



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**

**TESIS**

**ESTRATEGIAS PARA DISMINUIR EL DIFERIMIENTO DE CITAS DE  
RESONANCIA MAGNÉTICA DEL SERVICIO DE IMAGENOLOGÍA Y  
MEDICINA NUCLEAR DEL HOSPITAL ALMANZOR AGUINAGA  
ASENJO, CHICLAYO. 2014.**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER  
EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTOR**

**Br. GILMAR VLADIMIR MENDOZA CARREÑO**

**ASESOR**

**DRA. MARINA CAJÁN VILLANUEVA**

**CHICLAYO – PERÚ**

**2015**

## DEDICATORIA

A mi Esposa Katherine y mis hijas  
Andrea Luciana, Ana Claudia y  
Adriana Ximena por su amor  
y comprensión

A mis padres Gilmar y Carmen,  
hermanos Mérice, Paul, Anette y mi  
cuñado Luis con mucha gratitud.

A mis abuelitos Teodoro y Elsa y  
a mi tía Amparo por su cariño y  
constante preocupación por mi  
bienestar

A mis tíos, primos, sobrinos y  
a toda mi familia, este trabajo  
que justifica una parte de mi vida

## AGRADECIMIENTO

A Dios por nuestra existencia y ser  
quien ilumina nuestra vida.

“El señor es mi luz y mi salvación,  
a Quien he de temer”.

A la Dra. Marina Caján Villanueva,  
por brindarme su valiosa ayuda en  
la formulación y ejecución de la  
presente investigación.

A la Directora de la Escuela de Post  
Grado y Jefe de Servicio de  
Imagenología por las facilidades  
brindadas en la ejecución del  
presente estudio.

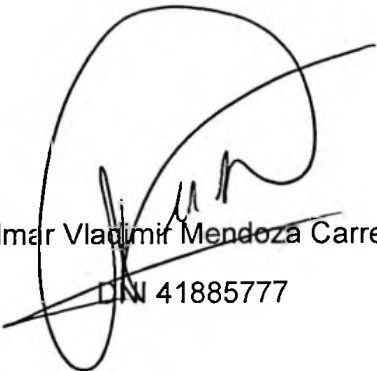
## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Gilmar Vladimir Mendoza Carreño, con D.N.I. N° 41885777, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Post Grado declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Chiclayo, Diciembre de 2015



Gilmar Vladimir Mendoza Carreño  
DNI 41885777

## **Presentación**

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Estrategias para disminuir el diferimiento de citas de Resonancia Magnética del Servicio de Imagenología y Medicina Nuclear del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo. 2014”, con la finalidad de Proponer estrategias para disminuir el diferimiento de citas de Resonancia Magnética del Servicio de Imagenología del Hospital Base Almanzor Aguinaga Asenjo – EsSalud Chiclayo. 2014, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

**Gilmar Vladimir Mendoza Carreño**

# ÍNDICE

	Página
<b>I INTRODUCCION</b>	1
<b>II PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	4
2.1. Aproximación temática	4
2.2. Formulación del problema de investigación	9
2.3. Justificación	9
2.4. Relevancia	10
2.5. Contribución	11
2.6. Objetivos	11
2.6.1. Objetivo General	11
2.6.2. Objetivos Específicos	11
<b>III. MARCO METODOLÓGICO</b>	12
3.1. Unidades temáticas	12
3.1.1. Definición conceptual	12
3.1.2. Categorización	13
3.2. Metodología	14
3.2.1. Tipo de estudio	14
3.3. Escenario de estudio	14
3.4. Caracterización de sujetos	14
3.5. Procedimientos metodológicos de investigación.	15
3.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	16
3.7. Mapeamiento	17
3.8. Tratamiento de la información	18
3.9. Rigor Científico	18
<b>IV. RESULTADOS</b>	19
<b>V. DISCUSIÓN</b>	29
<b>VI. ESTRATEGIAS PARA DISMINUIR EL DIFERIMIENTO</b>	
<b>CITAS DE RESONANCIA MAGNÉTICA</b>	32
<b>VII. CONCLUSIONES</b>	34
<b>VIII. RECOMENDACIONES</b>	35
<b>IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	36
<b>ANEXOS</b>	39

## RESUMEN

Los tiempos de demora en la atención son un indicador de la respuesta de los servicios públicos que expresan su capacidad para proporcionar la asistencia correcta en el tiempo adecuado. La investigación tuvo como objetivo proponer estrategias para disminuir el diferimiento de citas de Resonancia Magnética en el Servicio de Imagenología y Medicina Nuclear del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo el 2014. Se revisaron los Indicadores del Sistema Gestión Hospitalaria y se entrevistaron mediante cuestionario a 40 usuarios internos del servicio de Resonancia Magnética, correspondientes al personal del Servicio de Admisión, y de Resonancia Magnética así como Médicos Jefes de los Servicios de Neurología, Neurocirugía, Gastroenterología y Traumatología, para conocer su percepción del sistema de citas, determinar las causas del diferimiento e identificar sus alternativas de solución. Se determinó que el tiempo de diferimiento de citas fue de 2.5 meses, con un embalse de 480 exámenes, el 85% de los usuarios internos se mostraron disconformes con el sistema de citas de Resonancia Magnética debido al largo tiempo de diferimiento, atribuido en su mayoría (50%) al excesivo número de pacientes. Se concluyó que las estrategias para disminuir el diferimiento de citas de resonancia magnética son: Aumento de los turnos de atención, incremento de recursos humanos, cumplimiento de Directiva N° 02 - GG - EsSalud - 2012, uso de Guías clínicas para solicitud de exámenes, capacitación continua al personal encargado de citas, priorización de pacientes críticos, comité de Evaluación de solicitudes, compra de nuevos equipos y tercerización del Servicio de Resonancia magnética

**Palabras clave:** Resonancia magnética, Estrategias, Lista de espera, Política de salud

## ABSTRACT

Delay time in healthcare is an indicator of public services response which express their ability to provide the right care at the right time. This research aimed to propose strategies to reduce waiting time to Magnetic Resonance in Almanzor Aguinaga Asenjo Hospital, Chiclayo 2014. We review statistics of the Hospital Management System and interviewed to 40 internal users of Magnetic Resonance Service (Admission Service workers, Magnetic Resonance Service workers and chiefs of Neurology, Neurosurgery, Gastroenterology and Orthopedics Services) using a questionnaire to know their perception of the appointment system, determine the causes of waiting time and identify solution alternatives. We determined that waiting time was 2.5 months, with 480 examinations waiting for date, 85% of internal users disagreed with MRI appointments system due to long waiting time, mostly attributed (50%) to excessive number of patients . We concluded that strategies to reduce waiting time to MRI dating are: Increased shifts attention, increased human resources, compliance with Directive N° 02 - GG - Essalud - 2012, use of clinical guidelines for request MRI, continuous training to Admission Service workers, critical patient prioritization, Assessment Committee of MRI applications, purchase of new equipment and MRI outsourcing.

**Key words:** Magnetic resonance, Strategies, Waiting lists, Health policy