



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE GESTIÓN DE LOS
SERVICIOS DE LA SALUD**

**Calidad de servicio y tiempo de espera para la realización de
exámenes auxiliares imagenológicos en un instituto oncológico,
Lima, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Brenis Vargas, Mirella Cidely (orcid.org/0000-0002-6350-6004)

ASESOR:

Mg. Lucas Tamayo, Sidney Erico (orcid.org/0000-0002-3093-1493)

CO-ASESOR:

Dr. Villegas Rivas, Danny Alberto (orcid.org/0000-0002-8651-1367)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi familia por siempre acompañarme en cada meta trazada. A mis hermanos por ser parte de mi apoyo incondicional.

Agradecimiento

A la Universidad por brindarme la
oportunidad de seguir
desarrollándome profesionalmente.

Índice de contenido

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	12
Diseño y el tipo de investigación	12
Población, muestra y muestreo.....	14
Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
Procedimiento	18
Método de análisis de datos.....	18
Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	34
ANEXOS	

Índice de tablas

<u>Tabla 1</u>	17
<u>Confiabilidad de la variable calidad de servicio</u>	17
<u>Tabla 2</u>	18
<u>confiabilidad de la variable tiempo de espera</u>	18
<u>Tabla 3</u>	21
<u>Nivel de influencia de la dimensión efectividad</u>	21
<u>Tabla 4</u>	22
<u>Nivel de influencia de la dimensión equidad</u>	22
<u>Tabla 5</u>	23
<u>Nivel de influencia de la dimension accesibilidad</u>	23
<u>Tabla 6</u>	25
<u>Nivel de influencia de la variable tiempo de espera</u>	25
<u>Tabla 7</u>	26
<u>Correlacion entre ambas variables</u>	26
<u>Tabla 8</u>	27
<u>Correlacion entre la dimension efectividad y tiempo de espera</u>	27
<u>Tabla 9</u>	28
<u>Correlacion entre la dimension equidad y tiempo de espera</u>	28
<u>Tabla 10</u>	29
<u>Correlacion entre la dimension accesibilidad y tiempo de espera</u>	29

Índice de figuras

<u>Figura 1</u>	22
<u>Nivel de influencia de la dimension efectividad</u>	22
<u>Figura 2</u>	23
<u>Nivel de influencia de la dimensión equidad.</u>	23
<u>Figura 3</u>	24
<u>Nivel de influencia de la dimensión accesibilidad.</u>	24

Resumen

Esta investigación posee como objetivo principal establecer si existe relación entre la calidad de servicio y el tiempo de espera para la realización de exámenes auxiliares imagenológicos en un instituto oncológico, lima, 2022. En este estudio se han medido ambas variables que forman parte de la investigación. El enfoque del estudio es de tipo cuantitativo diseño no experimental de nivel correlacional. Se utilizo una población de 60 pacientes que se atienden en el servicio de radiodiagnóstico del INEN. La encuesta fue la ttécnica que se utilizó y el instrumento utilizado para la recolección de datos fue el cuestionario de autoría propia, el cual estuvo conformado por 30 preguntas. Al obtener los resultados y los análisis respectivos se llegó a la conclusión que la calidad de servicio tiene una relación significativa sobre tiempo de espera para la realización de exámenes auxiliares imagenológicos en un instituto oncológico, lima, 2022.

Palabras clave: calidad de servicio, tiempo de espera.

Abstract

The main objective of this research is to establish whether there is a relationship between the quality of service and the waiting time for imaging auxiliary exams in a cancer institute, Lima, 2022. In this study, both variables that are part of the research have been measured. . The focus of the study is of a quantitative type, a non-experimental design of a correlational level. A population of 60 patients treated at the INEN radiodiagnosis service was used. The survey was the technique that was used and the instrument used for data collection was the self-authored questionnaire, which consisted of 30 questions. When obtaining the results and the respective analysis, it was concluded that the quality of service has a significant relationship with the waiting time for the performance of auxiliary imaging exams in an oncological institute, Lima, 2022.

Keywords: quality of service, waiting time

I. INTRODUCCIÓN

El objetivo principal e importante de la CUS (Cobertura Universal de Salud) es garantizar que todos los habitantes sean tratados por igual y a su vez tengan una atención de calidad cuando acudan a solicitar algún servicio sanitario; es por este motivo que la gobernación actual debe asegurar que la CUS se cumpla para todas las personas, mediante regímenes o políticas específicas (ONU, 2019). En la actualidad existe un porcentaje muy alto (85%) sobre los centros de salud que forman parte del Estado y, según la investigación que desarrollo el Centro Educativo Integral (Cendeit), la mayoría de centros de salud organizan el servicio de atención de consultas ambulatorias por el orden de llegada. Dando como resultado, que cientos de pacientes tengan que esperar de manera innecesaria por su atención en los consultorios (Esteban Pacheco,2018).

En nuestro país, la trascendencia de la calidad del servicio en nuestros nosocomios y los centros de salud es muy importante, debido a que esto va a servir de ayuda para conocer el nivel de satisfacción que tienen nuestros pacientes y también poder saber cuáles son las debilidades que tienen los centros de salud cuando están brindando una atención médica (Febres,2020). Por otro lado, veremos que el tiempo de espera tiene una relación indirecta con respecto a la calidad de servicio, los pacientes al ser agendados para cualquier procedimiento tienen que esperar mucho tiempo, pero esto no influye en mucho porcentaje sobre la calidad de servicio que reciben (Gutiérrez.A y Mendoza. P, 2019). En el servicio de Radiodiagnóstico del INEN las atenciones son por orden de llegada, ya que la gran mayoría de los pacientes están citados a la misma hora para la realización del examen imagenológico programado y esto hace que el usuario espere demasiado tiempo en el servicio, en cuanto a la calidad de servicio en el departamento alguna veces es afectada debido a la acumulación de los pacientes.

Teniendo en cuenta la problemática mencionada líneas arriba es por esta razón que se

formula este problema general: ¿Qué relación hay entre la calidad de servicio y el tiempo de espera para la realización de los exámenes auxiliares imagenológicos en un instituto oncológico, lima, 2022?

Problemas Específicos:

a. ¿De qué manera la efectividad se relaciona con el tiempo de espera para la realización de exámenes auxiliares imagenológicos en un instituto oncológico, lima, 2022?

b. ¿De qué manera la equidad se relaciona con el tiempo de espera para la realización de exámenes auxiliares imagenológicos en un instituto oncológico, lima, 2022?

c. ¿De qué manera la accesibilidad se relaciona con el tiempo de espera para la realización de exámenes auxiliares imagenológicos en un instituto oncológico, lima, 2022?

JUSTIFICACIÓN

La justificación teórica de la investigación en curso se da con el fin principal de acreditar la necesidad de dar a conocer en el área de Radiodiagnóstico del INEN, lo importante de brindar una adecuada atención de la calidad de servicio a la población con algún tipo de neoplasia maligna. Desde su ingreso al servicio, ya sea, para separar una cita o para la realización de algún examen imagenológico, hasta el momento de su retiro del área, tratando que la atención que recibe el paciente sea rápida y eficaz de parte del personal que realiza la labor asistencial y así mismo de las personas que realizan labor administrativa. En referencia al tiempo de espera que tienen los pacientes para el agendamiento de la cita para la realización de los exámenes de ayuda diagnóstica son de semanas hasta meses, debido a la cantidad de pacientes que son atendidos en el INEN.

La justificación metodológica de la investigación es que al dar a conocer los resultados obtenidos de esta investigación y si estos aseveran que existe una correlación entre la

calidad de servicio y el tiempo de espera, sirva como base o antecedente a investigaciones similares.

La justificación práctica de la investigación es poder instaurar la determinación existente entre las variables calidad de servicio y tiempo de espera. Sabemos que en otros países se han planteado métodos para ver la relación que existe entre estas variables, lo cual en nuestro país y particularmente en esta institución aún no cuenta con algún método que sirva de mejora.

Objetivo general

Establecer la relación entre la calidad de servicio y el tiempo de espera para la realización de exámenes auxiliares imagenológicos en un instituto oncológico, lima, 2022.

Objetivos específicos

- a.** Establecer de qué manera se relaciona la efectividad con el tiempo de espera para la realización de exámenes auxiliares imagenológicos en un instituto oncológico, lima, 2022.
- b.** Establecer de qué manera se relaciona la equidad con el tiempo de espera para la realización de exámenes auxiliares imagenológicos en un instituto oncológico, lima, 2022.
- c.** Establecer de qué manera se relaciona la accesibilidad con el tiempo de espera para la realización de exámenes auxiliares imagenológicos en un instituto oncológico, lima, 2022.

Hipótesis general

La calidad de servicio influye significativamente en el tiempo de espera para la realización de exámenes auxiliares imagenológicos en un instituto oncológico, lima, 2022.

Hipótesis específicas

- a.** La efectividad se relaciona significativamente con el tiempo de espera para la realización de exámenes auxiliares imagenológicos en un instituto oncológico, lima, 2022.
- b.** La equidad se relaciona significativamente con el tiempo de espera para la realización de exámenes auxiliares imagenológicos en un instituto oncológico, lima, 2022.
- c.** La accesibilidad se relaciona significativamente con el tiempo de espera para la realización de exámenes auxiliares imagenológicos en un instituto oncológico, lima, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Trabajos previos: Antecedentes Nacionales

B.Becerra y A.Condori (2019), ellos tuvieron como único propósito informar el rango de satisfacción que tenían los pacientes que acudían a consultas ambulatorias externas de cuatro entidades públicas de salud pertenecientes a la ciudad de Ica después de establecer el plan “Cero colas”. Este análisis fue de diseño transversal en los usuarios de los consultorios externos del HAN, HSMSI, HRI y HSJDP. La muestra de recolección fue de 1067 usuarios. La conclusión a la que llegaron fue que el plan «Cero Colas» sirvió para mejorar la satisfacción global, el trato que recibe el usuario, el cumplimiento de la hora de cita de consultorio y la claridad e información que se brindó fue por encima del estándar.

W. Taype-Huamani, L. Chucas-Ascencio, L. De la Cruz-Rojas, J.Amado-Tineo (2019), realizaron una investigación cuyo fin fue la evaluación del tiempo de espera de pacientes que sufrieran algún problema médico que estuviese afectando de forma inmediata su salud en el área de emergencia del ESSALUD-Edgardo Rebagliati después de implementar el programa que mejoraría los procesos con facilitadores. El tipo de estudio fue observacional. La recolección de muestra fue un total de 36 mil atenciones, las cuales incluyeron a pacientes entre las edades mayores a los 14 años con algún problema de salud de prioridad III. Llegaron a la conclusión que el tiempo de espera que tienen los pacientes en el área de emergencia después de establecer dicho programa fue de una mejora notable en los procesos, tanto así que obtuvieron una similitud a los estándares que se manejan en el extranjero.

A. Gutiérrez, P. Mendoza (2019), mediante su trabajo de investigación tuvieron como objetivo precisar la relación que se establece entre las variables el tiempo de espera y la percepción que tenían de la calidad de atención los pacientes del servicio de odontología del ESSALUD-Edgardo Rebagliati Martins. Realizaron un análisis de tipo observacional, descriptivo, transversal y prospectivo. Su muestra fue compuesta por una totalidad de 84 pacientes operados en dicho nosocomio de salud. La conclusión que se obtuvo fue la existencia de una correspondencia inversa entre ambas variables; también se encontró que el grado de la insatisfacción del paciente es concomitante en su mayoría a la afectación que puedan tener en su calidad de vida más que a la afectación que resulta del tiempo de espera.

D.Fernández, M.E. Revilla, L.A. Kolevic, I. Cabrejos, I. Muchaypiña, I. Sayas, L. Chávez (2017), así mismo realizaron un análisis cuyo objetivo principal fue el establecer la relación que existe entre el clima laboral dentro de una organización y la satisfacción del usuario externo sobre la atención del profesional médico, que reciben en algún servicio de hospitalización del INSN. El estudio que desarrollaron fue de un tipo observacional y transversal en personas que laboran en los servicios de hospitalización del área de Medicina del INSN. La satisfacción de dicho usuario externo fue medida mediante la encuesta SERVQUAL.

La recolección de la muestra abarco a 125 trabajadores, los cuales corresponder al 30% del resultado total de trabajadores del área de Medicina del INSN, en cuanto a los usuarios externos, la encuesta fue realizada a los acompañantes de los pacientes pediátricos que están hospitalizados en el departamento de medicina los cuales fueron en total 92. La conclusión a la cual se llegó, fue que la puntuación global del clima organizacional es correspondiente con el resultado que se obtuvo

de la satisfacción global del usuario externo que se atiende en los servicios de hospitalización del área de Medicina del INSN.

J. Murillo, L. Bellido-Boza, P. Huamani-Ñahuinlla, G. Garnica-Pinazo, O. Munares-García, J. Del-Carmen (2019), finalmente este estudio tuvo como objetivo la estimación del nivel de satisfacción y el tiempo de espera de usuarios en los servicios de la rama de la salud ya sea en entidades públicas o privadas. El tipo de estudio realizado fue el de un análisis del cuestionario, el cual fue dirigido a los usuarios que acudían a citas de consultorios externos (cuestionario 1) de ENSUSALUD. La muestra con la que se trabajó englobó un total de 13 670 (181 IPRESS), 13 670 (181 IPRESS), y 13 814 (185 IPRESS), para los siguientes años 2014, 2015 y 2016, respectivamente. Se concluyó finalmente que en los años seleccionados para el estudio, el porcentaje de aceptación fue mayor al 50%, esto quiere decir que los usuarios en estudio estuvieron satisfechos con el tipo de calidad de atención que recibieron en dichas entidades de salud.

Trabajos previos: Antecedentes Internacionales

J. Fariño; A. Cercado; E. Vera; J. Valle y A. Ocaña (2018), llevaron a cabo un estudio para la determinación de una relación existente entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de la atención que brindan en las unidades operativas de atención del primer nivel de salud en la ciudad de Milagro. El estudio tuvo una orientación cuantitativa-no experimental y de tipo transversal –descriptivo. Su muestra fue constituida por 384 usuarios. Se concluyó que el estudio realizado a las dimensiones de la percepción del usuario determinaron que la calidad de la atención recibida es media al igual que la variable de satisfacción que tuvo el usuario.

A. Bustamante, M.C. Lapo, M.G. Tello (2022), ellos también realizaron un estudio en el cual su objetivo de estudio fue el determinar la relación establecida entre la

calidad de servicio y la incidencia de las percepciones del modelo Servqual, este fue verificado en el entorno del primer nivel de atención en salud. El estudio desarrollado fue transversal y correlacional. Su muestra estuvo compuesta por un total de 533 usuarios. La conclusión a la cual se llegó fue que el modelamiento demostró que los 5 factores definen y confirman el modelo Servqual, al establecer una relación alta y significativa.

M.C. Yépez, M.Ricaurte, D.M.Jurado (2018), también ellos tuvieron como objetivo de trabajo dar a conocer la percepción que tiene el usuario de un área pública de la municipalidad de Pasto, Colombia ante la calidad de servicio de salud que recibe del nivel de atención de salud primario. El estudio que desarrollaron fue de tipo cualitativo con un enfoque histórico hermenéutico. La muestra total fue de 28 participantes. La conclusión a la cual se llegó fue que para poder mejorar la calidad de esa prestación de servicio es necesario reconocer a los usuarios bajo sobre la garantía y la protección de la salud como un derecho y así poder dar una calidad de vida digna a los pacientes.

E. Vázquez, J. Sotomayor, A. Mizuki G. López, A.J. Montiel-Jarquín, I. Gutiérrez-Gabriel, María S (2017), ellos tuvieron el objetivo principal fue poder determinar la satisfacción que percibe el beneficiario ante la prestación de los servicios de la unidad del primer nivel de atención en salud. El tipo de estudio que se empleó fue descriptivo, transversal. Su muestra fue de 395 pacientes atendidos en una Unidad Médica de Puebla, México. En este estudio se concluyó, que la satisfacción global percibida con la atención que recibieron en la Unidad fue de un porcentaje mayor a 60.

J.R. Cruz Guisbert (2019), finalmente en el trabajo que realizó su objetivo fue establecer la percepción que tiene el usuario ante la calidad de atención recibida en el área de emergencia del hospital del seguro social universitario. Este estudio

fue de tipo cualitativo – no probabilístico. su muestra fue compuesta por 12 personas las cuales fueron seleccionadas por sexo y el tipo de aseguramiento con el que contaban. La conclusión a la cual se llegó fue que el tiempo de espera para dicha atención está vinculado de manera inversa a un tiempo reducido de permanencia de atención en la sala de emergencia.

BASES TEORICAS

Con respecto a las bases teóricas de mis variables en estudio, la calidad de servicio, su concepto ha sido muy debatido, teniendo en primer lugar concepciones que se orientan a definirla como un criterio medible y verificable que se centra en la oferta, la cual se conoce ahora como calidad objetiva.

Se tuvo la obligación de modificar dicha definición, debido a que se priorizo la importancia que existe sobre la percepción que tiene el usuario ante la calidad del servicios (Grönroos,1994). Siguiendo esta percepción, la calidad del servicio hace referencia a una consideración subjetiva que tiene un usuario ante algunas características objetivas de los servicios (Lozada, M – Rodríguez, A ;2007).

La OMS brinda la definición a la variable calidad como: “Un nivel alto de excelencia profesional, el cual es usado eficientemente en los recursos con riesgos mínimos para el paciente, para lograr un rango de satisfacción alto por parte de éste y de esta manera producir un impacto final positivo en salud” (Hermitaño, 2007).

Para Donabedian, (1966) “la calidad de servicio que recibe el paciente durante la atención en un centro de salud es la consecuencia concreta de la interrelacion entre los elementos activos que condicionan a los profesionales de la salud y al paciente” (Ávila y De los Ríos,

2004) el resultado de esta interacción genera beneficios para valorar la calidad de atención del sistema de salud.

Respecto a la variable tiempo de espera, Gutiérrez. A y Mendoza. (2019) señalan que el tiempo de espera viene a ser un indicador que certifica en la sociedad los servicios sanitarios públicos, es por esta razón que las instituciones se esfuerzan por demostrar que mantienen un tiempo de espera adecuado.

Para evaluar el tiempo de espera, los países de la OCDE se vieron obligados a implementar mecanismos que se basan en el crecimiento de la oferta de los recursos y en el descenso de la demanda o en elementos que sirvan de mejora a las salidas de las listas de espera. (Gutiérrez. A y Mendoza. A. (2019).

DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIO

- **EFFECTIVIDAD**

Se define al grado de aproximación de los objetivos que han sido trazados y o propuestos. Rodríguez, m.a. (1999)

- **EQUIDAD**

Está definida como el grado de imparcialidad del acceso tanto a salud como educación y a las posibilidades que se ellas puedan ofrecer respectivamente. (Unesco,2008).

- **ACCESIBILIDAD**

Esta dimensión se define como una característica que permite a los entornos, productos y servicios ser utilizados a libre acceso para las personas, para que ellas de esta manera puedan lograr sus objetivos trazados. (Alonso,2003).

DIMENSIONES DEL TIEMPO DE ESPERA

- **TIEMPO DE ESPERA EN ADMISIÓN DEL SERVICIO**

Es el tiempo que tarda el paciente en ser atendido en la recepción de la ventanilla del servicio de imágenes para programar la cita respectiva de acuerdo con el examen ordenado por su médico.

- **TIEMPO DE ESPERA EN LA ENTREGA DE MEDICINA**

Se entiende que es el tiempo que tarda el usuario esperando en el área de farmacia para recepcionar la medicina correspondiente para el examen de imágenes.

- **TIEMPO DE ESPERA PARA LA ENTREGA DE LA PRE ORDEN DEL ESTUDIO IMAGENOLOGICO A REALIZARSE**

Se comprende como el tiempo que tarda en ser entregada la solicitud del examen al paciente en cualquier especialidad de la institución oncológica.

III. METODOLOGÍA

Diseño y el tipo de investigación

El enfoque del estudio es de tipo cuantitativo, por lo general este tipo de investigación tiene como base de inspiración al positivismo. Este enfoque da a conocer que el único camino para desarrollar la ciencia es el método científico (Damiani, 1997). Sabemos que para llegar a ese camino nos basaremos en aspectos solo numéricos para analizar y comprobar la información recolectada.

La orientación de este tipo de investigación es verificar o comprobar de forma deductiva las proposiciones que se plantean en la investigación, esto se realiza mediante la construcción de las hipótesis que son planteadas en base a las variables para luego ser medidas y de esta manera lograr ser confirmadas o refutadas.

Diseño

No experimental, descriptivo - correlacional

Este tipo de investigaciones se realizarán sin manipular las variables y solamente nos basaremos en la observación del fenómeno y su desarrollo en su contexto natural para posteriormente ser analizado (Hernandez – Fernandez y Baptista, 2010).

Los estudios que son descriptivos buscan medir o recolectar información en forma conjunta o independiente en base a las variables en estudio.

La investigación se orienta a identificar, clasificar y describir un evento en algún contexto.

Los estudios correlacionales definen la relación que existe entre dos variables o más, este tipo de investigación se orienta a establecer relaciones entre las variables la cual debería depender del grado de asociación entre ellas para luego alcanzar los objetivos de la investigación.

Variables y operacionalización

Se define como variable de investigación a cualquier propiedad de algún objeto o fenómeno que adopta distintos valores, los cuales varían según las unidades de observación que se apliquen. Estas variables obtienen valor en la investigación científica cuando esta tiene un relación con otro tipo de variables.

La definición operacional de mis variables es el conjunto de procedimientos o actividades que deben realizarse para que de esta manera se pueda medir o interpretar los resultados obtenidos de la investigación (Hernández Sampieri, 2013).

Entendiendo los conceptos anteriores se puede dar la definición de la operacionalización de mi variable calidad de servicio la cual será medida a través de un cuestionario en el cual se evaluarán las 3 dimensiones de la variable actual en estudio.

- Efectividad.
- Equidad.
- Accesibilidad.

La variable tiempo de espera se podría definir operacionalmente como la respuesta al cuestionario en el cual se evaluarán las dimensiones de la variable actual en estudio, las cuales son:

- Tiempo de espera en admisión del servicio.
- Tiempo de espera en la entrega de medicina.
- Tiempo de espera para la entrega de la pre orden del estudio imagenológico a realizarse.

La escala de medición de variables será utilizada para poder clasificarlas y para que ayuden a indicar el tipo de análisis que será usado para tratar los datos obtenidos en esta investigación. La escala de Likert es la que será usada en ambas variables.

- Más de 2 hrs
- De 1 a 2 hrs
- De 30 a 59 min

Población, muestra y muestreo

Las investigaciones tienen que ser claras y transparentes, esto será posible si es que la investigación da a conocer de manera concreta la población que va a estudiar y el tipo de muestra que seleccionara.

- **Población:** Conjunto de individuos que coinciden con algunas especificaciones que forman parte de la investigación.
- **Muestra:** Se define como parte del conjunto en que se desarrollara la investigación.
- **Muestreo:** Es la definición del método que se va a utilizar para elegir los elementos de la muestra global de la población en estudio durante la investigación.

En esta investigación:

- Población: Estará conformada por 60 pacientes atendidos entre enero-marzo del 2022.
- Muestra: Por ser una población de cantidad reducida la muestra censal será igual a la población, quienes son los 60 pacientes atendidos entre enero-marzo del 2022.
- Unidad de Análisis: Pacientes que acuden a su cita para la realización de algún examen imagenológico en el departamento de Radiodiagnóstico del INEN entre enero-marzo del 2022.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

TECNICA

Esta definida como los procedimientos utilizados para poder lograr la operatividad de los métodos (Ander-Egg, 1995).

Esta investigación se obtendrá mediante la técnica de la encuesta a los pacientes y en ellas se usarán la escala de Likert para medir dicho cuestionario.

INSTRUMENTOS

Se definen como los recursos que nos permitirán obtener toda la información que se necesite para poder desarrollar la investigación en curso y así poder registrar los resultados obtenidos sobre las variables en estudio (Arias,2016). Actualmente se disponen de una cantidad variable de tipos de instrumentos para usarlas como medición de las variables en estudio. En esta investigación se utilizarán los cuestionarios como instrumentos, los cuales son los más utilizados para poder recolectar los datos, debido a que se podrá dar a conocer cualquier situación o características que el usuario quiera informar debido a que es un cuestionario con enunciados sencillos que servirán para obtener información de su experiencia en el área de radiodiagnóstico.

✓ Ficha técnica de instrumento 1:

Nombre: Calidad de servicio

Autor: Brenis Vargas Mirella Cidely

Dimensiones: Efectividad (ítems 1-5), Equidad (ítems 6-10), Accesibilidad (ítems 11-15).

Baremos: Inaceptable (15-25) Poco aceptable(36-55) Aceptable (56-75)

Aplicación: Sera aplicado a los pacientes que acuden a sus citas para realizarse

un examen imagenológico.

✓ Ficha técnica de instrumento 2:

Nombre: Tiempo de espera

Autor: Brenis Vargas Mirella Cidely

Dimensiones: Tiempo de espera en Admisión del servicio (ítems 16-20), Tiempo de espera en la entrega de medicina (ítems 21-25), Tiempo de espera para la entrega de la pre orden del estudio imagenologico a realizarse (ítems 26-30).

Baremos: Inaceptable (15-25) Poco aceptable(36-55) Aceptable (56-75)

Aplicación: Sera aplicado a los pacientes que acuden a sus citas para realizarse un examen imagenológico.

▪ *Validez y confiabilidad*

La validez se entiende como la propiedad importante que sirve de evidencia e instrumento para medir las variables en estudio (Hernandez,2003).

La validez del contenido de esta investigación consistirá por la evaluación de un juicio de expertos Magister Tecnólogos Médicos en la especialidad de Radiología.

EXPERTOS VALIDADORES

N°	NOMBRE Y APELLIDOS	GRADO	ESPECIALIDAD	OPINION
1°	ZARELA CASTRO OSORIO	MAESTRA	GESTION EN SERVICIOS DE LA SALUD	APLICA
2°	ISNA LARICO PAMPAMALLCO	MAESTRA	GESTION EN SERVICIOS DE LA SALUD	APLICA
3°	CARMEN CECILIA MUÑOZ BARABINO	MAESTRA	POLITICAS SOCIAL CON MENCION ES SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL	APLICA

La confiabilidad esta entendida como la propiedad del porcentaje de puntuación que resulta de los cuestionarios y a su vez está vinculada al error al momento de medir las respuestas (Hernandez,2006).

Se realizo el análisis a través del coeficiente del alfa de Cronbach, el cual dio como resultado para las dos variables en estudio, lo siguiente:

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,929	,926	30

Interpretación: el valor mínimo aceptable para el coeficiente de fiabilidad de alfa de cronbach es 0.7; el valor de resultado de las dos variables es de 0.929 esto quiere decir que la las dos variables pasan la prueba de fiabilidad.

TABLA 1

VARIABLE 1 (V1): CALIDAD DE SERVICIO

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,932	,928	15

TABLA 2

VARIABLE 2 (V2): TIEMPO DE ESPERA

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,867	,890	15

Procedimiento

En primera instancia se pedirá el permiso que corresponde al director ejecutivo del departamento de radiodiagnóstico del INEN para poder realizar las encuestas en los pacientes, este documento será incluido en los anexos de la investigación. Luego de ello se procederá a encuestar a los pacientes que acudieron para la realización de sus exámenes imagenológicos en el área de radiodiagnóstico del INEN.

Método de analisis de datos

Los resultados finales que seran obtenidos de los cuestionarios, los cuales serán procesados en programas estadísticos como el IBM SPSS 27 y Microsoft Excel para poder realizar las tablas y figuras estadísticas para la evaluación de los resultados de las variables, luego de la recolección de datos, los cuales saldrán de las encuestas realizadas. Para poder establecer la correlación existente entre las dos variables en estudio se empleará el método de Spearman, para poder saber si en las hipótesis que fueron planteadas existe correlación entre ellas.

Pruebas previas

Se tuvo que realizar la prueba estadística de kolmogorov-Smirnov para de esta manera identificar la normalidad de la aplicación del instrumento en las dos variables de estudio, para esto fue empleado el SPSS27; el cual aprobó lo siguiente:

Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1_CALIDAD_DE_SERVICIO	,110	60	,067	,967	60	,105
V2_TIEMPO_DE_ESPERA	,178	60	,000	,925	60	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Criterio de decisión

Si $p < 0.05$ rechazamos la H_0 y acepto la H_a

Si $p \geq 0.05$ aceptamos la H_0 y rechazamos la H_a .

Plantear las hipótesis:

H_0 : los datos tienen una distribución normal -> HOMOGENEA

H_a : los datos no tienen una distribución normal -> DIFERENCIA

H_a : Por lo tanto, existe una diferencia entre la variable 1 y la variable 2 y esto quiere decir que no existe influencia entre la calidad de servicio sobre el tiempo de espera para la realización de exámenes auxiliares imagenológicos en un instituto oncológico, lima, 2022.

Aspectos éticos

Los principios éticos están definidos como las características buenas y malas de las personas. En esta investigación se va a tratar con el debido respeto a las personas encuestadas y sus respuestas. También se protegerá su autonomía y sus datos personales. Se tratará con justicia a cada persona encuestada debido a que es moralmente correcto y apropiado.

- Autonomía

El principio de autonomía formara parte de esta investigación debido a que el principio ético es el que abogara por él, para que los participantes del estudio no se vean afectados por su participación directa.

- Beneficencia

Este principio se basa en el deber ético de buscar lo bueno para los participantes que serán encuestados durante la investigación, para lograr de esta manera que obtengan los máximos beneficios que se puedan conseguir.

- No maleficencia

En el presente estudio este principio estará presente porque la finalidad de este no es generar daño a las personas que serán encuestadas y formaran parte de la investigación, en pocas palabras se tratara de obtener los máximos beneficios y reducir los riesgos que podrían aparecer.

- Justicia

Este principio formará parte de la investigación debido que la distribución de las encuestas será justa y de manera equitativa. Se dará protección a los participantes y se llevara una incorporación equitativa de las personas incluidas en la presente investigación.

IV. RESULTADOS

En esta sección los resultados de la investigación fueron trabajados bajo el estudio de las variables.

Análisis descriptivo:

Dimensiones de la Variable Calidad de Servicio

Dimensión 1: Efectividad

TABLA 3

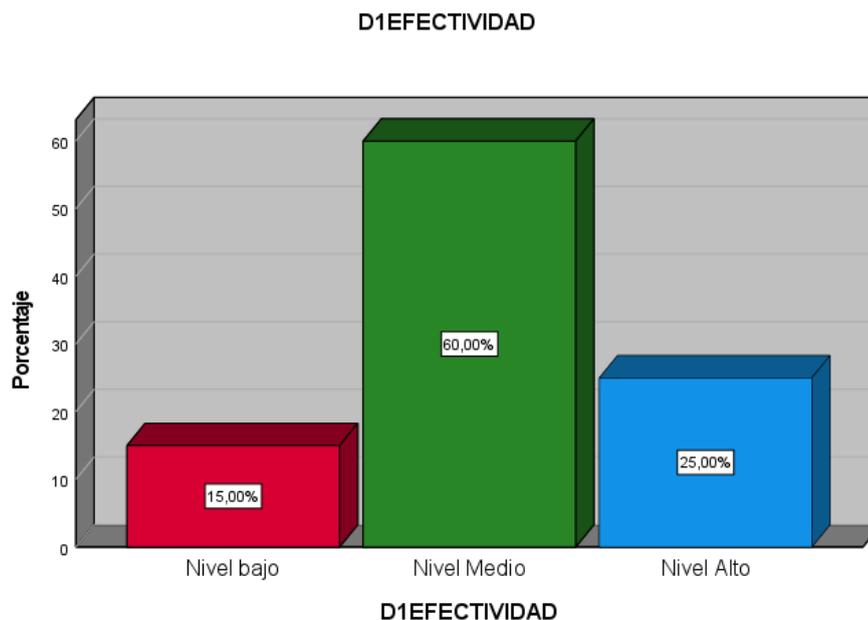
Nivel de influencia de la dimensión efectividad

		D1EFECTIVIDAD			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	9	15,0	15,0	15,0
	Nivel Medio	36	60,0	60,0	75,0
	Nivel Alto	15	25,0	25,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Interpretación: De la tabla 3, el 60% de la población que forma parte de la muestra en estudio presenta un nivel medio de la dimensión Efectividad y un 25% presenta un nivel alto y un 15% presenta un nivel bajo.

FIGURA 1

Nivel de influencia de la dimensión efectividad



Interpretación: De la figura 1, el 60% de la población que forma parte de la muestra presenta un nivel medio de la dimensión Efectividad y un 25% presenta un nivel alto y un 15% presenta un nivel bajo.

Dimensión 2: Equidad

TABLA 4

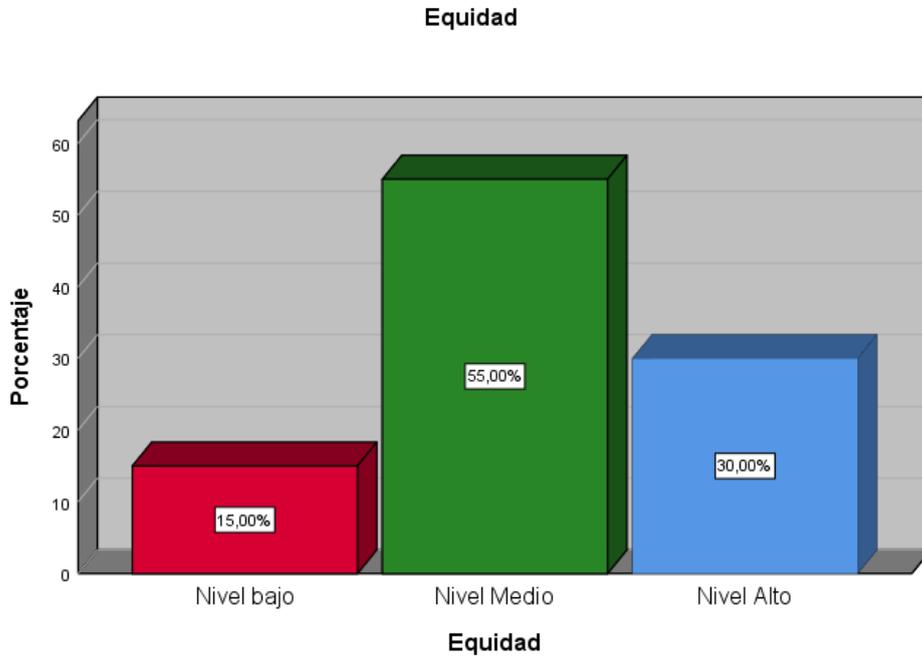
Nivel de influencia de la dimensión equidad

		Equidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	9	15,0	15,0	15,0
	Nivel Medio	33	55,0	55,0	70,0
	Nivel Alto	18	30,0	30,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Interpretación: De la tabla 4, el 55% de la población que forma parte de la muestra presenta un nivel medio de la dimensión Equidad y un 30% tiene un nivel alto y un 15% presenta un nivel bajo.

FIGURA 2

Nivel de influencia de la dimensión equidad



Interpretación: De la figura 2, el 55% de la población que forma parte de la muestra presenta un nivel medio de la dimensión Equidad y un 30% tiene un nivel alto y un 15% tiene un nivel bajo.

Dimensión 3: Accesibilidad

TABLA 5

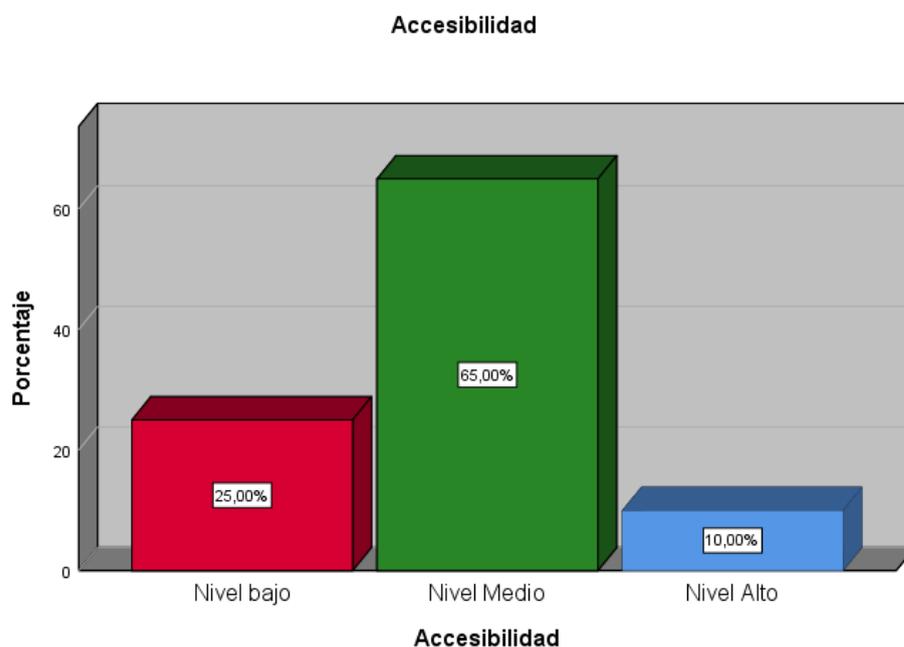
Nivel de influencia de la dimensión accesibilidad

		Accesibilidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	15	25,0	25,0	25,0
	Nivel Medio	39	65,0	65,0	90,0
	Nivel Alto	6	10,0	10,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Interpretación: De la tabla 5, el 65% de la población que forma parte de la muestra presenta un nivel medio de la dimensión Accesibilidad y un 10% tiene un nivel alto y un 25% presenta un nivel bajo.

FIGURA 3

Nivel de influencia de la dimensión accesibilidad



Interpretación: De la figura 3 , el 65% de la población que forma parte de la muestra presenta un nivel medio de la dimensión Accesibilidad y un 10% tiene un nivel alto y un 25% tiene un nivel bajo.

VARIABLE 2: TIEMPO DE ESPERA

TABLA 6

Nivel de influencia de la variable tiempo de espera

		V2 TIEMPO_DE_ESPERA			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Medio	33	55,0	55,0	55,0
	Nivel Alto	27	45,0	45,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Interpretación: De la tabla 6 , el 45% de la población que forma parte de la muestra presenta un nivel alto, el 55% tiene un nivel medio, el nivel bajo no fue admitido por la población que integra la muestra en estudio para la variable tiempo de espera.

Análisis correlacional:

HIPOTESIS GENERAL:

H1: La calidad de servicio influye significativamente en el tiempo de espera para la realización de exámenes auxiliares imagenológicos en un instituto oncológico, lima, 2022.

TABLA 7

Correlación entre ambas variables

			V1CALIDAD _DE_SERVI CIO1	V2TIEMPO_ DE_ESPER A1
Rho de Spearman	V1CALIDAD_DE_SER VICIO1	Coeficiente de correlación	1,000	,413**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	60	60
	V2TIEMPO_DE_ESP ERA1	Coeficiente de correlación	,413**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Si p (coeficiente) es menor a 0.05 aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula

Si p (coeficiente) es mayor o igual rechazamos la hipótesis alterna y aceptamos la hipótesis nula

Interpretación: De la tabla 7, la variable calidad de servicio y tiempo de espera presenta una correlación de Spearman que arrojó un resultado de 0.413 indicando hay una correlación regular, y nos muestra una significancia de 0.001 que nos indica que es menor a 0.05, por este resultado se entiende que las dos variables se correlacionan de forma significativa. Es decir, ambas variables se relacionan de forma positiva directa entonces a mayor calidad de servicio mayor tiempo de espera.

Hipótesis específica 1

H1: La efectividad se relaciona significativamente con el tiempo de espera para la realización de exámenes auxiliares imagenológicos en un instituto oncológico, lima, 2022.

TABLA 8

Correlación entre la dimensión efectividad y tiempo de espera

			Correlaciones	
			Efectividad 1	V2TIEMPO_ DE_ESPER A1
Rho de Spearman	Efectividad1	Coeficiente de correlación	1,000	,277*
		Sig. (bilateral)	.	,032
		N	60	60
	V2TIEMPO_DE_ESPE RA1	Coeficiente de correlación	,277*	1,000
		Sig. (bilateral)	,032	.
		N	60	60

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: De la tabla 8, la dimensión efectividad y tiempo de espera presenta una correlación de Spearman que arrojó un resultado de 0.277 indicando que hay una correlación baja, y nos muestra una significancia de 0.032 que nos indica que es menor a 0.05, esto quiere decir que se correlacionan de forma significativa. Es decir, se relaciona la dimensión efectividad con el tiempo de espera.

Hipótesis específica 2

H1: La equidad se relaciona significativamente con el tiempo de espera para la realización de exámenes auxiliares imagenológicos en un instituto oncológico, lima, 2022.

TABLA 9

Correlación entre la dimensión equidad y tiempo de espera

Correlaciones

			Equidad1	V2TIEMPO_ DE_ESPERA 1
Rho de Spearman	Equidad1	Coeficiente de correlación	1,000	,522**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	V2TIEMPO_DE_ESPE RA1	Coeficiente de correlación	,522**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: De la tabla 9, la dimensión equidad y tiempo de espera presenta una correlación de Spearman que arrojó un resultado de 0.522 indicando hay una correlación regular, y nos muestra una significancia de 0.000 que nos indica que es menor a 0.05, esto quiere decir que se correlacionan de forma significativa. Es decir, la dimensión equidad se relaciona de forma positiva directa entonces a mayor equidad mayor tiempo de espera.

Hipótesis específica 3

H1: La accesibilidad se relaciona de manera significativa con el tiempo de espera para la realización de exámenes auxiliares imagenológicos en un instituto oncológico, lima, 2022.

TABLA 10

Correlación entre la dimensión accesibilidad y tiempo de espera

			Accesibilida d1	V2TIEMPO_ DE_ESPER A1
Rho de Spearman	Accesibilidad1	Coeficiente de correlación	1,000	,323*
		Sig. (bilateral)	.	,012
		N	60	60
	V2TIEMPO_DE_ESP ERA1	Coeficiente de correlación	,323*	1,000
		Sig. (bilateral)	,012	.
		N	60	60

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: De la tabla 10, la dimensión accesibilidad y tiempo de espera presenta una correlación de Spearman que arrojó un resultado de 0.323 indicando hay una correlación baja, y nos muestra una significancia de 0.012 que nos indica que es menor a 0.05, esto quiere decir que se correlacionan de forma significativa. Es decir, la dimensión accesibilidad se relaciona con el tiempo de espera.

V. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación se planteó como objetivo principal el establecer si existe influencia de la calidad de servicio sobre el tiempo de espera para la realización de exámenes auxiliares imagenológicos en un instituto oncológico, lima,2022. Interpretando los resultados que se obtuvieron la calidad de servicio influye en todas sus dimensiones con el tiempo de espera. Según la tabla 7, la variable calidad de servicio y tiempo de espera presenta una correlación de Spearman que arrojó un resultado de 0.413 indicando que hay una correlación regular, y nos muestra una significancia de 0.001 que nos indica que es menor a 0.05, esto quiere decir que las dos variables se correlacionan de forma significativa. Es decir, ambas variables se relacionan de forma positiva directa entonces a mayor calidad de servicio mayor tiempo de espera. Al igual que la investigación realizada por J. Fariño; A. Cercado; E. Vera; J. Valle y A. Ocaña (2018), en ese entonces ellos llevaron a cabo un estudio para la determinación de una relación existente entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de la atención que brindan en las unidades operativas de atención del primer nivel de salud en la ciudad de Milagro. Dicho estudio tuvo una orientación cuantitativa-no experimental y de tipo transversal –descriptivo. Su muestra fue constituida por 384 usuarios. Ellos concluyeron que el estudio realizado a las dimensiones de la percepción del usuario determinó que la calidad de la atención recibida es media al igual que la variable de satisfacción que tuvo el usuario. Esto nos da a entender que ambas variables se correlacionaron significativamente.

Así mismo el trabajo de investigación realizado por A. Bustamante, M.C. Lapo, M.G. Tello (2022), también realizaron un estudio en el cual su objetivo de estudio

fue el determinar la relación establecida entre la calidad de servicio y la incidencia de las percepciones del modelo Servqual, este fue verificado en el entorno del primer nivel de atención en salud. Dicho estudio desarrollado fue transversal y correlacional. La muestra estuvo compuesta por un total de 533 usuarios. La conclusión a la cual se llegó fue que el modelamiento demostró que los 5 factores definen y confirman el modelo Servqual, al establecer una relación alta y significativa. Nos da entender lo mismo que ambas variables están relacionadas.

A diferencia del estudio de investigación realizado por J.R. Cruz Guisbert (2019), el estudio realizado tuvo como objetivo establecer la percepción que tiene el usuario ante la calidad de atención recibida en el área de emergencia del hospital del seguro social universitario. El estudio fue de tipo cualitativo – no probabilístico. su muestra fue compuesta por 12 personas las cuales fueron seleccionadas por sexo y el tipo de aseguramiento con el que contaban. La conclusión a la cual llegó fue que el tiempo de espera para dicha atención está vinculado de manera inversa a un tiempo reducido de permanencia de atención en la sala de emergencia.

VI. CONCLUSIONES

- ❖ La dimensión efectividad tuvo un resultado de correlación de 0.277 indicando que existe una correlación baja, y nos muestra una significancia de 0.032 la cual nos indica que es mayor a 0.05, esto quiere decir que no se correlacionan de forma significativa. Es decir, no se relaciona la dimensión efectividad con el tiempo de espera.
- ❖ La dimensión equidad tuvo un resultado de 0.522 indicando que existe una correlación regular, y nos muestra una significancia de 0.000 la cual nos indica que es menor a 0.05, esto quiere decir que se correlacionan de forma significativa. Es decir, la dimensión equidad se relaciona de forma positiva directa entonces a mayor equidad mayor tiempo de espera.
- ❖ La dimensión accesibilidad y tiempo de espera presenta una correlación de Spearman que arrojó un resultado de 0.323 indicando hay una correlación baja, y nos muestra una significancia de 0.001 que nos indica que es menor a 0.05, esto quiere decir que no se correlacionan de forma significativa. Es decir, la dimensión accesibilidad no se relaciona con el tiempo de espera.
- ❖ La conclusión final es que existe una relación significativa entre la variable calidad de servicio y tiempo de espera para la realización de exámenes auxiliares imagenológicos en un instituto oncológico, lima, 2022.

VII. RECOMENDACIONES

- I. La principal recomendación para el servicio de radiodiagnóstico del INEN es que tome en cuenta las necesidades de sus pacientes, entendiendo que podrían llegar tarde a la cita pactada debido a que en su mayoría no residen en Lima o por el contrario viven en distritos alejados al hospital.
- II. Sería muy importante que cambiaran su sistema de agendamiento de citas, para de esta manera evitar que los pacientes pasen horas esperando innecesariamente por ingresar a la cita agendada.
- III. Considero muy pertinente que los trabajadores del Instituto tienen que ser más empáticos y también usar un lenguaje sencillo en el momento que brindan las indicaciones previas a la realización de los estudios imagenológicos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ✓ Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. (2018) M. C. Yépez-Chamorro, M. Ricaurte-Cepeda, D.M. Jurado-Fajardo.
~~<http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n2/0124-7107-reus-20-02-00097.pdf>~~
- ✓ Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. D. Fernández-Oliva, M. Revilla-Velásquez, L. A. Kolevic-Roca, I. Cabrejos-Castilla, I. Muchaypiña-Gallegos, I. Sayas-Avilés, L. Chávez-Conde, V. A. Mamani-Urrutia.
~~<http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v80n2/a09v80n2.pdf>~~
- ✓ Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica (2017) E. Vázquez-Cruz, J. Sotomayor-Tapia, A. Mizuki González López, A. J. Montiel-Jarquín, I. Gutierrez-Gabriel, M. S. Romero Figueroa, J. Loría-Castellanos, Luz A. Campos-Navarroy.
<https://www.scielosp.org/pdf/rsap/2018.v20n2/254-257/es>
- ✓ Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud (2018) J. FARIÑO-CORTEZ; A. CERCADO-MANCERO; E. VERA-LORENTI; J. VALLE-FLORES; A. OCAÑA-OCAÑA.
<http://ww.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- ✓ Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «cero colas» en Ica, Perú. (2019) B. Becerra-Canales, Á. Condori-Becerra.
<https://www.scielosp.org/pdf/rpmesp/2019.v36n4/658-663/es>
- ✓ Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de ENSUSALUD 2014-2016. (2019) J. Pablo Murillo, L. Bellido-Boza, P. Huamani-Ñahuinlla, G. Garnica-Pinazo, O. Munares-García, J. Del-Carmen.

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/16846/14338>

- ✓ Tiempo de espera y calidad de atención en pacientes de odontoestomatología intervenidos en sala de operaciones. Lima- Perú (Gutiérrez. A, & Mendoza, 2019).
<http://dev.scielo.org.pe/pdf/afm/v80n2/a08v80n2.pdf>
- ✓ Tiempo de espera para atención médica urgente en un hospital terciario después de implementar un programa de mejora de procesos (2019) W. Taype-Huamani, L. Chucas-Ascencio, L. De la Cruz-Rojas, J. Amado-Tineo.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832019000400005&lang=es
- ✓ Percepción de usuarios sobre la calidad de atención en una sala de emergencias, hospital seguro social universitario, La Paz-Bolivia 2015 (2019) J. R. Cruz Guisbert.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1652-67762019000300003&lang=es
- ✓ Modelamiento estructural de la calidad de servicio en atención primaria de salud del Guayas, Ecuador, de M. A. Bustamante, M. C. Lapo, M. G. Tello (2022)
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642022000400171&lang=es
- ✓ Artículo población y muestra, Pedro Lopez (2004)
<http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>
- ✓ Libro Metodología de la Investigación, R. Hernandez Sampieri (2017)
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- ✓ Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica, D.Alana Niell, L. Cortez Suarez (2017)
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20>

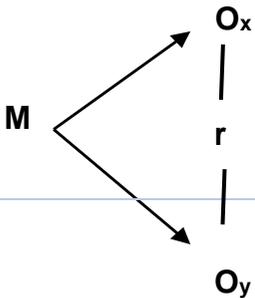
ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Calidad de servicio y tiempo de espera para la realización de exámenes auxiliares imagenológicos en un instituto oncológico, lima, 2022.

Autor: Mirella Cidely Brenis Vargas.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general</p> <p>¿Qué relación hay entre la calidad de servicio y el tiempo de espera para la realización de exámenes auxiliares imagenológicos en un instituto oncológico, lima, 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿De qué manera la efectividad se relaciona con el tiempo de espera para la realización de exámenes auxiliares imagenológicos en un instituto oncológico, lima, 2022?</p> <p>¿De qué manera la equidad se relaciona con el tiempo de espera para la realización de exámenes auxiliares imagenológicos en un instituto oncológico, lima, 2022?</p> <p>¿De qué manera la accesibilidad se relaciona con el tiempo de espera para la realización de exámenes auxiliares imagenológicos en un instituto oncológico, lima, 2022?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>OG: Establecer la relación entre la calidad de servicio y el tiempo de espera para la realización de exámenes auxiliares imagenológicos en un instituto oncológico, lima, 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Establecer de qué manera se relaciona la efectividad con el tiempo de espera para la realización de exámenes auxiliares imagenológicos en un instituto oncológico, lima, 2022.</p> <p>Establecer de qué manera se relaciona la equidad con el tiempo de espera para la realización de exámenes auxiliares imagenológicos en un instituto oncológico, lima, 2022.</p> <p>Establecer de qué manera se relaciona la accesibilidad con el tiempo de espera para la realización de exámenes auxiliares imagenológicos en un instituto oncológico, lima, 2022.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>HG: La calidad de servicio influye significativamente en el tiempo de espera para la realización de exámenes auxiliares imagenológicos en un instituto oncológico, lima, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>La efectividad se relaciona significativamente con el tiempo de espera para la realización de exámenes auxiliares imagenológicos en un instituto oncológico, lima, 2022.</p> <p>La equidad se relaciona significativamente con el tiempo de espera para la realización de exámenes auxiliares imagenológicos en un instituto oncológico, lima, 2022.</p> <p>La accesibilidad se relaciona significativamente con el tiempo de espera para la realización de exámenes auxiliares imagenológicos en un instituto oncológico, lima, 2022.</p>	Variable X: Calidad de servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
			X1 Efectividad.	Grado de satisfacción de los pacientes. Atención rápida en ventanilla.	1-5		
			X2 Equidad.	Empatía. Trato amable.	6-10		
			X3 Accesibilidad.	Comprensión de los procedimientos. Respeto del horario de atención.	11-15	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	Inaceptable (15-35) Poco aceptable (36-55) Aceptable (56-75)
			Variable Y: Tiempo de espera				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
			Y1 Tiempo de espera en Admisión del servicio.	Atención rápida. Exámenes rápidos.	16-20	Más de 2 hrs De 1 a 2 hrs De 30 a 59 min	Inaceptable (15-35)

			<p>Y₂ Tiempo de espera en la entrega de medicina.</p> <p>Y₃ Tiempo de espera para la entrega de la pre orden del estudio imagenologico a realizarse.</p>	<p>Despacho en farmacia rápido.</p> <p>Numero de interacciones por ticket.</p> <p>Interés en el paciente.</p>	<p>21-25</p> <p>26-30</p>	<p>Poco aceptable(36-55)</p> <p>Aceptable (56-75)</p>
Tipo y diseño de investigación		Población y muestra		Instrumentos		Método de análisis
<p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Tipo: básico</p> <p>Diseño: descriptivo - correlacional</p>		<p>Población: 60 pacientes atendidos entre Enero-Marzo del 2022.</p> <p>Muestra: Por ser una población de cantidad reducida la muestra censal será igual a la población, quienes son los 60 pacientes atendidos entre enero-marzo del 2022.</p> <p>Muestreo: Probabilístico</p>		<p>Variable 1: calidad de servicio.</p> <p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p>		<p>Análisis descriptivo inferencial.</p>
 <p>M</p> <p>O_x</p> <p>r</p> <p>O_y</p>				<p>Variable 2: tiempo de espera.</p> <p>Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario</p>		
<p>M: muestra</p>						
<p>Donde O₁: Calidad de Servicio.</p>						
<p>Donde O₂: Tiempo de espera.</p>						
<p>r: correlación entre las variables</p>						

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE X	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<p align="center">CALIDAD DE SERVICIO</p>	<p>Se define como calidad de servicio al nivel de excelencia profesional el cual se desarrolla usando de manera eficiente los recursos necesarios para reducir los riesgos en las personas, para de esta manera poder lograr un valor alto de satisfacción del usuario.</p> <p>(Tito Hermitaño, 2007)</p>	<p>La variable calidad de servicio será medida a través de un cuestionario modelo servqual en el cual se evaluarán las 3 dimensiones de la variable actual en estudio.</p> <p>Las cuales son:</p> <p>Efectividad.</p> <p>Equidad.</p> <p>Accesibilidad.</p>	<p>X1 Efectividad</p>	<p>Grado de satisfacción de los pacientes.</p> <p>Atención rápida en ventanilla.</p>	<p>1-5</p>	<p>Se usará la escala de Likert para la medición.</p>
			<p>X2 Equidad</p>	<p>Empatía.</p> <p>Trato amable.</p>	<p>6-10</p>	<p>Nunca</p> <p>Casi nunca</p> <p>A veces</p>
			<p>X3 Accesibilidad</p>	<p>Comprensión de los procedimientos.</p> <p>Respeto del horario de atención.</p>	<p>11-15</p>	<p>Casi Siempre</p> <p>Siempre</p>

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES						
VARIABLE Y	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
TIEMPO DE ESPERA	Se define como el indicador que legitima a nivel social los servicios sanitarios y por el cual la mayoría de las instituciones se esmeran en demostrar que mantienen el rango adecuado. Gutiérrez. A y Mendoza. (2019)	La variable tiempo de espera será medida a través de un cuestionario en el cual se evaluarán las 3 dimensiones de la variable actual en estudio.	Y1 Tiempo de espera en Admisión del servicio.	Atención rápida. Exámenes rápidos.	16-20	Más de 2 hrs De 1 a 2 hrs De 30 a 59 min
		Las cuales son: Tiempo de espera en admisión del servicio.	Y2 Tiempo de espera en la entrega de medicina.	Despacho en farmacia rápido. Numero de interacciones por ticket.	21-25	
		Tiempo de espera en la entrega de medicina. Tiempo de espera en citas ambulatorias.	Y3Tiempo de espera para la entrega de la pre orden del estudio imagenologico a realizarse.	Interés en el paciente.	26-30	

INSTRUMENTO PARA RECOGER DATOS

Este cuestionario se basa sobre la Calidad de servicio y la relación existente con el tiempo de espera para la realización de exámenes auxiliares imagenológicos en un instituto oncológico, lima, 2022.

Estimado paciente este cuestionario tiene como fin principal dar a conocer la satisfacción que presenta usted en el servicio de radiodiagnóstico cuando acude a realizarse algún examen imagenológico.

INSTRUCCIONES:

- ✓ Leer atentamente los enunciados y elegir con una X la opción que considere más oportuna.
- ✓ Esta recolección de datos es netamente con fines académicos y totalmente anónima.

Nunca = 1	Casi nunca= 2	A veces = 3	Casi siempre= 4	Siempre= 5
------------------	----------------------	--------------------	------------------------	-------------------

Nº	ITEMS/DIMENSIONES	CLASIFICACIÓN				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre
CALIDAD DE SERVICIO						
EFFECTIVIDAD						
1.	Siente satisfacción con la atención brindada por parte del personal asistencial del servicio de radiodiagnóstico.					
2.	Cree usted que la atención que se brinda en ventanilla del servicio es de manera rápida.					
3.	Percibe que la atención que brinda el personal administrativo es buena.					
4.	Siente que si hubiera un personal más en ventanilla el agendamiento y recepción de las órdenes sería más rápido.					
5.	Se siente satisfecho con la atención que recibe por parte del personal del servicio de radiodiagnóstico.					
EQUIDAD						

6.	Considera que recibe un trato amable por parte del personal asistencial y administrativo del servicio de radiodiagnóstico.					
7.	Cree usted que el trato brindado por el personal del servicio no favorece ni perjudica a otros pacientes.					
8.	Percibe que el personal del servicio desarrolla la empatía con los pacientes.					
9.	Siente que el personal asistencial del servicio comprende el estado emocional y psicológico en el que usted se encuentra.					
10.	Cree usted que si recibiera un trato mas amable por parte del personal del servicio, su colaboración ante las indicaciones de los exámenes seria optima.					

ACCESIBILIDAD

11.	El personal utiliza palabras sencillas cuando brinda indicaciones específicas para la realización de exámenes imagenológicos.					
12.	Según su opinión considera que se respeta el horario de atención de cita agendada.					
13.	Considera que sería útil que se le recordara las indicaciones previas a su examen imagenológico un día antes de realizarlo por algún medio tecnológico.					
14.	Comprende con facilidad la descripción de la preparación previa para los procedimientos de sus exámenes imagenológicos brindada por el personal administrativo.					
15.	Considera optimo el hecho de que varias personas estén citadas a la misma hora para la realización de sus exámenes.					

CLASIFICACIÓN

ITEMS/DIMENSIONES	CLASIFICACIÓN				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre

TIEMPO DE ESPERA

TIEMPO DE ESPERA EN ADMISIÓN DEL SERVICIO						
16.	La espera que tuvo para la realización de los exámenes imagenológicos fue más rápida que sus controles anteriores o fue en un tiempo mayor a 2hrs.					
17.	La atención que recibe en ventanilla para entregar sus documentos previos a la realización del examen es de manera rápida o demora más de 1hr.					
18.	Para mejorar la atención en el servicio y disminuir el tiempo de espera mayor de 2hrs para realizarse los exámenes debería disminuir la cantidad de personas citadas.					
19.	Para lograr una atención rápida que sea menor a 1hr, en algún área del servicio de radiodiagnóstico es necesario que el personal tenga experiencia al momento de realizar su labor.					
20.	La atención brindada en el área administrativa del servicio es óptima y demora en un rango menor a 30min.					
TIEMPO DE ESPERA EN LA ENTREGA DE MEDICINA						
21.	La espera de atención en el área de farmacia fue mayor a 30min.					
22.	La atención en el servicio de farmacia sería rápida y duraría menos de 30min, si hubiera más ventanillas de recepción y despacho.					
23.	Para lograr una atención más rápida y menor a 30min en el despacho de la medicina para su examen imagenológico, debería existir una ventanilla solo para Radiodiagnóstico.					
24.	La espera sería más ordenada y de menor tiempo a 30min en farmacia si hubiera un sistema de interacciones por ticket por cada atención.					
25.	El tiempo de espera para ser atendido por la entrega de su medicina debe mejorar a un despacho más rápido y que sea menor a 30min.					
TIEMPO DE ESPERA PARA LA ENTREGA DE LA PRE ORDEN DEL ESTUDIO IMAGENOLOGICO A REALIZARSE.						

26.	Durante la consulta con su médico el tiempo de espera para la entrega de la pre orden es mayor a 30min.					
27.	El tiempo que dura la consulta con su médico tratante debería ser 30min.					
28.	El tiempo de espera para ingresar a consulta ambulatoria es mayor a 2hrs.					
29.	Existe muy poco interés por el paciente cuando la cita ambulatoria dura menos de 20 min.					
30.	Debería existir una mejora en cuanto al tiempo de espera que se tiene para ingresar a la cita agendada en el consultorio que por lo general es mayor a 1hr, para que perciba el interés que el personal médico tiene hacia usted.					

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS VARIABLES
VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Efectividad							
1	Siente satisfacción con la atención brindada por parte del personal asistencial del servicio de radiodiagnóstico.	X		X		X		
2	Cree usted que la atención que se brinda en ventanilla del servicio es de manera rápida.	X		X		X		
3	Percibe que la atención que brinda el personal administrativo es buena.	X		X		X		
4	Siente que si hubiera un personal más en ventanilla el agendamiento y recepción de las órdenes sería más rápido.	X		X		X		
5	Se siente satisfecho con la atención que recibe por parte del personal del servicio de radiodiagnóstico.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Equidad							
6	Considera que recibe un trato amable por parte del personal asistencial y administrativo del servicio de radiodiagnóstico.	X		X		X		
7	Cree usted que el trato brindado por el personal del servicio no favorece ni perjudica a otros pacientes.	X		X		X		
8	Percibe que el personal del servicio desarrolla la empatía con los pacientes.	X		X		X		

9	Siente que el personal asistencial del servicio comprende el estado emocional y psicológico en el que usted se encuentra.	X		X		X		
10	Cree usted que, si recibiera un trato más amable por parte del personal del servicio, su colaboración ante las indicaciones de los exámenes sería óptima.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Accesibilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El personal utiliza palabras sencillas cuando brinda indicaciones específicas para la realización de exámenes imagenológicos.	X		X		X		
12	Según su opinión considera que se respeta el horario de atención de cita agendada.	X		X		X		
13	Considera que sería útil que se le recordara las indicaciones previas a su examen imagenológico un día antes de realizarlo por algún medio tecnológico.	X		X		X		
14	Comprende con facilidad la descripción de la preparación previa para los procedimientos de sus exámenes imagenológicos brindada por el personal administrativo.	X		X		X		
15	Considera óptimo el hecho de que varias personas estén citadas a la misma hora para la realización de sus exámenes.	X		X		X		

VARIABLE 2: TIEMPO DE ESPERA

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Tiempo de espera en admisión del servicio							
16	La espera que tuvo para la realización de los exámenes imagenológicos fue más rápida que sus controles anteriores o fue en un tiempo mayor a 2hrs.	X		X		X		
17	La atención que recibe en ventanilla para entregar sus documentos previos a la realización del examen es de manera rápida o demora más de 1hr.	X		X		X		
18	Para mejorar la atención en el servicio y disminuir el tiempo de espera mayor de 2hrs para realizarse los exámenes debería disminuir la cantidad de personas citadas.	X		X		X		
19	Para lograr una atención rápida que sea menor a 1hr, en algún área del servicio de radiodiagnóstico es necesario que el personal tenga experiencia al momento de realizar su labor.	X		X		X		
20	La atención brindada en el área administrativa del servicio es óptima y demora en un rango menor a 30min.	X		X		X		

	DIMENSIÓN 2: Tiempo de espera en la entrega de la medicina	Si	No	Si	No	Si	No	
21	La espera de atención en el área de farmacia fue mayor a 30min.	X		X		X		
22	La atención en el servicio de farmacia sería rápida y duraría menos de 30min, si hubiera más ventanillas de recepción y despacho.	X		X		X		
23	Para lograr una atención más rápida y menor a 30min en el despacho de la medicina para su examen imagenológico, debería existir una ventanilla solo para Radiodiagnóstico.	X		X		X		
24	La espera sería más ordenada y de menor tiempo a 30min en farmacia si hubiera un sistema de interacciones por ticket por cada atención.	X		X		X		
25	El tiempo de espera para ser atendido por la entrega de su medicina debe mejorar a un despacho más rápido y que sea menor a 30min.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Tiempo de espera para la entrega de la pre orden del estudio imagenológico a realizarse.	Si	No	Si	No	Si	No	
26	Durante la consulta con su médico el tiempo de espera para la entrega de la <u>pre orden</u> es mayor a 30min.	X		X		X		

27	El tiempo que dura la consulta con su médico tratante debería ser 30min.	X		X		X	
28	El tiempo de espera para ingresar a consulta ambulatoria es mayor a 2hrs.	X		X		X	
29	Existe muy poco interés por el paciente cuando la cita ambulatoria dura menos de 20 min.	X		X		X	
30	Debería existir una mejora en cuanto al tiempo de espera que se tiene para ingresar a la cita agendada en el consultorio que por lo general es mayor a 1hr, para que perciba el interés que el personal médico tiene hacia usted.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): _____ **Opinión de**

aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: MAG..... CASTRO OSORIO ZARELA..... **DNI:**..... 10200303.....

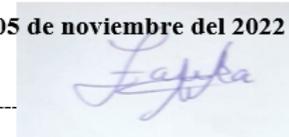
Especialidad del

validador..... MG. EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

05 de noviembre del 2022



Firma del Experto Informante.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
CASTRO OSORIO, ZARELA ROSA DNI 10200303	LICENCIADO EN TECNOLOGIA MEDICA AREA DE RADIOLOGIA Fecha de diploma: 12/07/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
CASTRO OSORIO, ZARELA ROSA DNI 10200303	BACHILLER EN TECNOLOGIA MEDICA Fecha de diploma: 16/03/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
CASTRO OSORIO, ZARELA ROSA DNI 10200303	LICENCIADO EN TECNOLOGIA MEDICA RADIOLOGIA Fecha de diploma: 12/07/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
CASTRO OSORIO, ZARELA ROSA DNI 10200303	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 13/12/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/08/2015 Fecha egreso: 08/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS VARIABLES
VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Efectividad							
1	Siente satisfacción con la atención brindada por parte del personal asistencial del servicio de radiodiagnóstico.	X		X		X		
2	Cree usted que la atención que se brinda en ventanilla del servicio es de manera rápida.	X		X		X		
3	Percibe que la atención que brinda el personal administrativo es buena.	X		X		X		
4	Siente que si hubiera un personal más en ventanilla el agendamiento y recepción de las órdenes sería más rápido.	X		X		X		
5	Se siente satisfecho con la atención que recibe por parte del personal del servicio de radiodiagnóstico.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Equidad							
6	Considera que recibe un trato amable por parte del personal asistencial y administrativo del servicio de radiodiagnóstico.	X		X		X		
7	Cree usted que el trato brindado por el personal del servicio no favorece ni perjudica a otros pacientes.	X		X		X		
8	Percibe que el personal del servicio desarrolla la empatía con los pacientes.	X		X		X		

9	Siente que el personal asistencial del servicio comprende el estado emocional y psicológico en el que usted se encuentra.	X		X		X		
10	Cree usted que, si recibiera un trato más amable por parte del personal del servicio, su colaboración ante las indicaciones de los exámenes sería óptima.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Accesibilidad		Si	No	Si	No	Si	No	
11	El personal utiliza palabras sencillas cuando brinda indicaciones específicas para la realización de exámenes imagenológicos.	X		X		X		
12	Según su opinión considera que se respeta el horario de atención de cita agendada.	X		X		X		
13	Considera que sería útil que se le recordara las indicaciones previas a su examen imagenológico un día antes de realizarlo por algún medio tecnológico.	X		X		X		
14	Comprende con facilidad la descripción de la preparación previa para los procedimientos de sus exámenes imagenológicos brindada por el personal administrativo.	X		X		X		
15	Considera óptimo el hecho de que varias personas estén citadas a la misma hora para la realización de sus exámenes.	X		X		X		

VARIABLE 2: TIEMPO DE ESPERA

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Tiempo de espera en admisión del servicio	X		X		X		
16	La espera que tuvo para la realización de los exámenes imagenológicos fue más rápida que sus controles anteriores o fue en un tiempo mayor a 2hrs.	X		X		X		
17	La atención que recibe en ventanilla para entregar sus documentos previos a la realización del examen es de manera rápida o demora más de 1hr.	X		X		X		
18	Para mejorar la atención en el servicio y disminuir el tiempo de espera mayor de 2hrs para realizarse los exámenes debería disminuir la cantidad de personas citadas.	X		X		X		
19	Para lograr una atención rápida que sea menor a 1hr, en algún área del servicio de radiodiagnóstico es necesario que el personal tenga experiencia al momento de realizar su labor.	X		X		X		
20	La atención brindada en el área administrativa del servicio es óptima y demora en un rango menor a 30min.	X		X		X		

DIMENSIÓN 2: Tiempo de espera en la entrega de la medicina		Si	No	Si	No	Si	No
21	La espera de atención en el área de farmacia fue mayor a 30min.	X		X		X	
22	La atención en el servicio de farmacia sería rápida y duraría menos de 30min, si hubiera más ventanillas de recepción y despacho.	X		X		X	
23	Para lograr una atención más rápida y menor a 30min en el despacho de la medicina para su examen imagenológico, debería existir una ventanilla solo para Radiodiagnóstico.	X		X		X	
24	La espera sería más ordenada y de menor tiempo a 30min en farmacia si hubiera un sistema de interacciones por ticket por cada atención.	X		X		X	
25	El tiempo de espera para ser atendido por la entrega de su medicina debe mejorar a un despacho más rápido y que sea menor a 30min.	X		X		X	
DIMENSIÓN 3: Tiempo de espera para la entrega de la pre orden del estudio imagenológico a realizarse.		Si	No	Si	No	Si	No
26	Durante la consulta con su médico el tiempo de espera para la entrega de la pre orden es mayor a 30min.	X		X		X	

27	El tiempo que dura la consulta con su médico tratante debería ser 30min.	X		X		X	
28	El tiempo de espera para ingresar a consulta ambulatoria es mayor a 2hrs.	X		X		X	
29	Existe muy poco interés por el paciente cuando la cita ambulatoria dura menos de 20 min.	X		X		X	
30	Debería existir una mejora en cuanto al tiempo de espera que se tiene para ingresar a la cita agendada en el consultorio que por lo general es mayor a 1hr, para que perciba el interés que el personal médico tiene hacia usted.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): _____ Opinión de

aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:MAG.....Isna Liz Larico Pampansillo.....DNI:.....40173744.....

Especialidad del

validador.....Mg. Gestión de los Servicios de la Salud.....

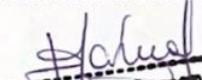
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

05 de noviembre del 2022


Mg. Isna Liz Larico Pampansillo
TECNÓLOGO MÉDICO - RADIOLOGÍA
E.J.M.P. 5988
Firma del Experto Informante.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
LARICO PAMPAMALLCO, ISNA LIZ DNI 40173744	BACHILLER EN TECNOLOGIA MEDICA Fecha de diploma: 14/03/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
LARICO PAMPAMALLCO, ISNA LIZ DNI 40173744	LICENCIADO EN TECNOLOGIA MEDICA RADIOLOGIA Fecha de diploma: 05/07/2005 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
LARICO PAMPAMALLCO, ISNA LIZ DNI 40173744	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 17/05/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 23/04/2016 Fecha egreso: 17/09/2017	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS VARIABLES

VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Efectividad							
1	Siente satisfacción con la atención brindada por parte del personal asistencial del servicio de radiodiagnóstico.	X		X		X		
2	Cree usted que la atención que se brinda en ventanilla del servicio es de manera rápida.	X		X		X		
3	Percibe que la atención que brinda el personal administrativo es buena.	X		X		X		
4	Siente que si hubiera un personal más en ventanilla el agendamiento y recepción de las órdenes sería más rápido.	X		X		X		
5	Se siente satisfecho con la atención que recibe por parte del personal del servicio de radiodiagnóstico.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Equidad							
6	Considera que recibe un trato amable por parte del personal asistencial y administrativo del servicio de radiodiagnóstico.	X		X		X		
7	Cree usted que el trato brindado por el personal del servicio no favorece ni perjudica a otros pacientes.	X		X		X		
8	Percibe que el personal del servicio desarrolla la empatía con los pacientes.	X		X		X		

9	Siente que el personal asistencial del servicio comprende el estado emocional y psicológico en el que usted se encuentra.	X		X		X		
10	Cree usted que, si recibiera un trato más amable por parte del personal del servicio, su colaboración ante las indicaciones de los exámenes sería óptima.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Accesibilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El personal utiliza palabras sencillas cuando brinda indicaciones específicas para la realización de exámenes imagenológicos.	X		X		X		
12	Según su opinión considera que se respeta el horario de atención de cita agendada.	X		X		X		
13	Considera que sería útil que se le recordara las indicaciones previas a su examen imagenológico un día antes de realizarlo por algún medio tecnológico.	X		X		X		
14	Comprende con facilidad la descripción de la preparación previa para los procedimientos de sus exámenes imagenológicos brindada por el personal administrativo.	X		X		X		
15	Considera óptimo el hecho de que varias personas estén citadas a la misma hora para la realización de sus exámenes.	X		X		X		

VARIABLE 2: TIEMPO DE ESPERA

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Tiempo de espera en admisión del servicio							
16	La espera que tuvo para la realización de los exámenes imagenológicos fue más rápida que sus controles anteriores o fue en un tiempo mayor a 2hrs.	X		X		X		
17	La atención que recibe en ventanilla para entregar sus documentos previos a la realización del examen es de manera rápida o demora más de 1hr.	X		X		X		
18	Para mejorar la atención en el servicio y disminuir el tiempo de espera mayor de 2hrs para realizarse los exámenes debería disminuir la cantidad de personas citadas.	X		X		X		
19	Para lograr una atención rápida que sea menor a 1hr, en algún área del servicio de radiodiagnóstico es necesario que el personal tenga experiencia al momento de realizar su labor.	X		X		X		
20	La atención brindada en el área administrativa del servicio es óptima y demora en un rango menor a 30min.	X		X		X		

	DIMENSIÓN 2: Tiempo de espera en la entrega de la medicina	Si	No	Si	No	Si	No	
21	La espera de atención en el área de farmacia fue mayor a 30min.	X		X		X		
22	La atención en el servicio de farmacia sería rápida y duraría menos de 30min, si hubiera más ventanillas de recepción y despacho.	X		X		X		
23	Para lograr una atención más rápida y menor a 30min en el despacho de la medicina para su examen imagenológico, debería existir una ventanilla solo para Radiodiagnóstico.	X		X		X		
24	La espera sería más ordenada y de menor tiempo a 30min en farmacia si hubiera un sistema de interacciones por ticket por cada atención.	X		X		X		
25	El tiempo de espera para ser atendido por la entrega de su medicina debe mejorar a un despacho más rápido y que sea menor a 30min.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Tiempo de espera para la entrega de la pre orden del estudio imagenológico a realizarse.	Si	No	Si	No	Si	No	
26	Durante la consulta con su médico el tiempo de espera para la entrega de la <u>pre orden</u> es mayor a 30min.	X		X		X		

27	El tiempo que dura la consulta con su médico tratante debería ser 30min.	X		X		X	
28	El tiempo de espera para ingresar a consulta ambulatoria es mayor a 2hrs.	X		X		X	
29	Existe muy poco interés por el paciente cuando la cita ambulatoria dura menos de 20 min.	X		X		X	
30	Debería existir una mejora en cuanto al tiempo de espera que se tiene para ingresar a la cita agendada en el consultorio que por lo general es mayor a 1hr, para que perciba el interés que el personal médico tiene hacia usted.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): _____ **Opinión de**

aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

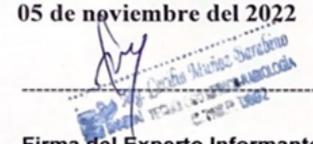
Apellidos y nombres del juez validador:MAG.... [Carmen Cecilia Muñoz BarabinoDNI: 07194769

Especialidad del

validador..... MG. EN POLITICAS SOCIAL DE SALUD

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

05 de noviembre del 2022

Firma del Experto Informante.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
MUÑOZ BARABINO, CARMEN CECILIA DNI 07194769	MAGISTER EN POLITICA SOCIAL MENCION EN SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL Fecha de diploma: 15/10/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
MUÑOZ BARABINO, CARMEN CECILIA DNI 07194769	MAGISTER EN POLITICA SOCIAL CON MENCION EN SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL Fecha de diploma: 15/10/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
MUÑOZ BARABINO, CARMEN CECILIA DNI 07194769	BACHILLER EN TECNOLOGIA MEDICA Fecha de diploma: 03/06/88 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
MUÑOZ BARABINO, CARMEN CECILIA DNI 07194769	LICENCIADO EN TECNOLOGIA MEDICA ESPECIALIDAD RADIOLOGIA Fecha de diploma: 24/11/88 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
MUÑOZ BARABINO, CARMEN CECILIA DNI 07194769	DOCTORA EN CIENCIAS DE LA SALUD Fecha de diploma: 01/06/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 15/03/2011 Fecha egreso: 15/12/2012	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU

V1: CALIDAD DE SERVICIO																				TOTAL GENERAL DE LAS TRES DIMENSIONES
Efectividad						Equidad					Accesibilidad					TOTAL				
P1	P2	P3	P4	P5	TOTAL	P6	P7	P8	P9	P10	TOTAL	P11	P12	P13	P14		P15	TOTAL		
E1	3	3	4	4	3	17	3	4	4	3	3	17	4	3	4	3	4	20	54	
E2	5	2	5	2	5	19	2	5	2	5	5	19	2	2	5	2	2	13	51	
E3	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	5	13	2	2	5	2	2	13	36	
E4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	5	1	1	9	19	
E5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	75	
E6	4	3	4	3	3	17	4	3	4	4	3	18	4	3	4	3	3	20	55	
E7	5	3	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	1	5	5	1	17	65	
E8	4	2	4	4	2	16	2	2	4	2	4	14	2	2	4	2	2	12	42	
E9	2	2	2	3	3	12	4	2	5	5	5	21	5	1	5	5	1	17	50	
E10	4	1	1	4	1	11	1	1	1	1	4	8	1	1	4	1	1	8	27	
E11	2	2	2	4	2	12	2	3	2	2	3	12	2	2	3	2	2	11	35	
E12	4	1	3	5	2	15	1	2	1	2	5	11	3	2	3	3	3	14	40	
E13	2	1	3	5	3	14	3	2	2	3	5	15	3	1	5	3	1	13	42	
E14	3	2	3	4	3	15	3	3	3	4	4	17	4	2	4	3	1	14	46	
E15	4	2	3	4	3	16	4	3	4	4	4	19	4	3	4	3	2	16	51	
E16	3	1	3	3	2	12	3	2	2	2	3	12	2	1	3	3	1	10	34	
E17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	5	3	3	3	17	47	
E18	4	3	4	4	4	19	4	2	4	4	4	18	4	2	4	2	2	14	51	
E19	5	1	1	5	3	15	2	1	3	2	4	12	2	1	3	2	1	9	36	
E20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60	
E21	3	3	4	4	3	17	3	4	4	3	3	17	4	3	4	3	4	18	52	
E22	5	2	5	2	5	19	2	5	2	5	5	19	2	2	5	2	2	13	51	
E23	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	5	13	2	2	5	2	2	13	36	
E24	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	5	1	1	9	19	
E25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	75	
E26	4	3	4	3	3	17	4	3	4	4	3	18	4	3	4	3	3	17	52	
E27	5	3	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	1	5	5	1	17	65	
E28	4	2	4	4	2	16	2	2	4	2	4	14	2	2	4	2	2	12	42	
E29	2	2	2	3	3	12	4	2	5	5	5	21	5	1	5	5	1	17	50	
E30	4	1	1	4	1	11	1	1	1	1	4	8	1	1	4	1	1	8	27	
E31	2	2	2	4	2	12	2	3	2	2	3	12	2	2	3	2	2	11	35	
E32	4	1	3	5	2	15	1	2	1	2	5	11	3	2	3	3	3	14	40	
E33	2	1	3	5	3	14	3	2	2	3	5	15	3	1	5	3	1	13	42	
E34	3	2	3	4	3	15	3	3	3	4	4	17	4	2	4	3	1	14	46	
E35	4	2	3	4	3	16	4	3	4	4	4	19	4	3	4	3	2	16	51	
E36	3	1	3	3	2	12	3	2	2	2	3	12	2	1	3	3	1	10	34	
E37	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	5	3	3	3	17	47	
E38	4	3	4	4	4	19	4	2	4	4	4	18	4	2	4	2	2	16	53	
E39	5	1	1	5	3	15	2	1	3	2	4	12	2	1	3	2	1	9	36	
E40	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60	
E41	3	3	4	4	3	17	3	4	4	3	3	17	4	3	4	3	4	18	52	
E42	5	2	5	2	5	19	2	5	2	5	5	19	2	2	5	2	2	13	51	
E43	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	5	13	2	2	5	2	2	13	36	
E44	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	5	1	1	9	19	
E45	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	75	
E46	4	3	4	3	3	17	4	3	4	4	3	18	4	3	4	3	3	17	52	
E47	5	3	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	1	5	5	1	17	65	
E48	4	2	4	4	2	16	2	2	4	2	4	14	2	2	4	2	2	12	42	
E49	2	2	2	3	3	12	4	2	5	5	5	21	5	1	5	5	1	17	50	
E50	4	1	1	4	1	11	1	1	1	1	4	8	1	1	4	1	1	8	27	
E51	2	2	2	4	2	12	2	3	2	2	3	12	2	2	3	2	2	11	35	
E52	4	1	3	5	2	15	1	2	1	2	5	11	3	2	3	3	3	14	40	
E53	2	1	3	5	3	14	3	2	2	3	5	15	3	1	5	3	1	13	42	
E54	3	2	3	4	3	15	3	3	3	4	4	17	4	2	4	3	1	14	46	
E55	4	2	3	4	3	16	4	3	4	4	4	19	4	3	4	3	2	16	51	
E56	3	1	3	3	2	12	3	2	2	2	3	12	2	1	3	3	1	10	34	
E57	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	5	3	3	3	17	47	
E58	4	3	4	4	4	19	4	2	4	4	4	18	4	2	4	2	2	14	51	
E59	5	1	1	5	3	15	2	1	3	2	4	12	2	1	3	2	1	9	36	
E60	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60	

Tiempo de espera en la entrega de medicina																Tiempo de espera para la entrega de la pre orden del estudio imagenologico a realizarse	TOTAL	TOTAL GENERAL DE LAS TRES DIMENSIONES V2
P17	P18	P19	P20	TOTAL	P21	P22	P23	P24	P25	TOTAL	P26	P27	P28	P29	P30	TOTAL	TOTAL GENERAL DE LAS TRES DIMENSIONES V2	
3	4	4	3	20	3	4	4	3	3	17	4	4	4	3	4	19	56	
2	5	5	2	16	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	65	
2	5	5	2	16	2	5	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	63	
1	5	5	1	13	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	63	
5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	75	
2	4	3	3	16	4	4	3	3	4	18	4	3	3	3	4	17	51	
3	3	5	3	17	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	67	
2	4	4	2	14	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	18	52	
1	1	5	2	14	4	5	5	5	5	24	5	5	5	3	5	23	61	
1	4	4	1	11	4	3	4	4	4	19	3	5	3	3	5	19	49	
3	3	4	2	14	2	3	4	4	4	17	3	3	3	3	3	15	46	
2	5	4	3	16	1	3	4	5	4	17	3	4	3	4	3	17	50	
2	4	4	1	14	2	4	5	3	4	18	4	4	5	3	4	20	52	
3	4	5	3	21	2	5	5	4	5	21	5	4	4	3	4	20	62	
3	3	4	4	17	3	3	5	4	4	19	4	5	5	3	5	22	58	
1	3	4	1	10	3	2	4	4	5	18	5	4	4	3	3	19	47	
3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	45	
2	3	4	2	13	2	3	5	2	4	16	4	3	3	2	5	17	46	
1	2	4	2	11	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	51	
4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60	
3	4	4	3	17	3	4	4	3	3	17	4	4	4	3	4	19	53	
2	5	5	2	16	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	65	
2	5	5	2	16	2	5	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	63	
1	5	5	1	13	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	63	
5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	75	
2	4	3	3	16	4	4	3	3	4	18	4	3	3	3	4	17	51	
3	3	5	3	17	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	67	
2	4	4	2	14	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	18	52	
1	1	5	2	14	4	5	5	5	5	24	5	5	5	3	5	23	61	
1	4	4	1	11	4	3	4	4	4	19	3	5	3	3	5	19	49	
3	3	4	2	14	2	3	4	4	4	17	3	3	3	3	3	15	46	
2	5	4	3	16	1	3	4	5	4	17	3	4	3	4	3	17	50	
2	4	4	1	14	2	4	5	3	4	18	4	4	5	3	4	20	52	
3	4	5	3	18	2	5	5	4	5	21	5	4	4	3	4	20	59	
3	3	4	4	17	3	3	5	4	4	19	4	5	5	3	5	22	58	
1	3	4	1	10	3	2	4	4	5	18	5	4	4	3	3	19	47	
3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	45	
2	3	4	2	13	2	3	5	2	4	16	4	3	3	2	5	17	46	
1	2	4	2	11	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	51	
4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60	
3	4	4	3	17	3	4	4	3	3	17	4	4	4	3	4	19	53	
2	5	5	2	16	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	65	
2	5	5	2	16	2	5	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	63	
1	5	5	1	13	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	63	
5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	75	
2	4	3	3	16	4	4	3	3	4	18	4	3	3	3	4	17	51	
3	3	5	3	17	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	67	
2	4	4	2	14	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	18	52	
1	1	5	2	14	4	5	5	5	5	24	5	5	5	3	5	23	61	
1	4	4	1	11	4	3	4	4	4	19	3	5	3	3	5	19	49	
3	3	4	2	14	2	3	4	4	4	17	3	3	3	3	3	15	46	
2	5	4	3	16	1	3	4	5	4	17	3	4	3	4	3	17	50	
2	4	4	1	14	2	4	5	3	4	18	4	4	5	3	4	20	52	
3	4	5	3	18	2	5	5	4	5	21	5	4	4	3	4	20	59	
3	3	4	4	17	3	3	5	4	4	19	4	5	5	3	5	22	58	
1	3	4	1	10	3	2	4	4	5	18	5	4	4	3	3	19	47	
3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	45	
2	3	4	2	13	2	3	5	2	4	16	4	3	3	2	5	17	46	
1	2	4	2	11	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	51	
4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60	
3	4	4	3	17	3	4	4	3	3	17	4	4	4	3	4	19	53	
2	5	5	2	16	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	65	
2	5	5	2	16	2	5	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	63	
1	5	5	1	13	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	63	
5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	75	
2	4	3	3	16	4	4	3	3	4	18	4	3	3	3	4	17	51	
3	3	5	3	17	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	67	
2	4	4	2	14	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	18	52	
1	1	5	2	14	4	5	5	5	5	24	5	5	5	3	5	23	61	
1	4	4	1	11	4	3	4	4	4	19	3	5	3	3	5	19	49	
3	3	4	2	14	2	3	4	4	4	17	3	3	3	3	3	15	46	
2	5	4	3	16	1	3	4	5	4	17	3	4	3	4	3	17	50	
2	4	4	1	14	2	4	5	3	4	18	4	4	5	3	4	20	52	
3	4	5	3	18	2	5	5	4	5	21	5	4	4	3	4	20	59	
3	3	4	4	17	3	3	5	4	4	19	4	5	5	3	5	22	58	
1	3	4	1	10	3	2	4	4	5	18	5	4	4	3	3	19	47	
3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	45	
2	3	4	2	13	2	3	5	2	4	16	4	3	3	2	5	17	46	
1	2	4	2	11	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	51	
4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



Lima, 23 de noviembre de 2022

Carta P. 1500-2022-UCV-EPG-SP

DOCTORA
MARIA ISABEL TORRES FALEN
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE RADIODIAGNOSTICO
INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLASICAS

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **BRENIS VARGAS MIRELLA CIDELY**; identificado(a) con DNI/CE N° 44920201 y código de matrícula N° 7002743932; estudiante del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD** en modalidad semipresencial del semestre 2022-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de **MAESTRO(A)**, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

CALIDAD DE SERVICIO Y TIEMPO DE ESPERA PARA LA REALIZACIÓN DE EXÁMENES AUXILIARES IMAGENOLÓGICOS EN UN INSTITUTO ONCOLOGICO, LIMA, 2022.

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe



PERÚ

Ministerio

Instituto Nacional de



“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”

Lima, 16 de diciembre del 2022

Lic.

MIRELLA CIDELLY BRENIS VARGAS

Tecnólogo Médico del Servicio de Radiodiagnóstico

Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas

Presente. -

ASUNTO: AUTORIZACION PARA LA RECOLECCION DE DATOS

De mi consideración:

Reciba usted un cordial saludo y a la vez informarle que esta jefatura le otorga las facilidades y autorización necesarias para que pueda realizar su recolección de datos a través de un cuestionario de su propia autoría y con validación de expertos en la materia, el cual será aplicado en los pacientes atendidos en el departamento de radiodiagnóstico, salvaguardando los datos personales de los pacientes, ya que será de forma anónima.

Por lo tanto, autorizo la recolección de datos para que pueda realizar su trabajo de investigación “CALIDAD DE SERVICIO Y TIEMPO DE ESPERA PARA LA REALIZACION DE EXAMENES AUXILIARES IMAGENOLOGICO EN UN INSTITUTO ONCOLOGICO, LIMA, 2022”

Sin otro particular hago propicia la ocasión para reiterarle mis saludos.

ATENTAMENTE.

DIRECTOR EJECUTIVO DEL SERVICIO DE RADIODIAGNOSTICO
INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLASICAS

MC. María Isabel Torres Fajal
Directora Ejecutiva
Departamento de Radiodiagnóstico
Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LUCAS TAMAYO SIDNEY ERICO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Calidad de servicio y tiempo de espera para la realización de exámenes auxiliares imagenológicos en un instituto oncológico, lima, 2022.", cuyo autor es BRENIS VARGAS MIRELLA CIDELY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 10 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LUCAS TAMAYO SIDNEY ERICO DNI: 09685097 ORCID: 0000-0002-3093-1493	Firmado electrónicamente por: SLUCASTM el 18-01- 2023 09:34:48

Código documento Trilce: TRI - 0516138