad del servicio.

Se recomienda al jefe de departamento establecer procedimientos y técnicas identificó para fortalecer de mejora en la atención al paciente.

Se recomienda a los profesionales de traumatología emplear estrategias para mejorar la calidad de atención en los pacientes

VI REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcántara, K., Díaz, R. (2017). **Factores sociodemográficos y percepción de la calidad del cuidado de la enfermera en adultos mayores, hospital belén de Trujillo – 2017.** Trujillo, Perú. Universidad Privada Antenor Orrego.
- AlvarezC., y Huarza, R. (2013). **Factores sociodemográficos y percepción de la calidad del cuidado enfermero según el usuario, servicio de medicina - Hospital Goyeneche. Arequipa 2013.** Universidad Nacional de San Agustín
- Bongaart, J. (2009). **Human population growth and the demographic transition.** Philosophical Transaction of Royal Society Biological Sciences, 364(1532) 2985–2990.doi: 10.1098/rstb.2009.0137
- Borré, Y. (2014). **Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en institución prestadora de servicios de salud de barranquilla.** Universidad Nacional de Colombia.
- Casanova, J. (2017). **Factores asociados en la percepción del médico sobre la relación médico-paciente.** Horizonte Medico, volumen 17,n.3,pp.43-49.
- Compean, M., Pérez, D., Staines, M., y Ortiz, L. (2014). **Factores sociodemográficos asociados a la satisfacción con los servicios públicos de salud entre personas con VIH/SIDA.** Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- Custodio, J., Rojas, C., y Hernández, L. (2017). **Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Augusto Hernández Mendoza.** Revista médica Panacea, 6 (3), 111-115.
- De la Peña, E. (2014). **Análisis de la satisfacción y de la calidad percibida por las personas atendidas en los servicios sociales comunitarios del Centro Municipal de Servicios Sociales Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza. Madrid.** Universidad Complutense de Madrid, España.
- Dierssen, T., Rodríguez, P., Robles, M., Brugos, V., Gómez, I., y Llorca, J. (2009). **Factores que determinan la alta satisfacción del usuario con la asistencia hospitalaria.** An. Sist. Sanit. Navar. 2009, Vol. 32, N° 3,

- Donabedian A. (1993). **Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad.** Salud Pública Mex 1993;35(3):238-47.
- Galviz, G. I. (2011). **Calidad en la gestión de servicios.** Maracaibo, Venezuela: Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta.
- González, BI; López, P; Marín, IA; Haro, L; y Macías, A. (2002). **Satisfacción de los usuarios de los servicios de salud en el trabajo.** Revista Médica 2, 40, 301-4.
- Israel, G. (2011). **Calidad en la gestión de los servicios.** Venezuela. Universidad Rafael Urdaneta.
- Jara, B. (2017). **Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Regional del Norte Sanidad- PNP- Chiclayo- 2017.** Escuela de Administración. Universidad Señor de Sipán.
- La Torre, M., Oyola, A., y Quispe, M. (2018). **Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo, 2014.** Revista Gerencia y Políticas De Salud.
- Llanos, F., Rosas, A., Mendoza, D., y Contreras, C. (2001). **Comparación de las escalas de Likert y Vigesimal para la evaluación de satisfacción de atención en un hospital del Perú.** Rev Med Hered. 12 (2)52-57.
- Mira J., y Aranaz J. (2000). **La satisfacción del paciente como una medida de resultado de la atención sanitaria.** Med Clin (Barc). 2000;114 (supl 3):26-33.
- Nolasco A. (2018). **Factores sociodemográficos y calidad de atención del Servicio de Consultorio Obstétrico en gestantes. Centro de Salud de San Juan Bautista-Ayacucho 2017.** Universidad César Vallejos.
- O.E.S. (2016). **Calidad de Atención en Salud. Organización para la Excelencia de la Salud.** Bogotá D.C. Colombia Suramérica.
- Parazuraman, A., Zeithaml, J., y Berry, J. (1988). **A. Multiple-Item Scale for Measuring consumer Perceptions of Service Quality.** Journal o Retalling.

- Ramos, L. (2015). **Factores Asociados al nivel de Satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo, Centro de Salud de Pícsi 2015**. Repositorio Académico Universidad de San Martín de Porres.
- Redhead, R. (2015). **Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013**. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Rodríguez, E. (2018). **Factores sociodemográficos y la percepción de la calidad de atención en consultorios odontológicos. Micro Red Carmen Alto, 2018**. Universidad Alas Peruanas.
- Rodríguez, M. (2017). **Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de una clínica odontológica universitaria**. Universidad Alas Peruanas. Lima, Perú.
- Rodríguez, M., y Muñoz, R. (2017). **Factores relacionados con la satisfacción en consultas externas en Hospitales de Madrid**. Revista Enfermería Actual. Universidad de Costa Rica.
- Tarco, R., Saco, S., Paredes, S., y Martínez, C. (2003). **Grado de satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud**. Quispicanchi - Acomayo - Cusco. SITUA 2 (12), 36-43.
- Tejada, K. (2012). **Factores sociodemográficos y su relación con la dimensión de la calidad de atención del cuidado de enfermería en el paciente adulto mayor hospitalizado en el servicio de medicina del Hospital Hipólito Unanue Tacna – 2012**. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Tintaya, Z. (2017). **Factores sociodemográficos que influyen en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en la clínica odontológica de la universidad nacional del altiplano, Puno 2016**. Universidad Nacional del Altiplano

Webgrafía

The Law Dictionary. (2017). **¿Qué son los factores demográficos?**. Disponible en:

<https://thelawdictionary.org/demographic-factors/>

Pérez, J. (2007). **Que es la demografía.** Disponible.

<https://apuntesdedemografia.com/about/>

VII AGRADECIMIENTOS

- Mi esposa, mi comprensiva compañera y soporte para el cumplimiento de mis sueños.
- A Dios por oportunidad de seguir creciendo

ANEXOS

10. ANEXOS

Anexo 01. Matriz de Consistencia Lógica

Título: Factores Sociodemográficos y Calidad del Servicio de Traumatología del Hospital PNP “Luis N. Sáenz”, 2019.

Problema	Hipótesis	Objetivos	VARIABLES	Dimensiones	Indicadores	Ítems
General	General	General	Factores socio-demográficos			1 al 8
¿Cómo influyen los factores sociodemográfico en la percepción de la calidad del servicio de los usuarios de la consulta externa en traumatología del Hospital Nacional “Luis N. Sáenz” de la PNP, Lima, octubre-noviembre 2019?	Los Factores Socio demográficos influyen significativamente a la calidad del servicio que reciben en Traumatología del Hospital Nacional “Luis N. Sáenz” de la Policía Nacional del Perú, 2019.	Determinar la influencia de los factores socio-demográfico y la percepción de la calidad del servicio que se brinda a los usuarios del servicio de traumatología del Hospital Nacional “Luis N. Sáenz” de la Policía Nacional del Perú, 2019.	Factores socio-demográficos	Sexo	- Femenino - Masculino	1 al 8
				Edad	- Menos de 20 años - de 20 a 60 años - Mayor de 60 años	
				Grado de instrucción	- Primaria - Secundaria - Superior técnica - Superior universitario	
				Zona de residencia	- Urbano - Urbano marginal	
				Condición de usuario	- Titular - Familiar	
				Lugar de referencia	- Lima - Provincia	
				Ingreso económico	- Menos de 4000 - Entre 4000 – 6000 - Más de 6000	
			Tipo de patología	- Artrosis - Fracturas - Lumbalgias - Enfermedades de menisco - Patología de hombros - Otro		
Sexo	- Femenino - Masculino	1-5				
Calidad de servicio	Fiabilidad		- Orientación adecuada de trámites - Consulta según programación			

					<ul style="list-style-type: none"> - Atención según orden de llegada - Documentos disponibles en consulta - Citas disponibles y fáciles de obtener 	
				Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Rápida atención admisión - Rápida atención en exámenes - Rápida atención en análisis - Rápida atención en farmacia 	6-9
				Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto de privacidad - Examen médico completo y minucioso - Tiempo suficiente para que el médico aclare dudas o preguntas - El médico inspira confianza 	10 -13
				Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - El personal trata con amabilidad, respeto y paciencia - El médico muestra interés para atender nuestro problema de salud. - Comprensión de la explicación del médico sobre el problema de salud - Comprensión del médico sobre el tratamiento a seguir. - Comprensión del médico sobre los procedimientos que nos realizarán 	14 - 18
				Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Carteles, letreros y flechas adecuados - Se cuenta con personal para informar y orientar - Equipos disponibles y materiales necesarios - Consultorios y otros espacios limpios y cómodos. 	19- 22

Anexo 02. Matriz de Consistencia Metodológica

Título: Factores Sociodemográficos y Calidad del Servicio de Traumatología del Hospital PNP “Luis N. Sáenz”, 2019.

Tipo de Investigación	Diseño de Investigación	Población	Muestra	Instrumentos de Investigación	Criterios de Validez	Criterios de Confiabilidad
Descriptivo	No experimental $M = O_1 - O_2$ Dónde: M = muestra O1= Factores socio demográficos O2= Calidad de servicio = Influencia de las variables de estudio.	Población 5400 usuarios	Z : Puntaje Z correspondiente al nivel de confianza considerado (para 95% de confianza $Z= 1.96$) N : Total de elementos de la población en estudio ($N=5400$) E : Error permitido ($E=0.06$) n : tamaño de muestra a ser estudiada ($n=255$) P : Proporción de unidades que poseen cierto atributo ($P=0.50$). $Q : Q =1-P$ ($Q=0.50$) Corresponderá a un muestreo aleatorio sistemático con un valor $K=2$ y con un punto de partida de 6. 255 Usuarios	Encuesta SERVQUAL	Alfa de Cronbach.	Expectativas ,893. Percepción ,844

Anexo 03. Matriz Conceptual y Operacional

Título: Factores Sociodemográficos y Calidad del Servicio de Traumatología del Hospital PNP “Luis N. Sáenz”, 2019.

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores/Ítems	Niveles y Rangos
Factores Sociodemográficos	Condición orgánica que distingue a la persona, determinada según características fenotípicas externas	Sexo	- Femenino - Masculino	Nominal
	Tiempo de vida de encuestados según grupo	Edad	- Menos de 20 años - de 20 a 60 años - Mayor de 60 años	Ordinal
	Nivel de estudios alcanzados por el encuestado	Grado de instrucción	- Primaria - Secundaria - Superior técnica - Superior universitario	Ordinal
	Lugar donde habita el usuario	Zona de residencia	- Urbano - Urbano marginal	Nominal
	Situación del encuestado que cuenta con cobertura contra riesgos y enfermedad.	Condición de usuario	- Titular - Familiar	Nominal
	Lugar de donde es referido un paciente para ser atendido en la institución.	Lugar de referencia	- Lima - Provincia	Nominal
	Es la cantidad de dinero que consiguen los integrantes de una familia, que comparten gastos, durante un mes.	Ingreso económico	- Menos de 4000 - Entre 4000 – 6000 - Más de 6000	Ordinal
	Enfermedad, dolencia o problema de salud que tiene una persona.	Tipo de patología	- Artrosis - Fracturas - Lumbalgias - Enfermedades de menisco	Nominal

			<ul style="list-style-type: none"> - Patología de hombros - Otro 	
Calidad del Servicio	Capacidad de realizar el servicio prometido confiable y exactamente	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación adecuada de trámites - Consulta según programación - Atención según orden de llegada - Documentos disponibles en consulta - Citas disponibles y fáciles de obtener 	Ordinal
	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Rápida atención admisión - Rápida atención en exámenes - Rápida atención en análisis - Rápida atención en farmacia 	Ordinal
	Conocimientos y atención mostrados por los proveedores y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto de privacidad - Examen médico completo y minucioso - Tiempo suficiente para que el médico aclare dudas o preguntas - El médico inspira confianza 	Ordinal
	Atención personalizada que dispensa el servicio a sus clientes	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - El personal trata con amabilidad, respeto y paciencia - El médico muestra interés para atender nuestro problema de salud. - Comprensión de la explicación del médico sobre el problema de salud - Comprensión del médico sobre el tratamiento a seguir. - Comprensión del médico sobre los procedimientos que nos realizarán 	Ordinal
	Apariencia o aspectos de las instalaciones físicas, equipos, personal	Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Carteles, letreros y flechas adecuados - Se cuenta con personal para informar y orientar - Equipos disponibles y materiales necesarios - Consultorios y otros espacios limpios y cómodos. 	Ordinal

Anexo N° 4 Cuestionario Factores sociodemográficos

Estimado usuario, estamos a los haciendo una entrevista con la finalidad de obtener datos para mejorar la atención del servicio de Traumatología del Hospital PNP “Luis N. Sáenz”, de carácter reservado, para ello, pedimos su colaboración contestando con sinceridad las preguntas que le haremos a continuación.

I. Factores sociodemográficos

1. **Sexo:** Hombre () Mujer ()

2. **Edad**
Menos de 20 años () 20 a 60 años () Mayor de 60 años ()

3. **Grado de instrucción:**
Primaria () Secundaria () Superior Técnica () Superior universitario ()

4. **Zona de residencia:** Urbana () Rural ()

5. **Condición del Usuario:** Titular () Familiar ()

6. **Lugar de referencia:** Lima () De provincia ()

7. **Ingreso económico familiar mensual**
Menos de 4000 () Entre 4000 – 6000 () Más de 6000 ()

8. **Tipo de patología**
Artrosis () Fracturas () Lumbalgias () Enfermedades de menisco ()
Patología de hombros () Otro ()

Anexo N° 5 Cuestionario Calidad servicio

Instrucciones: A continuación, se presenta las escalas del 1 al 5 para las **expectativas** y para la **percepción de la calidad del servicio**. (1 representa baja o menor calificación y 5 representan alta o mayor calificación)

N°	Ítems (Percepción)	Percepción del servicio real que recibió				
		Baja - Alta				
Dimensión: Fiabilidad		Baja - Alta				
1	Orientación y explicación de manera clara y adecuada por parte del personal sobre los trámites o pasos de la consulta.	1	2	3	4	5
2	Consulta con el médico en el horario programado.	1	2	3	4	5
3	Se realiza la atención respetando la programación y orden de llegada	1	2	3	4	5
4	Historia clínica u otros documentos se encuentran disponibles en el consultorio para la atención.	1	2	3	4	5
5	Las citas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad.	1	2	3	4	5
Dimensión: Capacidad de Respuesta		Baja - Alta				
6	La atención en admisión (módulo de admisión) o caja es rápida.	1	2	3	4	5
7	La atención para tomarse exámenes (radiología, ecografías u otro) es rápida.	1	2	3	4	5
8	La atención para algún análisis (laboratorio u otros) es rápida.	1	2	3	4	5
9	La atención en farmacia en farmacia es rápida.	1	2	3	4	5
Dimensión: Seguridad		Baja - Alta				
10	Respeto de privacidad durante la atención en el consultorio.	1	2	3	4	5
11	El examen físico del médico es completo y minucioso de acuerdo al problema de salud.	1	2	3	4	5

12	El tiempo que le brinda el médico es suficiente para contestar las dudas o preguntas sobre el problema de salud.	1	2	3	4	5
13	El médico que le atiende inspira confianza.	1	2	3	4	5
Dimensión: Empatía		Baja - Alta				
14	El Personal de consulta externa trata con amabilidad, respeto y paciencia.	1	2	3	4	5
15	El médico que le atenderá muestra interés en solucionar el problema de salud.	1	2	3	4	5
16	Se comprende la explicación del médico sobre el problema de salud.	1	2	3	4	5
17	Comprensión de la explicación que da el médico sobre el tratamiento que recibirá, tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.	1	2	3	4	5
18	Comprensión de la explicación que da el médico sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.	1	2	3	4	5
Dimensión: Aspectos Tangibles--		Baja - Alta				
19	Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados y orientan a los pacientes.	1	2	3	4	5
20	La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes.	1	2	3	4	5
21	Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para la atención de la consulta.	1	2	3	4	5
22	Sala de espera y consultorio se encuentran limpios y fueron cómodos.	1	2	3	4	5

Anexo N° 6 Confiabilidad para las Expectativas

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,893	18

$$\alpha = 0.893$$

El instrumento para las Expectativas es confiable.

Base piloto para las Expectativas

N°	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18
1	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4
2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	4	5
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3
5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5
8	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
9	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3
10	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5

Confiabilidad para la Percepción

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,844	18

$$\alpha = 0.844$$

El instrumento para la Percepción es confiable.

Base piloto para las percepciones

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4
2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	4	5
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3
5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5
8	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
9	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3
10	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5

Anexo N° 7 Resultados generales

Tabla 5

Usuarios externos del Servicio de Traumatología por sexo según calidad de atención. Hospital Nacional Luis N. Sáenz. Lima, 2019.

Calidad de atención	Sexo				Total	
	Hombre		Mujer		N°	%
	f	%	f	%		
Buena	2	0.78	7	2.75	9	3.53
Regular	148	58.04	72	28.24	220	86.27
Mala	11	4.31	15	5.88	26	10.20
Total	161	63.14	94	36.86	255	100.00

Fuente: Usuarios del Servicio de Traumatología, Hospital de Policía 2019

$$X^2 = 1.217 \quad p=0.270 \quad p>0.05$$

$$\text{Fisher:} \quad p=0.197 \quad p>0.05$$

Tabla 6

Usuarios externos del Servicio de Traumatología por edad según calidad de atención. Hospital Nacional Luis N. Sáenz. Lima, 2019

Calidad de atención	Edad				Total	
	> 60 años		< 60 años		N°	%
	f	%	f	%		
Buena	6	2.35	0	0.00	6	2.35
Regular	183	71.76	66	25.88	249	97.65
Mala	0	0.00	0	0.00	0	0.00
Total	189	74.12	66	25.88	255	100.00

Fuente: Usuarios del Servicio de Traumatología, Hospital de Policía 2019

$$X^2 = 0.986 \quad p=0.143 \quad p>0.05$$

$$\text{Fisher:} \quad p=0.344 \quad p>0.05$$

Tabla 7

Usuarios externos del Servicio de Traumatología por grado de instrucción según calidad de atención. Hospital Nacional Luis N. Sáenz. Lima, 2019.

Calidad de atención	Grado de instrucción				Total	
	Educación Básica		Educación superior		Nº	%
	F	%	f	%		
Buena	0	0.00	6	2.35	6	2.35
Regular	100	39.22	149	58.43	249	97.65
Mala	0	0.00	0	0.00	0	0.00
Total	100	39.22	155	60.78	255	100.00

Fuente: Usuarios del Servicio de Traumatología, Hospital de Policía 2019

$\chi^2 = 2.458$ p=0.117 p>0.05
 Fisher: p=0.084 p>0.05

Tabla 8

Usuarios externos del Servicio de Traumatología por zona donde vive según calidad de atención. Hospital Nacional Luis N. Sáenz. Lima, 2019

Calidad de atención	Zona donde vive				Total	
	Urbana		Rural		Nº	%
	f	%	f	%		
Buena	2	0.78	4	1.57	6	2.35
Regular	141	55.29	108	42.35	249	97.65
Mala	0	0.00	0	0.00	0	0.00
Total	143	56.08	112	43.92	255	100.00

Fuente: Usuarios del Servicio de Traumatología, Hospital de Policía 2019

$\chi^2 = 0.518$ p=0.472 p>0.05
 Fisher: p=0.409 p>0.05

Tabla 9

Usuarios externos del Servicio de Traumatología por condición de usuario según calidad de atención. Hospital Nacional Luis N. Sáenz. Lima, 2019

Calidad de atención	Condición del usuario				Total	
	Titular		Familiar		Nº	%
	f	%	f	%		
Buena	6	2.35	0	0.00	6	2.35
Regular	143	56.08	106	41.57	249	97.65
Mala	0	0.00	0	0.00	0	0.00
Total	149	58.43	106	41.57	255	100.00

Fuente: Usuarios del Servicio de Traumatología, Hospital de Policía 2019

$$\chi^2 = 4.371 \quad p=0.037 \quad p<0.05$$

$$\text{Fisher:} \quad p=0.043 \quad p<0.05$$

Tabla 10

Usuarios externos del Servicio de Traumatología por lugar de referencia según calidad de atención. Hospital Nacional Luis N. Sáenz. Lima, 2019.

Calidad de atención	Lugar de referencia				Total	
	Lima		Provincia		Nº	%
	f	%	F	%		
Buena	2	0.78	4	1.57	6	2.35
Regular	181	70.98	68	26.67	249	97.65
Mala	0	0.00	0	0.00	0	0.00
Total	183	71.76	72	28.24	255	100.00

Fuente: Usuarios del Servicio de Traumatología, Hospital de Policía 2019

$$\chi^2 = 2.747 \quad p=0.097 \quad p>0.05$$

$$\text{Fisher:} \quad p=0.055 \quad p>0.05$$

Tabla 11

Usuarios externos del Servicio de Traumatología por ingreso familiar mensual según calidad de atención. Hospital Nacional Luis N. Sáenz. Lima, 2019.

Calidad de atención	Ingreso familiar mensual				Total	
	> 4,000		entre 4,000 a 6,000		Nº	%
	f	%	f	%		
Buena	4	1.57	2	0.78	6	2.35
Regular	172	67.45	77	30.20	249	97.65
Mala	0	0.00	0	0.00	0	0.00
Total	176	69.02	79	30.98	255	100.00

Fuente: Usuarios del Servicio de Traumatología, Hospital de Policía 2019

$\chi^2 = 0.000$ p=1.000 p>0.05
 Fisher: p=1.000 p>0.05

Tabla 12

Usuarios externos del Servicio de Traumatología por tipo de patología según calidad de atención. Hospital Nacional Luis N. Sáenz. Lima, 2019.

Calidad de atención	Tipo de patología				Total	
	Comunes		Otras		Nº	%
	f	%	f	%		
Buena	4	1.57	2	0.78	6	2.35
Regular	172	67.45	77	30.20	249	97.65
Mala	0	0.00	0	0.00	0	0.00
Total	176	69.02	79	30.98	255	100.00

Fuente: Usuarios del Servicio de Traumatología, Hospital de Policía 2019

$\chi^2 = 16.226$ p=0.000 p<0.05
 Fisher: p=0.000 p<0.05

Tabla 13**Calidad de atención en el Servicio de Traumatología según dimensiones.**

Dimensión	Calidad de atención							
	Buena		Regular		Mala		Total	
	f	%	F	%	f	%	f	%
Fiabilidad	19	7.5	187	73.3	49	19.2	255	100,0
Capacidad de respuesta	16	6.3	239	93.7	0	0.0	255	100,0
Seguridad	68	26.7	187	73.3	0	0.0	255	100,0
Empatía	69	27.1	186	72.9	0	0.0	255	100,0
Aspectos tangibles	0	0.0	255	100.0	0	0.0	255	100,0

Fuente: Usuarios del Servicio de Traumatología, Hospital de Policía 2019

Comentario: Las dimensiones que mayor registra una buena calidad de atención en el servicio de traumatología son: Empatía y Seguridad con un 27.1% y 26.7% respectivamente. Las dimensiones que mayor registra una regular calidad de atención en el servicio de traumatología son: Aspectos tangibles y Capacidad de respuesta con un 100% y 93.7% respectivamente. También se puede apreciar que la única dimensión que registra una calidad mala de atención en el servicio de traumatología es: Fiabilidad con un 19.2%.

Anexo N° 8 Propuesta de intervención científica

Factores sociodemográficos y calidad del servicio

1. Presentación

Los enfoques de calidad han avanzado, centran en que todos los integrantes del sistema de salud como directores, profesionales clínicos y administrativos deben estar involucrados en el mejoramiento del servicio de calidad con enfoque sistémico centrado en las personas y se apoya en modelos de gestión orientados a la excelencia. El proceso de evaluación y mejoramiento de la calidad será exitoso si participan los altos funcionarios y gestores de la organización, la calidad en salud es asegurar que el usuario reciba atención sanitaria adecuada y oportuna.

2. Finalidad

La gestión en Salud representa una síntesis de métodos y estrategias para facilitar el trabajo en los diferentes niveles y categorías de servicios que componen el Sector Salud que facilite organizar equipos de mejora continua con eficiencia y efectividad en promoción, prevención y recuperación de la salud. Un plan de mejoramiento en el mejoramiento de calidad del servicio es el resultado de un conjunto de acciones y procedimientos sistematizados y estructuradas por las organizaciones.

De acuerdo a la Guía técnica para la elaboración de proyectos de mejora y la aplicación de técnicas y herramientas para la gestión de la calidad, la finalidad es “Contribuir a la implementación del sistema de gestión de la calidad en salud y de mejora continua de los procesos a través de la aplicación de técnicas y herramientas”. (RM N° 095 – 2012 / MINSA) y desarrollar capacidades profesionales basadas en el pensamiento crítico científico-técnico.

3. Objetivos

General

Disminuir el tiempo de espera en la consulta externa de traumatología mediante la implementación de un sistema de citas.

Específicos

- Fomentar una actitud holística basado en un trato humanizado.
- Desarrollar valores relacionados con el desarrollo profesional.
- Mejorar las capacidades profesionales referente a la identificación de las situaciones problema con argumentación científica en la calidad de atención y satisfacción del usuario.

4. Contenido

En la diferenciación entre las percepciones y expectativas de calidad menciona cinco dimensiones de la calidad a tener en cuenta en la diferenciación entre las percepciones y expectativas de calidad, dentro de los cuales son los aspectos tangibles, la confiable, la sensible, la seguridad y la empatía, en los cuales el equipo de mejora elabora busque planes que resuelvan problemas, en un periodo de tiempo determinado y debe estar integrado por representantes de todas las áreas o servicios que intervienen en el proceso que se desea mejorar. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1998)

- Pasos
 - ✓ Elaborar el diagnóstico mediante Matriz FODA.
 - ✓ Uso de la herramientas de calidad con el diagrama de Pareto que permite asignar un orden de prioridades.
 - ✓ Encuestas y entrevistas.
- Realizar la ponderación o clasificación.
 - ✓ Árbol de problemas.
 - ✓ Orden de importancia.

- ✓ Diagrama según línea del tiempo sobre un tema específico, se deben identificar las fechas (iniciales y finales), seleccionar los hitos más relevantes del tema estudiado para poder establecer los intervalos de tiempo más adecuado

Considerar la factibilidad en su análisis de valoración y ejecución

5. Planificación

Después de ejecutada la intervención científica de mejora, se evaluará el logro de la calidad del servicio en tres periodos al 80% de los usuarios externos.

Periodo	Tiempo	Porcentaje
Primero	1 a 3 mes	30%
Segundo	3 a 6 mes	35%
Tercero	6 a 12 meses	35%
Total	1 año	100%

6. Evaluación

- Los datos se procesarán en una tabla excell.
- Control de avances programados
 - 1er periodo : 30%
 - 2do periodo : 35%
 - 3er periodo : 35%

Referencias Bibliografías

Parazuraman, A., Zeithaml, J., y Berry, J. (1988). **A. Multiple-Item Scale for Measuring consumer Perceptions of Service Quality.** Journal o Retalling.