



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Percepción y expectativa del usuario externo atendido en el  
servicio de imagenología del Hospital Regional Lambayeque**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Br. Farfán Farfán, Manuel Francisco (ORCID: 0000-0002-8857-9891)

**ASESORA:**

Dra. Rivera Castañeda, Patricia Margarita (ORCID: 0000-0003-3982-8801)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

CHICLAYO – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

A Dios, a mi madre por brindarme su guía y apoyo incondicional y ser mi fuente de motivación e inspiración para lograr alcanzar el objetivo propuesto.

**Manuel**

## **Agradecimiento**

A cada una de las personas involucradas en la culminación de este proyecto personal, mi eterno agradecimiento a cada una de ellas por su orientación y apoyo incondicional durante el desarrollo de la presente Tesis.

**El autor**

## Índice de contenidos

CARÁTULA.....	I
DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
RESUMEN .....	VI
ABSTRACT .....	VII
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	14
3.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN.....	14
3.2.1. Definición conceptual .....	14
3.2.2. Definición operacional .....	15
3.2.3. Indicadores.....	15
3.2.4. Escala de medición.....	15
3.3. POBLACIÓN (CRITERIOS DE SELECCIÓN), MUESTRA, MUESTREO, UNIDAD DE ANÁLISIS.....	15
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	17
3.5. PROCEDIMIENTOS .....	17
3.6. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS.....	18
3.7. ASPECTOS ÉTICOS .....	18
IV. RESULTADOS .....	20
4.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE EXPECTATIVAS EN FIGURAS.....	20
4.2. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE PERCEPCIÓN EN FIGURAS .....	37
4.3. RESULTADO CORRELACIONAL.....	54
V. DISCUSION.....	55
VI. CONCLUSIONES.....	61
VII. RECOMENDACIONES .....	62
REFERENCIAS.....	64
ANEXOS .....	70
Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables.....	70
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos.....	71
Anexo 3. Matriz de consistencia.....	93
Anexo 4. Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos ....	94
Anexo 5. Autorización de aplicación de desarrollo de la investigación.....	95
Anexo 6. Declaratoria de originalidad del autor.....	96
Anexo 7. Declaratoria de autenticidad del asesor .....	97
Anexo 8. Reporte turnitin.....	98
Anexo 9. Acta de sustentación de tesis.....	99
Anexo 10. Autorización de publicación en repositorio institucional .....	100

## Índice de tablas

Tabla 1 Áreas del servicio de imagenología	16
Tabla 2 Correlación entre la variable percepción y expectativa	53

## Índice de figuras

Figura 1: Personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el servicio de Imagenología	19
Figura 10: Que el personal asistencial que realizara el examen le inspire confianza	28
Figura 16: Que el servicio de imagenología cuente con los equipos disponibles y insumos para la realización de los exámenes radiológicos	34
Figura 19: ¿El examen programado se realizó en la hora citada?	37
Figura 22: ¿La atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) fue rápida?	40
Figura 23: ¿La atención para la toma del examen radiológico fue rápida?	41
Figura 26: ¿El personal médico realizó una entrevista previa a la realización del examen radiológico?	44
Figura 33: ¿El servicio de imagenología cuente con los equipos disponibles e insumos para la realización de los exámenes radiológicos?	51

## Resumen

La presente investigación se enfocó en determinar la relación existente entre la percepción y la expectativa del usuario externo atendido en el Servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque, a fin de identificar las falencias que hacen posible la insatisfacción de quienes acuden a los diferentes centros de atención en salud y que son parte del Ministerio de Salud (Minsa), esta evaluación estuvo basada en las variables que contempla el modelo SERVQUAL para la evaluación del usuario externo atendido, para cuyo fin se utilizó un cuestionario de igual similitud a SERVQUAL, el mismo que fue validado a través de un juicio de expertos, procediendo luego a la aplicación del instrumento a pacientes que acudían al Servicio de Imagenología del Hospital regional Lambayeque en el último trimestre del año 2019

El tipo de investigación es descriptiva cuantitativo - correlacional, con diseño no experimental, se empleó una población de 320 usuarios externos atendidos, obteniendo información a través de la encuesta y el cuestionario como instrumento.

Las conclusiones a las cuales se llegaron evidencian que: Existe deficiencia en la orientación adecuada para la tramitación de diferentes procedimientos radiológicos, debido a que el personal administrativo es constantemente rotado por áreas diferentes. El acceso a la programación para la realización de estudios radiológicos es retardado, generando la insatisfacción por parte de quienes solicitan el acceso a los mismos. Existe retardo en los tiempos para la realización de estudios radiológicos, lo cual genera incomodidad e insatisfacción al usuario externo, disminuyendo la calidad en las prestaciones de servicios de la salud.

**Palabras clave:** Percepción, expectativa, satisfacción.

## **Abstract**

The present investigation focused on determining the relationship between the perception and the expectation of the external user attended in the Imaging Service of the Lambayeque Regional Hospital, in order to identify the shortcomings that make possible the dissatisfaction of those who come to the different care centers in health and which are part of the Ministry of Health (Minsa), this evaluation was based on the variables included in the SERVQUAL model for the evaluation of the external user attended, for which purpose a questionnaire with the same similarity to SERVQUAL was used, the same as it was validated through an expert judgment, then proceeding to apply the instrument to patients who attended the Imaging Service of the Lambayeque Regional Hospital in the last quarter of 2019.

The type of research is descriptive, quantitative - correlational, with a non-experimental design, a population of 320 external users attended was used, obtaining information through the survey and the questionnaire as an instrument.

The conclusions that were reached show that: There is a deficiency in the proper orientation for the processing of different radiological procedures, because the administrative staff is constantly rotated through different areas. Access to programming for carrying out radiological studies is delayed, generating dissatisfaction on the part of those who request access to them. There is a delay in the times for carrying out radiological studies, which generates discomfort and dissatisfaction for the external user, reducing the quality of health services.

**Keywords:** Perception, expectation, satisfaction

## I. INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años la calidad de atención y la satisfacción del usuario han adquirido mayor importancia en salud pública; es por ello que son consideradas como ejes principales al momento de evaluar un servicio de salud. Sin embargo, pese a su importancia, la Organización Mundial de la Salud (OMS) revela que existe una deficiente calidad brindada por parte de los servicios sanitarios, lo cual limita las mejoras asistenciales. En la actualidad, se observa en varios países del mundo el predominio del diagnóstico errado o inexacto, errores en la prescripción del tratamiento, infraestructura inadecuada y falta de equipos médicos. Asimismo, se afirma que la enfermedad de los pacientes junto a una baja calidad de atención constituye gasto agregado en las familias y en servicios sanitarios. (OMS, 2018)

González y Gallardo (2012) describen la necesidad de poder optimizar la calidad de atención, cuya propuesta se basa en fortalecer la confianza ofreciendo de manera general los accesos a servicios de alta calidad, encaminados en el bienestar de las personas. Dado que, si existen deficiencias en servicios de salud de calidad, no se podrá alcanzar la cobertura universal. La Organización Panamericana de la Salud (OPS) menciona la necesidad de brindar servicios eficientes a los usuarios para lograr cumplir los objetivos en salud, logrando de esta manera el mejoramiento de la salud en las comunidades, garantizando el sostenible desarrollo de sistemas sanitarios. Planteando de esta manera líneas de acción con el fin de optimizar la calidad en los diferentes servicios.

Lancet Global Health Commission revista médica británica, detalla en su publicación respecto a países de ingresos bajos, los cuales son en la mayoría América Latina y el Caribe, mueren alrededor de 8 millones de pacientes a causa de patologías que pudieron ser prevenidas y/o tratadas por los profesionales de la salud. Asimismo, según detalla el reporte, el 60% de las muertes pudo haberse prevenido médicamente; no obstante el servicio brindado fue de una baja calidad (Proaño, 2018).

En el Perú el Ministerio de Salud (MINSA), desde hace aproximadamente tres décadas viene realizando esfuerzos que involucran estrategias dirigidas al



progreso de la calidad, las cuales son reconocidas en sus resoluciones como un tema fundamental para la gestión y proyección de políticas sanitarias en el país. Así mismo elabora y normaliza una metodología evaluativa denominada SERVQUAL (Service Quality), basada en percepciones y expectativas que tienen los usuarios atendidos en los diferentes centros hospitalarios del país.

En diferentes regiones del Perú, los problemas que se han reportado con mayor frecuencia en los diferentes establecimientos de salud, se deben al trato inadecuado del personal de salud, inadecuada infraestructura y falta de equipamiento médico en los establecimientos, las farmacias de los establecimientos se encuentran desabastecidas, la atención a los pacientes no se realiza de acuerdo al horario establecido, la oferta de servicios insuficiente o muy limitada, lo cual impide que se cubran las expectativas de los usuarios, es por ello que prima la necesidad de recurrir a clínicas privadas en busca de un mejor servicio. (Heredia y Chávarry, 2017)

De manera similar se desarrolla un escenario en los diferentes centros de atención hospitalaria en la Región Lambayeque en Perú, en la cual la población refiere cierto grado de insatisfacción en los diferentes servicios que conforman dichas entidades, cierto malestar es producto de la deficiente comunicación por parte del personal asistencial y administrativo cuando se trata de dar una orientación en el acceso a los sistemas de salud y explicar detalladamente sobre el estado de salud y el tratamiento prescrito, así como una falta de medicamentos no cubiertos o no encontrados por los diversos seguros a los cuales pertenecen los usuarios externos.

Considerando que el Servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque ubicado en la parte Noroeste de la Ciudad de Chiclayo es un establecimiento referencial de la Macro Región Norte del País, el cual presenta en la oferta de sus servicios diversas especialidades y servicios de apoyo al diagnóstico para el tratamiento de pacientes con diferentes tipos de patología clínica; siendo los servicios ofertados de alta demanda y generando a la vez un alto flujo de pacientes solicitantes a la realización de los diversos estudios radiológicos de las áreas que conforman el Servicio de Imagenología.

La presente investigación tuvo por objetivo general determinar la relación existente entre la percepción y la expectativa para la satisfacción del usuario externo atendido en las áreas que conforman el Servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque en el año 2019, con el fin de establecer a la vez un flujo mejorado de atención y realización de los diferentes procedimientos radiológicos solicitados por los usuarios externos como parte de apoyo al diagnóstico clínico; para el oportuno tratamiento en la mejora de salud de los pacientes atendidos, así mismo se logró identificar los puntos de retardo en el flujo de atención a los usuarios externos, presentando a su vez tiempos de espera inadecuados para la realización y entrega de algunos exámenes e informes radiológicos, contribuyendo de esta manera al retraso en la mejora continua de los servicios de salud pública, los cuales optimizan y garantizan las políticas de salud que establece el gobierno mediante el Ministerio de Salud.

## II. MARCO TEÓRICO.

Se realizaron búsquedas de información en los diferentes repositorios de tesis y páginas electrónicas asociadas a la investigación planteada, las cuales se registraron según detalle siguiente:

Maggi, W. (2017) el estudio denominado “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro en el periodo 2017”. La cual presenta metodología cuantitativa, aplicando escala SERVQUAL a 357 sujetos. El producto más relevante que llamo la atención fue el bajo grado de satisfacción debido a problemas en la mayor parte de las dimensiones que mide SERVQUAL: fiabilidad, empatía, tangibilidad y seguridad; siendo la capacidad de respuesta que obtuvo una mejor valoración. Así mismo se determinó la inseguridad y trato inhumano ofrecido a pacientes en el servicio evaluado; pese a ser un área de emergencia, en donde se atiende a un grupo vulnerable como son los niños.

De acuerdo a la investigación realizada en el año 2017, en Ecuador se puede concluir que a pesar de ser un país con un modelo de sistema de salud de aseguramiento universal, el mismo presenta deficiencias severas en los establecimientos de salud, la cual cumpla con la satisfacción de los pacientes. Así mismo, para que el usuario presente satisfacción, se buscara que las percepciones cubran a las expectativas, logrando de este modo saliente la eficacia en los sistemas de salud.

**Rodríguez, M. y Muñoz, R. (2016)** dado el estudio titulado “Factores relacionados con la satisfacción en consultas externas en Hospitales de Madrid”; cuya finalidad tuvo como propósito conocer las opiniones del usuario externo que acudían a las consultas de tres hospitales estatales de Madrid y determinar los elementos que influían en su satisfacción. La cual desarrollo un estudio descriptivo, llevado en un periodo determinado, el cual aplico un cuestionario de satisfacción a 150 usuarios. En dicha investigación se determinó una valoración debajo de 5 puntos asignada a la atención administrativa y para la dimensión de atención clínica el puntaje promedio fue de 6 puntos. Evidenciando el tiempo que espera el paciente para ser

atendido, el que presento el puntaje más bajo del cuestionario, y el puntaje alto fue proporcionado al trato brindado por las enfermeras, con el valor de 7. En la investigación mencionada se observa que la satisfacción de los pacientes no solo dependerá de una buena atención médica sino también influye la calidad brindada por todo el equipo de salud; cómo se puede ver en este caso los usuarios externos atendidos valoran conjuntamente el respeto e interés ofrecido por el personal administrativo.

**Chavez Cruz, L.; Molina Regalado, L (2015)**, en su investigación titulada “Evaluación de la Calidad de Atención en Salud mediante el modelo de avedis donabedian, en el área de emergencia del hospital paravida de julio a diciembre 2014.”, investigación efectuada con fines de obtención de grado de maestra en gestión hospitalaria. Entre sus conclusiones menciona el empeño de los procesos de espera que se brindan de manera capaz en el área de emergencia del nosocomio de PARAVIDA, aumenta el efecto satisfactorio de los usuarios; así mismo la falta de conocimiento existente en el personal involucrado en el área de atención, generan malestar en los usuarios.

Del mismo modo los escasos conocimientos en protocolos y normas de atención influyen directamente en el servicio brindado por parte del personal comprometido en la calidad de los servicios ofertados; El desinterés en adecuación de normas y conocimiento relacionados en la salud, se ve reflejado en la atención por personal de la unidad de emergencia del nosocomio, elevando la posibilidad de una atención inadecuada hacia la población hospitalaria. Como se evidencia existe carencia de estrategias continuas para satisfacción del usuario en el sistema de salud, generando incomodidad e insatisfacción al paciente.

**Torres, A. et al (2015)** en el estudio denominado “Calidad de la atención en el servicio de medicina de familia del centro de atención médico integral de la Universidad de los Andes-Venezuela, 2015”. El análisis efectuado fue de carácter evaluativo, con una representación de 131 participantes como muestra, aplicando un cuestionario en calidad de atención elaborado por el autor. Se registraron los siguientes resultados: nivel regular de calidad de servicio, con deficiencias en prevención y equipamiento, sin embargo, la satisfacción del usuario fue excelente

(95,2%). Se llegó a determinar que los pacientes manifiestan complacencia pese a una atención que presentó diversos inconvenientes por ello, se propusieron estrategias con la matriz FODA.

La investigación presenta un nivel regular en cuanto a calidad se refiere, debido a las deficiencias presentadas en el personal de salud respecto a la atención, no obstante el usuario presenta cierto grado de satisfacción, las cuales pueden ser consideradas con las expectativas del mismo, ya que si éstas son bajas, el servicio recibido logra satisfacer pese a las deficiencias mencionadas en la misma.

**Chinchay, E. (2014)**, en el análisis de estudio denominado “Percepción de la Calidad de atención y Grado de Satisfacción del usuario en estancia intrahospitalaria del Hospital II-1 Rioja, periodo 2014”, Investigación para obtener grado académico de maestra en gestión de los servicios de la salud. Entre sus conclusiones menciona la existencia de relación en calidad y satisfacción de usuarios atendidos en el periodo de estancia intrahospitalaria del Hospital II-1 Rioja, debido al valor significativo menor de 0.05 de la prueba Chi Cuadrado. Así mismo expresa que la atención en los servicios de hospitalización del nosocomio es buena con una aprobación del 89.7 % debido a la confianza, completa información, amable trato, privacidad y el manifiesto de los usuarios respecto a sus derechos y privacidad por parte del personal involucrado en la atención. Así mismo el 85.3 % de pacientes atendidos en el centro hospitalario, muestran satisfacción respecto a la atención otorgada en su periodo de hospitalización.

De la investigación citada se puede evidenciar la importancia de las políticas de la buena gestión administrativa, generando un bienestar en el personal asistencial, administrativo y el usuario final.

**Sugey Hu, M. (2015)** análisis investigativo titulado “Percepción de la calidad del servicio de los pacientes externos del servicio de urología Hospital Nacional Sergio Bernales, 2015”. Cuyo fin primordial fue conocer la satisfacción o insatisfacción de usuarios atendidos en la especialidad de urología. Esta investigación se trató del tipo descriptivo, para la cual se conformó una población de 158 usuarios y se utilizó la escala SERVQUAL. Los resultados obtenidos

encontraron que 50,6% de los entrevistados manifestaron un alto grado de satisfacción mientras que el 12.7% refirió encontrarse poco satisfecho. Así mismo fue la dimensión de infraestructura la que obtuvo una puntuación relevante en contraste a la dimensión de empatía, en la que se evidencio mayor insatisfacción.

**Córdova, L. (2015)**, en su investigación titulada “Calidad de atención y grado de satisfacción de los adultos mayores beneficiarios de Pensión 65 en el servicio de medicina, en la provincia de Rioja – 2015”, investigación realizada para obtención de grado académico de maestra en gestión de los servicios de la salud. Expresa dentro de sus conclusiones la verificación de correspondencia entre calidad en atención y grado de satisfacción en la población adulta mayor del programa pensión 65 del servicio médico en la provincia de Rioja. De igual modo expresa en porcentaje la calidad medida en la población objeto de estudio, expresando en 42.3 % (115) como regular, 27 % (71) buena, 27 % (71) mala y un 3 % (9) de excelencia. Dicha investigación expresa factores negativos, que relacionan los indicadores estructurales, de proceso y resultado, asociando los mismos con ciertas deficiencias en limpieza del servicio higiénico, información clara y precisa, así como el retardo en el tiempo para la realización de todo el proceso de atención médica.

De manera igual asocia el nivel de satisfacción en relación a las experiencias adquiridas en el transcurso del acceso y realización del examen o consulta solicitada, influyendo de manera negativa para la adecuada calidad en la atención del adulto mayor.

En la investigación citada se puede evidenciar que la falta de orientación en los diversos procesos hospitalarios genera una sensación de malestar a la parte usuaria, aumentando la insatisfacción en la población atendida.

**Huerta, E. (2015)** la investigación denominada “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015”. Se planteó como finalidad identificar en usuarios el nivel de satisfacción de pacientes que realizan algún procedimiento en este nosocomio. La investigación se realizó de manera descriptiva, al cual se aplicó la escala SERVPERF. Determinándose que el 92.2%

de los participantes manifestaron complacencia con la atención del servicio brindado. La investigación realizada hizo uso de la recolección de la información, la escala SERVPERF que se diferencia de SERVQUAL dado que mide la valoración del desempeño para medición de calidad de servicio dejando de lado la evaluación de expectativas.

**Urrutia, M. (2017)** en su estudio denominado “Nivel de satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017”. La cual tuvo como finalidad correlacionar calidad y satisfacción del usuario atendido en el establecimiento. Así mismo presento un enfoque cuantitativo, y se aplicó la escala SERVQUAL a 123 personas. Los resultados observados: el 0,81% de los pacientes apreciaron la atención como aceptable, mientras que el 87% de los usuarios consideró que la atención puede mejorar. La investigación concluyo en la asociación fuerte entre la satisfacción y calidad.

La investigación planteada fue tomada como un precedente de la presente investigación, por la similitud en la relación de las variables en estudio. De igual modo se evidenciaron anomalías en el servicio ofrecido, las cuales no lograban cumplir con las expectativas del usuario externo atendido, considerando solo un mínimo de porcentaje que la atención es aceptable ante sus expectativas.

**De la cruz, O. (2018)**, el estudio investigativo en calidad de atención de consulta externa en pacientes asegurados al SIS de centros de salud Fortaleza y Alfa Omega - Ate, 2016; estudio realizado con el fin de obtener grado académico de maestra en gestión de los servicios de la salud; entre sus conclusiones menciona relevancias en aspectos estadísticos que presentan ciertos niveles diferenciados en calidad de atención a usuarios de consulta externa, dimensionados en su capacidad de respuesta hacia pacientes del Sistema Integral de Salud (SIS) y los centros que participan en el estudio; esto se presenta debido al valor de significancia ( $p < 0.05$ ) hallado en la investigación efectuada.

**Ramos, L. (2015)** con su investigación titulada “Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad del usuario externo, Centro de Salud de Picsi 2015” tuvo como finalidad conocer los componentes influyentes en satisfacción. Se utilizó la escala SERVQUAL, la cual fue aplicada a 96 individuos. Hallándose que

72.2% de los encuestados mostró satisfacción con la prestación del servicio otorgado por el establecimiento y sólo el 27.84% manifestó hallarse poco satisfecho. Así mismo la empatía se presentó como la dimensión más valorada por la población contrastando la capacidad de atención, la cual se relaciona por el alto grado de insatisfacción.

**León, A. (2016)** presento la investigación denominada “Niveles de satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el Hospital Regional Policía Nacional del Perú, Chiclayo, 2016”. Tuvo como finalidad estudiar la apreciación por cada usuario externo, con el fin de plantear propuestas para el mejoramiento de la calidad médica. Se aplicó un cuestionario a 384 usuarios. Determinándose la satisfacción de 76.8%. Obteniendo dimensiones con mayor puntaje: el trato recibido (48,2%) y la información al paciente (47,3%).

**Postigo, J. (2017)** análisis investigativo titulado “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el consultorio externo de pediatría del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, 2017”; cuyo fin fue conocer la existencia relacionada entre las variables de estudio. En los resultados de esta investigación se determinaron que la mayor parte de los pacientes manifiestan aceptación con la calidad ofrecida en la consulta como consecuencia a la cordialidad mostrada por el equipo de salud, y la solución efectiva del problema de salud del niño. El estudio en mención tuvo como finalidad principal conocer la correlación existente entre ambas variables.

De modo igual se expresan los conceptos y análisis más relevantes asociados a la investigación planteada

Los países con sistemas en salud desarrollados tales como Estados Unidos, Reino Unido, España y Canadá, así como otros en pleno desarrollo tales como Nueva Zelanda, Chile, México, Brasil, entre otros; estas naciones muestran políticas en salud que permiten el flujo acertado para recolección periódica de opinión en usuarios que acceden a servicios en salud, desarrollando posteriormente información pertinente, cuya finalidad es la mejora de los servicios (Altamirano, 2011). Dichas naciones, presentan un sistema político de sistema de



salud primordial. Jackson expresa la satisfacción dependiente del valor del objetivo, la cual a su vez enmarca la percepción y expectativa del usuario externo.

Donabedian (1980) expresa una atención de calidad sanitaria como el uso de métodos correctos para progresar significativamente en salud y provee al cliente el más alto confort después de apreciar los productos y las pérdidas que estas logren mejorar el desarrollo durante el proceso de cada una de sus piezas (pp.102-107).

Según Donabedian (1991) considero la reunión de atributos asociados en categorías de relación interpersonal, técnico científico y el entorno.

Así mismo teniendo en cuenta que la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha considerado el derecho de asistencia a la salud como parte de los servicios en salud hacia las personas, siendo estos lo más viable posible, y que a la vez tengan disponibilidad y sean equitativos para toda la sociedad.

Del mismo modo la Organización Panamericana de la Salud (OPS) define calidad en servicios de salud, como un conjunto de productos para mejorar y satisfacer las carencias que los usuarios poseen.

### **Calidad.**

El Dr. Avedis Donabedian detalla en la primera publicación respecto a calidad de atención médica en el año 1966, análisis innovadores en la investigación. Realizando aportaciones sustanciales respecto a calidad en salud basado en un multifactorial carácter, donde expresa a la calidad como una propiedad fundamental en la atención interpersonal y técnica, a fin de evaluar la capacidad del alcance de equilibrio favorable entre beneficio y riesgo.

Deza (2015) precisa a la calidad como un grupo de propiedades esenciales e inseparables, que permiten caracterizar a los servicios sanitarios para personas y comunidades obteniendo resultados de salud deseados; por lo tanto, la calidad estará presente siempre y cuando el servicio sea brindado de forma apropiada, es decir sea eficiente y efectivo. En tal sentido la atención para una buena calidad se centrara en el correcto diagnóstico preventivo y tratamiento adecuado de las patologías, se deben disminuir posibles daños, así como también deben

respetarse los derechos de todo paciente y garantizarse una eficiente gestión en salud.

Forrellat (2014) Expresa la calidad fundamentada en la valoración por procesos y para en complacer los requerimientos de los usuarios, teniendo como meta lograr la mejora continua. Se presentan para ello varios factores a tener en cuenta a fin de optimizar el desempeño laboral basado en calidad, haciendo procesos estandarizados y acreditando los servicios.

De Habich (2012) menciona que durante los últimos años se han tomado decisiones, valorando la calidad en relación a servicios de salud ofertados a fin de evaluar satisfacción en el usuario; debido a que existe una enorme demanda con respecto a la atención en los establecimientos, percibiéndose un nivel alto de insatisfacción que ha ido en aumento según los usuarios, por lo que considera necesario buscar otras metodologías con instrumentos prácticos y fáciles de aplicar que ofrezcan resultados que permitan decisiones acertadas que conlleve a una continua mejora de servicios en salud.

El Documento Técnico del MINSA presenta la Metodología SERVQUAL, que consiste en la escala multidimensional creada por Parasuraman y que fue realizada para valorar la satisfacción presentada al final del proceso de prestación de servicios de salud, basado en el contexto presentado el Ministerio en salud estandariza este modelo realizando algunas transformaciones, obteniéndose la escala o cuestionario SERVQUAL adecuado, el cual permite definir con calidad en la atención, como la diferencia entre percepción y expectativa en pacientes, dando validez aceptada, por lo que se implementa en establecimientos de salud en el Perú. (Habich, 2012)

Redhead (2013) considera la satisfacción en el usuario como relevante, debido a que permite comparar un programa de salud con otro y evaluar su calidad, permite además determinar los elementos o áreas del servicio que deben modificarse para complacer al beneficiario. En tal sentido asume la satisfacción basada como un indicador de calidad en salud, teniendo consigo el usuario la evaluación en el proceso de atención brindada, basada en el cuidado y recomendaciones que recibe para su salud.

MINSA (2011) expresa que la satisfacción es el rendimiento del personal que trabaja en el establecimiento y logra cubrir o cumplir las expectativas que tiene el paciente de la atención que le será ofrecida. Por lo tanto, los datos que se tienen sobre la satisfacción son útiles siempre y cuando los usuarios tengan un papel activo en su evaluación ya que la mejor manera de evaluar su satisfacción es preguntándoles sobre la opinión que tienen sobre el servicio recibido.

## **Proceso**

El proceso en relación a la calidad se evalúa a través de indicadores. En tal sentido la atención en salud representa una serie de acciones que realiza el personal de salud en conjunto, cuyo fin primordial es el diagnóstico clínico asertivo para el tratamiento adecuado a fin de mejorar la salud del usuario evaluado. Es un proceso profundo en el cual está involucrado tanto el paciente como el personal de salud, enlazado a la tecnología utilizada para el diagnóstico, la cual representa un rol importante

Así mismo implica ciertas variables en relación a la accesibilidad de los servicios en salud, la continuidad de uso de los mismos, destreza del personal de salud en la evaluación del diagnóstico clínico final y todo lo relacionado con las acciones de los pacientes por el cuidado de su salud.

En tal sentido en el proceso se presenta la habilidad de ganar o perder eficiencia, de manera que la misma representa un indicador de calidad en el proceso.

Gilmore y de Moraes, dan como expresión que las variaciones en los procesos influyen en la atención al usuario, logrando identificar y resarcir algunas etapas no bien estructurada en calidad de la atención.

## **Resultado**

De forma extensa, Donabedian demarca los resultados clínicos como “aquellos cambios, favorables o no, en el estado de salud actual o potencial de las personas, grupos o comunidades que pueden ser atribuidos a la atención sanitaria previa o actual”, así mismo expresa que la asistencia en salud está relacionada con el conocimiento de la enfermedad, el comportamiento del personal ante el paciente, el cual guarda relación con la satisfacción del usuario y

se relaciona con la calidad recibida por parte del sistema de salud, teniendo además una influencia directa en los resultados óptimos de atención.

En un análisis de resultados respecto a los procesos de atención en salud, se deben tener en cuenta la efectividad, eficacia y eficiencia de los procesos de atención, relacionados en cuanto a las tecnologías ofertadas.

Gilmore y de Moraes concluyen además características adicionales a indicadores utilizados para los resultados de la atención clínica, entre los que se mencionan:

- Evaluación inapropiada de los procesos de atención al usuario.
- Dependencia de multiplex factores y el análisis de la clínica de cada paciente.
- Independencia de cada uno de los indicadores, lo cual hace fácil la vulnerabilidad del proceso.
- Expresan un mejor entendimiento en los usuarios, contrastando los aspectos técnicos estructurales y procesales.

Según SERVQUAL define:

**Expectativa del Usuario.-** Expresa lo que el usuario espera recibir de un sistema de salud. Dicha expectativa está formada por las experiencias adquiridas durante las etapas vividas en el nosocomio de atención, las cuales están fundamentadas en las necesidades que presenta para el inmediato acceso a los servicios de salud.

**Satisfacción del Usuario Externo.-** Expresado por el cumplimiento de la institución de salud, esta enlazado en cuanto a la expectativa y percepción a los accesos de servicios de salud que oferta la institución.

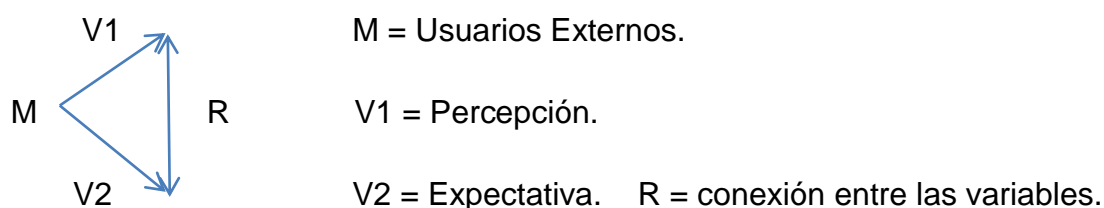
**Percepción del Usuario.-** Se define como percibe la atención el paciente durante todo el proceso de atención que le ha brindado la institución como parte de los servicios de salud ofertados para su tratamiento adecuado.

### III. METODOLOGÍA.

Se abordó una metodología de enfoque cuantitativo, basada en la recolección informativa que registró para constatar hipótesis planteadas, basándose en la medición numérica con su respectivo análisis, a fin de probar las teorías planteadas según (Hernández, 2014), considerándose correlacional, dada que el mismo autor señala que todo estudio correlacional tiene como finalidad identificar la relación de variables en un determinado contexto.

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación.

Descriptivo cuantitativo – correlacional



#### 3.2. Variables y operacionalización.

Variable dependiente: Percepción

Variable independiente: Expectativa

##### 3.2.1. Definición conceptual

###### Percepción:

Es el resultado de dos tipos de procesos que actúan conjuntamente : Los procesos abajo – arriba, guiados por los datos obtenidos a partir de la información física y los procesos arriba – abajo guiados conceptualmente que integran y dan sentido a esa información (Ballesteros 2002)

###### Expectativa:

Las expectativas que presenta el usuario, tienen que ver con lo que esperan recibir como servicio. Basada en la existencia de una calidad técnica y otra asociada a elementos intangibles o del proceso de prestación, se puede hablar de expectativas tangibles y expectativas intangibles (Marzo y cols. 2002).

### **3.2.2. Definición operacional**

#### **Percepción:**

Es el grado de satisfacción expresado por el bienestar referido del usuario, respecto a la percepción de la calidad y calidez en la atención

#### **Expectativa:**

Respuesta del usuario externo de lo que espera recibir del servicio de atención donde acude.

### **3.2.3. Indicadores.**

**Percepción:** Orientación, Horario, Accesibilidad, Explicación, Confianza, Privacidad, Amabilidad, Respeto, Competencia Profesional, Equipamiento, Limpieza.

**Expectativa:** Disponibilidad de citas, Otorgamiento oportuno de citas, Confianza y respeto, Veracidad de la información, Empatía, Cordialidad, Claridad en el lenguaje.

### **3.2.4. Escala de medición.**

Ordinal

## **3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

### **Población**

Para la presente investigación, se ha considerado una población o universo de estudio constituida por 2000 usuarios externos, los cuales fueron procedentes de las áreas de Consulta externa, referidos de los diversos sistemas de salud (SIS, Es Salud, Fospoli, entre otros) que acudieron al Servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque.

### **Criterios de inclusión:**

- Usuarios externos de ambos sexos y personas mayores de 18 años de edad, que acudieron a solicitar un examen radiológico al Servicio de Imagenología.

- Usuarios externos atendidos mínimo una vez en el semestre.
- Usuario externo que permitió su consentimiento para ser parte de la investigación.
- Usuario externo que estuvo orientado en tiempo, espacio y persona.

**Criterio de exclusión:**

- Usuarios externos menores de edad y personas con algún tipo de discapacidad que les impidió expresarse.
- Usuarios externos que no participaron en la realización completa del proceso (otorgamiento de cita y realización de examen radiológico)
- Usuarios que no estuvieron de acuerdo en formar parte del estudio.

**Muestra**

Para el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2pqN}{e^2(N-1) + z^2pq}$$

N= Población = 2000

Z= Tabla = 1.96

p= Probabilidad de éxito = 0.50

q= probabilidad de no éxito = 0.50

e= Error de estimación = 0.05

n =320

Así mismo se distribuyó la totalidad de la muestra en las diferentes áreas del servicio motivo de la investigación, obteniendo una distribución tal como se muestra:

**Tabla 1** Áreas del servicio de imagenología

ÁREAS	Nº	%
Ecografía	120	37.5%
Tomografía	100	31.25%
Resonancia Magnética Nuclear	100	31.25%
<b>TOTAL</b>	<b>320</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La técnica e instrumento de recolección de datos que se utilizó en la presente investigación es la técnica de encuesta.

**Técnica de la encuesta.** Se utilizó para recoger información de los usuarios externos atendidos en las diversas áreas del Servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque, relacionados a la percepción y expectativas que tengan respecto a la atención brindada en las áreas motivo de la investigación. Se utilizó esta técnica porque se consideró que es una de las más eficaces para obtener la información primaria, teniendo como instrumento el cuestionario.

**Cuestionario:** Es el documento formado por un conjunto de preguntas, las mismas que serán aplicadas a los usuarios externos atendidos en las diversas áreas del Servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque

### Validez y confiabilidad

El instrumento tiene una validez de contenido, mediante tres jueces expertos, asimismo se determinó la validez del constructo aplicando la prueba binomial análisis ítem – total y para la confiabilidad, se utilizó la prueba de consistencia interna alfa de Cron Bach. (anexo3)

### 3.5. Procedimientos

La realización de los registros de datos, requeridos en la investigación se elaboró con el previo permiso de la jefatura del Servicio de Imagenología a través de la Dirección Ejecutiva del Hospital Regional Lambayeque. Así mismo para la recolección y llenado de los cuestionarios planteados como parte de la



investigación, se procedió a la capacitación y orientación adecuada al personal colaborador de la investigación, a fin de obtener la información requerida, posteriormente el colaborador se presentó y oriento al usuario externo en el llenado correcto del cuestionario.

En la encuesta participaron usuarios externos dispuestos a colaborar en la investigación (previo llenado del consentimiento informado), pre y pos culminación del procedimiento asistencial, en el turno que este programado el examen de radiodiagnóstico; procediéndose luego a agradecer al participante por la información brindada; seguidamente se revisaron el llenado de los instrumentos para ser luego registrados en una hoja informática Excel como parte de la data obtenida en la investigación.

### **3.6. Método de análisis de datos.**

El procesamiento de la información se realizó con el software SPSS versión 21 con fines de realización de un análisis estadístico integrado para el óptimo desarrollo de la investigación. Así mismo se utilizó el programa informático Excel versión 2010 como ayuda complementaria para la elaboración de graficas con valores estadísticos.

Los resultados se presentan haciendo uso de tablas simples y doble entrada de frecuencia, utilizando porcentajes respectivos en acorde a lo descrito en el manual APA (2016).

Para la determinación de la confiabilidad se utilizó la prueba coeficiente alfa de Cronbach, de igual modo para la validez en las correlaciones ítem totales se comprobaron con la prueba F (ANOVA).

### **3.7. Aspectos éticos**

Para la presente investigación cuenta los principios éticos, planteados en el informe Belmont (2003); los mismos que son relevantes en la investigación, se tomaron en cuenta la autonomía que presento cada usuario externo en el momento de la participación para la recolección de datos, así mismo se le informo en forma clara y sencilla los beneficios que aportaron a la investigación planteada para la mejora continua del acceso a los servicios de salud.

La información brindada por el usuario externo fue de estricta confiabilidad por parte del investigador, a fin de proporcionar seguridad y veracidad en el momento de la recolección de datos.

La investigación cumple con los patrones de calidad de los productos acreditables aprobados por la Universidad, cumpliendo con las formalidades de redacción en normas APA.

## IV. RESULTADOS

### PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVAS DEL USUARIO EXTERNO

#### 4.1. Análisis descriptivo de expectativas en figuras

Evaluar las expectativas de los usuarios externos atendidos en el Servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque.

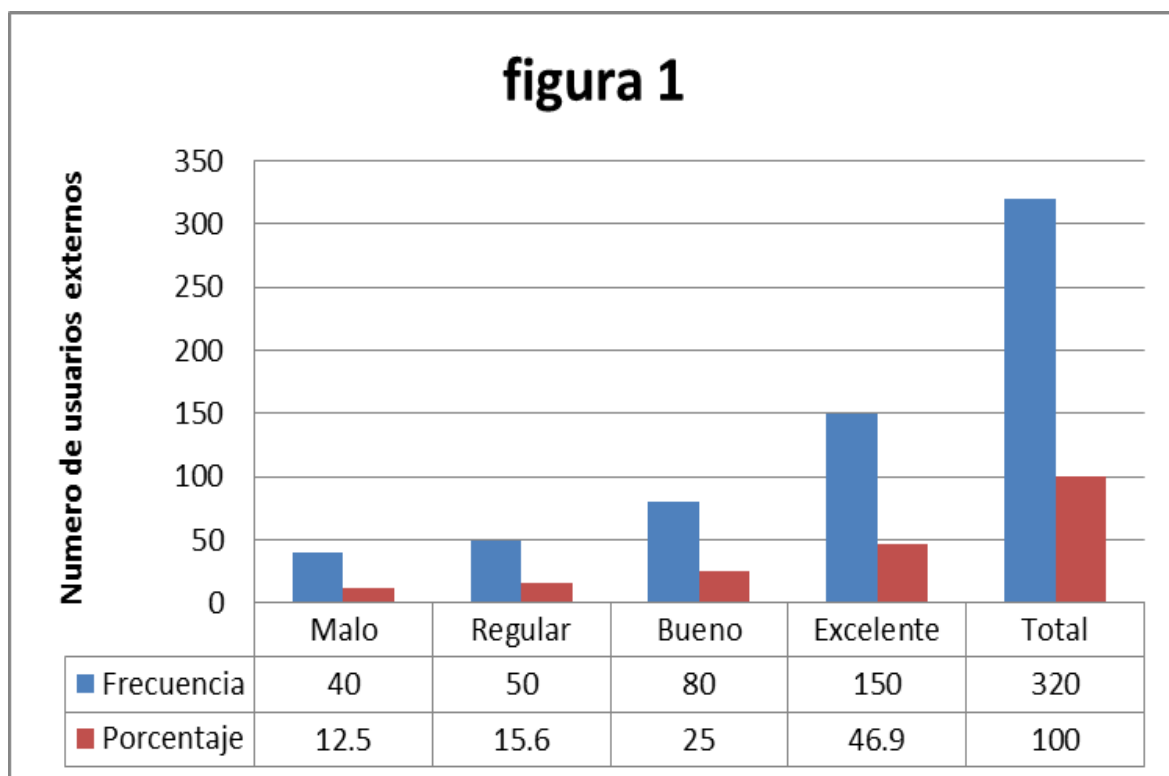


Figura 1. Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el servicio de Imagenología

Del 100% de encuestados, 12.5% considera una mala orientación, 15.6 % considera una orientación regular, 25 % considera una buena orientación y el 46.9 % considera una expectativa excelente de orientación.

Esto indica que un 15.6% no tiene bien definida la orientación que se brindara por el personal de informes al momento de buscar la orientación adecuada.

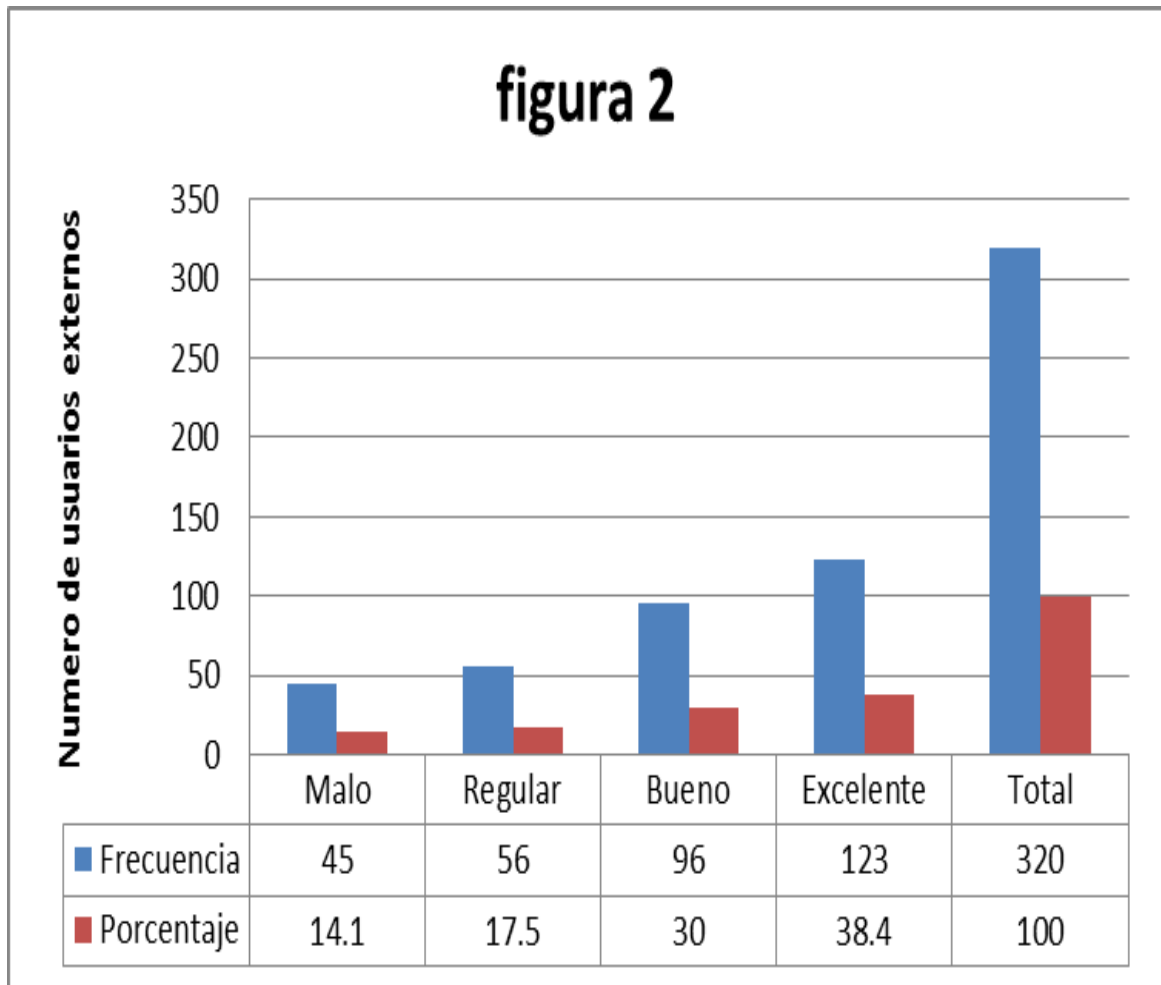


Figura 2. Que el examen programado se realice en la hora citada

Del 100% de encuestados, 14.1% considera un posible incumplimiento de tiempo en la hora pactada para la realización del examen radiológico, 17.5 % considera un tiempo aproximado al ofertado considerado como regular, 30 % considera la hora exacta para la realización del examen y el 38.4 % considera una expectativa excelente en el cumplimiento del tiempo para la realización del examen.

Esto indica que un 38.4 % tiene definido el cumplimiento de los tiempos ofertados para la realización de los exámenes programados al usuario externo.

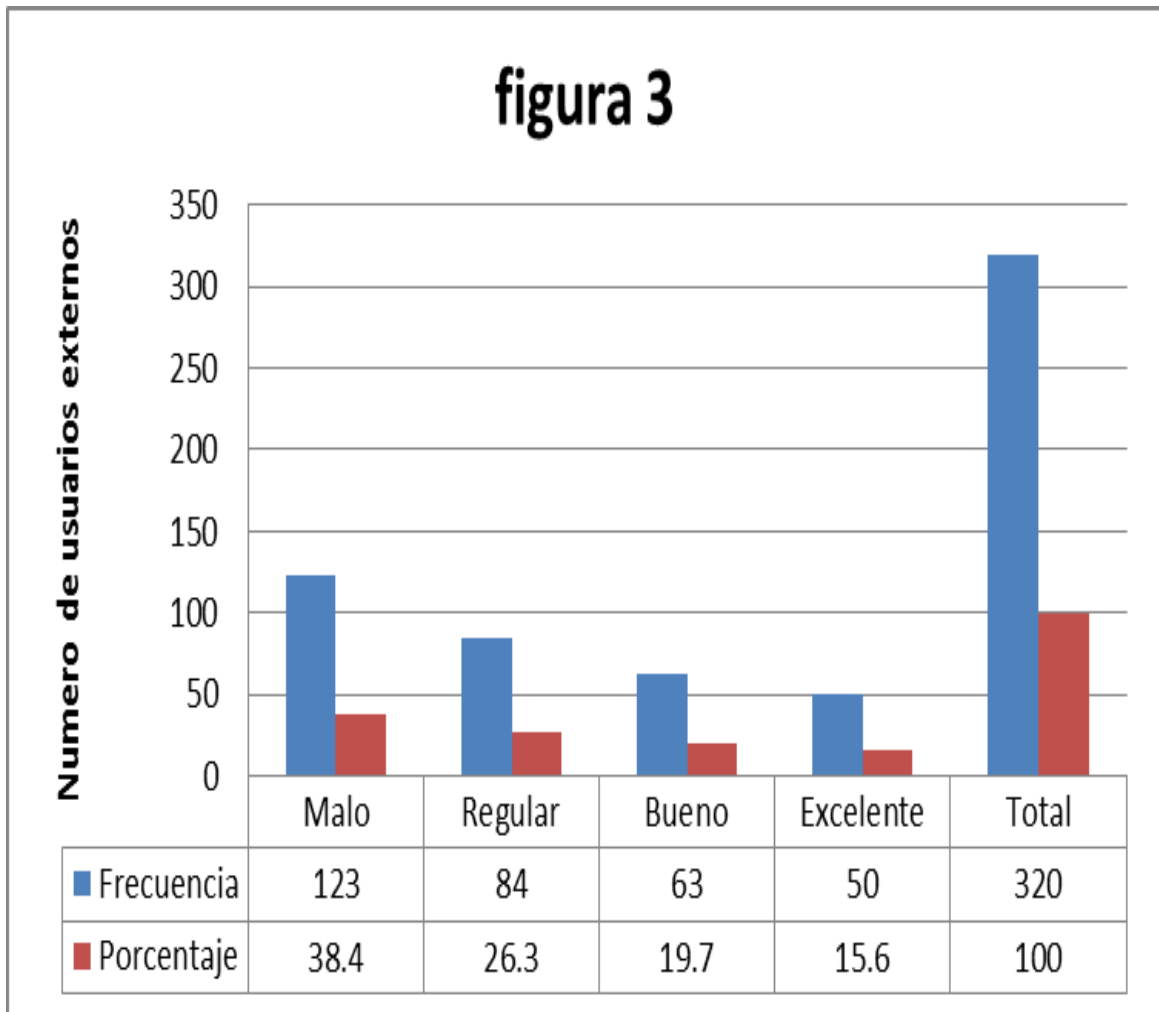


Figura 3. Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada

Del 100% de encuestados, 38.4% consideran que no se respeta la programación y orden de llegada, 26.3% consideran como regular, 19.7% considera como bueno y el 17.8 % considera que se respetará la programación y orden de llegada.

Esto indica que más de un 38.4 % considera que, en esta Institución no se respeta la programación y el orden de llegada.

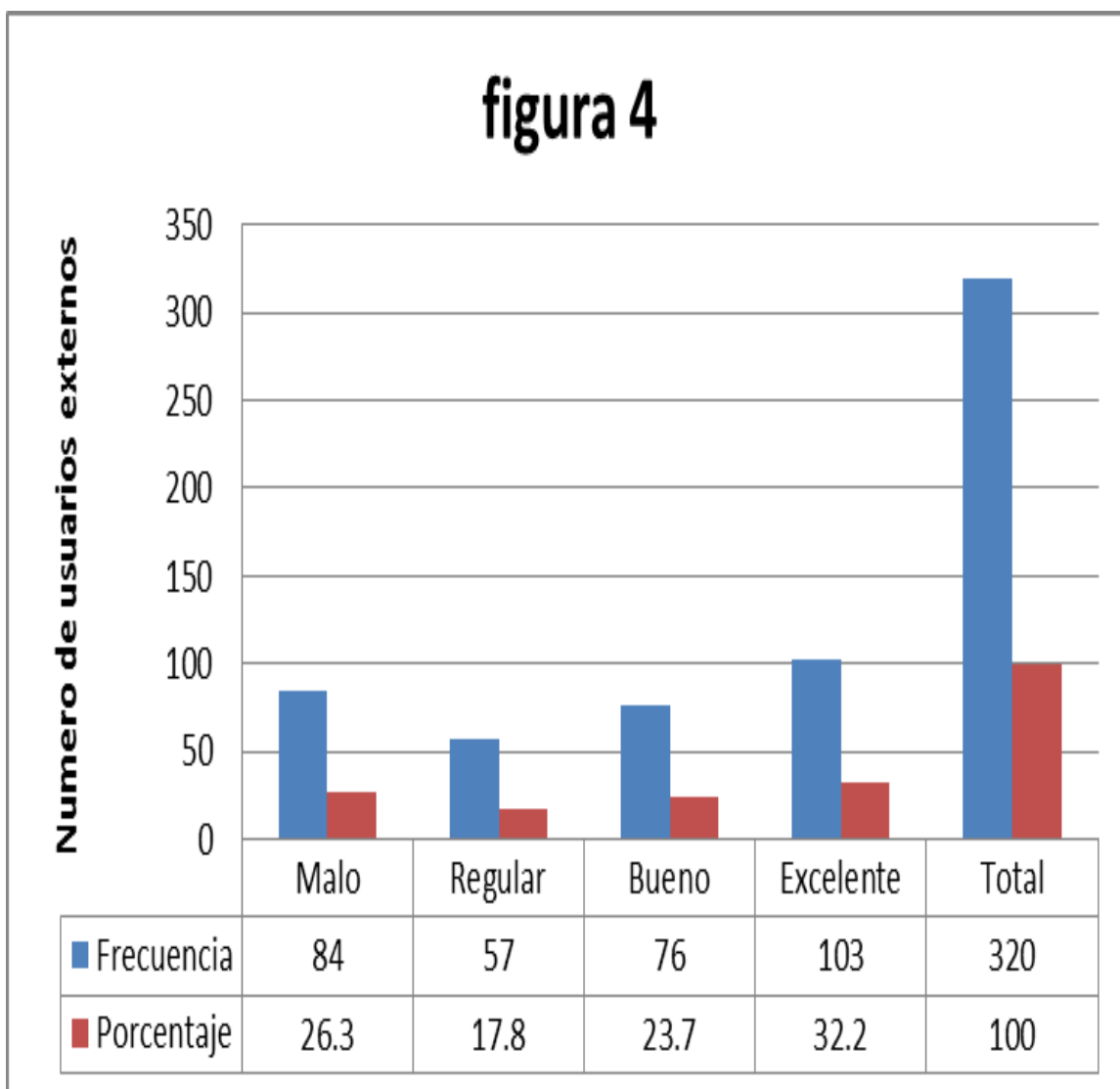


Figura 4. Que las citas se encuentren disponibles y de fácil acceso

Del 100% de encuestados, 26.3% considera como malo, 17.8% considera como regular, 23.7% considera como bueno y el 32.2% considera como excelente.

Esto indica que un 32.2% considera que el acceso a las citas es inmediata y están disponibles para una pronta atención al usuario externo atendido en el Servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque.

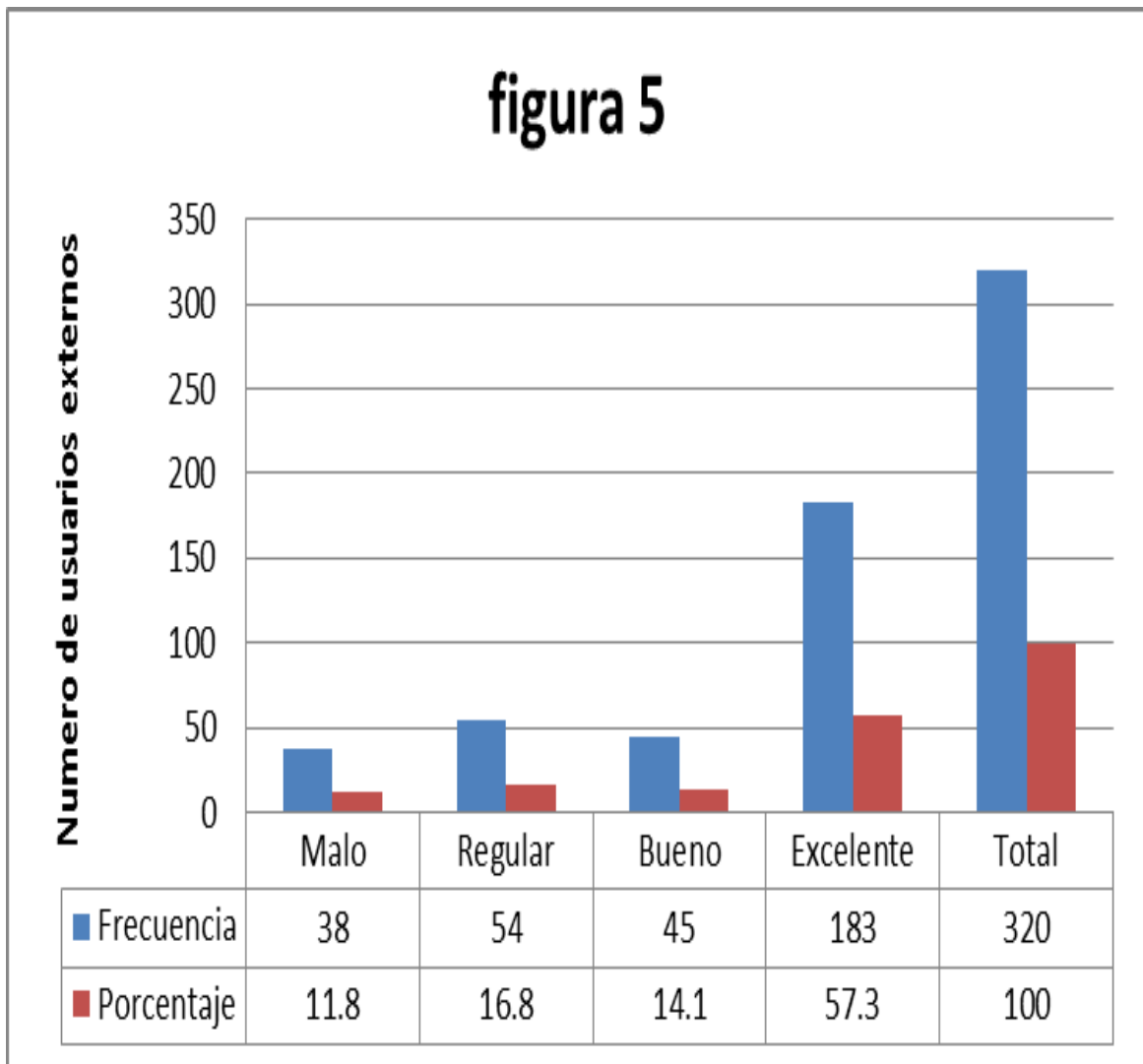


Figura 5. Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida

Del 100% de encuestados, 11.8% considera como malo, 16.8% considera regular, 14.1% considera bueno y el 57,3 % considera excelente.

Esto indica que más de un 57,3% considera que tendrá una atención rápida a la hora de realizar algún pago o trámite administrativo en el módulo de admisión del seguro integral de salud.

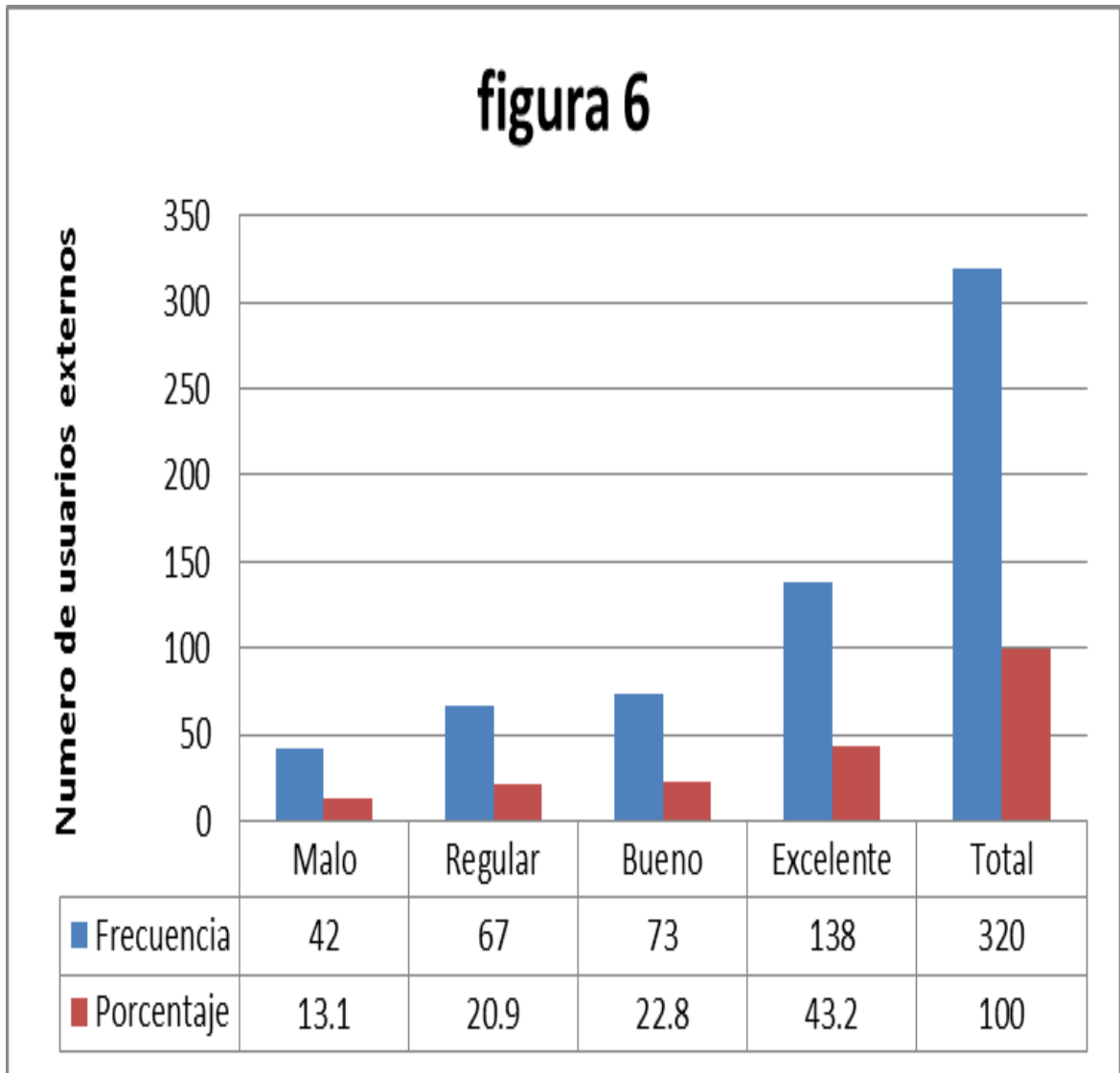
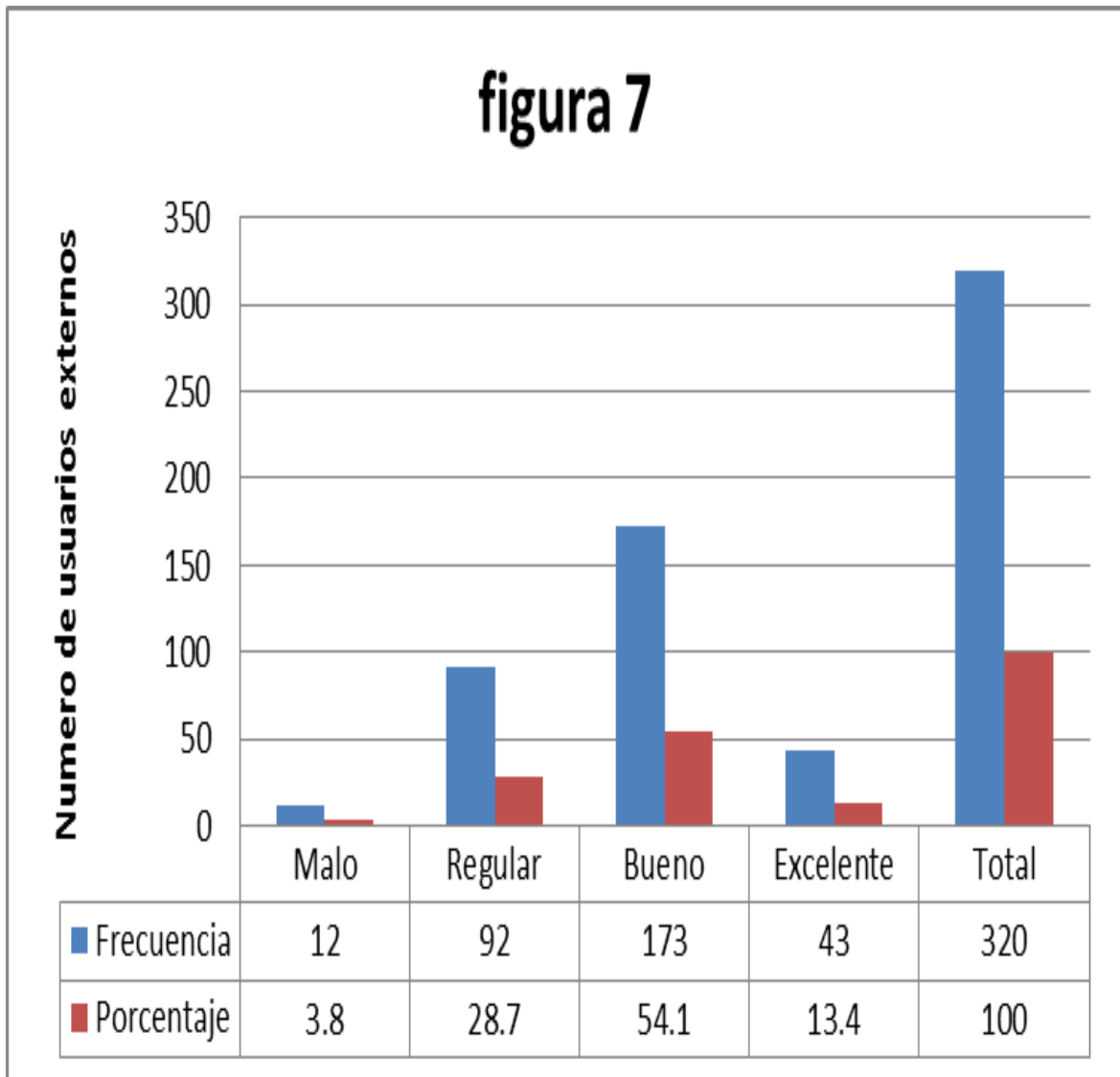


Figura 6. Que la atención para la toma del examen radiológico sea rápida

Del 100% de encuestados, 13.1% considera malo, 20.9% considera regular, 22.8% considera bueno y el 43.2% como excelente.

Esto indica que un 43.2% considera que recibirá una atención rápida para la toma del examen radiológico, disminuyendo los tiempos de permanencia en el Servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque.





**Figura 7.** *Que el personal asistencial explique y oriente adecuadamente la realización del examen radiológico.*

Del 100% de encuestados, 3.8% considera malo, 28.7% considera regular, 54.1% considera bueno y el 13.4% como excelente.

Esto indica que el 54.1 % considera que recibirá la explicación y orientación adecuada para la realización del examen radiológico, generando bienestar en el usuario externo atendido en el Servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque.

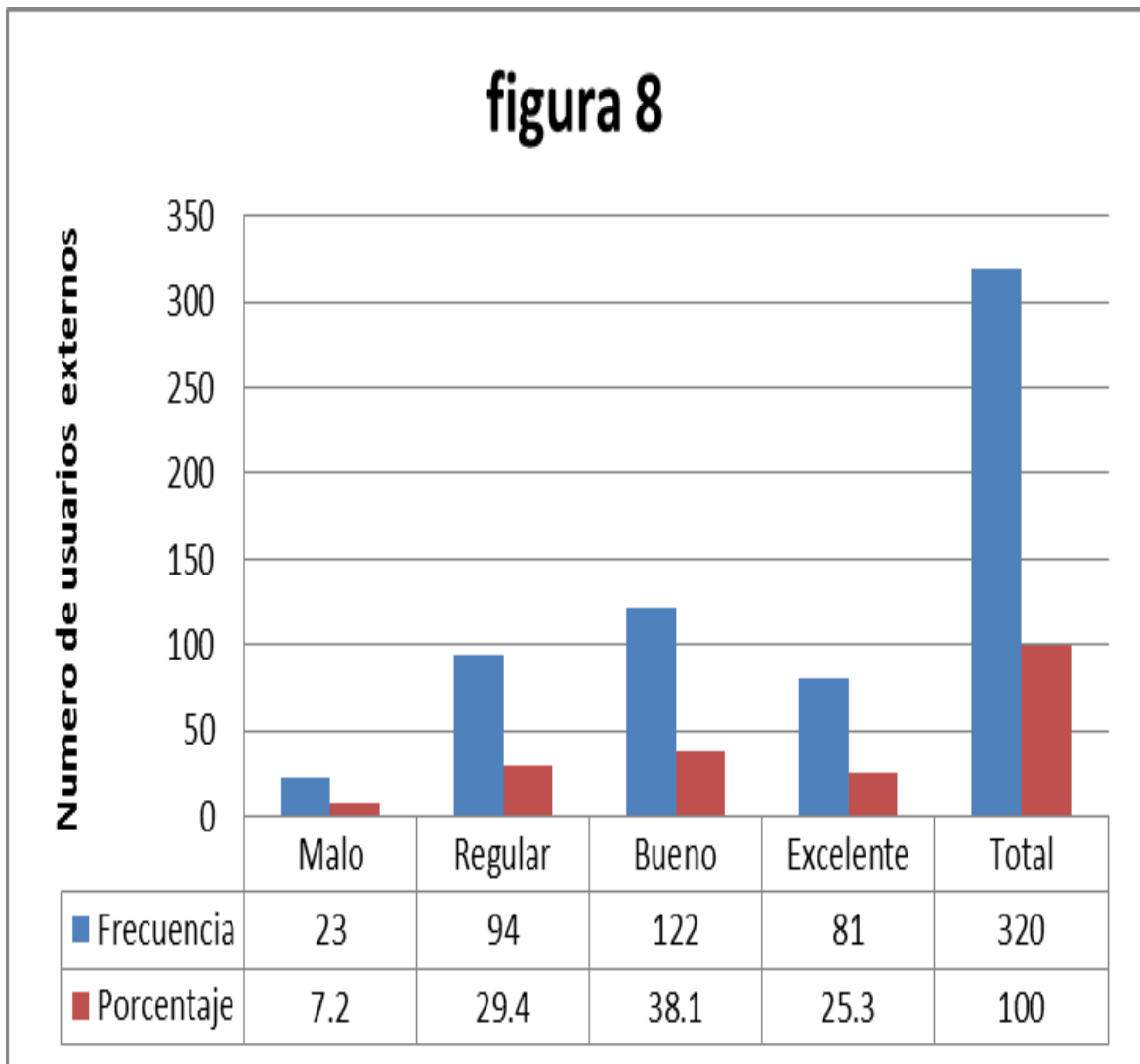


Figura 8. Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud

Del 100% de encuestados, 7.2% considera malo, 29.4% considera regular, 38.1% considera bueno y el 25.3% como excelente.

Esto indica que el 38.1% considera que el personal médico le brindará el tiempo necesario para aclarar las dudas y preguntas relacionadas con su estado de salud, lo cual generará satisfacción en el usuario externo atendido.

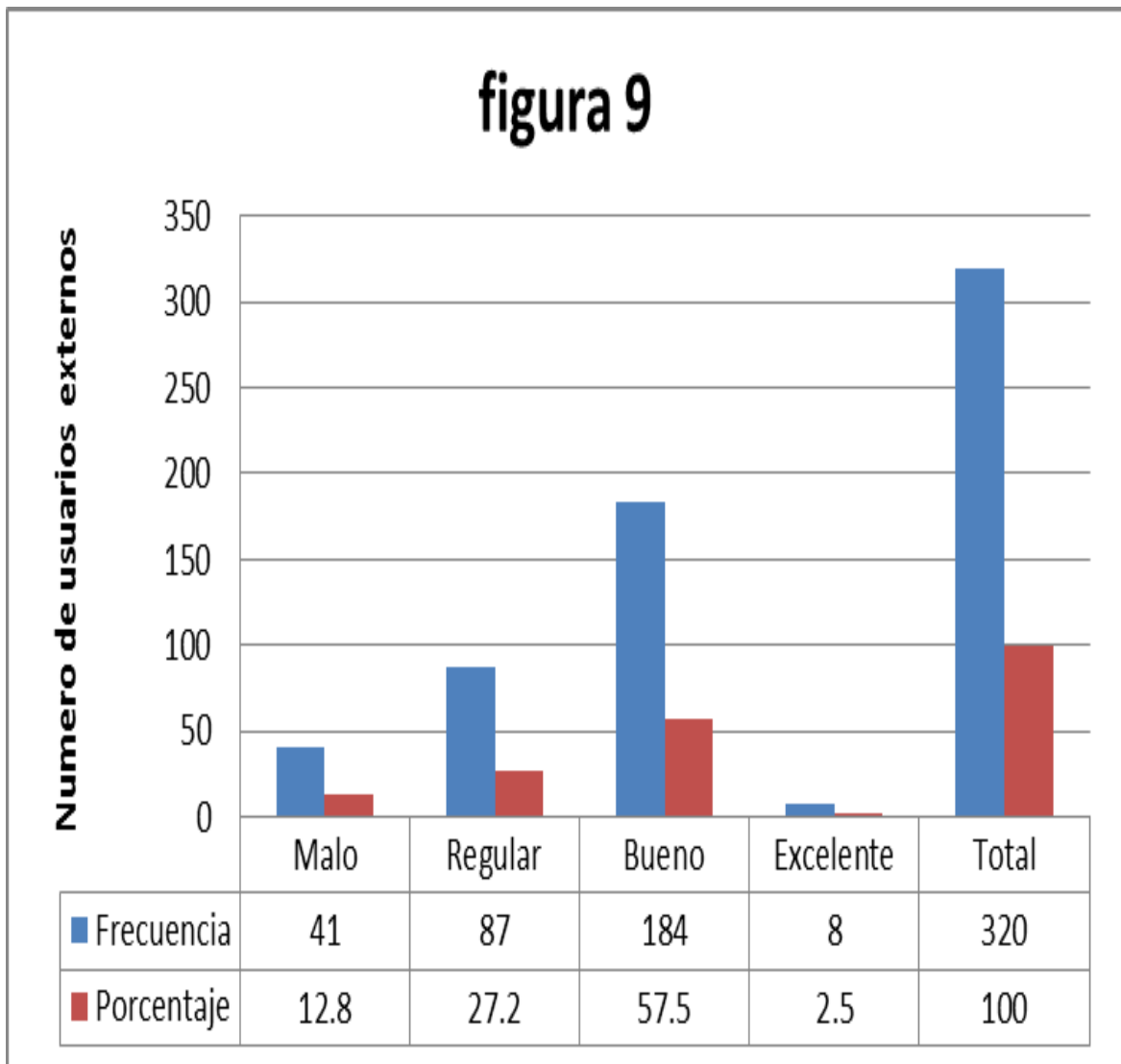


Figura 9. Que el personal médico haga una entrevista previa a la realización del examen radiológico

Del 100% de encuestados, 12.8% considera malo, 27.2% considera regular, 57.5% considera bueno y el 2.5% como excelente.

Esto indica que el 57.5% considera que el personal médico realizara una entrevista previa como parte de los protocolos de atención para la realización del examen radiológico solicitado por su médico tratante, a fin de obtener el diagnóstico clínico final para su tratamiento.

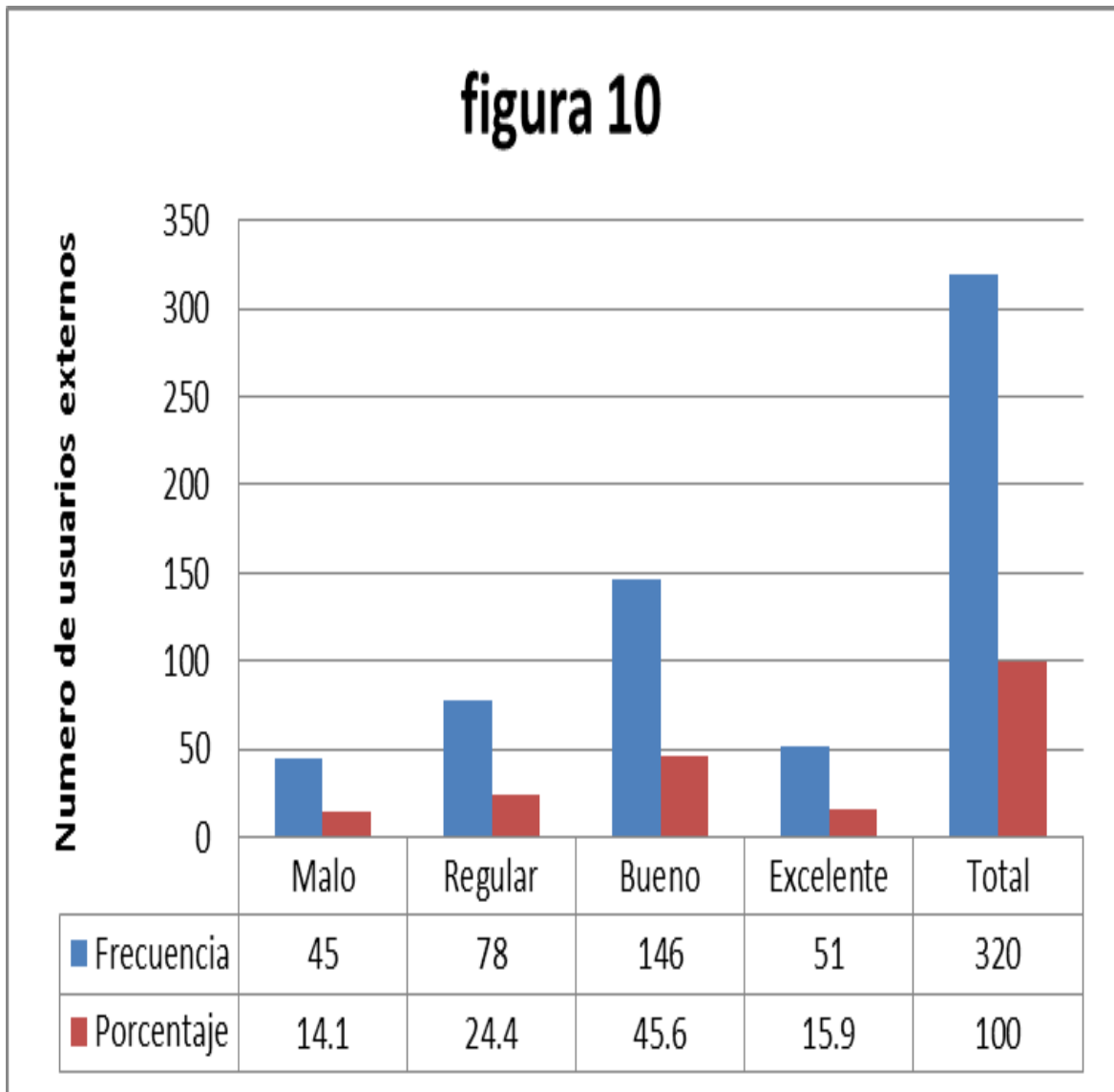


Figura 10. Que el personal asistencial que realizara el examen le inspire confianza

Del 100% de encuestados, 14.1% considera malo, 24.4% considera regular, 45.6% considera bueno y el 15.9% como excelente.

Esto indica que el 45.6% considera que el personal asistencial que realizará el examen radiológico es el profesional idóneo para la realización del mismo, por lo cual se sentirá cómodo durante la etapa de realización del examen radiológico.

# figura 11

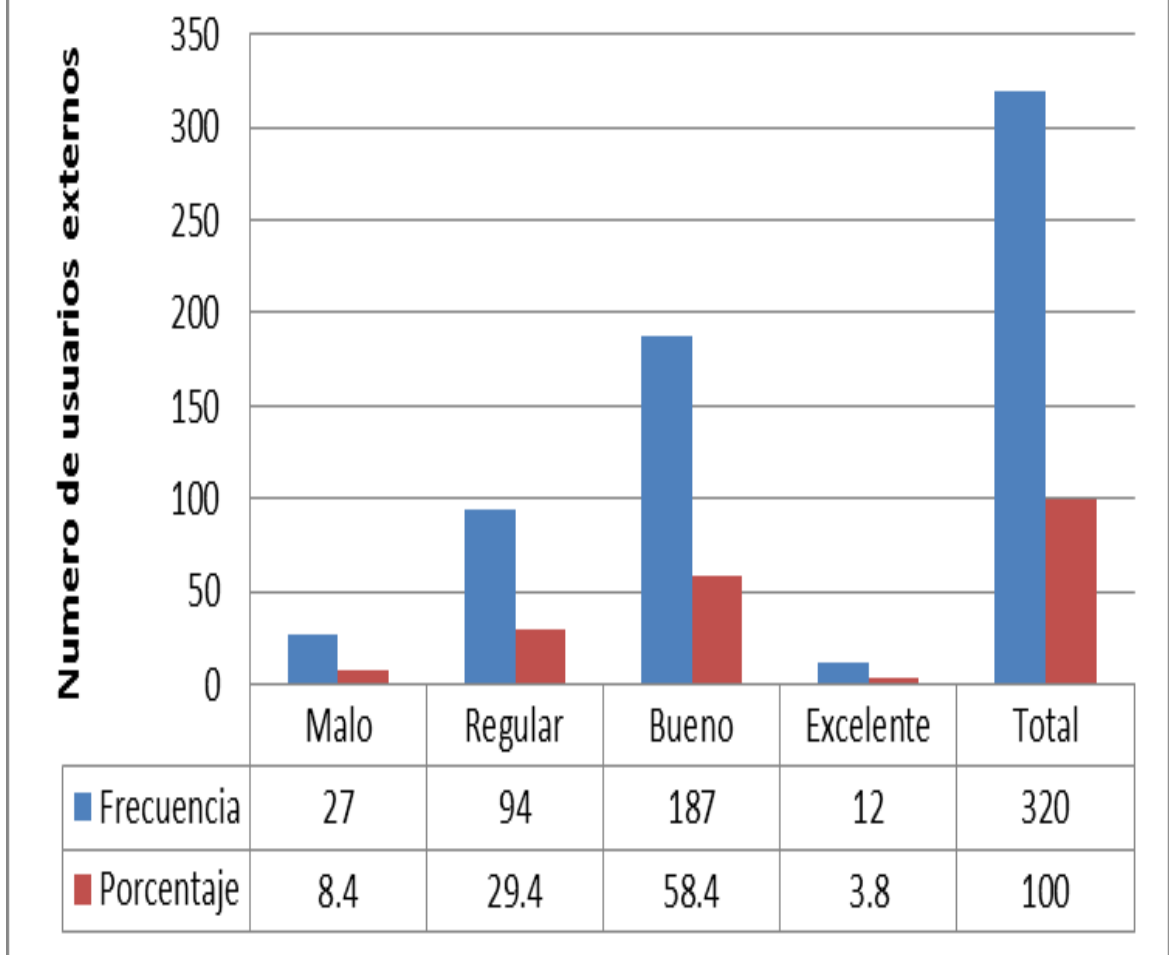


Figura 11. Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud

Del 100% de encuestados, 8.4% considera malo, 29.4% considera regular, 58.4% considera bueno y el 3.8% como excelente.

Esto indica que el 58.4% considera que el médico que lo atenderá mostrará interés en solucionar su problema de salud, realizando las preguntas necesarias para emitir un diagnóstico radiológico que aporte al tratamiento clínico del paciente.

## figura 12

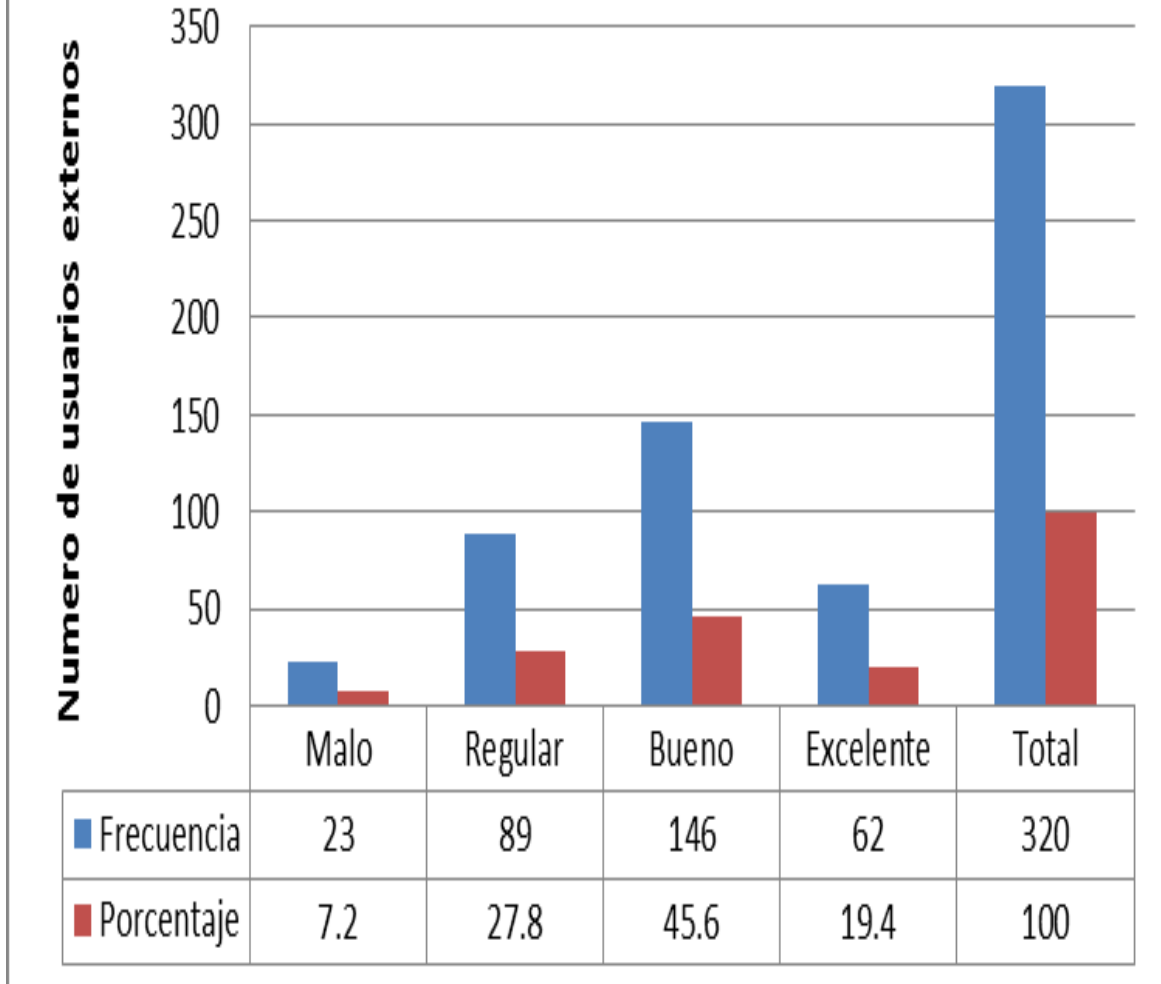


Figura 12. Que durante su atención en el servicio el personal médico y asistencial muestre un trato cordial y amable

Del 100% de encuestados, 7.2% considera malo, 27.8% considera regular, 45.6% considera bueno y el 19.4% como excelente.

Esto indica que el 45.6% espera recibir un trato cordial y amable por parte del personal médico y asistencial, generando bienestar y comodidad en el usuario externo atendido en el Servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque.

## figura 13

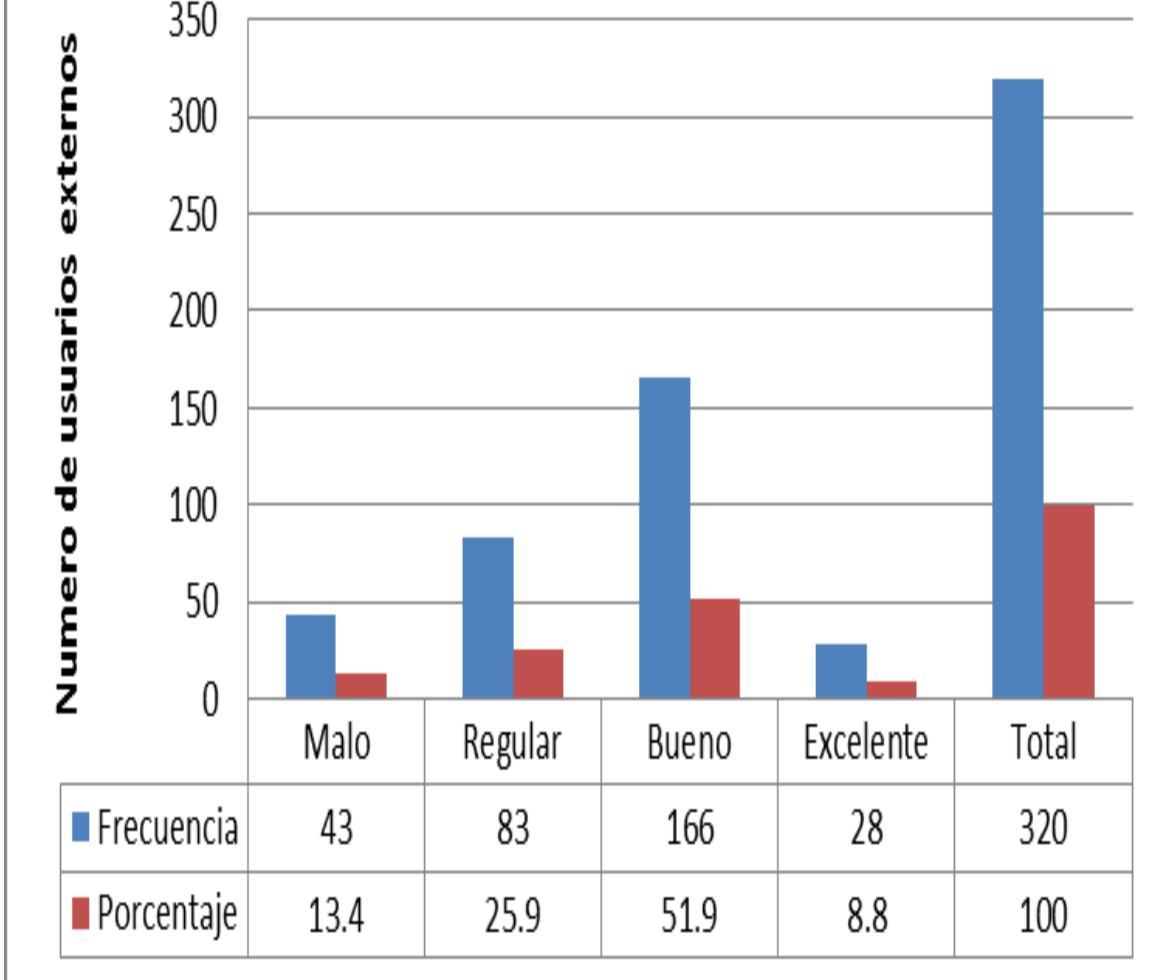


Figura 13. Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará, sobre el procedimiento del examen y efectos adversos del mismo

Del 100% de encuestados, 13.4% considera malo, 25.9% considera regular, 51.9% considera bueno y el 8.8% como excelente.

Esto indica que el 51.9% espera comprender en forma clara y explícita la información que el médico le brindara sobre la realización del examen radiológico y sus posibles efectos adversos que puedan presentarse en la realización del examen radiológico.

## figura 14

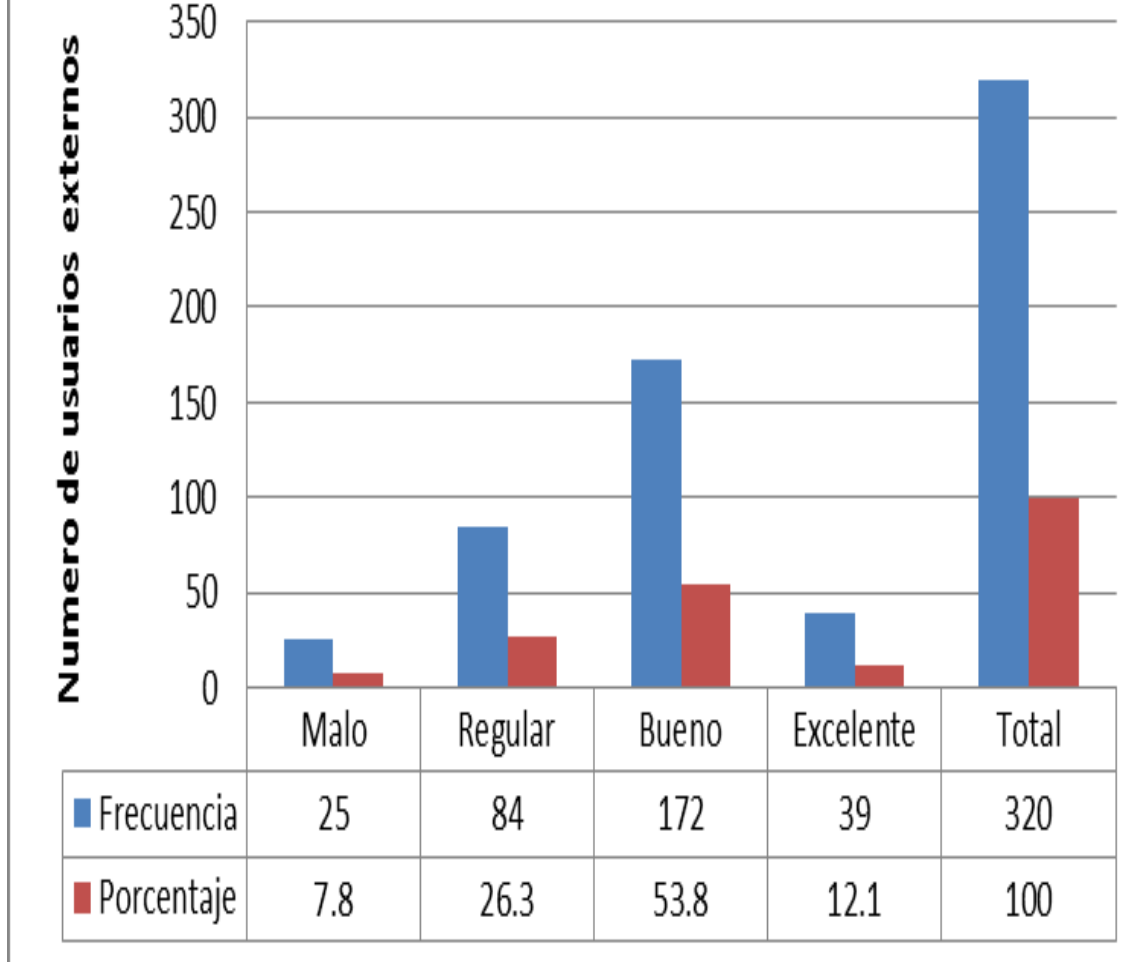


Figura 14. Que los carteles, letreros y flechas del servicio de imagenología sean adecuados para orientar a los pacientes

Del 100% de encuestados, 7.8% considera malo, 26.3% considera regular, 53.8% considera bueno y el 12.1% como excelente.

Esto indica que el 53.8 % espera visualizar la señalética adecuada para orientar al usuario externo en los pasos a seguir para el otorgamiento de citas y/o realización de procedimientos radiológicos en forma correcta, en el menor tiempo posible.



## figura 15

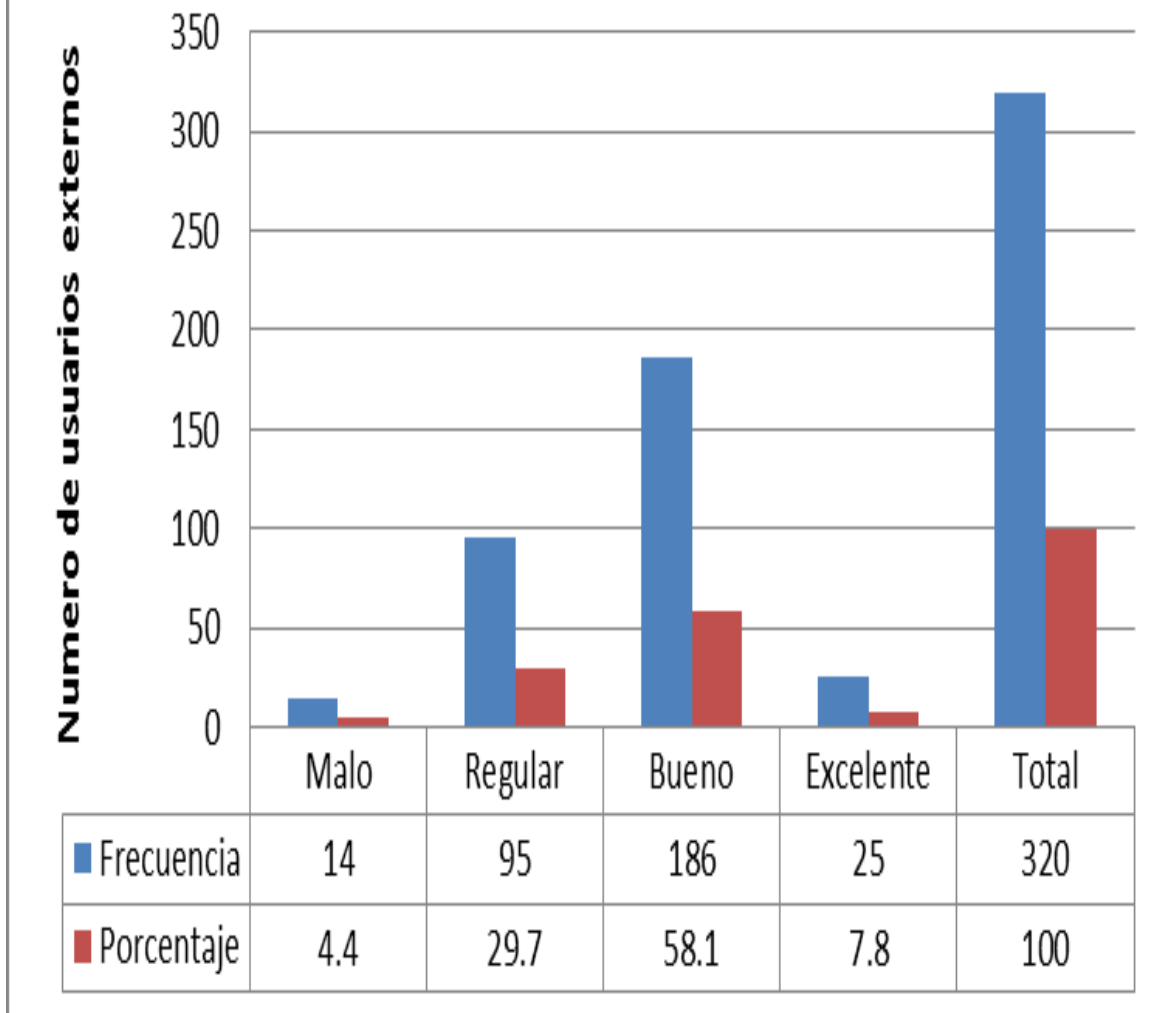


Figura 15. Que el servicio de imagenología cuente con personal capacitado para orientar y informar a los pacientes y acompañantes

Del 100% de encuestados, 4.4% considera malo, 29.7% considera regular, 58.1% considera bueno y el 7.8% como excelente.

Esto indica que el 58.1 % espera encontrar personal capacitado para la orientación e informes de los diversos procesos asistenciales y admirativos, a fin de disminuir los tiempos de permanencia en el nosocomio.

## figura 16

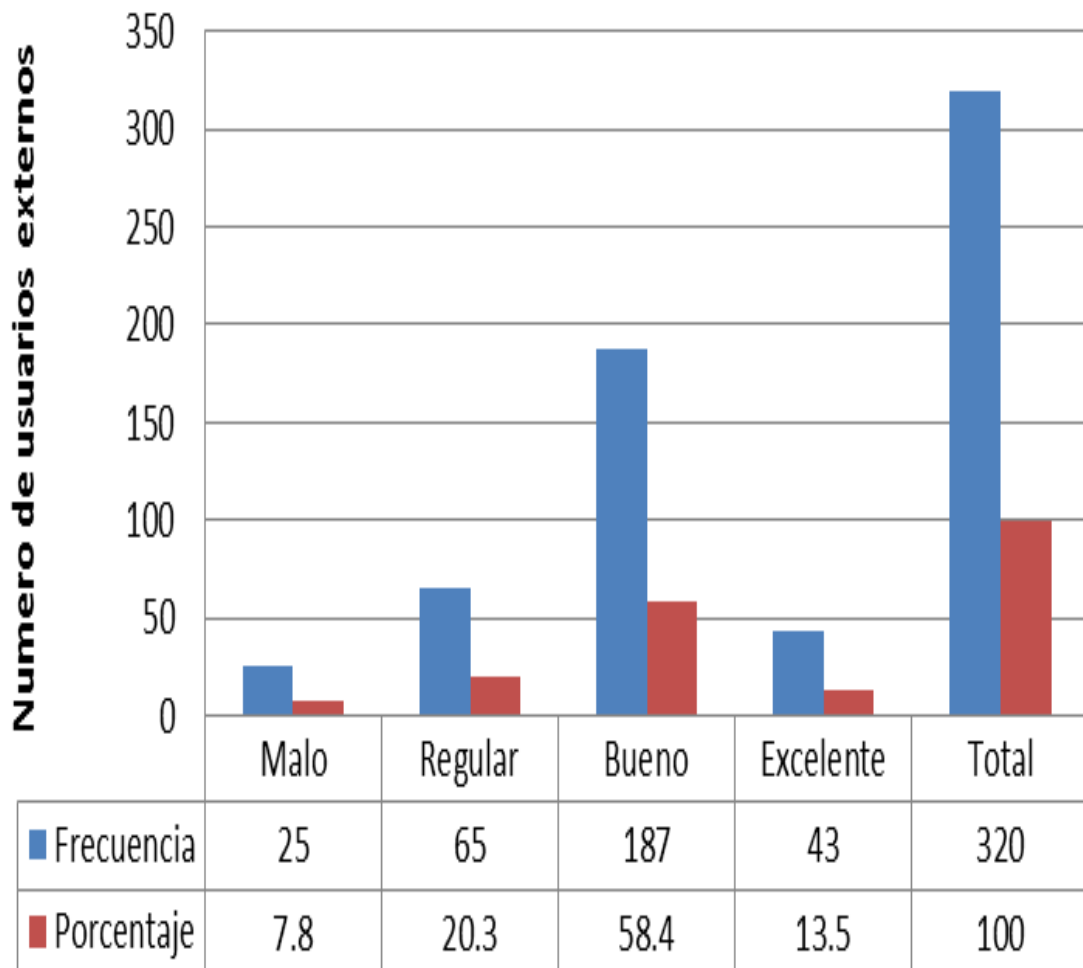


Figura 16. Que el servicio de imagenología cuente con los equipos disponibles y insumos para la realización de los exámenes radiológicos

Del 100% de encuestados, 7.8% considera malo, 20.3% considera regular, 58.4% considera bueno y el 13.5% como excelente.

Esto indica que el 58.4% de usuarios externos atendidos en el Servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque, espera encontrar equipamiento e insumos adecuados para la realización de los diversos procedimientos radiológicos complementarios para su diagnóstico clínico final.

# figura 17

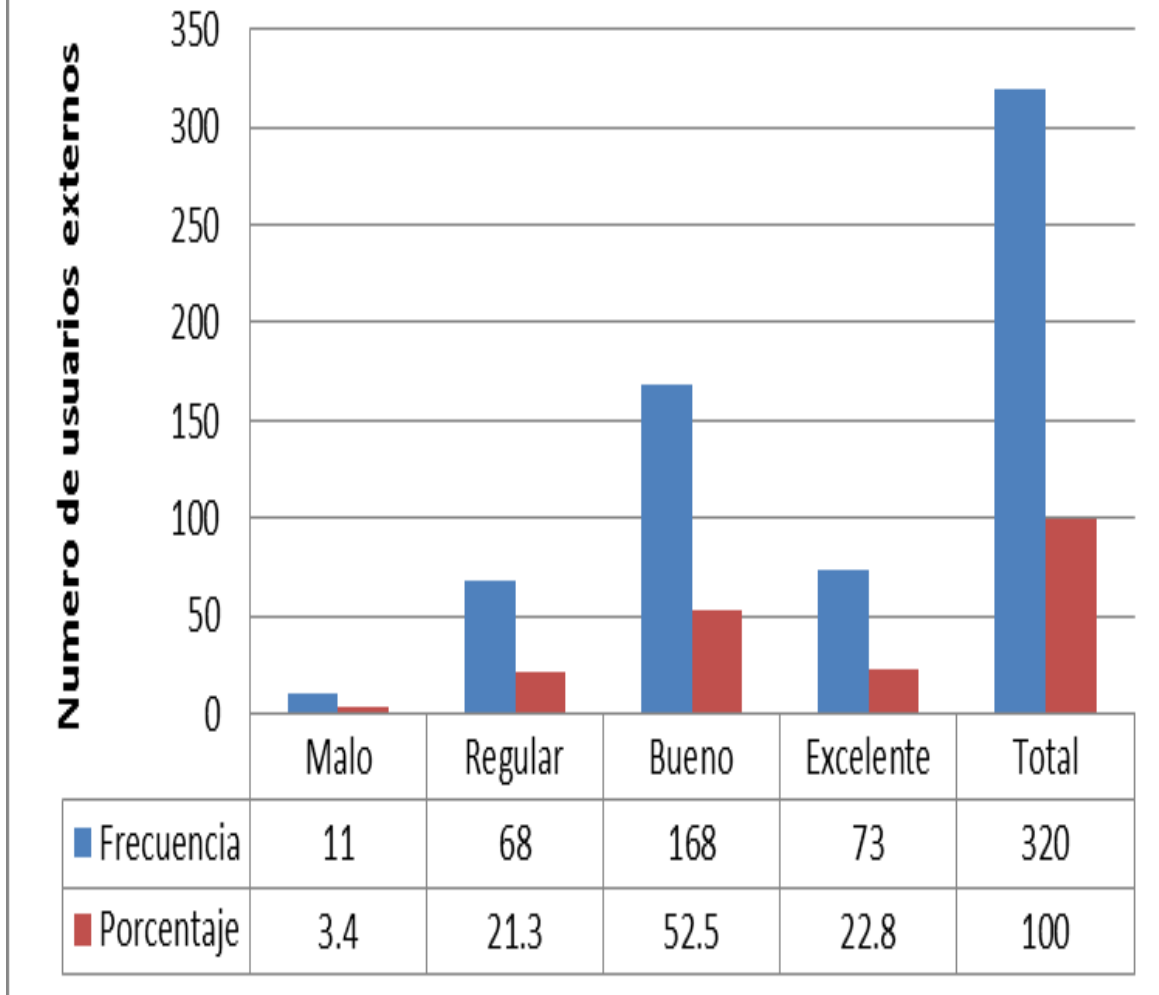


Figura 17. Que las áreas donde se realizan los exámenes radiológicos se encuentren limpias y sean cómodos.

Del 100% de encuestados, 3.4% considera malo, 21.3% considera regular, 52.5% considera bueno y el 22.8% como excelente.

Esto indica que el 52.5% de usuarios externos atendidos en el Servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque, espera encontrar limpias y cómodas las áreas donde se realizan los exámenes radiológicos.

#### 4.2. Análisis descriptivo de percepción en figuras

Evaluar la percepción de los usuarios externos atendidos en el Servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque.

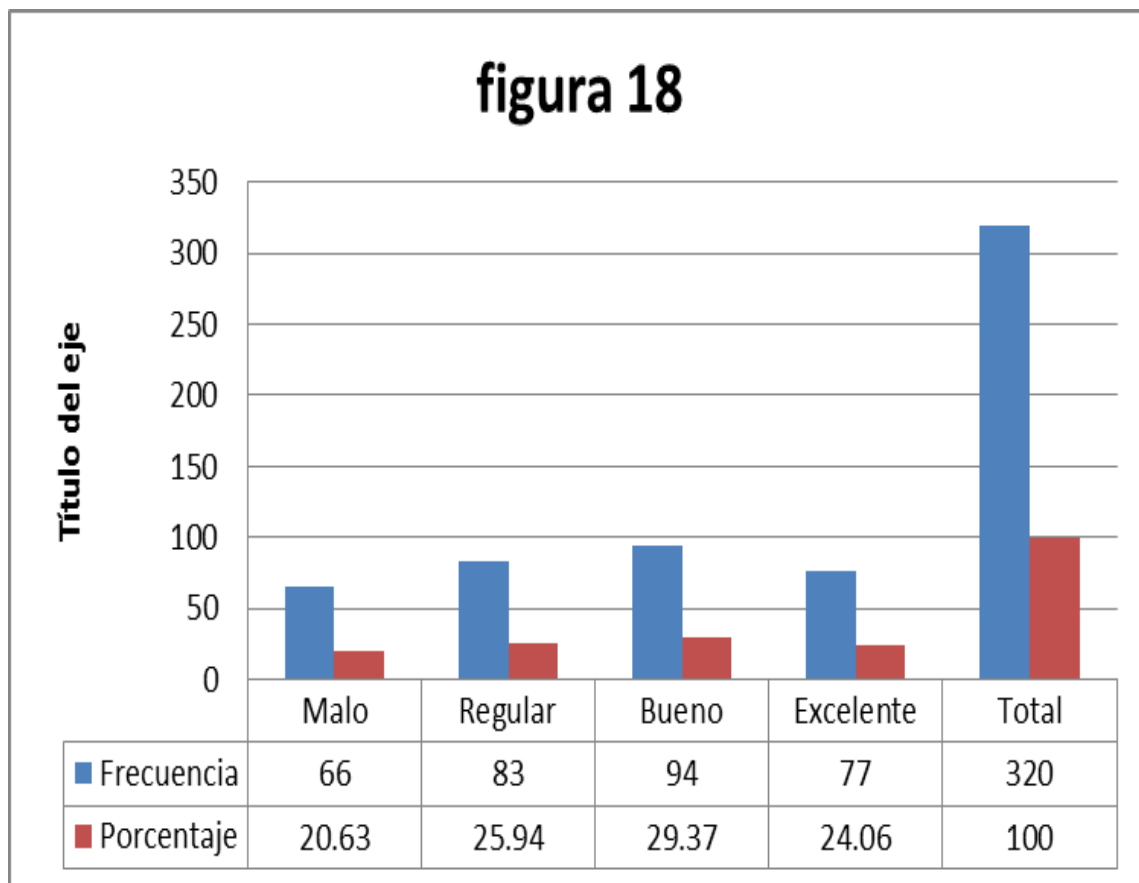


Figura 18. ¿El personal de informes, le orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el servicio de Imagenología?

Del 100% de encuestados, 20.63 % considera una mala orientación en la información brindada, 25.94 % considera una orientación regular, 29.37 % considera la orientación como buena y el 24.06 % como una orientación excelente para la atención en el Servicio de Imagenología.

Esto indica que un 20.63 % considera que el personal asistencial y administrativo, no cumple con la orientación adecuada para la atención debida al paciente, generando insatisfacción en el usuario externo atendido en el Servicio de Imagenología. .

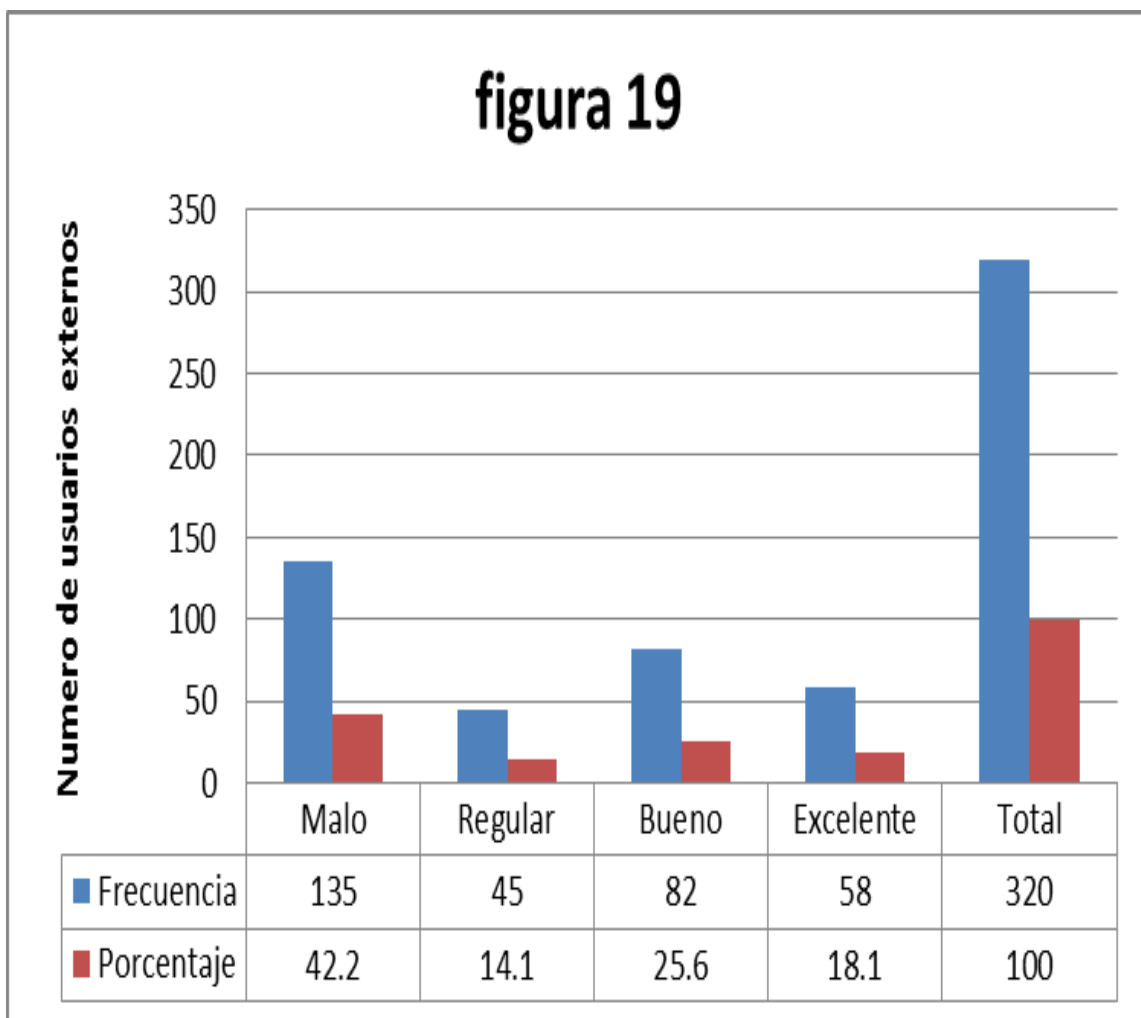


Figura 19. ¿El examen programado se realizó en la hora citada?

Del 100% de encuestados, 42.2 % considera como malo, debido a que el examen programado no se realizó en la hora citada, 14.1 % califico como regular a la hora programada en la cual se realizó el examen, 25.6 % considera que el examen programado se realizó en el intervalo de tiempo para la hora programada y el 18.1 % considera que para el examen se respetó la hora programada.

Esto indica que un 42.2 % de usuarios externos califica al servicio con un criterio de malo, debido al incumplimiento en la hora citada para la realización del examen programado, generando incomodidad en el usuario externo atendido en el Servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque..

## figura 20

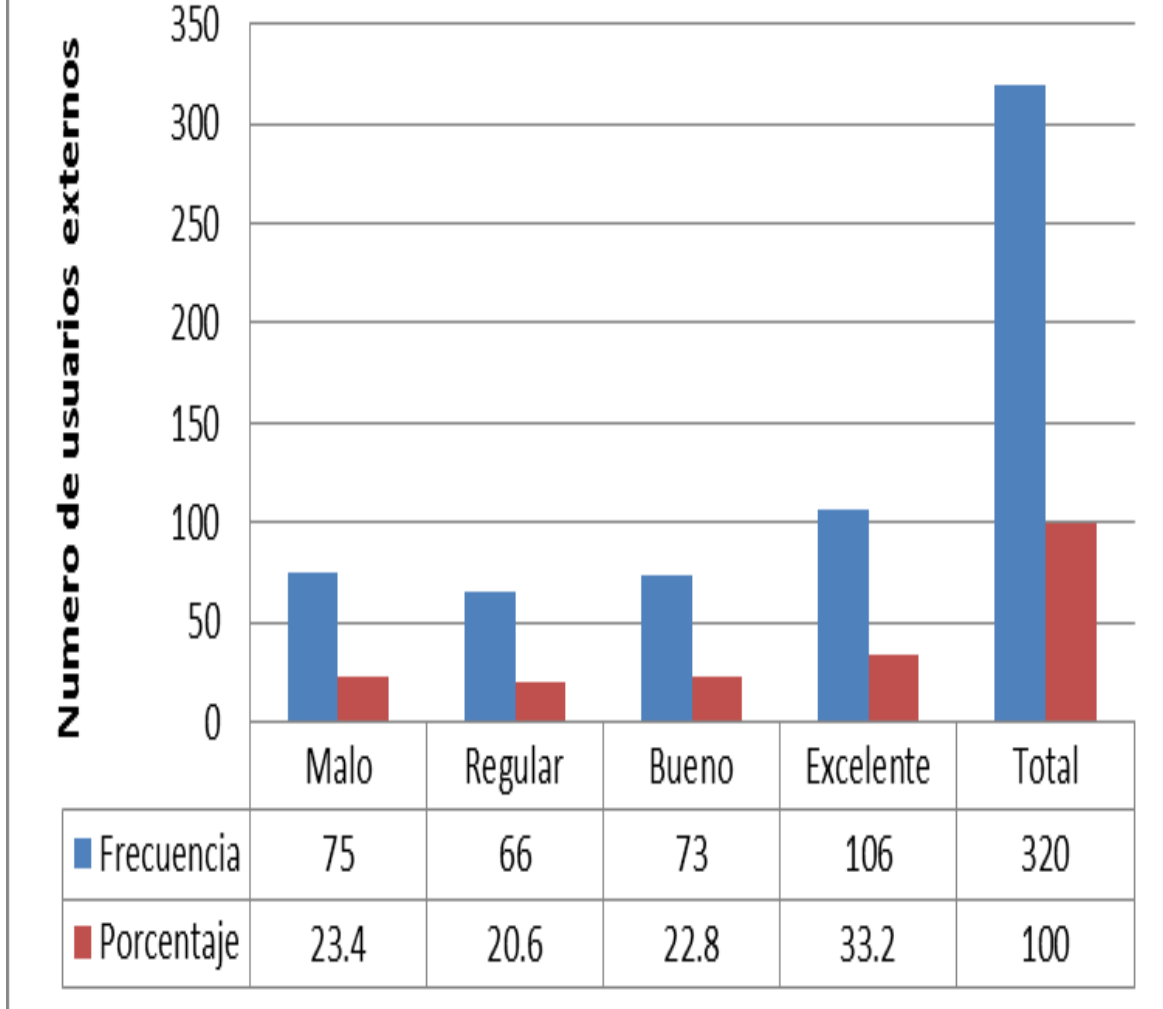


Figura 20. ¿La atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?

Del 100% de encuestados, 23.4% considera la atención como mala, 20.6% considera como regular, 22.8% considera como bueno y el 33.2 % considera como excelente.

Esto indica que un 33.2% considera que si respeta la programación y el orden llegada para la realización de los diferentes estudios radiológicos ofertados en el Servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque.

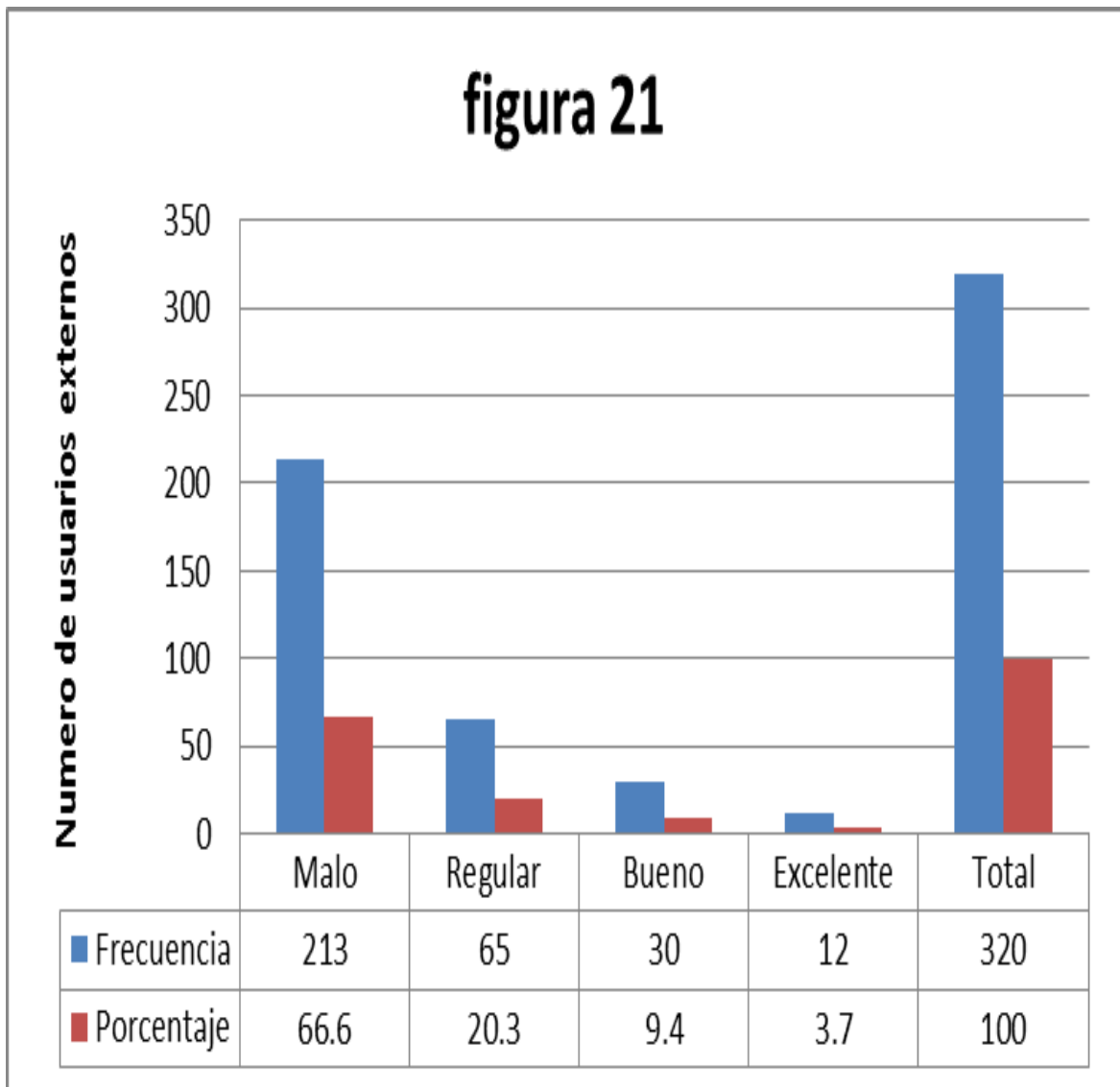


Figura 21. ¿Las citas se encontraron disponibles y de fácil acceso?

Del 100% de encuestados, 66.6% considera malo, 20.3% considera regular, 9.4% considera bueno y el 3.7% considera excelente.

Esto indica que un 66.6% considera que hay dificultad para el otorgamiento de las citas debido a la limitación del fácil acceso, lo que limita la atención oportuna en la realización de los exámenes radiológicos solicitados como parte de su diagnóstico clínico final del usuario externo, atendido en el Servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque.

## figura 22

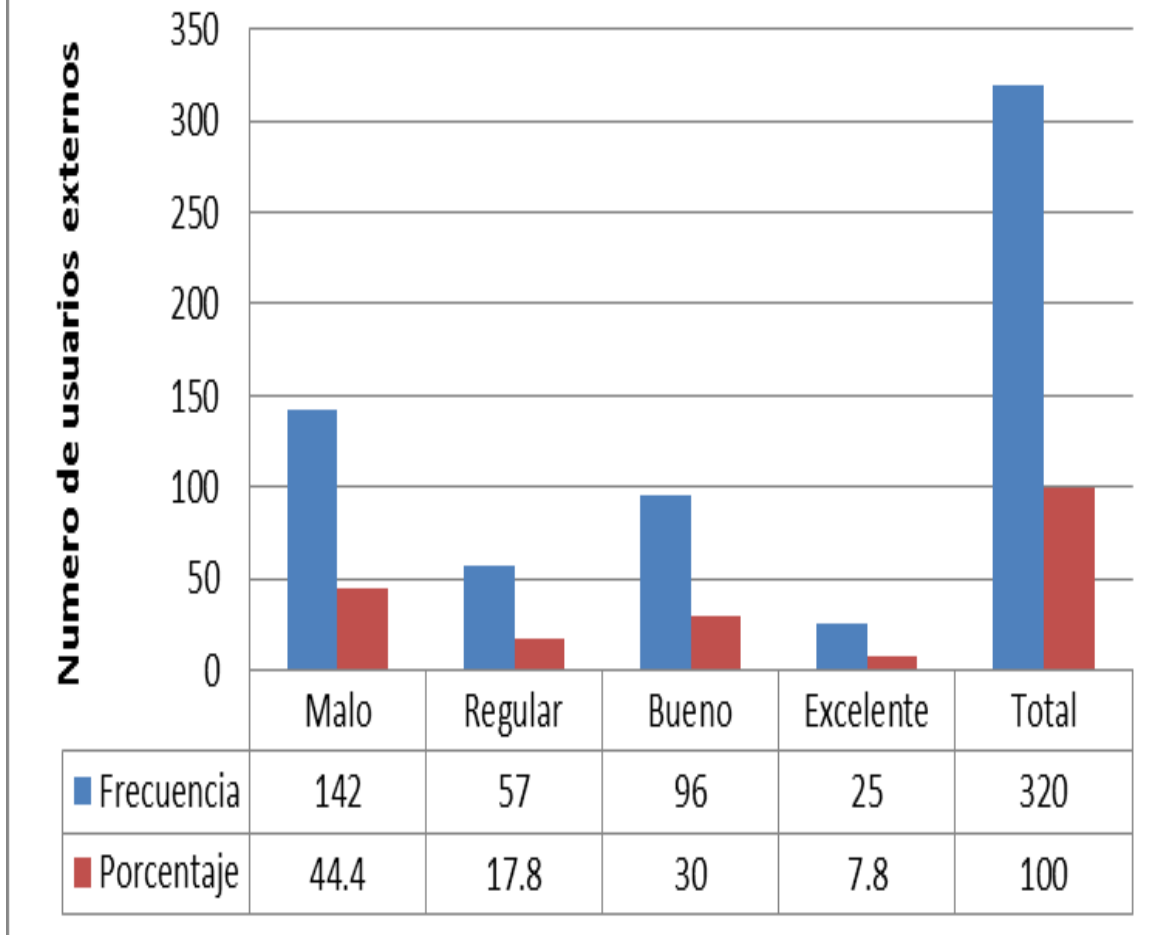


Figura 22. ¿La atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) fue rápida?

Del 100% de encuestados, 44.4% considera malo, 17.8% considera regular, 30% considera bueno y 7.8% considera excelente.

Esto indica que un 44.4% considera que los procesos en caja o módulo de atención deberían ser más rápidos y fluidos, a fin de garantizar el acceso a los servicios de salud en el menor tiempo posible; lo cual contribuiría a mejorar la atención del usuario externo que acude al Servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque.



### figura 23

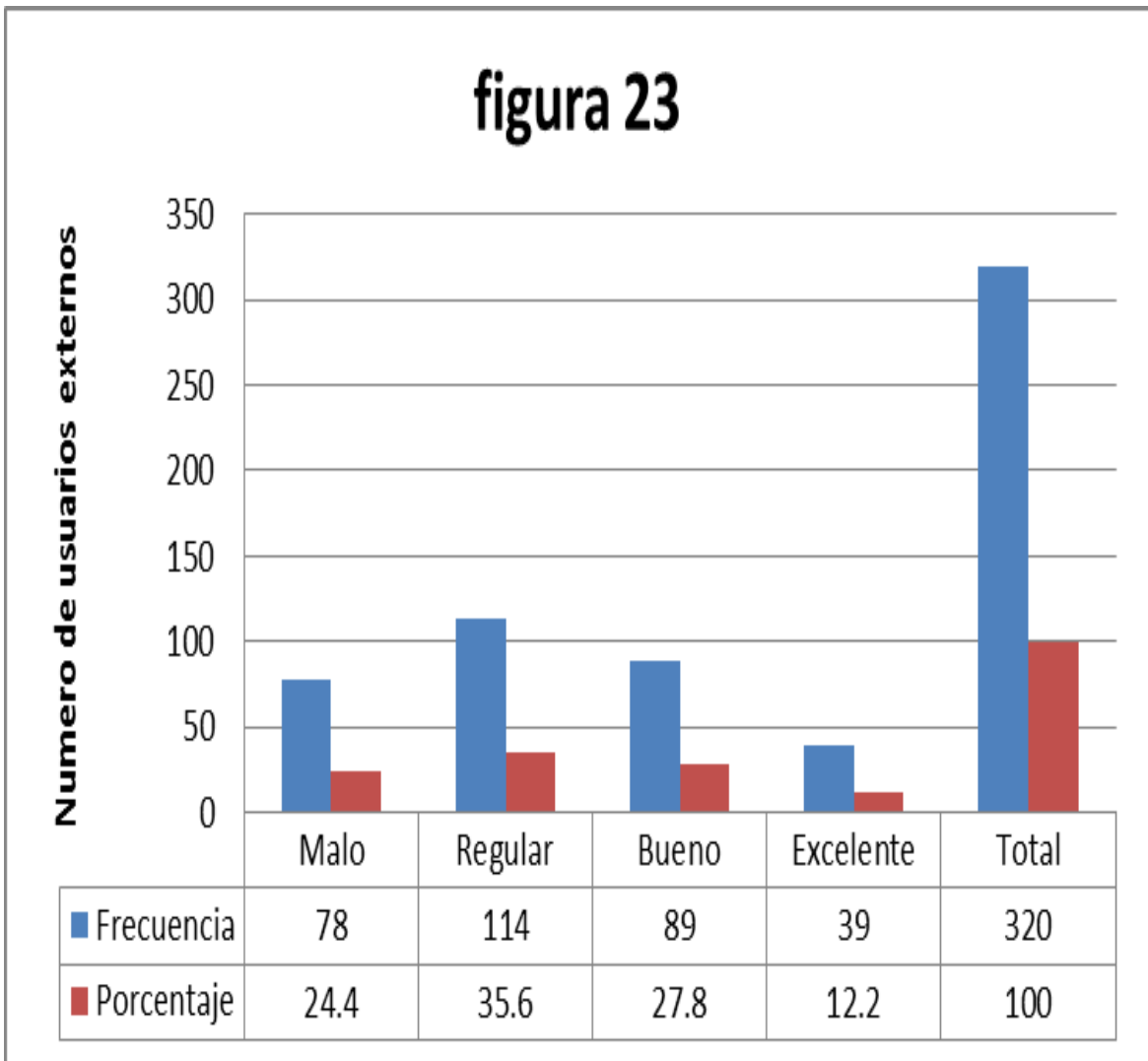


Figura 23. ¿La atención para la toma del examen radiológico fue rápida?

Del 100% de encuestados, 24.4% considera malo, 35.6% considera regular, 27.8% considera bueno y 12.2% considera excelente.

Esto indica que un 24.4% considera que hay retraso en los tiempos para la toma de exámenes radiológicos, generando incomodidad e insatisfacción en los usuarios externos atendidos en el Servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque.

## figura 24

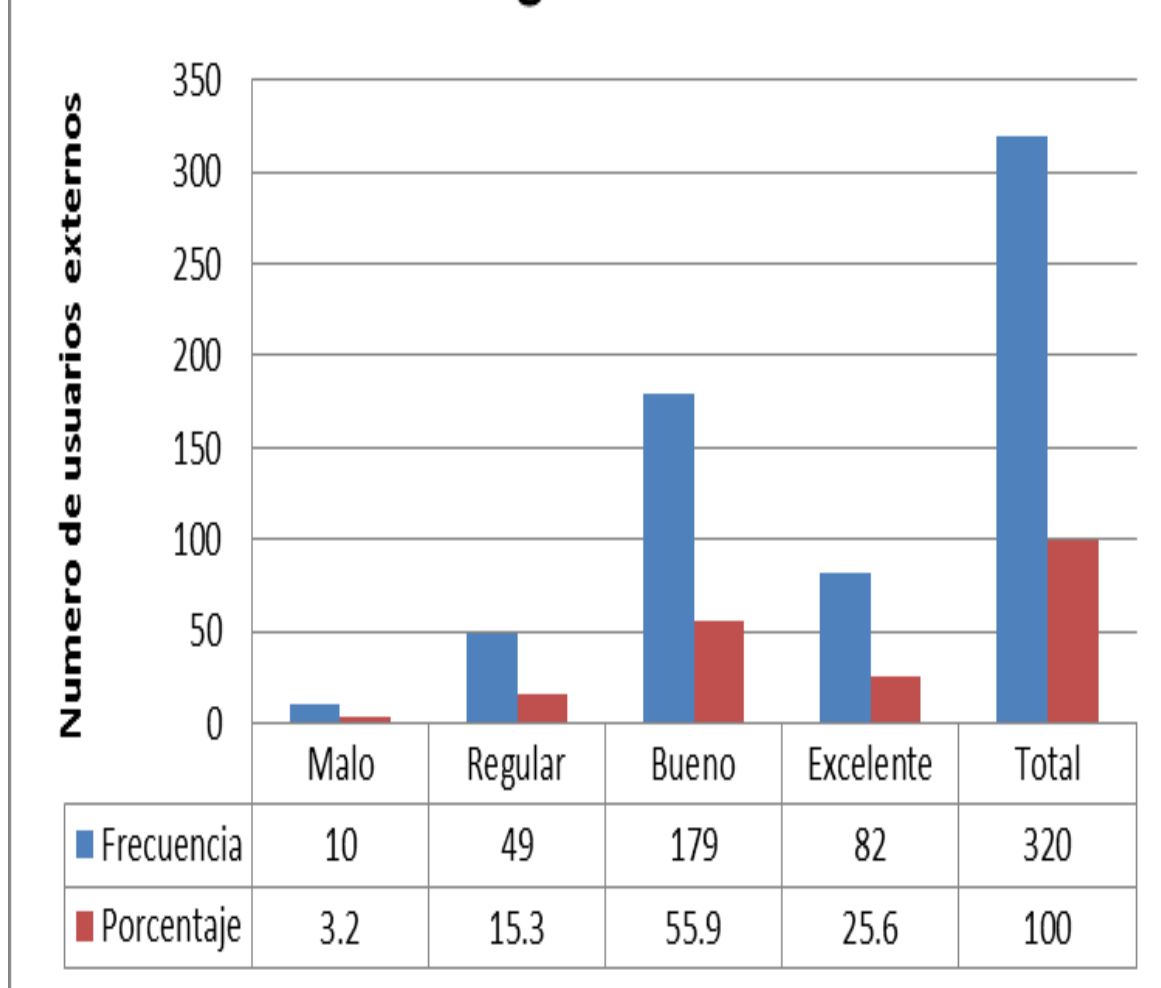


Figura 24. ¿El personal asistencial explico y oriento adecuadamente la realización del examen radiológico?

Del 100% de encuestados, 3.2% considera malo, 15.3% considera regular, 55.9% considera bueno y 25.6% considera excelente.

Esto indica que un 55.9% considera que hay una adecuada orientación y explicación en las indicaciones, para la realización del examen radiológico, generando satisfacción en el usuario externo atendido en el Servicio de Imagenología.

## figura 25

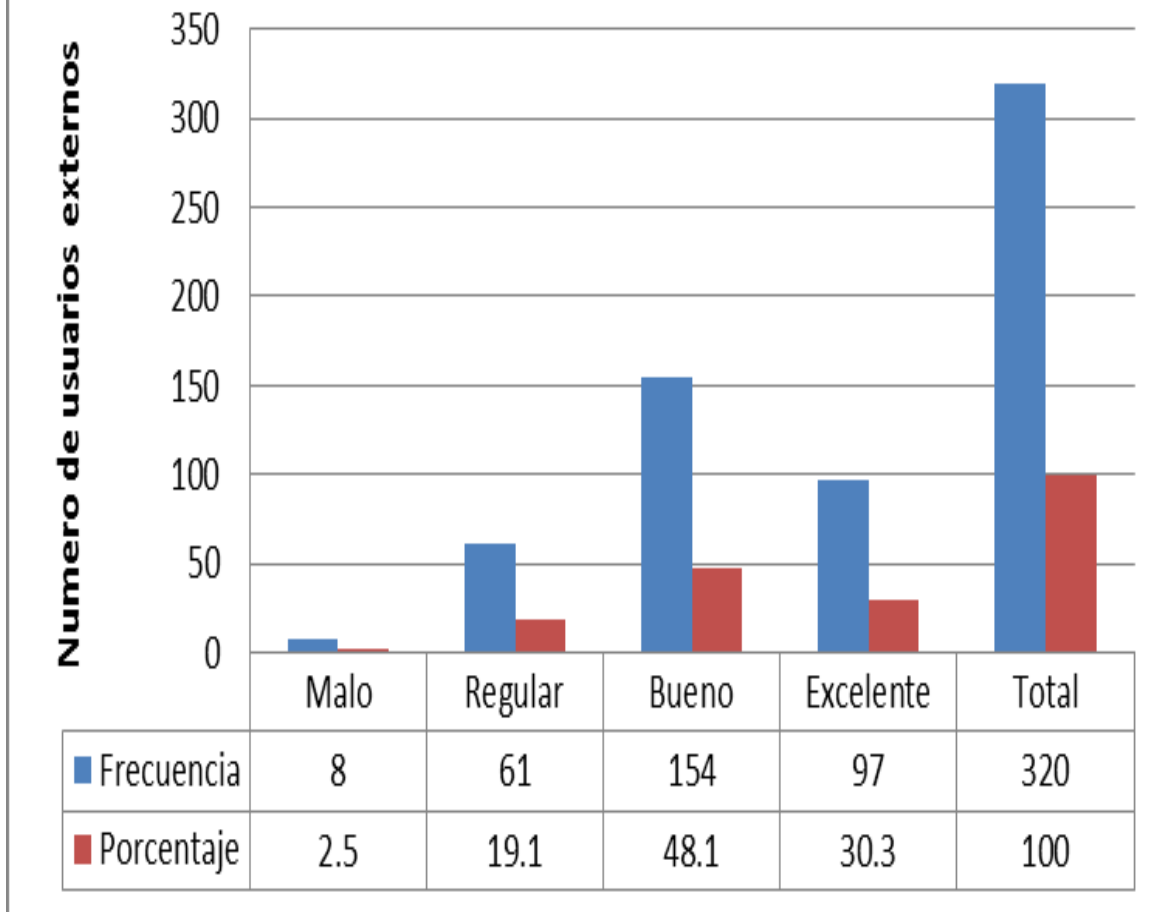


Figura 25. ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?

Del 100% de encuestados, 2.5% considera malo, 19.1% considera regular, 48.1% considera bueno y 30.3% considera excelente.

Esto indica que un 48.1% considera que el personal médico muestra interés en brindar el tiempo necesario para absolver las interrogantes planteadas en su problema de salud, generando satisfacción en el usuario externo atendido, por el servicio ofertado en el Hospital Regional Lambayeque.

# figura 26

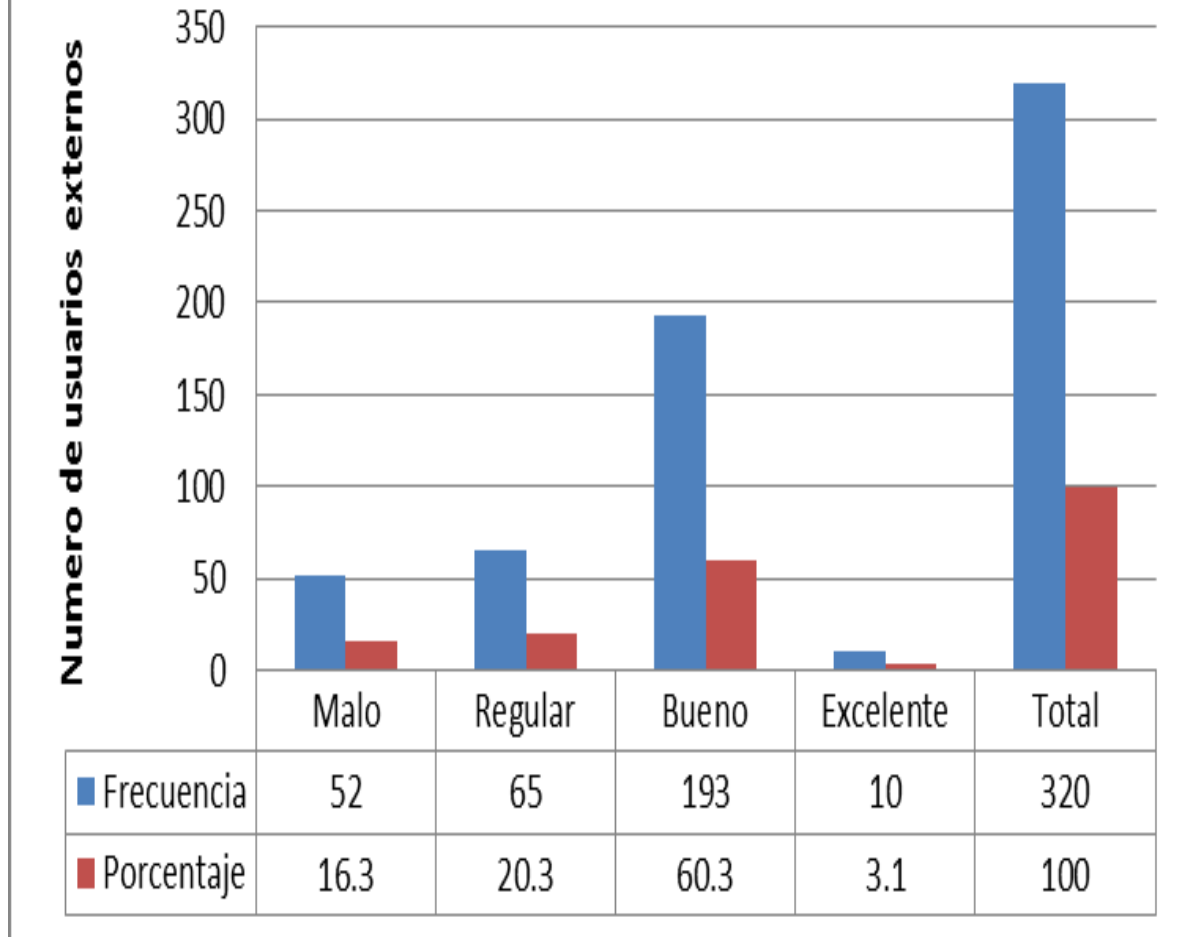


Figura 26. ¿El personal médico realizó una entrevista previa a la realización del examen radiológico?

Del 100% de encuestados, 16.3% considera malo, 20.3% considera regular, 60.3% considera bueno y 3.1% considera excelente.

Esto indica que un 60.3% considera que el personal médico muestra interés por su problema de salud al realizar una entrevista previa a la realización del examen radiológico, generando satisfacción en el usuario externo atendido en el Servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque.

## figura 27

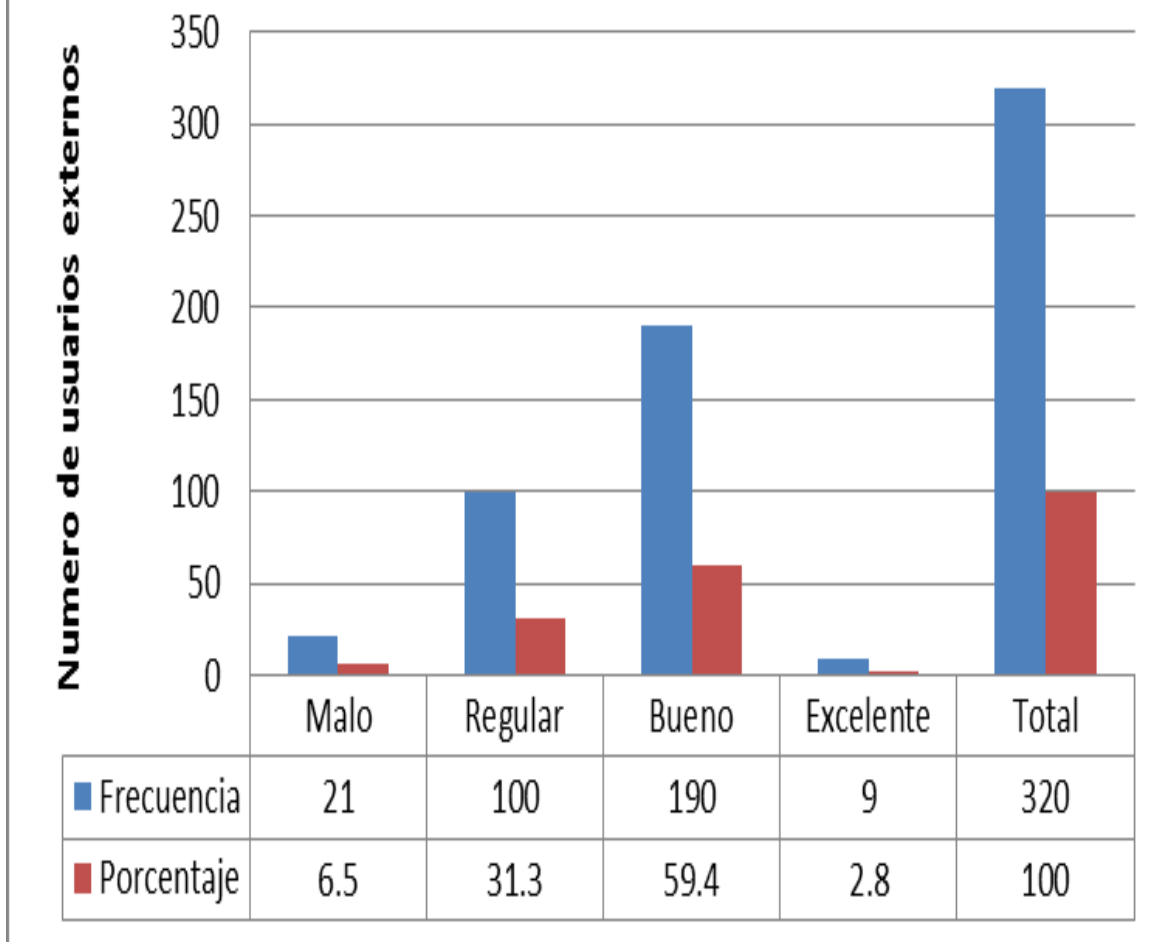


Figura 27. ¿El personal asistencial que realizo el examen le inspiro confianza?

Del 100% de encuestados, 6.5% considera malo, 31.3% considera regular, 59.4% considera bueno y 2.8% considera excelente.

Esto indica que un 59.4% considera que el personal asistencial muestra conocimiento, capacidad e interés por resolver el problema de salud, generando confianza y satisfacción en el usuario externo atendido en el Servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque.

## figura 28

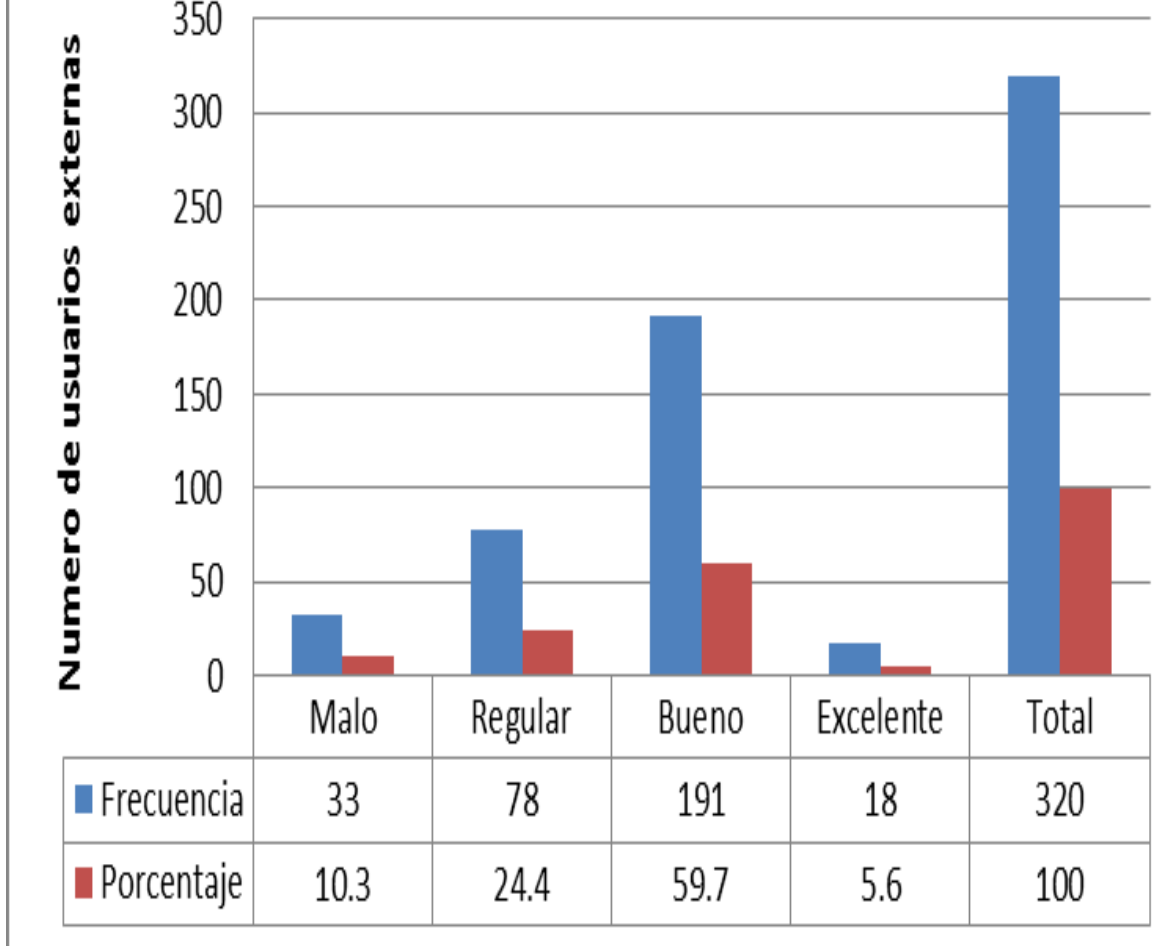


Figura 28. ¿El médico que le atendió, mostro interés en solucionar su problema de salud?

Del 100% de encuestados, 10.3% considera malo, 24.4% considera regular, 59.7% considera bueno y 5.6% considera excelente.

Esto indica que un 59.7% considera que el médico que atendió el examen radiológico mostro interés por resolver el problema de salud, generando satisfacción del usuario externo atendido en el Servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque.

## figura 29

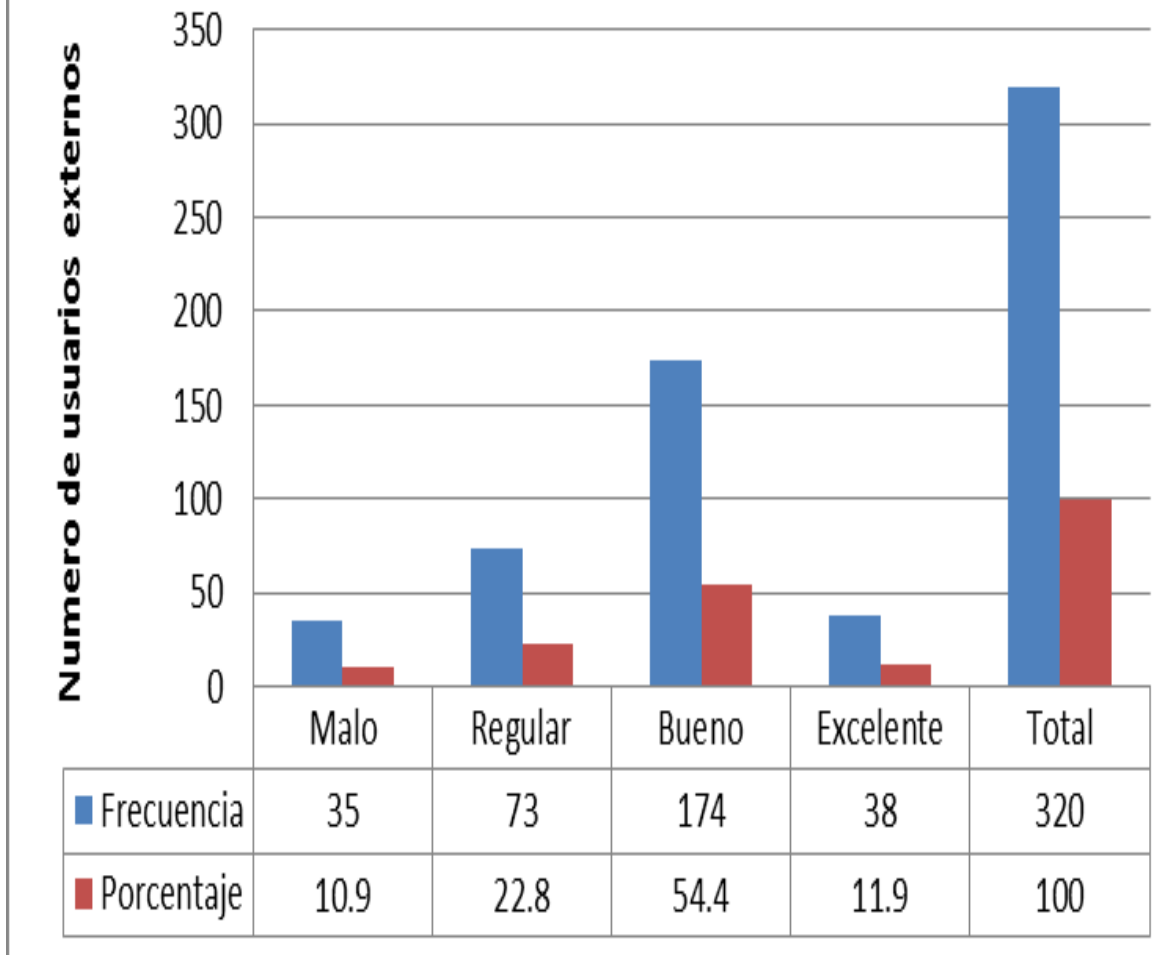


Figura 29. ¿Durante su atención en el servicio de imagenología, el personal médico y asistencial mostro un trato cordial y amable?

Del 100% de encuestados, 10.9% considera malo, 22.8% considera regular, 54.4% considera bueno y 11.9% considera excelente.

Esto indica que un 54.4% considera que el personal médico y asistencial que atendió el examen radiológico mostro un trato cordial y amable, generando la satisfacción del usuario externo atendido en el Servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque.

## figura 30

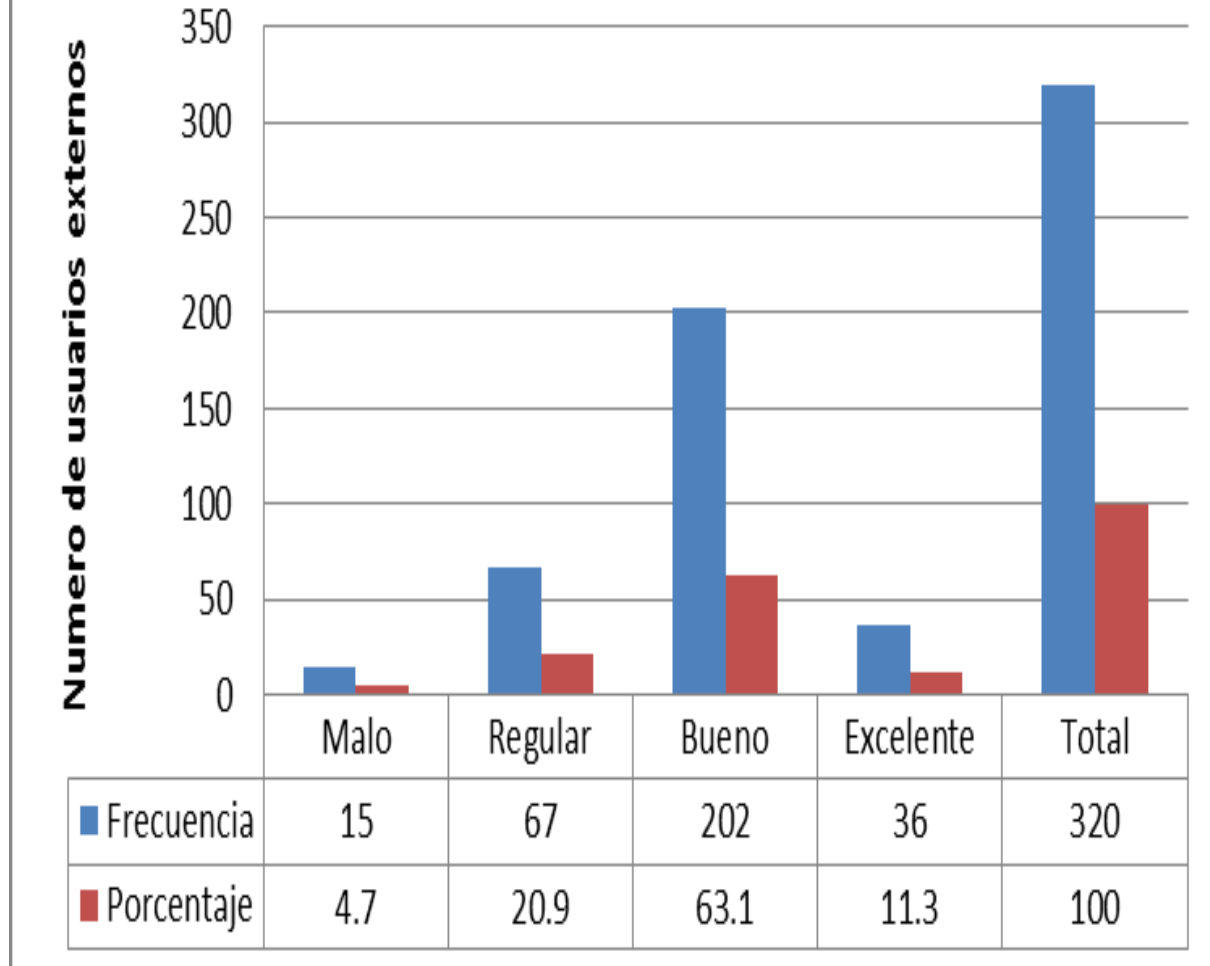


Figura 30. ¿Logro comprender la explicación que el médico le brindo sobre el procedimiento del examen y efectos adversos del mismo?

Del 100% de encuestados, 4.7% considera malo, 20.9% considera regular, 63.1% considera bueno y 11.3% considera excelente.

Esto indica que un 63.1% considera que el personal médico y asistencial brindo la explicación de manera clara y comprensible, previa a la realización del examen radiológico, generando satisfacción en el usuario externo atendido en el Servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque.



## figura 31

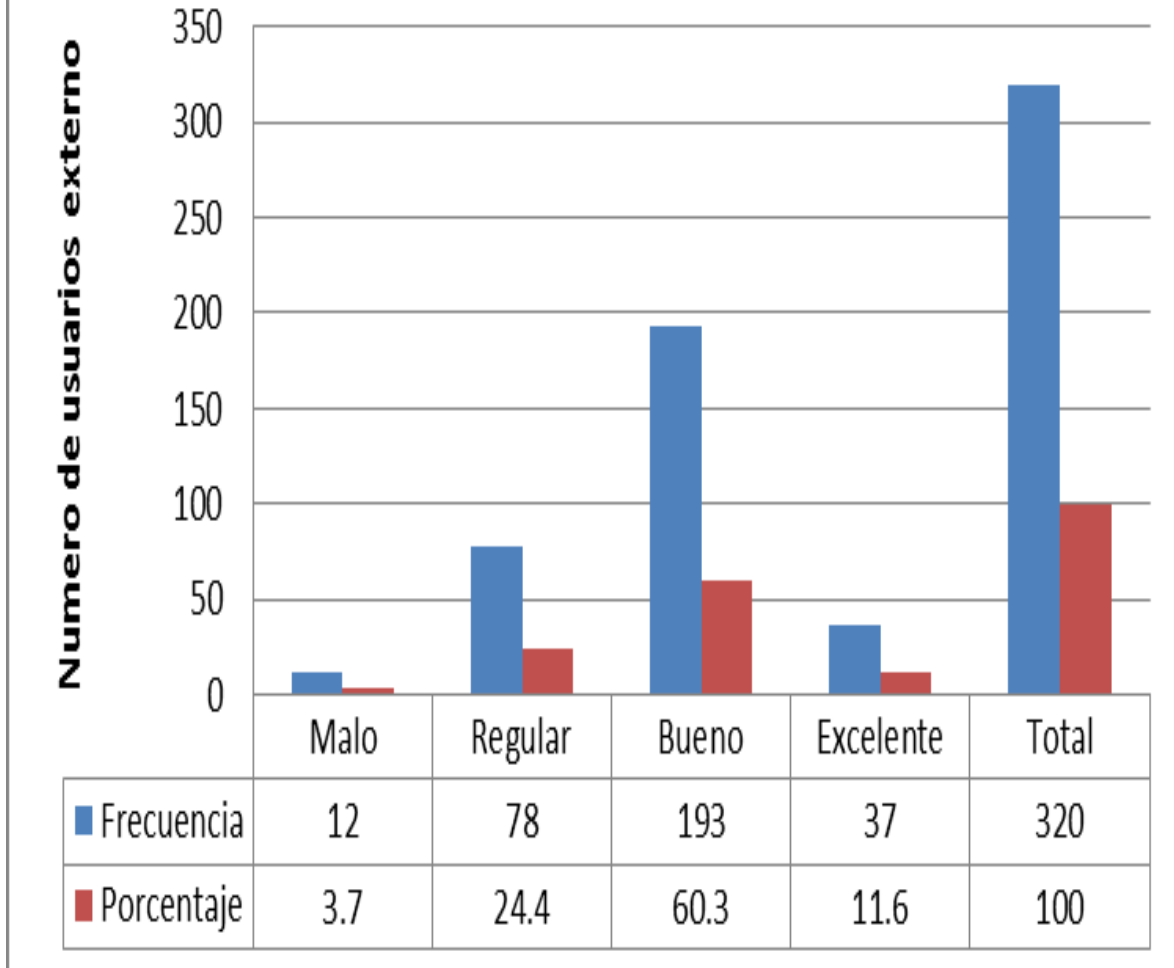


Figura 31. ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de imagenología fueron adecuados para orientarlo?

Del 100% de encuestados, 3.7% considera malo, 24.4% considera regular, 60.3% considera bueno y 11.6% considera excelente.

Esto indica que un 60.3% considera que si existe una adecuada señalética para la orientación de los procesos administrativos (agendamiento y otorgamiento de citas) y asistenciales (realización de estudios radiológicos), lo cual es favorable para el usuario externo atendido en el Servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque.

## figura 32

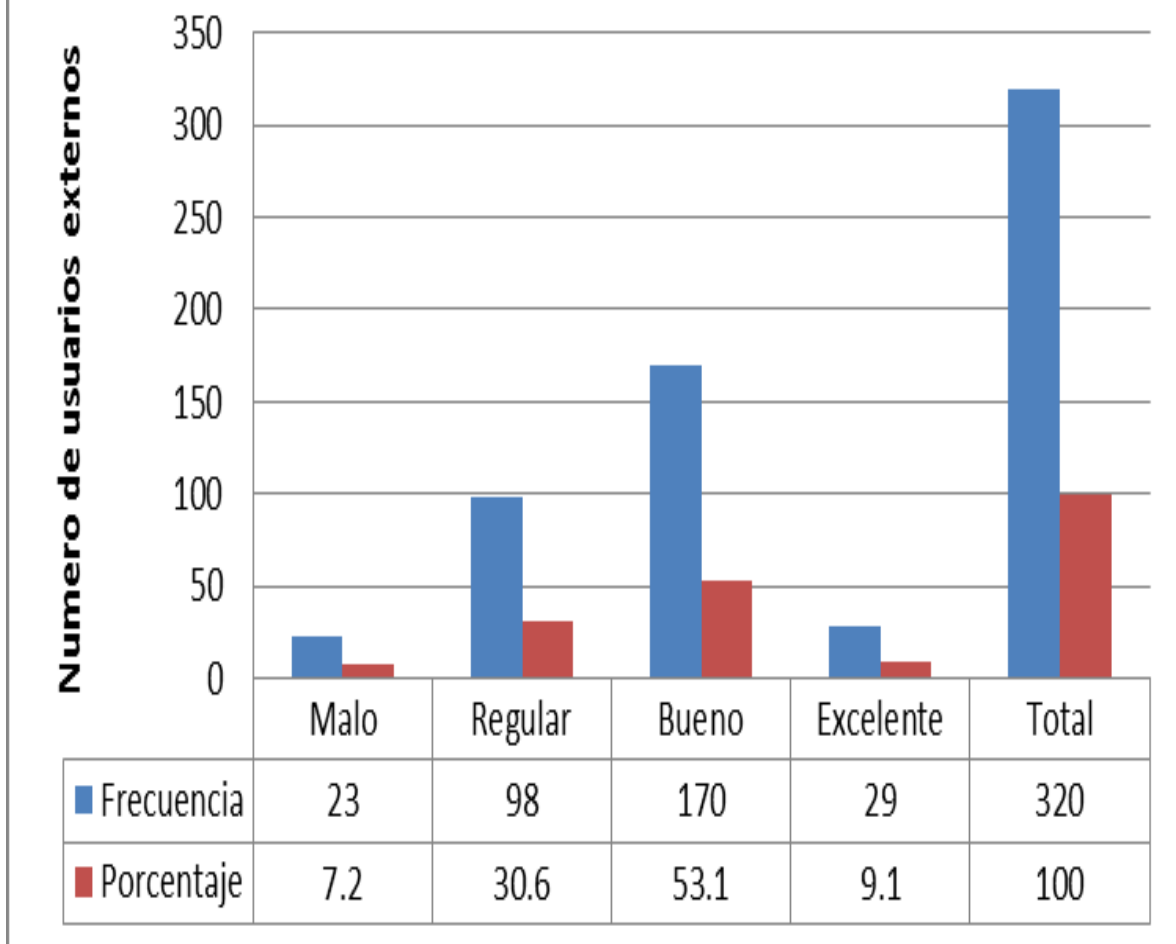


Figura 32. ¿El servicio de imagenología cuenta con personal capacitado para orientar y informar a los pacientes y acompañantes?

Del 100% de encuestados, 7.2% considera malo, 30.6% considera regular, 53.1% considera bueno y 9.1% considera excelente.

Esto indica que un 53.1% considera que si existe personal adecuado en la orientación e información de los procesos administrativos (agendamiento y otorgamiento de citas) y asistenciales (realización de estudios radiológicos), lo cual es favorable y crea la satisfacción en el usuario externo atendido en el Servicio de Imagenología.

## figura 33

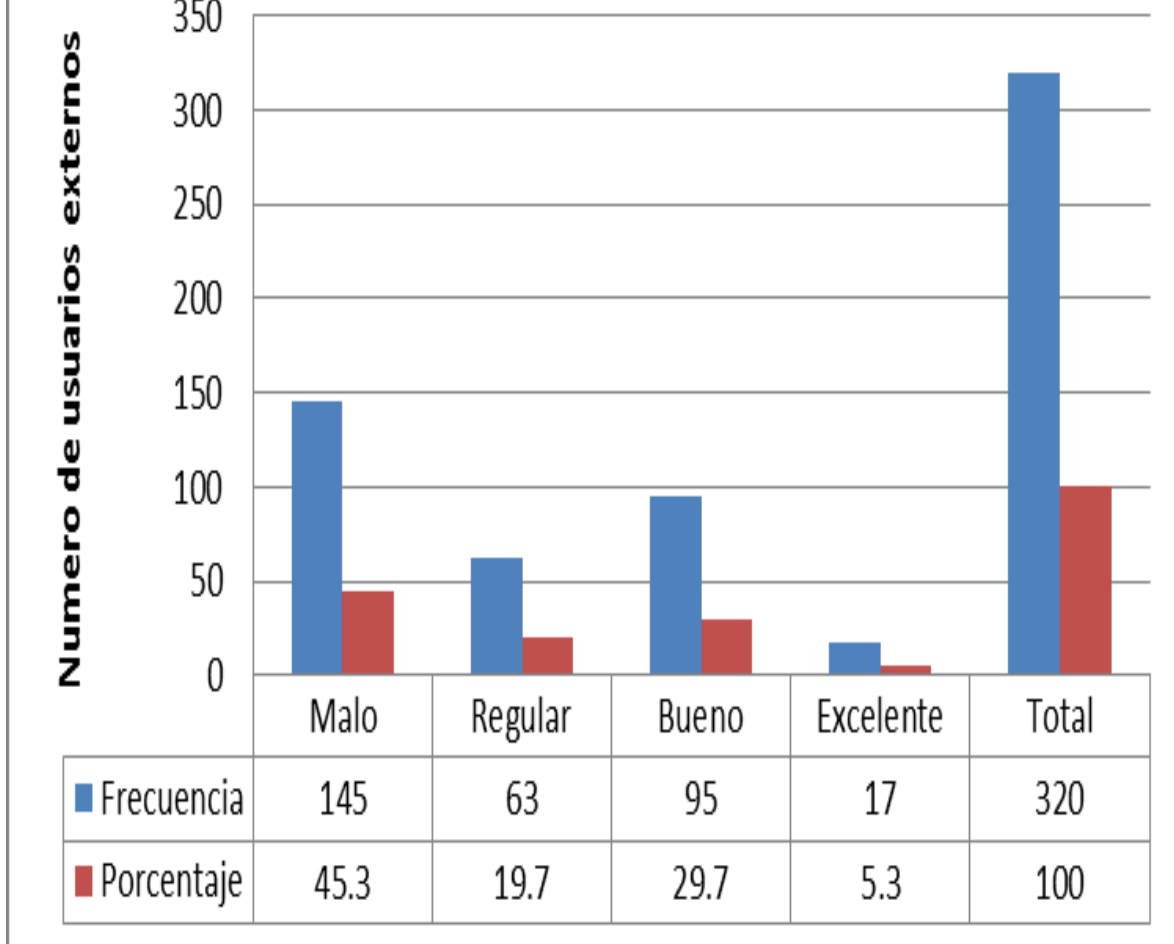


Figura 33. ¿El servicio de imagenología cuenta con los equipos disponibles e insumos para la realización de los exámenes radiológicos?

Del 100% de encuestados, 45.3% considera malo, 19.7% considera regular, 29.7% considera bueno y 5.3% considera excelente.

Esto indica que un 45.3% considera que existe deficiencias en el equipamiento y abastecimiento de insumos necesarios para la realización de exámenes radiológicos, generando como consecuencia la insatisfacción del usuario externo atendido en el Servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque.

## figura 34

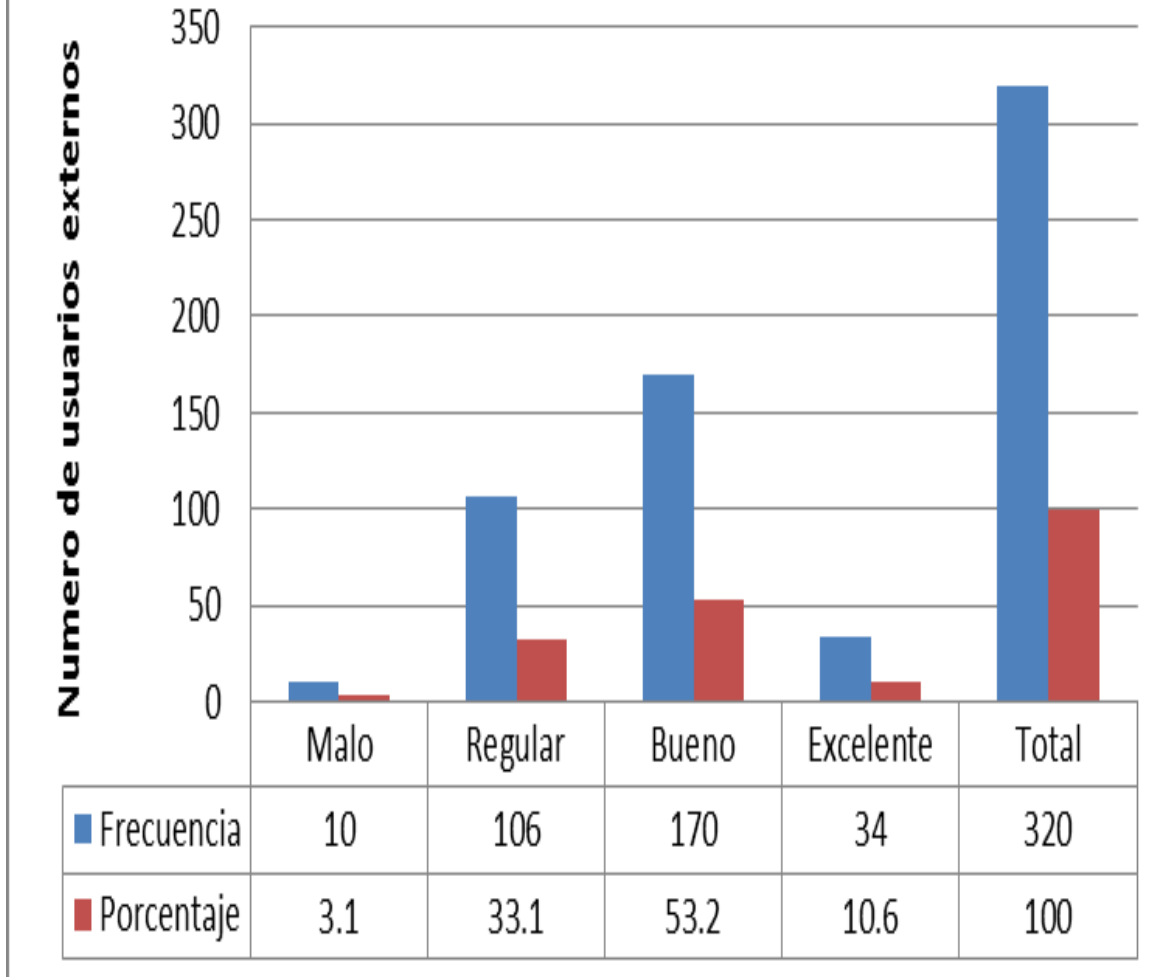


Figura 34. ¿Las áreas donde se realizan los exámenes radiológicos se encuentran limpias y son cómodas?

Del 100% de encuestados, 3.1% considera malo, 33.1% considera regular, 53.2% considera bueno y 10.6% considera excelente.

Esto indica que un 53.2% considera que las áreas donde se realizan los procedimientos radiológicos se encuentran limpias, lo cual generan comodidad y satisfacción al usuario externo atendido en el Servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque.

### 4.3. Resultado correlacional.

Satisfacción en relación a la expectativa y percepción

#### Hipótesis General.

Hi: La satisfacción está relacionada con la percepción y expectativa de la atención al usuario externo en el servicio de imagenología del Hospital Regional Lambayeque.

H0: La satisfacción no está relacionada con la percepción y expectativa de la atención al usuario externo en el servicio de imagenología del Hospital Regional Lambayeque.

**Tabla 2.** Correlación entre la variable percepción y expectativa

Correlaciones			PERCEPCIÓ	EXPECTATIV
			N	A
Rho de Spearman	PERCEPCIÓ	Coefficiente de correlación	1,000	,998**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	EXPECTATIV	Coefficiente de correlación	,998**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N		320	320
	N		320	320

Fuente: elaboración propia

Los resultados de los análisis estadísticos reportan una relación  $r = 0,998$  entre las variables: Percepción y Expectativas del usuario externo atendido. Este grado de correlación detalla la relación entre las variables como positiva.

La significancia de  $p = 0,000$  muestra que  $p$  es menor a  $0,05$ , lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. La satisfacción está relacionada con la percepción y expectativa de la atención al usuario externo en el Servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque en el año 2019.

## **V. DISCUSION.**

Del análisis encontrando en la evaluación a las interrogantes de expectativas y percepciones del usuario externo atendido en el Servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque año 2019, se detallan los hallazgos encontrados post la aplicación de los instrumentos de evaluación correspondientes; obteniendo resultados relevantes para una mejora continua de los sistemas de salud, en lo referente a la atención del usuario externo atendido en los servicios de radiodiagnóstico, las cuales se detallan a continuación: ante la interrogante de la variable de percepción en la cual indica que el personal de informes oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el servicio de Imagenología, el 20.63 % considera que el personal asistencial y administrativo, no cumple con la orientación adecuada para la atención debida al paciente, la cual genera insatisfacción en el usuario externo atendido en el Servicio de Imagenología. Estos resultados guardan cierta relación con la investigación realizada en el servicio de oncología médica del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas (IREN) Norte en el año 2017 (Soriano Sonia, 2018) en la cual se manifiesta que existe una mala calidad de atención con un porcentaje de 26.2 %.

En esta investigación se evidencia un relevado contraste en la expectativa con un nivel de 32.2% y la percepción con un nivel de 66.6% en lo referente al otorgamiento de citas ofertadas en el servicio de imagenología, lo cual está relacionado con la satisfacción del usuario externo atendido. Existe relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención, siendo esta medible a través de atributos que posee el servicio y permite que la prestación de servicios se relacione con las conductas permanentes o temporales para viabilizar o retardar los procesos en atención y tratamiento (Horton, 2014).

En efecto, los procesos para el acceso a los sistemas de salud, muestran resultados no tan favorables, los cuales influyen en el proceder de las personas (usuarios, amigos cercanos del usuario) y generan un sin número de molestias que en muchos casos representan diferentes percepciones, asociadas al

momento de acceder al otorgamiento de la cita. Por tal motivo se trabaja con metas y objetivos claros a fin de brindar un servicio de calidad, basado en la perspectiva de quien está inmerso en el procedimiento (Serrano, 2012; Goeschel, Wachtery Pronovost, 2010).

En relación a resultados de la figura 22 en la cual consideran un 44.4% que los procesos en caja o módulo de atención deberían ser más rápidos y fluidos, con el fin de garantizar el acceso a los servicios de salud en el menor tiempo posible. En tal sentido los usuarios tienen una variedad de necesidades y preocupaciones, las cuales no siempre están relacionadas en darle la razón, sobre lo que ellos perciben. Las reiteradas y dinámicas evaluaciones en calidad de atención y la satisfacción de usuario, dependen del manejo de criterios valorativos por lo que se manifestó, dándole interpretación a lo observado; en tal sentido resulta que puede otorgar criterios que puedan resultar insuficiente para la mejora continua de los servicios de salud (Domínguez, 2010). En tal sentido las políticas en salud recomiendan la evaluación permanente, con todo lo que pueda implicar (OMS, 2011).

En la figura 23 indica que un 24.4% considera que hay retraso en los tiempos para la toma de exámenes radiológicos, generando incomodidad e insatisfacción en los usuarios externos atendidos en el Servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque. Esto conlleva a realizar e implementar mejoras en la atención del servicio al usuario externo, realizando una optimización en los intervalos de tiempos para la atención. Desde esta perspectiva resulta de vital importancia la explicación y condiciones inoportunas por la que se presenta el retraso de tiempo, explicándole las causas y condiciones que pueden conllevar al retardo de los exámenes, afín de evitar cuestionamiento de orden moral, manipulación emocional y motivacional, de estilos de trabajo entre otras (Goeschel, Wachtery Pronovost, 2010; Mercedes, 2014).

Lograr implementar y ejecutar ciertas normas, protocolos y propósitos en administración y gestión hospitalaria, es garantizar un equipo humano de trabajo, debidamente capacitado para cualquier cambio o adaptación que se pueda realizar a fin de generar cambios positivos que contribuyan con ideas que garanticen el flujo dinámico de los servicios de salud. Esto llega a brindar una imagen segura concordante con la realidad concebida y que no forma parte del grupo de personas que representan el engaño al usuario (Serrano, 2012; Mercedes, 2014).

En relación a la figura 33 con un 45.3% que considera que existe deficiencias en el equipamiento y abastecimiento de insumos necesarios para la realización de exámenes radiológicos, generando como consecuencia la insatisfacción del usuario externo atendido en el Servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque. La capacidad para responder a las expectativas de los usuarios, se basa en un seguimiento oportuno para la ejecución oportuna y necesaria en la atención a los usuarios externos, generando el bienestar y satisfacción de los mismos, como respuesta a un servicio de calidad en los sistemas de salud. No obstante esta dimensión se evidencia de forma notoria en los procedimientos de realización de estudios radiológicos.

Los puntos de vital importancia son aquellos relacionados con la calidad de atención y satisfacción del usuario en lo que respecta a brindar un mejor servicio. La manera de cómo se realiza un proceso asistencial y lo que ello implica, conllevan a tratar aspectos de privacidad de la atención, así mismo la confianza depositada en quien ejecuta el procedimiento y/o acto administrativo, son trascendentales para la evaluación de la calidad y la satisfacción del usuario externo atendido.

El usuario genera la satisfacción o percepción, siendo el usuario consciente de los derechos que lo asisten, por lo mismo en cada momento de procesos de



atención, estos son tomados como confirmatorio en razón a la calidad de atención percibida de valores y orientación, en los sistemas de calidad de la atención recibida de los valores y de la orientación política de la institución (Reyes, et al, 2015; Mercedes, 2014).

En la figura 26 indica que un 60.3% considera que el personal médico muestra interés por su problema de salud, la cual a su vez genera satisfacción y comodidad en el usuario externo atendido en el Servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque. De lo percibido se deberá reforzar con mayor eficacia la atención hacia el usuario externo a fin de mejorar dinámicamente el sistema de salud, en beneficio de todos los usuarios externos

Así mismo se puede expresar, respecto al nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de Imagenología, la relación existente entre la expectativa y la percepción como parte de la calidad que se requiere para mejorar los sistemas de salud en el país. Para lo cual se buscara optimizar aún más los accesos a los diferentes sistemas de salud en beneficio del usuario externo atendido en servicios de apoyo al diagnóstico. Por otro lado, se deberá tener en cuenta el nivel de empatía en el usuario externo atendido, dado que es un factor determinante en la relación usuario externo - personal asistencial.

De lo comentado en el párrafo precedente nos permitimos en afirmar que la empatía es un factor clave para la satisfacción.

Del análisis de la figura 19 se puede concluir que de la totalidad (100%) de encuestados, 42.2 % considera como malo el retraso en el inicio del examen radiológico, debido al no cumplimiento en la hora citada, 14.1 % califico como regular a la hora programada en la cual se realizó el examen, 25.6 % considera que el examen programado se realizó en el intervalo de tiempo para la hora programada y el 18.1 % considera que para el examen se respetó la hora programada. Esto nos da como conclusión que usuarios externos califica la atención como deficiente, debido al incumplimiento en la hora citada para la

realización del estudio radiológico programado, generando un malestar de incomodidad en el usuario externo atendido en el Servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque. De igual modo Fontova (2014) expresa dentro de sus conclusiones que la información brindada respecto al tiempo aproximado de espera, logra influir en la satisfacción, razón por la cual al ser evaluados resulta malo con una mayor frecuencia.

Evaluando los resultados de la figura 16 referente a la variable de expectativas en la cual se tiene como resultado que el 58.4% de usuarios externos atendidos en el Servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque, esperaba encontrar el equipamiento e insumos adecuados para la realización de los diversos procedimientos radiológicos que complementan su diagnóstico clínico final y a la vez el inicio certero del tratamiento a llevar; se tiene un marcado contraste respecto a la figura 33 que muestra un 45.3% referente a la variable percepción, ambas evaluando la disponibilidad de equipamiento e insumos para la realización de exámenes radiológicos. Esto nos lleva a considerar que existe deficiencias en el equipamiento y abastecimiento de insumos necesarios para la realización de exámenes radiológicos, la cual van generando la insatisfacción del usuario externo atendido en el Servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque año 2019.

En países desarrollados de América del Norte y otros tales como. Japón, Alemania, Reino Unido, Francia, EE.UU los cuales figuran como los más relevantes, la percepción que evidencian los usuarios en relación a los aspectos tangibles son orientados por el confort, la disponibilidad de materiales para la ejecución de la cita o consulta, así como una adecuada tecnología para el diagnóstico certero y tratamiento oportuno (OIT, 2013). En la nación se evidencia la falta de privacidad, óptimo equipamiento, desabastecimiento de insumos básicos para realización de procedimientos asistenciales, inoportuna atención médica o incumplimiento en las programaciones realizadas para la atención, relevantes aspectos que se enmarcan en una cultura adecuada de gestión en atención hospitalaria y cuya falencia y errores son notorios en el sistema de salud de nuestro país. (MINSa, 2011b).

En tal sentido los resultados obtenidos mostraron la percepción por parte de los usuarios externos ante las expectativas de los mismos; los cuales nos permiten una evaluación y análisis sistemático de las falencias de la gestión hospitalaria, las cuales repercuten en la salud del paciente y minimizan la calidad y satisfacción de los servicios de salud prestados como parte de apoyo al diagnóstico clínico.

En la figura 10 respecto a la evaluación de confianza ante el personal asistencial que realizará el examen radiológico, muestra un valor porcentual de 45.6% calificado como bueno en la variable expectativa, contrastándose con un valor de 59.4% según figura 27 de la variable percepción. Esto demuestra un porcentaje considerable que evidencia conocimiento, capacidad e interés por parte del personal asistencial en resolver el problema de salud con el cual acude el usuario externo atendido, generando confianza y satisfacción en el usuario externo atendido en el Servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque año 2019.

Un análisis interno de los resultados muestran un valor apreciable en los conocimientos técnico y científicos de los profesionales que participan en procedimientos radiológicos, cuyo fin es brindar un servicio de calidad para la satisfacción del usuario externo. En tal sentido se explica una relación basada entre la percepción y la satisfacción del usuario externo, con el fin de evaluar la calidad de la atención, sustentada en conocimientos científicos y no políticos.

En tal sentido es de vital importancia realzar la satisfacción del usuario basada con la tangibilidad en la atención esperada y recibida, tomándose como un factor beneficioso para las diversas instituciones administradoras de salud; para que se presenten de manera de fácil acceso a la población y evitemos sistemas de salud en crisis profundas de atención en pacientes asegurados o no asegurados (OMS, 2016; 2011).

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Existe diferencia significativa entre la variable expectativa con un valor porcentual de 15.6% (Regular) y la variable percepción con un valor porcentual de 20.63% (Malo) respecto a la orientación adecuada en la tramitación de citas para la realización de los diversos procedimientos radiológicos que se ofertan en el Servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque año 2019; la misma que repercute en la satisfacción del usuario externo atendido y por ende en la calidad de los servicios ofertados.
2. Existe marcada diferencia entre la variable expectativa con un valor porcentual de 32.2% (Excelente) y la variable percepción con un valor porcentual de 66.6% (Malo) respecto a la disponibilidad y fácil acceso al otorgamiento de citas para los diferentes procedimientos radiológicos que se realizan, generando molestias e incomodidades en los usuarios externos atendidos; la cual se ve reflejada en la insatisfacción por la limitación al acceso de los exámenes ofertados por el Servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque año 2019.
3. Existe diferencia significativa entre la variable expectativa con un valor porcentual de 43.2% (Excelente) y la variable percepción con un valor porcentual de 24.4% (Malo) respecto a la atención rápida para la toma del examen radiológico, lo cual conlleva a una incomodidad e insatisfacción por parte de los usuarios atendidos en el Servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque año 2019, disminuyendo de esta manera la calidad en las prestaciones de los servicios de la salud.
4. Existe baja desigualdad porcentual de la variable expectativa con un 51.9% (Bueno) y la variable percepción con un 63.1% (Bueno) respecto a la comprensión de la explicación brindada por el galeno sobre el procedimiento radiológico a realizar, la cual demuestra satisfacción en los usuarios externos atendidos; la misma que se ve reflejada en la calidad de servicios ofertados por el Servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque año 2019.

## **VII. RECOMENDACIONES**

De los resultados obtenidos en la evaluación y análisis de la información recolectada se recomienda:

1. Realizar y/o mejorar los planes de inducción hacia el personal administrativo que labora de manera rotativa en las diferentes áreas del nosocomio, cuyo fin primordial será la debida orientación al usuario externo que acude a los diferentes servicios con los que cuenta el Hospital Regional Lambayeque, logrando de esta manera disminuir la insatisfacción, debido a la no orientación clara y oportuna para los diferentes procedimientos radiológicos que oferta el Servicio de Imagenología.
2. Optimizar los flujos de atención para el otorgamiento oportuno de las citas ofertadas en el Servicio de Imagenología, logrando de esta manera disminuir la incomodidad y molestias que le puede causar a un usuario externo, como producto de la no disponibilidad de citas; logrando de esta manera aumentar la satisfacción en el usuario externo atendido.
3. Gestionar de manera dinámica y oportuna el acceso a citas para los diferentes procedimientos radiológicos que se realizan en el Servicio de Imagenología; para cuyo fin se deberá dar uso a las plataformas virtuales de comunicación que la entidad posea. Logrando de este modo el acceso inmediato a usuarios externos de regiones colindantes.
4. Implementar y ejecutar los canales virtuales (correo electrónico, redes sociales, servicio de mensajería, chat on line, entre otros) de atención y respuesta inmediata al usuario externo atendido, a fin de disminuir la brecha de insatisfacción; producto de la alta demanda generada por los diferentes pacientes de la macro región norte del país que acuden a solicitar los diferentes estudios radiológicos que oferta el Servicio de Imagenología como aporte significativo y complementario al diagnóstico clínico final, a fin de brindar el tratamiento clínico certero para la recuperación del usuario externo atendido.

5. Se deberán optimizar los protocolos de tiempos de realización de exámenes radiológicos, a fin de garantizar la disminución de los tiempos en espera para la realización de los mismos, contribuyendo de esta manera en la satisfacción hacia el usuario externo atendido.
6. Se deberá monitorear periódicamente el acceso para el otorgamiento de citas a las diferentes áreas que realizan procedimientos radiológicos; cuyo fin es dinamizar y mejorar continuamente el acceso a los sistemas de salud en el estado.

## REFERENCIAS

- Abad, D. (2008). *El concepto de la calidad en la organización y su sentido estratégico*. Colombia. Observatorio de Calidad en Educación. Centro Internacional de Calidad, CENICAL Fundación Karisma Multimedia Cimera.
- Abreul, M., & Cañedo, R. (1998). *Gerencia total de la calidad en las organizaciones*. [Fecha de acceso: 20 de mayo 2014]. Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol6\\_2\\_98/aci02298.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol6_2_98/aci02298.htm)
- Andrea Verdugo Batiz. (15 de febrero 2015) Calidad de atención de Enfermería disponible en: <http://www.portalesmedicos.com/publicaciones/articulos/3982/2/Calidad-de-la-atencion-de-enfermeria-en-el-Servicio-de-Aplicación-de-Quimioterapia>.
- Argimón, J., Jiménez, J., Jiménez, J. (2013). *Métodos de investigación clínica y epidemiológica*. 4ta ed. Madrid-España: Ed. Harcourt.
- Ávalos, M. (2010). La evaluación de la calidad en la atención primaria a la salud. Consideraciones teóricas y metodológicas. *Horizonte Sanitario*.9 (1), 17.
- Babakus, E., Mangold, G. (1992). Adapting the SERVQUAL scale to hospital services; an empirical investigation. *Health Serv Res*, 26(6), 767-786.
- Cabello, E. (2001). Calidad de la Atención Médica: ¿Paciente o cliente? *Rev Med Hered*, 12(3), 96-99.
- Cabello, E., Chirinos, J. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas Servqual modificadas para medir satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev Med Hered*, 23(2), 88-95.
- Cabrera M (2015). Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional 2 de mayo, en noviembre, 2015. Perú: UNMSM.
- Carrillo, R., Ramos, M. (2012). Lima cómo vamos: calidad de atención en salud. *Rev Panam Salud Pública*, 32(2), 168-169.
- Casalino, G. (2008). Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual.

*Rev Soc Peru Med Interna*, 21(4), 143-152.

Chow, A., Maye, E., Darzi, A., Athanasiou, T. (2009). Patient-reported outcome measures: The importance of patient satisfaction in surgery. *Surgery*. 146 (3): 435-443.

Chavez Cruz, L; Molina Regalado. Jessica (2014). EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD MEDIANTE EL MODELO DE AVEDIS DONABEDIAN, EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL PARAVIDA DE JULIO A DICIEMBRE 2014 (Tesis de maestría, Universidad del salvador).

Del Salto E (2014). Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012. Ecuador: UNQ.

De la Cruz, A (2018) Calidad de atención de la consulta externa en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega- Ate, 2016 (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 19 de enero del 2019)

Diario El Comercio. (2013). *Crítica situación de Hospital de Policía*. Lima-Perú: El comercio. Recuperado de:  
<http://peru21.pe/opinion/critica-situacionhospital-policia-2139720>

Dirección General de Salud de las Personas (2005), *Dirección Ejecutiva de Calidad en Salud, Proyecto de mejora integral Ayacucho Hospital de Huamanga*.

Donabedian, A. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad: en calidad de atención a la salud. Sociedad Mexicana de Calidad de Atención a la salud, 1995.

D'Empaire, G. (2010). Calidad de atención médica y principios éticos. *Acta bioeth*, 16(2), 124-132.

Esteban, E., Palomino, S., Gutiérrez, N. (2012). *Evaluación de la Calidad del Servicio del Laboratorio Clínico, del Hospital Nacional Luis Nicasio Sáenz Policía Nacional del Perú utilizando el Modelo Servqual*. [Tesis]. Lima- Perú: Oficina del Conocimiento-Dirección Ejecutiva de Sanidad PNP.



- Figuroa, A. (2013). *Propuesta de un Sistema de Evaluación de la Calidad del Servicio en el Área de Salud mediante el Modelo SERVQUAL dirigido al Hospital José Garcés Rodríguez del Cantón Salinas de la Provincia de* Feletti, G., Firman, D. y Sanson-fisher, F. (1985). *Satisfacción del paciente con consultas de atención primaria*. Recuperado de:  
<https://link.springer.com/article/10.1007/BF00845122>
- Santa Elena. [Tesis de licenciatura en administración pública]. La Libertad - Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Gómez, J. (2003). *Evaluación de la calidad de atención desde la perspectiva del usuario externo C. S Tarata*. [Tesis de Maestría]. Lima-Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- González, A. (2010). *Estrategias de Administración del capital de trabajo y la percepción de la calidad de los servicios en instituciones hospitalarias del sector público. Caso: Hospital Infantil de Tamaulipas*. [Tesis de Maestría en Dirección Empresarial con énfasis en Finanzas]. Tamaulipas-México: Universidad Autónoma de Tamaulipas.
- Halstead, D., Hartman, D. y Schimidt, S. (1994). *Lournal of academy of marketing*. Recuperado de:  
<http://files.isec.pt/DOCUMENTOS/SERVICOS/BIBLIO/Documentos%20de%20acesso%20remoto/Multisource-effects-on-the-satisfactionformation-process.pdf>
- Howard, J y Sheth, J. (1971). *Journal of marketing*. Recuperado de:  
<https://search.proquest.com/openview/5ca86ba53e783249cc38320e9fca375a/1?pq-origsite=gscholar&cbl=41809>
- Hunt, H, (1977). *Marketing science institute*. Recuperado de:  
[https://scholar.google.com.pe/scholar?cites=9380656383928358293&as\\_sdt=2005&scioldt=0,5&hl=es](https://scholar.google.com.pe/scholar?cites=9380656383928358293&as_sdt=2005&scioldt=0,5&hl=es)
- Johnson, D. y Fornell, C. (1991). *Un marco para comparar al cliente Satisfacción entre Individuos y Producto Categorías*. Recuperado de:  
<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.914.3513&rep=rep1&type=pdf>
- Maldonado, I. G., et al. (2002). *Tiempo de espera en el primer nivel para la población asegurada por el IMSS*. Recuperado de:

- <http://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2002/im025j.pdf>
- Mira, E. J. y Aranaz, J. (2000). *La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria*. Recuperada de:  
[http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf\\_paciente.pdf](http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf)
- Oche, M y Adamu, H. (2013). *Determinantes del tiempo de espera del paciente en el Departamento general de pacientes ambulatorios de una institución de salud terciaria en el noroeste de Nigeria*. Recuperado de:  
<https://www.ajol.info/index.php/amhsr/article/view/99631>
- O'connor, S., Thinh, Q. y Shewchuk, R. (2000). *Brechas perceptivas en la comprensión de las expectativas del paciente para la calidad del servicio de atención médica*. Recuperado de:  
[https://journals.lww.com/hcmrjournal/Abstract/2000/04000/Perceptual\\_Gaps\\_in\\_Understanding\\_Patient.2.aspx](https://journals.lww.com/hcmrjournal/Abstract/2000/04000/Perceptual_Gaps_in_Understanding_Patient.2.aspx)
- Oliva, T., Oliver, R. y Bearden, W. (1995). *Las relaciones entre la satisfacción del consumidor, la implicación y el rendimiento del producto: una aplicación de teoría de catástrofes*. Recuperado de:  
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/bs.3830400203>
- Oliver, R. (1981). *Calidad del servicio, satisfacción del cliente y valor para el cliente: una perspectiva holística*. Recuperado de:  
[https://scholar.google.com.pe/scholar?hl=es&as\\_sdt=2005&scioldt=0%2C5&cites=9380656383928358293&scipsc=&q=oliver+1981+customer+satisfaction&btnG=&oq=Oliver+%281981%29+](https://scholar.google.com.pe/scholar?hl=es&as_sdt=2005&scioldt=0%2C5&cites=9380656383928358293&scipsc=&q=oliver+1981+customer+satisfaction&btnG=&oq=Oliver+%281981%29+)
- Orellana, A. (2016). *Tiempo de espera y satisfacción de los pacientes en el servicio de radiología en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2016* (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú).
- Organización internacional del trabajo (agosto, 2014), servicios de salud, Disponible en: <http://ilo.org/global/industries-and-sectors/health-services/lang-es/index.htm>.
- Organización Mundial de la Salud, 2016. Normas mundiales para mejorar la calidad de los servicios de atención de la salud de los adolescentes. Ginebra: OMS.
- Organización Panamericana de la Salud (OPS) (2009). Evaluación de la funcionalidad de la capacidad resolutoria de los establecimientos de salud

- en 5 regiones con mayor razón de mortalidad materna y en Andahuaylas. Perú: OPS
- Ostrom, A. y Iacobucci, D. (1995). *Compromisos del consumidor y la evaluación de servicios*. Recuperado de:  
[file:///C:/Users/Juan%20Enrique/Downloads/jm95 consumertradeoffs.pdf](file:///C:/Users/Juan%20Enrique/Downloads/jm95%20consumertradeoffs.pdf)
- Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. Un modelo conceptual (1988) de la calidad del servicio y sus implicaciones para futuras investigaciones. *Diario de Marketing*: 49: 41-50.
- Pascoe, G. (1983). *Satisfacción del paciente en la atención primaria de salud: revisión y análisis de la literatura*. Recuperado de:  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0149718983900022>
- Reyes S, Paredes S, Legorreta J, Romero N, Flores M, Andersson N. (2015). Satisfacción de los usuarios con los servicios de salud y los factores asociados en Acapulco, México. *Rev. Cubana Estomatol.* 2015; 52 (3).
- Rivera S (2013). Satisfacción de los usuarios a través de sus expectativas y percepciones en la atención médica, en usuarios que acuden al Hospital Nacional Luis N. Saénz, 2013. Perú: UNFV.
- Rosa E. Jiménez Peneque (20 de febrero 2015)  
Revista Cubana Publica 200; 30(1). Disponible en:  
[http://www.bvs.sld.cu/revistas/spu/vol30\\_1\\_04/sp04104.htm](http://www.bvs.sld.cu/revistas/spu/vol30_1_04/sp04104.htm)
- Rosa E Jiménez paneque, (30 de agosto) Revista Cubana Salud Publica  
Indicadores de calidad y eficiencia en los servicios, Disponible en:  
[http://www.bvs.sld.cu/revistas/spu/vol30\\_1\\_04/sp04104.htm](http://www.bvs.sld.cu/revistas/spu/vol30_1_04/sp04104.htm)
- Sánchez, L (2012). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe Nuevo León* (Tesis de maestría). Recuperado de:  
<http://eprints.uanl.mx/3332/1/1080256485.pdf>
- Saturno PJ, Gutiérrez JP y otros (2014). Calidad del primer nivel de atención de los Servicios Estatales de Salud. Diagnóstico estratégico de la situación actual. Cuernavaca, México: INSP.
- Sihuín E, Gómez O, Ibáñez V (2015). Satisfacción de los usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. Perú: UNAP.

Vega Y. (2013). Calidad percibida en la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en la Institución Prestadora de servicios de Salud de Barranquilla. Colombia: UAVC.

Zavaleta M, Cueva M. (2016). Satisfacción de los usuarios externos del servicio externo de consulta del Hospital de apoyo Elipidio Berovides Pérez, desde Marzo de 2016 a Abril de 2016. Perú: UPAO.

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
V1 Percepción	Ballesteros (2002) Es el resultado de dos tipos de procesos que actúan conjuntamente : Los procesos abajo – arriba, guiados por los datos obtenidos a partir de la información física y los procesos arriba – abajo guiados conceptualmente que integran y dan sentido a esa información	Es el grado de satisfacción expresado por el bienestar referido del usuario, respecto a la percepción de la calidad y calidez en la atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> <li>• Aspectos tangibles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientación</li> <li>- Horario</li> <li>- Accesibilidad</li> <li>- Rápida</li> <li>- Lenta</li> <li>- Explicación</li> <li>- Confianza</li> <li>- Privacidad</li> <li>- Amabilidad</li> <li>- Explicación</li> <li>- Respeto</li> <li>- Competencia profesional</li> <li>- Equipamiento</li> <li>- Limpieza</li> </ul>	Ordinal: Satisfecho Insatisfecho
V2: Expectativa	(Marzo y cols. 2002). Las expectativas que presenta el usuario, tienen que ver con lo que esperan recibir como servicio. Basada en la existencia de una calidad técnica y otra asociada a elementos intangibles o del proceso de prestación, se puede hablar de expectativas tangibles y expectativas intangibles	Respuesta del usuario externo de lo que espera recibir del servicio de atención donde acude a fin de satisfacer sus necesidades	• Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilidad de citas</li> <li>- Otorgamiento oportuno de citas</li> </ul>	Ordinal: Excelente Bueno Regular Malo
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Credibilidad</li> <li>• Comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confianza y respeto</li> <li>- Veracidad de la información</li> <li>- Empatía</li> <li>- Cordialidad</li> <li>- Claridad en el lenguaje</li> </ul>	Ordinal: Excelente Bueno Regular Malo

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### GUIA DE OBSERVACION (EXPERTO 1)

#### ANEXOS

#### INSTRUMENTOS

#### GUIA DE OBSERVACION

**TÍTULO: PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DEL USUARIO EXTERNO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE IMAGENOLOGIA DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE**

**INDICACIONES.** Estimado especialista en virtud de su experiencia profesional se solicita la colaboración respectiva, para que luego de un análisis riguroso de los indicadores de expectativas mostrados en el instrumento, se sirva marcar con un aspa (X) el nivel de valoración que estime conveniente en base a su experiencia y criterio profesional, disponiendo si los ítems se encuentran dentro de los contextos abordados para su formulación y aplicación. Para cada ítem se considera la escala de 1 a 4 puntos.

1 - Malo	2 - Regular	3 = Bueno	4 = Excelente
----------	-------------	-----------	---------------


V.I EXPECTATIVAS	VALORACIÓN				Observaciones.
	1	2	3	4	
<b>Fiabilidad</b>					
1. Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el servicio de Imagenología	1	2	3	X	
2. Que el examen programado se realice en la hora citada	1	2	X	4	Factores intervinientes
3. Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada	1	2	3	X	
4. Que las citas se encuentren disponibles y de fácil acceso	1	2	3	X	
<b>Capacidad de Respuesta</b>					
5. Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida	1	2	3	X	
6. Que la atención para la toma del examen radiológico sea rápida	1	2	X	4	Factores intervinientes
<b>Seguridad</b>					
7. Que el personal asistencial explique y oriente adecuadamente la realización del examen radiológico.	1	2	3	X	
8. Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	1	2	3	X	
9. Que el personal médico haga una entrevista previa a la realización del examen radiológico	1	2	3	X	
10. Que el personal asistencial que realizara el examen le inspire confianza	1	2	3	X	

Empatía					
11. Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud	1	2	3	X	
12. Que durante su atención en el servicio el personal médico y asistencial muestre un trato cordial y amable	1	2	3	X	
13. Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará, sobre el procedimiento del examen y efectos adversos del mismo	1	2	3	X	
Aspectos tangibles					
14. Que los carteles, letreros y flechas del servicio de imagenología sean adecuados para orientar a los pacientes	1	2	3	X	
15. Que el servicio de imagenología cuente con personal capacitado para orientar e informar a los pacientes y acompañantes	1	2	3	X	
16. Que el servicio de imagenología cuente con los equipos disponibles e insumos para la realización de los exámenes radiológicos	1	2	3	X	
17. Que las áreas donde se realizan los exámenes radiológicos se encuentren limpias y sean cómodas.	1	2	3	X	
<b>Puntaje Parcial.</b>			6	60	
<b>PUNTAJE TOTAL.</b>				66	

ESCALA DE VALORACIÓN GENERAL SEGÚN CATEGORÍAS:

Malo 1 - 17	Regular 18 - 34	Bueno 35 - 51	Excelente 52 - 68
El modelo no es aplicable	Subsanar observaciones	Aplicable según las sugerencias	Es aplicable
<b>RESULTADO DE LA VALIDACIÓN</b>	<b>Puntaje:</b> 66	<b>El Instrumento es:</b> Excelente	

OBSERVACIONES \_\_\_\_\_

Nombres y Apellidos	William-Julio Zan Luciani	
Grado Académico	Bachiller en Ciencias-Medicina	
Especialidad	Radiología.	FIRMA
Cargo / Función	Jefe Dpto Aboyá al Día	Nº D.N.I.: 36656708

Fecha: Diciembre del 2019

### GUIA DE OBSERVACION

**TÍTULO: PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DEL USUARIO EXTERNO ATENDIDO  
EN EL SERVICIO DE IMAGENOLOGIA DEL HOSPITAL REGIONAL  
LAMBAYEQUE**

**INDICACIONES.** Estimado especialista en virtud de su experiencia profesional se solicita la colaboración respectiva, para que luego de un análisis riguroso de los indicadores de percepción mostrados en el instrumento, se sirva marcar con un aspa (X) el nivel de valoración que estime conveniente en base a su experiencia y criterio profesional, disponiendo si los ítems se encuentran dentro de los contextos abordados para su formulación y aplicación. Para cada ítem se considera la escala de 1 a 4 puntos.

1 = Malo	2 = Regular	3 = Bueno	4 = Excelente
Insatisfecho		Satisfecho	

V.D PERCEPCIÓN	VALORACIÓN				Observaciones.
	1	2	3	4	
<b>Fiabilidad</b>					
1. ¿El personal de informes, le oriento y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el servicio de Imagenología?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	
2. ¿El examen programado se realizó en la hora citada?	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	
3. ¿La atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	
4. ¿Las citas se encontraron disponibles y de fácil acceso?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>Capacidad de Respuesta</b>					
5. ¿La atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) fue rápida?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	
6. ¿La atención para la toma del examen radiológico fue rápida?	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	
<b>Seguridad</b>					
7. ¿El personal asistencial explico y oriento adecuadamente la realización del examen radiológico?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	
8. ¿El médico le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	
9. ¿El personal médico realizó una entrevista previa a la realización del examen radiológico?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	
10. ¿El personal asistencial que realizo el examen le inspiro confianza?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	




<b>Empatía</b>				
11. ¿El médico que le atendió, mostro interés en solucionar su problema de salud?	1	2	3	X
12. ¿Durante su atención en el servicio de imagenología, el personal médico y asistencial mostro un trato cordial y amable?	1	2	3	X
13. ¿Logro comprender la explicación que el médico le brindo, sobre el procedimiento del examen y efectos adversos del mismo?	1	2	3	X
<b>Aspectos tangibles</b>				
14. ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de imagenología fueron adecuados para orientarlo?	1	2	3	X
15. ¿El servicio de imagenología cuenta con personal capacitado para orientar y informar a los pacientes y acompañantes?	1	2	3	X
16. ¿El servicio de imagenología cuenta con los equipos disponibles y insumos para la realización de los exámenes radiológicos?	1	2	3	X
17. ¿Las áreas donde se realizan los exámenes radiológicos se encuentran limpias y son cómodas?	1	2	3	X
<b>Puntaje Parcial.</b>			6	60
<b>PUNTAJE TOTAL.</b>				66

**ESCALA DE VALORACIÓN GENERAL SEGÚN CATEGORÍAS:**

Malo 1 - 17	Regular 18 - 34	Bueno 35 - 51	Excelente 52 - 68
El modelo no es aplicable	Subsanar observaciones	Aplicable según las sugerencias	Es aplicable
<b>RESULTADO DE LA VALIDACIÓN</b>	<b>Puntaje:</b> 66	<b>El Instrumento es:</b> Excelente	

**OBSERVACIONES** \_\_\_\_\_


Nombres y Apellidos	William Scluzar Escari	
Grado Académico	Bachiller en Ciencias - Medicina	
Especialidad	Radiología	FIRMA
Cargo / Función	Jefe Dpto de apoyo al Dto	Nº D.N.I.: 6653208

Fecha: Diciembre del 2019

**VALIDACION DE INSTRUMENTO (ENCUESTA)**

ENCUESTA N° _____		
ENCUESTA PARA EVALUAR LA PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE IMAGENOLOGIA DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE		
AREA DEL SERVICIO		
Fecha: ___/___/___	Hora de Inicio: ___/___/___	Hora de Fin: ___/___/___
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación. Marcar con (X) los espacios entre paréntesis		
<b>Datos Generales del Encuestado</b>		
1. Condición del Encuestado	Usuario(a) ( <input type="checkbox"/> )	Acompañante ( <input type="checkbox"/> )
2. Edad del Encuestado en años _____		
3. Sexo	Masculino ( <input type="checkbox"/> )	Femenino ( <input type="checkbox"/> )
4. Nivel de Estudio	Analfabeto	( <input type="checkbox"/> )
	Primaria	( <input type="checkbox"/> )
	Secundaria	( <input type="checkbox"/> )
	Superior Técnico	( <input type="checkbox"/> )
	Superior Universitario	( <input type="checkbox"/> )
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	( <input type="checkbox"/> )
	SOAT	( <input type="checkbox"/> )
	Ninguno	( <input type="checkbox"/> )
	Otro	( <input type="checkbox"/> )
6. Tipo de usuario	Nuevo	( <input type="checkbox"/> )
	Continuador	( <input type="checkbox"/> )


OBSERVACIONES \_\_\_\_\_

Nombres y Apellidos	William Salazar Acosta	
Grado Académico	Bachiller en Ciencias - Medicina	
Especialidad	Patología	FIRMA
Cargo / Función	Jefe Dpto Apoyo al Dx	N° D.N.I.: 76656208

Fecha: Diciembre del 2019

**VALIDACION DE INSTRUMENTO (CUESTIONARIO) APLICADO**


EXPECTATIVAS						
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la <b>IMPORTANCIA</b> que usted le otorga a la atención que espera recibir en el Servicio de Imagenología (Nivel III). Utilice una escala numérica del 1 al 4. Considere: 1: Malo; 2: Regular; 3: Bueno y 4: Excelente como la mayor calificación.						
Nº		PREGUNTAS	1	2	3	4
01	E	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el servicio de Imagenología				
02	E	Que el examen programado se realice en la hora citada				
03	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada				
04	E	Que las citas se encuentren disponibles y de fácil acceso				
05	E	Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida				
06	E	Que la atención para la toma del examen radiológico sea rápida				
07	E	Que el personal asistencial explique y oriente adecuadamente la realización del examen radiológico.				
08	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud				
09	E	Que el personal médico haga una entrevista previa a la realización del examen radiológico				
10	E	Que el personal asistencial que realizara el examen le inspire confianza				
11	E	Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud				
12	E	Que durante su atención en el servicio el personal médico y asistencial muestre un trato cordial y amable				
13	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará, sobre el procedimiento del examen y efectos adversos del mismo				
14	E	Que los carteles, letreros y flechas del servicio de imagenología sean adecuados para orientar a los pacientes				
15	E	Que el servicio de imagenología cuente con personal capacitado para orientar y informar a los pacientes y acompañantes				
16	E	Que el servicio de imagenología cuente con los equipos disponibles y insumos para la realización de los exámenes radiológicos				
17	E	Que las áreas donde se realizan los exámenes radiológicos se encuentren limpios y sean cómodos.				

Nombres y Apellidos	Salazar Lozano William	
Grado Académico	Bachiller en Ciencias - Medicina	
Especialidad	Radiología	FIRMA
Cargo / Función	Jefe Dpto de Apoyo al Dx	Nº D.N.I: 56657708

Fecha: Diciembre del 2019

**VALIDACION DE INSTRUMENTO (CUESTIONARIO) APLICADO**

PERCEPCIONES						
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted <b>HA RECIBIDO</b> la atención en el Servicio de Imagenología (Nivel III). Utilice una escala numérica del 1 al 4. Considere: 1: Malo; 2: Regular; 3: Bueno y 4: Excelente como la mayor calificación.						
Nº		PREGUNTAS	1	2	3	4
01	P	¿El personal de informes, le oriento y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el servicio de Imagenología?				
02	P	¿El examen programado se realizó en la hora citada?				
03	P	¿La atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?				
04	P	¿Las citas se encontraron disponibles y de fácil acceso?				
05	P	¿La atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) fue rápida?				
06	P	¿La atención para la toma del examen radiológico fue rápida?				
07	P	¿El personal asistencial explico y oriento adecuadamente la realización del examen radiológico?.				
08	P	¿El médico le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?				
09	P	¿El personal médico realizó una entrevista previa a la realización del examen radiológico?				
10	P	¿El personal asistencial que realizo el examen le inspiro confianza?				
11	P	¿El médico que le atendió, mostro interés en solucionar su problema de salud?				
12	P	¿Durante su atención en el servicio de imagenología, el personal médico y asistencial mostro un trato cordial y amable?				
13	P	¿Logro comprender la explicación que el médico le brindo, sobre el procedimiento del examen y efectos adversos del mismo?				
14	P	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de imagenología fueron adecuados para orientarlo?				
15	P	¿El servicio de imagenología cuenta con personal capacitado para orientar y informar a los pacientes y acompañantes?				
16	P	¿El servicio de imagenología cuenta con los equipos disponibles y insumos para la realización de los exámenes radiológicos?				
17	P	¿Las áreas donde se realizan los exámenes radiológicos se encuentran limpias y son cómodas?				

Nombres y Apellidos	Salazar Wacmi William	
Grado Académico	Bachiller - Medicina H.	
Especialidad	Radiología	FIRMA
Cargo / Función	Jefe Dpto Apoyo a Dto	Nº D.N.I: 16656208

Fecha: Diciembre del 2019

## GUIA DE OBSERVACION (EXPERTO 2)

### ANEXOS

#### INSTRUMENTOS

#### GUIA DE OBSERVACION

**TÍTULO: PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DEL USUARIO EXTERNO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE IMAGENOLÓGIA DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE**

**INDICACIONES.** Estimado especialista en virtud de su experiencia profesional se solicita la colaboración respectiva, para que luego de un análisis riguroso de los indicadores de expectativas mostrados en el instrumento, se sirva marcar con un aspa (X) el nivel de valoración que estime conveniente en base a su experiencia y criterio profesional, disponiendo si los ítems se encuentran dentro de los contextos abordados para su formulación y aplicación. Para cada ítem se considera la escala de 1 a 4 puntos.

1 - Malo	2 - Regular	3 - Bueno	4 - Excelente
----------	-------------	-----------	---------------


V.I EXPECTATIVAS	VALORACIÓN				Observaciones.
	1	2	3	4	
<b>Fiabilidad</b>					
1. Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el servicio de Imagenología	1	2	3	X	
2. Que el examen programado se realice en la hora citada	1	2	3	X	
3. Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada	1	2	X	4	
4. Que las citas se encuentren disponibles y de fácil acceso	1	2	3	X	
<b>Capacidad de Respuesta</b>					
5. Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida	1	2	X	4	
6. Que la atención para la toma del examen radiológico sea rápida	1	2	X	4	
<b>Seguridad</b>					
7. Que el personal asistencial explique y oriente adecuadamente la realización del examen radiológico.	1	2	3	X	
8. Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	1	2	3	X	
9. Que el personal médico haga una entrevista previa a la realización del examen radiológico	1	2	3	X	
10. Que el personal asistencial que realizara el examen le inspire confianza	1	2	3	X	

Empatía					
11. Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud	1	2	3	X	
12. Que durante su atención en el servicio el personal médico y asistencial muestre un trato cordial y amable	1	2	3	X	
13. Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará, sobre el procedimiento del examen y efectos adversos del mismo	1	2	3	X	
Aspectos tangibles					
14. Que los carteles, letreros y flechas del servicio de imagenología sean adecuados para orientar a los pacientes	1	2	3	X	
15. Que el servicio de imagenología cuente con personal capacitado para orientar e informar a los pacientes y acompañantes	1	2	3	X	
16. Que el servicio de imagenología cuente con los equipos disponibles e insumos para la realización de los exámenes radiológicos	1	2	3	X	
17. Que las áreas donde se realizan los exámenes radiológicos se encuentren limpias y sean cómodas.	1	2	3	X	
<b>Puntaje Parcial.</b>				39	
<b>PUNTAJE TOTAL.</b>				65	

ESCALA DE VALORACIÓN GENERAL SEGÚN CATEGORÍAS:

Malo 1 - 17	Regular 18 - 34	Bueno 35 - 51	Excelente 52 - 68
El modelo no es aplicable	Subsanar observaciones	Aplicable según las sugerencias	Es aplicable
<b>RESULTADO DE LA VALIDACIÓN</b>	Puntaje: 65	El Instrumento es: Aplicable - Excelente	

OBSERVACIONES \_\_\_\_\_

Nombres y Apellidos	Rosario Diana Flores Espinosa	 FIRMA
Grado Académico	Doctor en C. de la Salud	
Especialidad	Radiología	
Cargo / Función	Médico Jefe	Nº D.N.I.: 17537786

Fecha: Diciembre del 2019

**GUIA DE OBSERVACION**

**TÍTULO: PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DEL USUARIO EXTERNO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE IMAGENOLOGIA DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE**

**INDICACIONES.** Estimado especialista en virtud de su experiencia profesional se solicita la colaboración respectiva, para que luego de un análisis riguroso de los indicadores de percepción mostrados en el instrumento, se sirva marcar con un aspa (X) el nivel de valoración que estime conveniente en base a su experiencia y criterio profesional, disponiendo si los ítems se encuentran dentro de los contextos abordados para su formulación y aplicación. Para cada ítem se considera la escala de 1 a 4 puntos.

1 = Malo	2 = Regular	3 = Bueno	4 = Excelente
Insatisfecho		Satisfecho	


V.D PERCEPCIÓN	VALORACIÓN				Observaciones.
	1	2	3	4	
<b>Fiabilidad</b>					
1. ¿El personal de informes, le oriento y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el servicio de Imagenología?	1	2	3	X	
2. ¿El examen programado se realizó en la hora citada?	1	2	3	X	
3. ¿La atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	1	2	X	4	
4. ¿Las citas se encontraron disponibles y de fácil acceso?	1	2	3	X	
<b>Capacidad de Respuesta</b>					
5. ¿La atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) fue rápida?	1	2	X	4	
6. ¿La atención para la toma del examen radiológico fue rápida?	1	2	X	4	
<b>Seguridad</b>					
7. ¿El personal asistencial explico y oriento adecuadamente la realización del examen radiológico?	1	2	3	X	
8. ¿El médico le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	1	2	3	X	
9. ¿El personal médico realizó una entrevista previa a la realización del examen radiológico?	1	2	3	X	
10. ¿El personal asistencial que realizo el examen le inspiro confianza?	1	2	3	X	

Empatía					
11. ¿El médico que le atendió, mostro interés en solucionar su problema de salud?	1	2	3	X	
12. ¿Durante su atención en el servicio de imagenología, el personal médico y asistencial mostro un trato cordial y amable?	1	2	3	X	
13. ¿Logro comprender la explicación que el médico le brindo, sobre el procedimiento del examen y efectos adversos del mismo?	1	2	3	X	
Aspectos tangibles					
14. ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de imagenología fueron adecuados para orientarlo?	1	2	3	X	
15. ¿El servicio de imagenología cuenta con personal capacitado para orientar e informar a los pacientes y acompañantes?	1	2	3	X	
16. ¿El servicio de imagenología cuenta con los equipos disponibles e insumos para la realización de los exámenes radiológicos?	1	2	3	X	
17. ¿Las áreas donde se realizan los exámenes radiológicos se encuentran limpias y son cómodas?	1	2	3	X	
<b>Puntaje Parcial.</b>				39	
<b>PUNTAJE TOTAL.</b>				65	

ESCALA DE VALORACIÓN GENERAL SEGÚN CATEGORÍAS:

Malo 1 - 17	Regular 18 - 34	Bueno 35 - 51	Excelente 52 - 68
El modelo no es aplicable	Subsanar observaciones	Aplicable según las sugerencias	Es aplicable
<b>RESULTADO DE LA VALIDACIÓN</b>	<b>Puntaje:</b> 65	<b>El Instrumento es:</b> Aplicable- Excelente	

OBSERVACIONES \_\_\_\_\_

Nombres y Apellidos	Rosario Dávila Flores Jimenez	 FIRMA
Grado Académico	Doctor en C. de B. Industrial	
Especialidad	Radiología	
Cargo / Función	Médico Jefe	Nº D.N.I.: 17537786

Fecha: Diciembre del 2019



**VALIDACION DE INSTRUMENTO (ENCUESTA)**

ENCUESTA N° _____		
ENCUESTA PARA EVALUAR LA PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE IMAGENOLOGIA DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE		
<b>AREA DEL SERVICIO</b>		
Fecha: ___/___/___	Hora de Inicio: ___/___/___	Hora de Fin: ___/___/___
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación. Marcar con (X) los espacios entre paréntesis		
<b>Datos Generales del Encuestado</b>		
1. Condición del Encuestado	Usuario(a) ( )	Acompañante ( )
2. Edad del Encuestado en años _____		
3. Sexo	Masculino ( )	Femenino ( )
4. Nivel de Estudio	Analfabeto	( )
	Primaria	( )
	Secundaria	( )
	Superior Técnico	( )
	Superior Universitario	( )
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	( )
	SOAT	( )
	Ninguno	( )
	Otro	( )
6. Tipo de usuario	Nuevo	( )
	Continuador	( )


**OBSERVACIONES** \_\_\_\_\_

Nombres y Apellidos	Rosario Diana Flores Gudiño	
Grado Académico	Doctor en CC. de la Salud	FIRMA
Especialidad	Radiología	
Cargo / Función	Médico Jefe	N° D.N.I.: 17537786

Fecha: Diciembre del 2019

**VALIDACION DE INSTRUMENTO (CUESTIONARIO) APLICADO**

EXPECTATIVAS						
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la <b>IMPORTANCIA</b> que usted le otorga a la atención que espera recibir en el Servicio de Imagenología (Nivel III). Utilice una escala numérica del 1 al 4. Considere: 1: Malo; 2: Regular; 3: Bueno y 4: Excelente como la mayor calificación.						
Nº		PREGUNTAS	1	2	3	4
01	E	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el servicio de Imagenología				
02	E	Que el examen programado se realice en la hora citada				
03	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada				
04	E	Que las citas se encuentren disponibles y de fácil acceso				
05	E	Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida				
06	E	Que la atención para la toma del examen radiológico sea rápida				
07	E	Que el personal asistencial explique y oriente adecuadamente la realización del examen radiológico.				
08	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud				
09	E	Que el personal médico haga una entrevista previa a la realización del examen radiológico				
10	E	Que el personal asistencial que realizara el examen le inspire confianza				
11	E	Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud				
12	E	Que durante su atención en el servicio el personal médico y asistencial muestre un trato cordial y amable				
13	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará, sobre el procedimiento del examen y efectos adversos del mismo				
14	E	Que los carteles, letreros y flechas del servicio de imagenología sean adecuados para orientar a los pacientes				
15	E	Que el servicio de imagenología cuente con personal capacitado para orientar e informar a los pacientes y acompañantes				
16	E	Que el servicio de imagenología cuente con los equipos disponibles e insumos para la realización de los exámenes radiológicos				
17	E	Que las áreas donde se realizan los exámenes radiológicos se encuentren limpias y sean cómodas.				

Nombres y Apellidos	Rosario Diana Flores Espinoza	
Grado Académico	Doctora M. de la Salud	
Especialidad	Radiología	FIRMA 
Cargo / Función	Médico Jefe	Nº D.N.I. 7532286

Fecha: Diciembre del 2019

**VALIDACION DE INSTRUMENTO (CUESTIONARIO) APLICADO**

PERCEPCIONES					
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted <b>HA RECIBIDO</b> la atención en el Servicio de Imagenología (Nivel III). Utilice una escala numérica del 1 al 4. Considere: 1: Malo; 2: Regular; 3: Bueno y 4: Excelente como la mayor calificación.					
Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4
01	P ¿El personal de informes, le oriento y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el servicio de Imagenología?				
02	P ¿El examen programado se realizó en la hora citada?				
03	P ¿La atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?				
04	P ¿Las citas se encontraron disponibles y de fácil acceso?				
05	P ¿La atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) fue rápida?				
06	P ¿La atención para la toma del examen radiológico fue rápida?				
07	P ¿El personal asistencial explico y oriento adecuadamente la realización del examen radiológico?				
08	P ¿El médico le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?				
09	P ¿El personal médico realizó una entrevista previa a la realización del examen radiológico?				
10	P ¿El personal asistencial que realizo el examen le inspiro confianza?				
11	P ¿El médico que le atendió, mostro interés en solucionar su problema de salud?				
12	P ¿Durante su atención en el servicio de imagenología, el personal médico y asistencial mostro un trato cordial y amable?				
13	P ¿Logro comprender la explicación que el médico le brindo, sobre el procedimiento del examen y efectos adversos del mismo?				
14	P ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de imagenología fueron adecuados para orientarlo?				
15	P ¿El servicio de imagenología cuenta con personal capacitado para orientar y informar a los pacientes y acompañantes?				
16	P ¿El servicio de imagenología cuenta con los equipos disponibles y insumos para la realización de los exámenes radiológicos?				
17	P ¿Las áreas donde se realizan los exámenes radiológicos se encuentran limpias y son cómodas?				

Nombres y Apellidos	Rosale Diana Flores Espinoza	FIRMA
Grado Académico	Doctor en Cr. de la Salud	
Especialidad	Medicina	
Cargo / Función	Médico Jefe	Nº D.N.I: 12537786

Fecha: Diciembre del 2019

## GUIA DE OBSERVACION (EXPERTO 3)

### ANEXOS

#### INSTRUMENTOS

#### GUIA DE OBSERVACION

**TÍTULO: PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DEL USUARIO EXTERNO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE IMAGENOLOGIA DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE**

**INDICACIONES.** Estimado especialista en virtud de su experiencia profesional se solicita la colaboración respectiva, para que luego de un análisis riguroso de los indicadores de expectativas mostrados en el instrumento, se sirva marcar con un aspa (X) el nivel de valoración que estime conveniente en base a su experiencia y criterio profesional, disponiendo si los ítems se encuentran dentro de los contextos abordados para su formulación y aplicación. Para cada ítem se considera la escala de 1 a 4 puntos.

1 = Malo	2 = Regular	3 = Bueno	4 = Excelente
----------	-------------	-----------	---------------


V.I EXPECTATIVAS	VALORACIÓN				Observaciones.
	1	2	3	4	
<b>Fiabilidad</b>					
1. Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el servicio de Imagenología	1	2	3	X	
2. Que el examen programado se realice en la hora citada	1	2	3	X	
3. Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada	1	2	3	X	
4. Que las citas se encuentren disponibles y de fácil acceso	1	2	3	X	
<b>Capacidad de Respuesta</b>					
5. Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida	1	2	3	X	
6. Que la atención para la toma del examen radiológico sea rápida	1	2	3	X	
<b>Seguridad</b>					
7. Que el personal asistencial explique y oriente adecuadamente la realización del examen radiológico.	1	2	3	X	
8. Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	1	2	3	X	
9. Que el personal médico haga una entrevista previa a la realización del examen radiológico	1	2	3	X	
10. Que el personal asistencial que realizara el examen le inspire confianza	1	2	3	X	

<b>Empatía</b>					
11. Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud	1	2	3	X	
12. Que durante su atención en el servicio el personal médico y asistencial muestre un trato cordial y amable	1	2	3	X	
13. Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará, sobre el procedimiento del examen y efectos adversos del mismo	1	2	3	X	
<b>Aspectos tangibles</b>					
14. Que los carteles, letreros y flechas del servicio de imagenología sean adecuados para orientar a los pacientes	1	2	3	X	
15. Que el servicio de imagenología cuente con personal capacitado para orientar e informar a los pacientes y acompañantes	1	2	3	X	
16. Que el servicio de imagenología cuente con los equipos disponibles e insumos para la realización de los exámenes radiológicos	1	2	3	X	
17. Que las áreas donde se realizan los exámenes radiológicos se encuentren limpias y sean cómodas.	1	2	3	X	
<b>Puntaje Parcial.</b>				90	
<b>PUNTAJE TOTAL.</b>				68	

ESCALA DE VALORACIÓN GENERAL SEGÚN CATEGORÍAS:

Malo 1 - 17	Regular 18 - 34	Buena 35 - 51	Excelente 52 - 68
El modelo no es aplicable	Subsanar observaciones	Aplicable según las sugerencias	Es aplicable
<b>RESULTADO DE LA VALIDACIÓN</b>	<b>Puntaje:</b> 68	<b>El Instrumento es:</b> Excelente	

OBSERVACIONES \_\_\_\_\_

Nombres y Apellidos	Victor Pardo Ramirez	
Grado Académico	Medico Cirujano	
Especialidad	Radiología.	FIRMA
Cargo / Función	Coordinador de Servicio	Nº D.N.I: 42818872

Fecha: Diciembre del 2019

**GUIA DE OBSERVACION**

**TÍTULO: PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DEL USUARIO EXTERNO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE IMAGENOLOGIA DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE**

**INDICACIONES.** Estimado especialista en virtud de su experiencia profesional se solicita la colaboración respectiva, para que luego de un análisis riguroso de los indicadores de percepción mostrados en el instrumento, se sirva marcar con un aspa (X) el nivel de valoración que estime conveniente en base a su experiencia y criterio profesional, disponiendo si los ítems se encuentran dentro de los contextos abordados para su formulación y aplicación. Para cada ítem se considera la escala de 1 a 4 puntos.

1 = Malo	2 = Regular	3 = Bueno	4 = Excelente
Insatisfecho		Satisfecho	


V.D PERCEPCIÓN	VALORACIÓN				Observaciones.
	1	2	3	4	
<b>Fiabilidad</b>					
1. ¿El personal de informes, le oriento y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el servicio de Imagenología?	1	2	3	X	
2. ¿El examen programado se realizó en la hora citada?	1	2	3	X	
3. ¿La atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	1	2	3	X	
4. ¿Las citas se encontraron disponibles y de fácil acceso?	1	2	3	X	
<b>Capacidad de Respuesta</b>					
5. ¿La atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) fue rápida?	1	2	3	X	
6. ¿La atención para la toma del examen radiológico fue rápida?	1	2	3	X	
<b>Seguridad</b>					
7. ¿El personal asistencial explico y oriento adecuadamente la realización del examen radiológico?	1	2	3	X	
8. ¿El médico le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	1	2	3	X	
9. ¿El personal médico realizó una entrevista previa a la realización del examen radiológico?	1	2	3	X	
10. ¿El personal asistencial que realizo el examen le inspiro confianza?	1	2	3	X	

Empatía					
11. ¿El médico que le atendió, mostro interés en solucionar su problema de salud?	1	2	3	X	
12. ¿Durante su atención en el servicio de imagenología, el personal médico y asistencial mostro un trato cordial y amable?	1	2	3	X	
13. ¿Logro comprender la explicación que el médico le brindo, sobre el procedimiento del examen y efectos adversos del mismo?	1	2	3	X	
Aspectos tangibles					
14. ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de imagenología fueron adecuados para orientarlo?	1	2	3	X	
15. ¿El servicio de imagenología cuenta con personal capacitado para orientar e informar a los pacientes y acompañantes?	1	2	3	X	
16. ¿El servicio de imagenología cuenta con los equipos disponibles e insumos para la realización de los exámenes radiológicos?	1	2	3	X	
17. ¿Las áreas donde se realizan los exámenes radiológicos se encuentran limpias y son cómodas?	1	2	3	X	
<b>Puntaje Parcial.</b>				40	
<b>PUNTAJE TOTAL.</b>				68	

ESCALA DE VALORACIÓN GENERAL SEGÚN CATEGORÍAS:

Malo 1 - 17	Regular 18 - 34	Bueno 35 - 51	Excelente 52 - 68
El modelo no es aplicable	Subsanar observaciones	Aplicable según las sugerencias	Es aplicable
<b>RESULTADO DE LA VALIDACIÓN</b>	Puntaje: 68	El Instrumento es: Excelente	

OBSERVACIONES \_\_\_\_\_


Nombres y Apellidos	Vicior Pareda Ramirez	
Grado Académico	Medico Cirujano	
Especialidad	Radiología	FIRMA
Cargo / Función	Coordinador de Servicio	N° D.N.I: 42818872

Fecha: Diciembre del 2019

**VALIDACION DE INSTRUMENTO (ENCUESTA)**

ENCUESTA N° _____		
ENCUESTA PARA EVALUAR LA PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE IMAGENOLOGIA DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE		
AREA DEL SERVICIO		
Fecha: ___/___/___	Hora de Inicio: ___/___/___	Hora de Fin: ___/___/___
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación. Marcar con (X) los espacios entre paréntesis		
Datos Generales del Encuestado		
1. Condición del Encuestado	Usuario(a) <input type="checkbox"/>	Acompañante <input type="checkbox"/>
2. Edad del Encuestado en años _____		
3. Sexo	Masculino <input type="checkbox"/>	Femenino <input type="checkbox"/>
4. Nivel de Estudio	Analfabeto	<input type="checkbox"/>
	Primaria	<input type="checkbox"/>
	Secundaria	<input type="checkbox"/>
	Superior Técnico	<input type="checkbox"/>
	Superior Universitario	<input type="checkbox"/>
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	<input type="checkbox"/>
	SOAT	<input type="checkbox"/>
	Ninguno	<input type="checkbox"/>
	Otro	<input type="checkbox"/>
6. Tipo de usuario	Nuevo	<input type="checkbox"/>
	Continuador	<input type="checkbox"/>

OBSERVACIONES \_\_\_\_\_


Nombres y Apellidos	Victor Pardo, Rovino	
Grado Académico	Medico Cirujano	
Especialidad	Radiología	FIRMA
Cargo / Función	Coordinador de Servicio	Nº D.N.I: 42818872

Fecha: Diciembre del 2019



**VALIDACION DE INSTRUMENTO (CUESTIONARIO) APLICADO**


EXPECTATIVAS						
<p>En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la <b>IMPORTANCIA</b> que usted le otorga a la atención que espera recibir en el Servicio de Imagenología (Nivel III). Utilice una escala numérica del 1 al 4.                      Considere: 1: Malo; 2: Regular; 3: Bueno y 4: Excelente como la mayor calificación.</p>						
Nº		PREGUNTAS	1	2	3	4
01	E	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el servicio de Imagenología				
02	E	Que el examen programado se realice en la hora citada				
03	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada				
04	E	Que las citas se encuentren disponibles y de fácil acceso				
05	E	Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida				
06	E	Que la atención para la toma del examen radiológico sea rápida				
07	E	Que el personal asistencial explique y oriente adecuadamente la realización del examen radiológico.				
08	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud				
09	E	Que el personal médico haga una entrevista previa a la realización del examen radiológico				
10	E	Que el personal asistencial que realizara el examen le inspire confianza				
11	E	Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud				
12	E	Que durante su atención en el servicio el personal médico y asistencial muestre un trato cordial y amable				
13	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará, sobre el procedimiento del examen y efectos adversos del mismo				
14	E	Que los carteles, letreros y flechas del servicio de imagenología sean adecuados para orientar a los pacientes				
15	E	Que el servicio de imagenología cuente con personal capacitado para orientar e informar a los pacientes y acompañantes				
16	E	Que el servicio de imagenología cuente con los equipos disponibles e insumos para la realización de los exámenes radiológicos				
17	E	Que las áreas donde se realizan los exámenes radiológicos se encuentren limpios y sean cómodos.				

Nombres y Apellidos	Walter Pando Ramirez	 FIRMA
Grado Académico	Médico Cirujano	
Especialidad	Podólogo	
Cargo / Función	Coordinador de Servicios	

Fecha: Diciembre del 2019

**VALIDACION DE INSTRUMENTO (CUESTIONARIO) APLICADO**

PERCEPCIONES						
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted <b>HA RECIBIDO</b> , la atención en el Servicio de Imagenología (Nivel III). Utilice una escala numérica del 1 al 4. Considere: 1: Malo; 2: Regular; 3: Bueno y 4: Excelente como la mayor calificación.						
Nº		PREGUNTAS	1	2	3	4
01	P	¿El personal de informes, le oriento y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el servicio de Imagenología?				
02	P	¿El examen programado se realizó en la hora citada?				
03	P	¿La atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?				
04	P	¿Las citas se encontraron disponibles y de fácil acceso?				
05	P	¿La atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) fue rápida?				
06	P	¿La atención para la toma del examen radiológico fue rápida?				
07	P	¿El personal asistencial explico y oriento adecuadamente la realización del examen radiológico?				
08	P	¿El médico le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?				
09	P	¿El personal médico realizó una entrevista previa a la realización del examen radiológico?				
10	P	¿El personal asistencial que realizo el examen le inspiro confianza?				
11	P	¿El médico que le atendió, mostro interés en solucionar su problema de salud?				
12	P	¿Durante su atención en el servicio de imagenología, el personal médico y asistencial mostro un trato cordial y amable?				
13	P	¿Logro comprender la explicación que el médico le brindo, sobre el procedimiento del examen y efectos adversos del mismo?				
14	P	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de imagenología fueron adecuados para orientarlo?				
15	P	¿El servicio de imagenología cuenta con personal capacitado para orientar e informar a los pacientes y acompañantes?				
16	P	¿El servicio de imagenología cuente con los equipos disponibles e insumos para la realización de los exámenes radiológicos?				
17	P	¿Las áreas donde se realizan los exámenes radiológicos se encuentran limpias y son cómodas?				

Nombres y Apellidos	<i>Victor Pauls Rouvier</i>	
Grado Académico	<i>Médico Cirujano</i>	
Especialidad	<i>Radiólogo</i>	FIRMA
Cargo / Función	<i>Coordinador de Servicio</i>	Nº D.N.I: <i>42818872</i>

Fecha: Diciembre del 2019

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

### **“Percepción y expectativa del usuario externo atendido en el servicio de imagenología del Hospital Regional Lambayeque”**

**Tesista:** Manuel Francisco Farfán Farfán

Objetivo: Evaluar la percepción y expectativa que tiene el usuario externo (paciente), durante el proceso de otorgamiento de cita y realización del examen radiológico (Ecografía, Rayos X, Tomografía, Resonancia Magnética Nuclear) solicitado, como requisito necesario para su diagnóstico clínico y tratamiento de su enfermedad.

Esta investigación se realiza para la mejora continua en el otorgamiento de citas y realización de los exámenes solicitados por el usuario externo

La participación en la investigación es estrictamente voluntaria y anónima, garantizándole expresamente que la información brindada por usted, se utilizará en su totalidad con fines de mejorar la atención en los usuarios externos atendidos en el servicio de imagenología.

Su participación en esta investigación es totalmente gratuita a la vez que no implica costo económico adicional.

Si usted tuviera duda alguna respecto a las preguntas planteadas como parte de la investigación, puede absolverlas en el momento que usted disponga, contactándose con el responsable de la investigación al 943848286 ó al email: [manuelfranciscofarfanfarfan@gmail.com](mailto:manuelfranciscofarfanfarfan@gmail.com)

Manifiesto que he sido informado sobre el objetivo del estudio **“Percepción y expectativa del usuario externo atendido en el servicio de imagenología del Hospital Regional Lambayeque”** y expreso que he recibido la información necesaria y comprendido las actividades de mi participación; por lo cual acepto participar en forma voluntaria, para lo cual autorizo el uso de la información obtenida, a fin de cumplir con los objetivos de la presente investigación.

---

Firma del paciente

### Anexo 3. Matriz de consistencia

<b>Título:</b> Percepción y expectativa del usuario externo atendido en el servicio de imagenología del Hospital Regional Lambayeque					
<b>Autor:</b> Manuel Francisco Farfán Farfán					
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES E INDICADORES</b>		
¿Cuál es la relación entre percepción y expectativa del usuario externo atendido en el servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque en el año 2019?	- Determinar la relación existente entre la percepción y la expectativa del usuario externo atendido en el Servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque en el año 2019 - Evaluar la percepción de atención en relación a la satisfacción del usuario externo atendido en el Servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque.	Hi: La satisfacción está relacionada con la percepción y expectativa de la atención al usuario externo en el servicio de imagenología del Hospital Regional Lambayeque.  H0: La satisfacción no está relacionada con la percepción y expectativa de la atención al usuario externo en el servicio de imagenología del Hospital Regional Lambayeque.	<b>V1. Percepción</b>		
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>
			Fiabilidad	Orientación	1-4
				Horario Accesibilidad	
			Capacidad de respuesta	Rápida lenta	5-6
				Explicación	
			Seguridad	Confianza Seguridad	7-10
				Amabilidad	
			Empatía	Explicación Respeto	11-13
				Competencia profesional	
Aspectos Tangibles	Equipamiento limpieza	14-17			
			<b>V2. Expectativa</b>		
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>			
Accesibilidad	Disponibilidad de citas Otorgamiento oportuno de citas	1-6			
	Confianza y respeto				
Credibilidad	Veracidad de la información	7-11			
	Empatía				
Comunicación	Cordialidad Claridad en el lenguaje	12-17			
<b>Tipo de investigación</b>	<b>Población</b>	<b>Técnica e instrumento</b>	<b>Estadística Descriptiva e inferencial</b>		
Cuantitativo / correlacional	2000 usuarios externos del servicio de imagenología del HRL	Encuesta/ cuestionario	Descriptiva: Tablas, figuras y frecuencias Inferencial: Rho de Spearman		

Anexo 4. Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

**Análisis de fiabilidad**  
**Escala: TODAS LAS VARIABLES**

Prueba binomial

		Categoría	N	Proporción observada	Prop. de prueba	Sig. exacta (bilateral)
EXPERTO_1	Grupo 1	EXCELENTE	17	1,00	,50	,000
	Total		17	1,00		
EXPERTO_2	Grupo 1	EXCELENTE	14	,82	,50	,013
	Grupo 2	BUENO	3	,18		
	Total		17	1,00		
EXPERTO_3	Grupo 1	EXCELENTE	15	,88	,50	,002
	Grupo 2	BUENO	2	,12		
	Total		17	1,00		

*Correlación Elemento- Alfa de Cronbach*

	Correlación elemento-total	Alfa de Cronbach
P1	,696	,883
P2	,370	,925
P3	,626	,893
P4	,437	,923
P5	,390	,924
P6	,560	,933
P7	,889	,883
P8	,880	,879
P9	,705	,864
P10	,625	,915
P11	,438	,910
P12	,396	,923
P13	,786	,878
P14	,726	,867
P15	,663	,905
P16	,708	,887
P17	,699	,925