



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

**Programación de pacientes para radiografías y calidad del  
servicio de imagenología del Hospital IESS Milagro primer  
semestre 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

**Vera Ruiz, Fabiola Yuliet ([orcid.org/0000-0002-4684-4845](https://orcid.org/0000-0002-4684-4845))**

**ASESORA:**

**Dra. Preciado Marchán, Anita ([orcid.org/0000-0002-1818-8174](https://orcid.org/0000-0002-1818-8174))**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgo de la Salud**

**PIURA – PERÚ**

**2022**

## DEDICATORIA

**Este trabajo lo dedico a mis hijos, por la comprensión que me brindaron, que sacrificando tiempo para poder compartir con ellos me apoyaron para que alcance este grado. Martin y Kiara Hijos, esto es para ustedes, con disciplina y fe se pueden alcanzar las metas.**

## AGRADECIMIENTO

Faltarían hojas para agradecer a todos quienes de una u otra forma me apoyaron para que concluya con este objetivo que me había planteado en mi vida. Pero, si quiero dejar plasmado mi gratitud infinita a Dios, a mi adorada madre, que siempre incondicional conmigo, ha estado cada segundo de mi vida brindando el apoyo y ese amor que nunca me faltó, A mi mami y mi papi (mis abuelitos) que estuvieron conmigo, a mi papito que está en el cielo, que sus palabras siempre retumbaron en mi oído “tu puedes, eres grande Yulita”, a mi hermana Adriana, a mi sobrina, a mi amiga Kathy, a mis tías, en especial a mi tía Rocío, a mis primas, a mi Tutora la Dra. Anita Preciado Marchán, por esa guía constante con muchísima paciencia y amor para que culmine con este trabajo. A todos mil gracias.

## Índice de Contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II MARCO TEÓRICO .....	6
III METODOLOGÍA .....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2 Operacionalización de la variable .....	15
3.3 Población, muestra y muestreo .....	16
3.4 Técnica e instrumento de la recolección de datos.....	17
3.5 Procedimientos.....	18
3.6 Método de análisis de datos .....	18
3.7 Aspectos Éticos .....	19
IV RESULTADOS .....	20
V DISCUSIÓN.....	23
VI CONCLUSIONES.....	28
VII RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS.....	342

## Índice de Tablas

Tabla 1 Población y muestra .....	17
Tabla 2 Alfa de Cronbach.....	19
Tabla 3 Estadística de Fiabilidad.....	19
Tabla 4 Correlación de las variables .....	20
Tabla 5 Análisis de objetivo con las dimensiones de calidad de servicio .....	21
Tabla 6 Análisis de objetivos con las dimensiones de programación de pacientes	22
Tabla 7 Comprobación de hipótesis .....	22

## **Índice de Gráficos**

Grafico 1 Análisis de las dimensiones de calidad de servicio .....	21
Grafico 2 Análisis de las dimensiones de Programación de pacientes .....	22

## RESUMEN

El trabajo investigativo se ejecutó bajo el enfoque cuantitativo, del paradigma positivista, con un diseño no experimental descriptivo correlacional, cuya finalidad es brindar una explicación, detallar y relacionar la programación de paciente y la calidad de servicio que reciben los usuarios que acuden al área de Imagenología del hospital IESS de Milagro en el primer semestre del año 2021.

Se aplicó la técnica de la observación con el instrumento de la encuesta con la escala de Liker en una muestra 80 usuarios, obteniéndose como resultados que el nivel de atención alcanzó un 60% evidenciándose que los usuarios expresaron que la programación de las citas es regular, generando como resultado que la calidad de servicio que reciben en el hospital IESS de Milagro no es la ideal.

Esta investigación ha permitido determinar con la correlación de Pearson, es significativa al nivel de 0.093, con una significancia bilateral de 0.01, permitiendo determinar una correlación positiva entre las dos variables, existiendo una relación estrecha y preponderante entre la programación de pacientes y el servicio de calidad que recibe un usuario.

**Palabras clave:** Calidad de servicio, Programación de paciente, atención de usuario

## **ABSTRACT**

The investigative work was carried out under the quantitative approach, of the positivist paradigm, with a correlational descriptive non-experimental design, the purpose of which is to provide an explanation, detail and relate the patiente scheduling and the quality of service received by users who come to the area of imaging of the less de Milagro hospital in the first semester of the year 2021.

The observation technique was applied with the survey instrument with the liker scale in a sample of 80 users, obtaining as results that the level of attention reached 60%, evidencing that the users expressed that the patiente scheduling is regular, as a result, the quality of service they receive at the less de Milagro hospital is not ideal.

This research has made it possible to determine with the Pearson correlation, it is significant at the level of 0.093, with a bilateral significance of 0.01, allowing to determine a positive correlation between the two variables, there being a close and preponderant relationship between shift scheduling and the service of quality that a user receives.

**Keywords:** Quality of service, patiente scheduling, user service



# I. INTRODUCCIÓN

La importancia y efectividad que tiene el ofrecer un buen servicio en las actividades que el hombre se encuentra inmerso más aún en el área dedicada al cuidado de la salud, ha motivado la realización de varios estudios, la presente investigación tiene como intención fundamental buscar y determinar los problemas, encontrar y analizar las posibles causas para llegar a descubrir ciertas soluciones en el problema de la programación de pacientes para radiografías en el tipo de servicio que se ofrece en el área de Imagenología del hospital del IESS de Milagro.

Mejorar el procedimiento que garantice una atención de calidad, permitiendo un fácil acceso a las citas necesitadas por los pacientes, es uno de los principales objetivos que exige el servicio de buena calidad, situación que no es la realidad en las instituciones públicas de salud, porque hay demoras, atrasos, tiempos distanciados de muchos días y meses inclusive ha llevado a que se presenten una diversidad de problemas, teniendo pacientes que reprochan y se sienten decepcionados por el servicio y el trato que reciben de parte de la institución de salud motivo de este estudio.

Organismos internacionales en reuniones con los líderes mundiales han tratado estas problemáticas de la atención y el servicio que brindan las instituciones de salud del estado, como lo estipulado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización de las Naciones Unidas (ONU) que detallo a continuación:

Las Naciones Unidas en reunión de los líderes mundiales en septiembre del 2019, adoptaron la declaración política de las Naciones Unidas sobre la cobertura sanitaria universal, mensaje que me permito transcribir Organización Mundial de la Salud (ONU, 2019):

El objetivo general de la cobertura sanitaria universal es que todas las personas que necesitan servicios de salud reciban atención de alta calidad sin exponerse a

dificultades financieras. Así, los servicios sanitarios de calidad de promoción, prevención, cura, rehabilitación y paliación están integrados en la definición de cobertura sanitaria universal. Incluso un mayor acceso a los servicios, las mejoras de la salud pueden seguir sin concretarse a menos esos servicios de calidad suficiente para ser eficaces. (p.12).

En Argentina reunidos los miembros que integran la O.M.S. en ALMA-ATA, el 12 de septiembre 1978 estipuló que: “la atención primaria de salud es la asistencia sanitaria esencial basada en métodos y tecnologías prácticos, científicamente fundados y socialmente aceptable, puesta al alcance de todos los individuos y familiares de la comunidad mediante su plena participación y a un costo que la comunidad y el país puedan soportar en todas y cada una de las etapas de su desarrollo” (OMS, 1978, pág. 23)

En varios países de Europa se ha descrito que para superar esa brecha que existe entre la atención a los usuarios de los centros hospitalarios públicos y privados, debe unirse en el trabajo del personal la calidad y empatía en la atención como la programación de pacientes que solicitan ser atendidos, se debe considerar y tomar en cuenta la realidad de cada paciente, sus necesidades, las circunstancias en las que vive y fundamentalmente las emociones. Todas las competencias y capacidades que tienen los establecimientos de salud son varias, una de ellas motivo de este trabajo es brindar oportunas y adecuadas respuestas a los pacientes que llegan a las instituciones de salud, el ejecutar acciones con calidad y empatía va a generar una correspondencia entre las expectativas con las demandas y necesidades que solicitan los usuarios en las instituciones de salud (Triana Restrepo, 2014).

En el Ecuador la programación y la calidad de servicios de calidad en la atención a los pacientes se podría determinar que gira alrededor de varios elementos que contribuyen a que no haya la atención esmerada, citaremos algunos como equipos tecnológicos que no se encuentran en óptimas condiciones, falta empatía, capacidad de respuesta oportuna, trato humano como confianza, seguridad y rapidez motivando a que no haya una atención eficiente y eficaz

(Navas Senango, 2013)

Al tratar específicamente del Hospital General Milagro (HGM), es el único centro de atención de salud general pública en la ciudad, esta entidad de salud presta atención con todas las unidades médicas para los diferentes tipos de patologías de alta y baja complejidad, razón que se plantea este trabajo porque se ha observado que existe una necesidad de estudio en el área de Imagenología y radiografías, por cuanto es una de las áreas necesarias para conseguir el diagnóstico de sus problemas de salud y la realidad tan deplorable que viven los pacientes que buscan atención ha despertado la inquietud y se han revelado expresando y reclamando con sinnúmero de querrelas por el trato que consideran nada humano que reciben los pacientes.

Una vez que se han observado varios aspectos referente a la problemática se plantea las siguientes preguntas: ¿Cómo se relaciona la programación de pacientes para radiografías y calidad del servicio en Imagenología del hospital IESS de Milagro primer semestre 2021?, ¿En qué medida la programación de pacientes para radiografías y calidad del servicio en Imagenología del hospital IESS de Milagro primer semestre 2021, permite mejorar el servicio de salud pública?, ¿Cómo la falta de capacitación en el personal ha influido para brindar una mejor atención en la programación de pacientes de Imagenología del hospital IESS de Milagro primer semestre 2021?, ¿Cómo incide la propuesta de la programación de pacientes para radiografías y calidad de servicios en Imagenología del hospital IESS de Milagro primer semestre 2021, contribuirá a establecer estándares que serán referente en brindar una atención con eficiencia y eficacia en esta área la institución médica?. ¿Cómo se identifica si la gestión cooperativa del personal afecta a la calidad del servicio que otorga el área de Imagenología del hospital de Milagro primer semestre 2021?;

Este trabajo justifica su elaboración en tres aspectos relevantes como son teórico, porque nos permitirá documentar bibliográficamente, además con las investigaciones y aportes realizados acerca de tema en la variable programación de pacientes en el área de Imagenología y el nivel de calidad en el servicio que se ofrece en el hospital, permitirá ofrecer estrategias para ejecutar un verdadero

servicio de calidad a la salud pública en la comunidad. Estará basado en el aspecto práctico, porque la investigación se ejecutará en el hospital, por cuanto trabajando en el sitio se permitirá alcanzar las evidencias del trabajo desarrollado en el área, esto nos va a permitir poder dar un buen servicio de calidad a nuestros usuarios. Estará también basado en el aspecto metodológico, pues será continuo, sistemático la investigación que se desarrolla, mismos que permitirán la elaboración de los instrumentos que llevarán a recoger la información, misma que será detallada y analizada dejando inclusive una apertura para investigaciones futuras

Es necesario que se haga una observación exhaustiva para determinar y poder sustentar como es el trabajo ejecutado en esta área, en especial donde realizan la asignación de los turnos, verificar horas y días que debe esperar un usuario para poder ser atendido en Imagenología del Hospital General Milagro. Si se determina con evidencia que en realidad no existe una atención eficiente con calidez y que para recibir una cita debe esperar mucho tiempo, acrecentando aún más los problemas de salud del usuario se sugerirá la adopción de medidas que permitan y contribuyan a ejecutar trabajos que lleven al usuario a sentirse conforme y agradecido por la atención que ha recibido.

El objetivo general que se plantea es analizar la relación de la programación de pacientes para radiografías y la calidad del servicio en Imagenología del hospital IESS de Milagro primer semestre 2021.

Dentro de los objetivos específicos tenemos: Determinar en qué medida la programación de pacientes para radiografías y la calidad del servicio en Imagenología del hospital IESS de Milagro primer semestre 2021, permite mejorar el servicio de salud pública. Relacionar la falta de capacitación en el personal ha influido para brindar una mejor atención en la programación de pacientes para radiografías y calidad de servicio en Imagenología del hospital IESS de Milagro primer semestre 2021, Determinar la incidencia de la propuesta de la programación de pacientes para radiografías y calidad de servicios en Imagenología del hospital IESS de Milagro primer semestre 2021, contribuirá a establecer estándares que serán referentes en brindar una atención con eficiencia

y eficacia en esta área la institución médica. Identificar si la gestión cooperativa del personal afecta a la calidad del servicio que otorga el área en la programación de pacientes para radiografías y calidad de servicio en Imagenología del hospital de Milagro primer semestre 2021.

Como hipótesis podemos decir que hay una relación estrecha y preponderante entre la programación de turnos y el servicio de alta calidad que recibe un usuario.

## II. MARCO TEÓRICO

Dentro de las investigaciones realizadas motivo de este estudio, se observa que estas situaciones han sido tratadas en otras investigaciones publicadas tanto internacionales como nacionales que me permito citar a continuación.

(Kagler Nardes, 2020), en su trabajo realizado analiza la situación de los servicios que ofertan las entidades públicas y privadas en Brasil, aplicando un estudio cuantitativo comparativo concluyó en su investigación que la atención en fisioterapia de la Escuela de Educación Física del Ejército de Brasil fue superior en comparación con los servicios de fisioterapia de la policlínica militar de Rio de Janeiro, manteniéndose que en lo particular se mantiene una distancia en la forma como se atiende en las instituciones fiscales.

En un trabajo investigativo realizado en Argentina bajo el título “Medición de la calidad de los registros clínicos de enfermería de la Unidad de Terapia Intensiva – adultos del Hospital Fernández de Buenos Aires, Argentina” (Canova Barrios & Garay, 2018) se llega a la conclusión que la calidad del trabajo y la gestión realizada en las áreas más álgidas y críticas como es la terapia intensiva por el departamento de enfermería de un hospital de Buenos Aires, Argentina llamado Fernández, hace notar que la falta de capacitación y actualización en el manejo de personal y las actualizaciones en las competencias para mejorar la atención es lo que ha hecho que la atención no sea la correcta.

En el 2016, el estudio Ortiz Vargas en Perú, titulado “Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta servqual” (Ortiz Vargas, 2016, pág. 19) utilizando una de las técnicas que permite medir en forma más real la atención al público el servqual, llegó a la conclusión que la población de usuarios en su mayoría se encontraron insatisfechos por la baja calidad en la atención.

En Perú, el trabajo investigativo titulado “satisfacción del usuario externo atendido en el tópico de Medicina del servicio de Emergencia el Hospital Dos de Mayo” (Cabrera Moresco, 2016, pág. 13) en esta investigación se concluye que el grado de insatisfacción general, superó el 46% pese a que no se pudo emparejar a

ninguna asociación significativa entre todos los usuarios que recibieron la atención en esta institución hospitalaria.

Phil Anderson Alarcón, en Colombia, trabajo titulado, “Medición de satisfacción de la calidad en el servicio de salas de emergencias en los hospitales privados y públicos de la ciudad de Villavicencio, Meta- Colombia según el modelo servqual” (Alarcón Barragán, 2017, pág. 15) utilizando la técnica de servqual, concluyó su trabajo investigativo que pese a que no alcanza estándares altos en la atención a lo que llegan a solicitar un servicio de salud pública en comparación con otros hospitales particulares, la reacción de los usuarios es buena, en las instituciones particulares porque sienten que sus malestares y dolores son atendidos en el día que van.

En México el trabajo realizado con el tema “Satisfacción del usuario de los servicios de salud”, Investigación bajo el modelo comparativo y prospectivo utilizaron 600 encuestas mismas que fueron aplicadas de forma aleatoria que permitieron verificar si cumplían las expectativas en los 12 centros médicos de salud, teniendo como resultado una satisfacción bastante baja por parte de los pacientes, de esta manera los autores de este trabajo manifiesta “que la baja satisfacción de los usuarios permitirá plantear actividades para mejorar y alcanzar las expectativas de mejor calidad que brinden los trabajadores del centro de salud. (Gonzalez Castillo, Lopez Rojas, Marín Catoñieto, & Haro García, 2002)

Ximena Terán, en el trabajo titulado “Programa de Gestión de calidad de atención en el servicio de radiología del H.C.A.M”, (Terán Potosí, 2016, pág. 18) destaca que existe un horario excesivo de trabajo que permite que no haya calidad de atención y exista una inadecuada actitud por parte del personal de radiología, que por cansancio físico no brinda calidad y calidez en la atención hacia los pacientes y sobre todo ésta sobre carga de trabajo hace que no se cumpla con una buena prestación de servicio.

Trujillo Macas de Ecuador, en el trabajo investigativo “Estudio comparativo de satisfacción al usuario de seguros médicos privados y públicos” (Trujillo Macas,

2020, pág. 22) esta investigación tuvo un enfoque cualitativo y el método exploratorio llegó a la conclusión que los seguros médicos privados se encuentran marcados por diferencias notables frente a la atención que brindan los seguros públicos.

En la ciudad de Guayaquil, Solís Andrade Betsy en el trabajo titulado “Satisfacción de usuarios externos basada en la atención en salud ofertada en un hospital general” (Soliz Andrade, 2020, pág. 19). En este trabajo aplicaron y realizaron 143 encuestas de las cuales un mínimo porcentaje de usuarios estuvieron satisfechos, la gran mayoría, expresó que la comunicación entre los médicos y el usuario es donde hay mayor conflicto generando una insatisfacción general en todos quienes asisten a recibir atención médica.

Federico Guadalupe Rivera en el año 2018 en la ciudad de Milagro, en el trabajo titulado “Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general del instituto ecuatoriano de seguridad social” (Guadalupe Rivera, 2019, pág. 25) plantea que los mayores resultados mostraron que las dimensiones con mayores problemas de calidad fueron la capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad, en tanto que la dimensión con mayor puntuación fue la de tangibilidad, se concluye que los usuarios no estuvieron ni satisfechos ni insatisfechos en base a un promedio de 3.62, sobre una medida de 3.5.

El tema motivo de estudio en este trabajo investigativo acerca de verificar la buena o mala calidad en los diferentes servicios de salud que ofertan las instituciones públicas, haciendo revisión de estudios realizados, se observa que es un tema tratado desde hace muchos años, sus conceptos y más análisis realizados generan el deseo de continuar investigando, los tiempos cambian, los recursos humanos igual, despertando el interés y el anhelo que debe existir cambios, se han planteado un sin número de trabajos de investigaciones pero hasta la presente todos han llegado a la misma conclusión, generando situaciones complejas porque los criterios varían y no llevan a ningún consenso.



En el país existe la Dirección Nacional de calidad de los servicios de salud del Ecuador (DNSE); ente regulador y direccionado para que las instituciones públicas se alinean a la visión y misión que tiene esta dirección, el Ministerio de Salud, ha determinado que el servicio de calidad debe ser prioridad en la gestión que realizan los funcionarios de los hospitales y más instituciones públicas, pero la realidad que viven los pacientes es otra. (Ecuador, 2021)

La calidad en salud tiene una dualidad objetiva y subjetiva, Adalberto Llinás, plantea que la calidad presenta dos aspectos bien definidos, la parte técnica profesional y la relación interpersonal que desarrolla frente al paciente, que tiene mucho que ver con los entornos y aspectos que rodean al profesional de la salud. La calidad humana juega un papel preponderante en la atención al cliente, es necesario concienciar que mientras más satisfecho esté el usuario mejor será la calidad de vida que va a redundar en beneficio de toda la sociedad (Llinás Delgado, 2010).

Basándonos en los enfoques que propone Donabedian, citado por (Chavez Cruz, 2014) para establecer lo que significa el nivel de buena o mala calidad en la atención que brindan las instituciones de salud pública, determinando que la estructura es básica para comprender la necesidad del usuario, la calidad en el proceso que debe ser dinámico, ágil y muy operativo, y el otro enfoque que son los resultados, unidos a los enfoques ya mencionados, permitirán realizar un trabajo de atención de buena calidad.

Al revisar la estadística de las ubicaciones a nivel nacional en el nivel de atención el Hospital General IESS Milagro, está clasificado como una unidad del Segundo Nivel de Atención dentro de la Tipología del Sistema Nacional de Salud, en atención a que tiene como servicio el área de Imagenología, institución que cuenta con equipos de alta tecnología para realizar exámenes radiográficos mediante la programación de pacientes y brindar la atención debida a los usuarios que se encuentra programados y direccionados a dicha área, su nivel de atención se encuentra ubicada en tercer lugar por el grado de complejidad que presenta, base obtenida de la estadística del Seguro Social del país.

Se ha observado que se han planteado diferentes acciones que pretende alcanzar mejorar el tiempo que el usuario les toca esperar para poder ser atendidos para poder recibir la coordinación-programación de sus citas, hay designado un área en consulta externa para que los pacientes puedan acceder a un turno para la cita desde el momento que se genera la necesidad para que pueda tener la consulta con el médico especialista teniendo los exámenes ya listos. Estos tiempos tan espaciados para conseguir una cita para realizar los exámenes, ha motivado que varios pacientes que cuentan con los recursos mejor vayan a clínicas particulares, pero los que no disponen, se sienten impotentes al no poder acceder a una cita oportuna para continuar con el tratamiento, o para recibir el diagnóstico del problema que lo aqueja. Otros pacientes al encontrarse en esa situación, resuelven ir a boticas o farmacias, para solicitar alguna medicación y apaciguar el dolor que le aqueja.

La programación de pacientes para radiografías, es el procedimiento para la asignación de una cita para que el paciente en una hora y fecha determinada, pueda realizarse el examen que ha sido solicitado por el médico en atención a su cuadro que ha presentado según su necesidad, lo ideal es que el paciente, reciba la atención sin tener que realizar largas colas, o peor aún pernoctar 8 o 9 horas para que pueda ser atendido y alcanzar una cita en la fecha oportuna,

La calidad del servicio de Imagenología, es el tiempo que debe esperar y el tiempo de atención que recibe del profesional que realiza el examen o los exámenes, también se puede considerar como calidad de servicio al tiempo que está con el profesional en el procedimiento del examen, durante este procedimiento se debe considerar las necesidades que tiene cada uno de los paciente de esta manera se brinda una atención de calidad y satisfacción que debe sentir el paciente y el profesional que ejecutó el trabajo.

Realizando un estudio cronológico y sistemático del trabajo de investigación planteada, se observa que existen varios trabajos y proyectos realizados que han quedado como estudios académicos, pero, de estos estudios no hay un análisis de resultados realizados por entidades del gobierno para mejorar el

descontento general que se presente en las entidades de servicio de salud, razón que las instituciones de salud particular tienen mayor acogida y la brecha entre la operatividad ágil y eficiente que reciben entre los hospitales pública y los privados se ha acrecentado, los usuarios pese a que deben invertir un mayor gasto se ven obligados a ir a las instituciones de salud privadas.

Garantizar la salud del pueblo es una obligación estatal, razón que debe motivar a los entes reguladores y directivos que dirigen las entidades de salud pública del país, tomar las acciones pertinentes, realizar análisis, que permitan promover la gestión de brindar servicios de calidad en las instituciones de salud públicas, garantizado tranquilidad a los ciudadanos para ser atendidos oportunamente cuando ellos lo soliciten.

Al analizar cómo alcanzar la calidad en programación de pacientes para satisfacción y desde la óptica del paciente, revisando dentro de la literatura se encuentra que hay cinco componentes básicos para alcanzar la calidad en el trabajo: partiremos de la calidad humana y profesional de quien realiza el procedimiento, recursos operativos y óptimos para su utilización, seguridad y tranquilidad para el paciente lo que generará el último componente para el paciente que es la satisfacción mediante una comunicación asertiva. (Jménez Paneque, 2021).

De acuerdo al Comité Europeo de Normalización (CEN), ha establecido normas acerca de cómo debe realizarse el trabajo, ha determinado estándares para el cumplimiento y el trabajo en el área de atención a los clientes, recomienda que el trabajo se realice de forma planificada, con procesos porque considera que este proceso va a mejorar la operatividad considerando que en el área de salud se debe priorizar en la organización. (Academic-as-academic.com, 2015).

La evaluación debe ser una acción constante, permanente porque mediante ella se puede ir corrigiendo y mejorando los procesos aplicados, para alcanzar la buena calidad en la oferta de un servicio, es necesario que todos los actores se involucren y deben tener claramente establecidos cuáles son los objetivos

(Blandón Palacios, 2016).

La calidad del servicio ha sido conceptualizada que es la relación el grado de complacencia y satisfacción que expresa una persona o usuario por el trato, respuesta que recibe cuando solicita un servicio, varios modelos teóricos de calidad han presentado percepciones y conceptos muy bien aceptados en diferentes países, quienes determinan como una medida que se debe mantener entorno a las instituciones de salud pública (Arellano Diaz, 2017).

Para que exista una calidad en la prestación de servicio en el área de la salud es muy importante que los profesionales en esa área se sensibilicen, deben estar consiente cuál es la misión que persiguen y recordar que el paciente es la razón de ser de la existencia del centro de salud, que su asistencia a la misma es buscando bienestar y salud para su cuerpo, que requiere una atención pronto, con empatía que le permita alcanzar lo que anhela, una respuesta para mejorar su calidad de vida. (Forrellat Barios, 2014).

Según la Real Academia de la lengua, cuando se habla de registrar o marcar una fecha para reunión o encuentro se utiliza el verbo agendar, que viene de la palabra agenda, el agendamiento de cita para exámenes médicos, es un punto considerado para evaluar la atención del servicio que brinda una institución, de ella parte la valoración que da el paciente para sentir que la atención del servicio es satisfactoria o no. (RAE, 2019).

Ludwing Von Bertalanffy, plantea la teoría general de Sistema, que se resalta en este proyecto, por cuanto en el sistema de agendamiento y atención a los pacientes deben interactuar todos los actores del área, poniendo en práctica todos los protocolos y lineamientos que se han establecido para el efecto, cumpliendo con todo el sistema tanto el personal del hospital y el conocimiento que deben tener los pacientes, porque de eso se trata esta teoría (TGS). (Martin & Vinueza Villares, 2017).

El cliente o paciente ingresa al hospital con muchas inquietudes, dudas e incertidumbre, pues desconoce cuál será la atención que va a recibir, cuál es el procedimiento de las personas y como serán los recursos y equipos con que cuenta la unidad médica para ser atendido, el servicio y la atención que recibe una persona es intangible, razón que quien recibe es quien puede determinar si ha sido buena o mala, como es susceptible no hay una unidad que pueda medir con exactitud la calidad del servicio, razón que se han escogido procedimientos investigativos para determinar la calidad de servicio. (Silvia, 2015).

Una de las teorías para analizar la atención del usuario es la teoría de las Brechas que plantea Valerie Zeithaml, plantea el análisis de cuáles son las expectativas que tiene el paciente o cliente en atención a lo que ha recibido en anteriores experiencias, en base a esta teoría aparece el modelo Servqual, el mismo que busca determinar cuantitativamente la calidad de servicio, instrumento que va a poder indicar y medir el nivel de atención que recibe, en atención a sus expectativa y la percepción que tiene el paciente. (Velarde Sussoni de Gil & Canzio Meneses, 2019).

En la investigación de calidad de servicios, el modelo de Servqual, es uno de los más conocidos y aplicado, se publicó en el año 1988 y desde esa fecha ha sufrido cambios que lo han mejorado, es la técnica que permite al investigador tener una medición de la calidad de servicio, esta técnica brinda información detallada y permite estar al tanto de lo que siente el usuario y como ellos valoran el servicio recibido. (Matsumoto Nishizawa, 2014).

El modelo Servqual para medir la calidad del servicio, plantea cinco dimensiones como es la fiabilidad, la sensibilidad, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles, permitiendo determinar la habilidad que tiene las instituciones investigadas para ofrecer y brindar el servicio, observa la predisposición de atención, las competencias, habilidades blandas y las capacidades del personal que atiende y por último, la imagen del entorno y de los equipos que utilizan para brindar la atención.

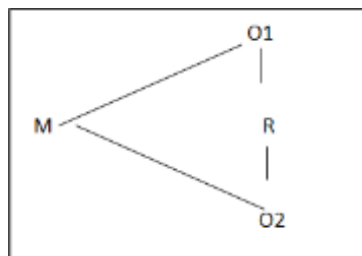
### III. METODOLOGÍA

El marco metodológico “es el conjunto de procedimientos que se sigue en las ciencias para hallar la verdad, es una vía o un camino para alcanzar un fin o una meta” según (Palella Stracuzzi, 2012).

El presente trabajo de investigación partió de un paradigma positivista en un enfoque cuantitativo, tuvo como finalidad brindar una explicación, verificar y detallar las bases teóricas en la cual se sustenta, las cuales fueron desarrolladas en el método deductivo, utilizando la técnica de la encuesta que se aplicó a los pacientes del área de Imagenología, además se basó en un tipo de investigación descriptivo, permitiendo con este análisis alcanzar los objetivos que se han planteado.

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

Se ha considerado que este trabajo de investigación por su característica fue desarrollado siguiendo los lineamientos que impone la investigación descriptiva correlacional, se aplicó el método deductivo, el estudio y análisis se realizó de forma cuantitativa. Considerando lo que dice (Hernández Sampier, Fernandez, & Baptista, 2010) se planteó un diseño no experimental, se observó el trabajo de la programación de pacientes del área de Imagenología, se realizó un trabajo exploratorio a través de cuestionarios, se desarrolló los análisis correspondientes, recolectando los datos, informaciones que han permitido verificar y validar la información planteada en los objetivos y la hipótesis con el siguiente esquema:



<b>Dónde</b>
<b>M= Muestra</b>
<b>O1= Variable 1 Calidad de Servicio</b>
<b>O 2= Variable 2 Programación de Pacientes</b>
<b>R = Relación de las variables de estudio</b>

### **3.2 Operacionalización de la variable**

Luego de identificadas las dos variables objetivo de este estudio, se realizó la conceptualización y Operacionalización según (Bernald, 2010) conceptualizar las variables significa definirla, detallar, aclarar lo que se comprende por la variable que estamos estudiando. Al indicar operacionalizar no es otra cosa que conseguir que en esa variable se identifique los indicadores; mismos que los podremos observar en unidades de medición.

En este proyecto se presentan 2 variables, la variable 1 que es la “Calidad de servicio” cuya definición teórica indica que la calidad en el servicio está muy bien relacionada con la satisfacción que siente el paciente, cliente o aquella persona que solicita un servicio y lo que percibe o como se siente por el servicio recibido, operacionalmente se definió mediante la utilización de la técnica de la encuesta y con el cuestionario, instrumento escogido para determinar si existe un buen nivel en la calidad del servicio que reciben los pacientes y su nivel de satisfacción que sienten en la atención recibida. Esta variable tiene 4 dimensiones de análisis: Elementos tangibles, la capacidad de respuesta, la fiabilidad y seguridad.

En la variable 2 “Programación de pacientes” en la definición teórica se indica que viene del verbo programar que significa en su acepción “servicio orientado a programar citas para usuarios que necesiten atención médica en establecimientos de salud” (RAE, 2019, pág. 89). En la definición operacional se detalla la técnica de la encuesta con un cuestionario de instrumento, permitiendo la medición de frecuencia en la solicitud de los servicios médicos por los pacientes del hospital en el área de Imagenología. Se plantean dos dimensiones: Respuesta del personal de Imagenología y gestión cooperativa del área.

Se ha considerado que para Operacionalizar las dos variables la 1 y la 2, estarán basadas en un estudio investigativo de tipo básica, como se mencionó en el párrafo anterior mediante el diseño no experimental, a través de una escala ordinal realizando una encuesta que contendrá un cuestionario de 10 ítems, cuyo

cuadro estará en los anexos.

## **Indicadores**

Se establecieron indicadores de las dos variables de estudios que fueron analizadas con los instrumentos aplicando la escala de medición de Likert, permitiendo observar cual es el nivel de calidad en el servicio que ofrece el hospital del IESS y la programación de los usuarios - pacientes objeto de este estudio obteniendo los resultados siguientes: Nivel de rapidez que se brinda en la atención, nivel de respuesta oportuna a la solicitud planteada, empatía, nivel de confianza demostrada por el personal del área, eficiencia y eficacia en la organización y dirección de los pacientes, nivel de seguridad, tiempo y control en el mantenimiento de los equipos del área, nivel de comunicación entre el personal de las áreas, nivel de eficiencia y eficacia del área, nivel de conocimiento del paciente en el proceso de programación de pacientes, nivel de respuesta de los recursos, nivel de conocimiento y ejecución de la misión y visión que persigue el área, disciplina y responsabilidad.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

Población. (Hernández Sampier, Fernandez, & Baptista, 2010) indica que la necesidad definir con claridad cuáles son las cualidades y características que tiene una población, porque esta identificación nos permite definir y delimitar los parámetros de la muestra que se escogerá en el trabajo investigativo, el marco de este estudio es con personas involucradas directamente como el personal que ya tiene laborando más de 2 años de servicio pacientes que han ido por varias ocasiones al hospital este marco de personas pueden brindar la información requerida.

La población de este estudio serán 80 pacientes programados y atendidos que se han acercado a Imagenología del Hospital IESS de Milagro.



<b>Pacientes</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
<b>Rayos X</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>80</b>
<b>Totales</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>80</b>

*Tabla 1 Población y muestra Fuente: Fabiola Vera Ruiz*

## **Muestra**

Para conseguir y lograr determinar la muestra en este proyecto, se realizó el trabajo del muestreo, logrando así la parte representativa y limitada dentro de la población de estudio, la muestra se constituyó en una totalidad de 80 pacientes para tomas de radiografías, que son programados y atendidos en el área de Imagenología del Hospital de Milagro.

## **Muestreo**

En el proceso investigativo es importante esta herramienta, porque indica cuál va a ser la parte de todo el universo que se va observar, analizar y examinar (López, 2004), el muestreo realizado en este trabajo es no probabilístico, teniendo un total 80 pacientes programados y atendidos en el área de Imagenología.

### **3.4 Técnica e instrumento de la recolección de datos**

Considerando que una de las técnicas más utilizadas por su aplicación para poder obtener información en el tema de estudios es la encuesta con el instrumento del cuestionario, que permitirá medir las variables planteadas: nivel de calidad de servicio y programación de pacientes, también se utilizó la técnica de la observación, las fichas de registros, además se realizará la revisión documental del trabajo que se encuentran la institución.

La validación de los instrumentos fue determinada mediante juicio de expertos considerando que la información sea objetiva con un margen de error aceptable.

(Véase Anexos)

### 3.5 Procedimientos

El presente trabajo investigativo se inició con la solicitud ante el organismo pertinente para la realización de este proyecto, mismo que al ser aprobado permitió iniciar el trabajo in situ dialogando, entrevistando y encuestando para recolectar la información necesaria, se consideraron los dos criterios básicos de inclusión y exclusión brindando los parámetros respectivos de seguridad para las partes intervinientes.

Se mantuvo diálogos explicativos a los usuarios que llegaban al área de Imagenología, se brindaron las directrices claras para que respondan las preguntas de los cuestionarios, se explicó acerca de cada uno de los ítems, receptando las respuestas en cada pregunta, el tiempo promedio en cada usuario fue de 4 a 5 minutos.

### 3.6 Método de análisis de datos

Una vez recolectada toda la información recibida para el análisis respectivo se consideró utilizar uno de los programas más conocidos en este tipo de trabajos de investigación llamado SPSS, herramienta que por su versatilidad y la forma como gestiona los bases de datos, presenta los informes de investigación de muy fácil comprensión. (Souto Grande, 2019) se observa un nivel de fiabilidad con el Alfa de Cronbach, permitiendo evaluar y verificar los promedios de correlaciones, para evaluar los ítems y observar si alguno de los ítems presenta reacciones y características especiales que ameriten excluir. Obteniendo un resultado de 0.978, lo que indica que si existe fiabilidad.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

$\alpha$  : Alfa de Cronbach

k : Número de ítems

$V_i$ : Varianza de cada ítem

$V_t$ : Varianza del total

**Tabla de Alfa de Cronbach**

	N	%
Válidos	80	100,0
Casos Excluidos	0	,0
Total	80	100,0

**Tabla 2 Alfa de Cronbach Fuente: : Fabiola Vera Ruiz**

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	No. de elementos
0,978	21

**Tabla 3 Estadística de fiabilidad Fuente: : Fabiola Vera Ruiz**

### 3.7 Aspectos Éticos

El trabajo investigativo, estará basado en los principios de objetividad y honestidad, se respetará la información proporcionada, analizando de forma crítica que permita construir y mejorar.

## IV. RESULTADOS

El objetivo general de este trabajo es analizar la programación de pacientes para radiografías y calidad del servicio en Imagenología del hospital IESS de Milagro primer semestre 2021.

Correlaciones			
		Calidad de Servicio	
Correlación de	Programación de pacientes	0,936**	
Pearson	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Tabla 4 Correlación de las variables Fuente: : Fabiola Vera Ruiz**

Como se puede observar en la tabla 4, el resultado de la aplicación basada en coeficiente de correlación de Pearson, determina que la correlación es significativa al nivel de 0.936, con una significancia bilateral de 0.01, determinando que existe una correlación positiva entre las dos variables, lo que permite aceptar la hipótesis planteada.

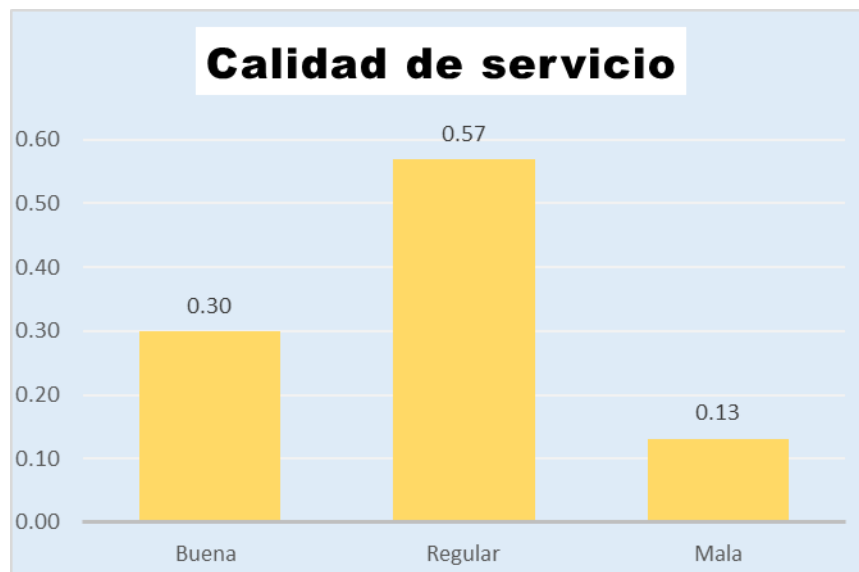
Objetivo Específico: Se logra determinar en qué medida la programación de pacientes para radiografías y la calidad del servicio de Imagenología del hospital less de Milagro primer semestre 2021, permite mejorar el servicio de salud pública.

Relacionar la falta de capacitación en el personal ha influido para brindar una mejor atención en la programación de pacientes para radiografías y calidad de servicio en Imagenología del hospital less de Milagro primer semestre 2021.

VARIABLE	CALIDAD DE SERVICIO									
	Capacidad de Respuesta		Fiabilidad		Seguridad		Elementos tangible		TOTAL	
DIMENSIONES	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
ESCALA Buena	24	0.30	7	0.09	34	0.43	31	0.43	24	0.30
Regular	35	0.44	63	0.79	40	0.50	44	0.50	45.5	0.57
Mala	21	0.26	10	0.13	6	0.08	5	0.08	10.5	0.13

Total	80	1.00	80	1.00	80	1.00	80	1.00	80	1.00
-------	----	------	----	------	----	------	----	------	----	------

**Tabla 5 Fuente: Análisis de objetivos con la dimensión calidad de servicio : Fabiola Vera Ruiz**



**Grafico 1 Análisis de las dimensiones de calidad de servicio Fuente: : Fabiola Vera Ruiz**

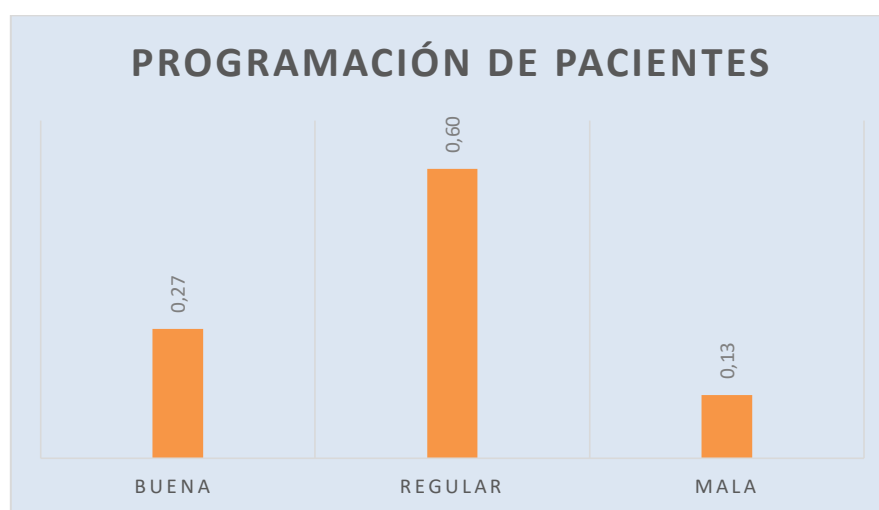
En la tabla 5 y en la gráfica 1, se puede observar que la variable calidad de servicio representando numéricamente las dimensiones predominan con una frecuencia de 45.5 es decir el 57% de los usuarios consideran que la capacidad de respuesta, la fiabilidad, la seguridad y los elementos tangibles, que tiene el hospital brindan una calidad de servicio regular, observan que la capacidad de respuesta no es de buena calidad.

Determinar la medida que incide la propuesta de la programación de pacientes para radiografías y calidad del servicio de Imagenología del hospital less de Milagro primer semestre 2021, contribuirá a establecer estándares que serán referente en brindar una atención con eficiencia y eficacia en esta área de la institución médica.

Identificar si la gestión cooperativa del personal afecta a la calidad del servicio que otorga en la programación de pacientes para radiografías y calidad de servicio en Imagenología del hospital de Milagro primer semestre 2021.

PROGRAMACIÓN DE PACIENTES						
VARIABLE	Respuesta del personal de imagenología		Gestión cooperativa del área		TOTAL	
DIMENSIONES	f	%	f	%	f	%
Buena	32	0.40	11	0.14	21.5	0.27
Regular	39	0.49	57	0.71	48	0.60
Mala	9	0.11	12	0.15	10.5	0.13
Total	80	1.00	80	1.00	80	1.00

**Tabla 6 Análisis de objetivos con las dimensiones de programación de pacientes**  
Fuente: : Fabiola Vera Ruiz



**Gráfico 2 Análisis de las dimensiones de programación de pacientes**  
Fuente: : Fabiola Vera Ruiz

En el cuadro 6 y el gráfico 2, permite observar que la gestión cooperativa del personal si afecta en la programación de pacientes y en la calidad de servicio que brinda la institución de salud, por cuanto los usuarios el 60% respondieron que la gestión que realiza el personal es regular, solo un 27% indicaron que es buena.

Comprobación de hipótesis			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	234,936 <sup>a</sup>	36	,000
Razón de verosimilitudes	167,710	36	,000
Asociación lineal por lineal	67,413	1	,000
N de casos válidos	80		

a. 45 casillas (91,8%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,03.

**Tabla 7 Comprobación de hipótesis** Fuente: : Fabiola Vera Ruiz

Como se puede observar en la tabla 7 según el Chi-cuadrado de Pearson, las dos variables tienen relación porque su frecuencia esperada es inferior a 5, con una frecuencia mínima esperada es de 0,03, por lo tanto se determina que la hipótesis planteada es válida.

## **V. DISCUSIÓN**

Entre los hallazgos que se encontraron en esta investigación, inicio el apartado de la discusión con el objetivo general planteado que es analizar la programación de pacientes para radiografías y calidad del servicio en Imagenología del hospital IESS de Milagro primer semestre 2021, se observa que existe una correlación significativa por cuanto al nivel es 0.01 (bilateral), verificando que hay relación entre la programación de pacientes para radiografía y la calidad de servicio que reciben. Indicando además que se asevera lo planteado en la hipótesis, se establece que existe una relación estrecha y preponderante entre la programación de pacientes y el servicio de alta calidad que recibe un usuario, como podemos ver en el informe estadístico de la correlación establecida de Pearson se ratifica según Chi-cuadrado, que la hipótesis planteada es válida, por cuanto se determina que de los 80 casos válidos tienen una frecuencia inferior a 5, haciendo válida la hipótesis propuesta.

Igual resultado se pueden evidenciar en el estudio realizado por (Ortiz Vargas, 2016), quien llegó a la conclusión que la población de usuarios en su mayoría se encontró insatisfechos por la baja calidad de la atención, situación que se relaciona con los usuarios de la institución motivo de esta investigación donde el 60% de los usuarios expresan que la atención que reciben cuando van a solicitar la programación de pacientes sienten inconformidad por la atención que les brindan.

Luego de este análisis se podría agregar que los usuarios sienten que no son tratados bien porque las programaciones para obtener las citas para los exámenes de radiografías no son oportunas, lo que genera inconformidad y consideran que la atención que reciben no es satisfactoria.

En atención al primer objetivo específico se determina la medida que impacta la programación de pacientes para radiografías en la apreciación de la calidad del servicio que perciben los usuarios; observando los resultados, en los cuadros estadísticos se puede determinar que el 57% de quienes solicitan atención llegan a la conclusión que la atención que reciben no es la esperada por cuanto tienen que hacer largas filas y en ocasiones no alcanzan turnos oportunos para continuar con sus tratamientos. Relación muy parecida se encuentra en el trabajo realizado por (Cabrera Moresco, 2016), cuyo resultado fue de un 46% muy similar a lo que se presenta en esta casa de salud motivo de esta investigación, hay un porcentaje muy elevado de insatisfacción en la atención que reciben los pacientes que solicitan atención en el área de imagenología, llegando un porcentaje similar que alcanza el 60% demostrando una insatisfacción muy marcada. Comparando con los resultados obtenidos en el trabajo realizado por Kagler Nardes Leando (Kagler Nardes, 2020), quien en su estudio comparativo concluyó que la atención de los servicios públicos es diferente e inferior a los servicios particulares, se puede indicar que estos resultados coinciden con los servicios que brindan en el hospital motivo de esta investigación donde se puede visualizar que los usuarios expresan en un 57% que el servicio que reciben es malo cuando van a solicitar atención médica.

Se puede observar que se necesita que haya una dinámica ágil, coordinada y operativa que permitan establecer un nivel de buena calidad en la atención que deben brindar las instituciones de salud pública, tal como dice Donabedian, citado por (Chavez Cruz, 2014) porque en la medida que el usuario demuestra su inconformidad puede impactar a que inclusive los pacientes sacrifiquen recursos para asistir a centros privados, e inclusive interrumpir sus tratamientos y no acudir a los hospitales públicos.

En relación al segundo objetivo se trata de explicar la relación que existe en la falta de actualización y capacitación en el desarrollo del trabajo del personal del área en la programación de los pacientes para radiografías y la calidad de servicio que se brinda, se observa en los cuadros obtenidos en el SPSS que el 45.5% de las personas encuestadas opinaron que la gestión del personal de forma individual y



en equipo afecta en la respuesta que reciben los usuarios, pues no brindan la atención de calidad eficiente y eficaz que esperan. Los usuarios sienten que no son atendidos en sus necesidades de salud oportunamente, por la respuesta que recibe cuando se acercan a la institución de salud, no se sienten conformes con la calidad del servicio. En el trabajo realizado por (Terán Potosí, 2016), considera que al no existir una actualización y capacitación se genera un excesivo trabajo considerando que este factor no permite que se brinde un trabajo de calidad, ni de calidez que debe brindarse a los pacientes, relacionando esta situación en la institución motivo de este estudio, se indagó y se observó que el personal cumple sus horas establecidas, sin embargo es notorio que la falta de capacitación es un factor que incide dando como resultado una atención desmejorada porque no hay una Operacionalización con eficiencia y eficacia, generando como consecuencia un trabajo de poca calidad que genera insatisfacción en los usuarios. Vale relacionar como la capacitación es fundamental y necesaria en el aspecto de la comunicación, en el trabajo titulado “Satisfacción de usuarios externos basada en la atención en salud ofertada en un hospital general” de (Soliz Andrade, 2020), llegaron a la conclusión que la comunicación entre los médicos y usuarios es lo que mayor conflicto genera, pues hay una insatisfacción general por la atención médica que reciben, relacionando con el trabajo investigativo realizado permite determinar que la comunicación cuando no es asertiva entre el personal y los pacientes genera contribuye a que no haya un servicio de calidad.

Acogiéndonos a lo que determina Adalberto Llinás, el desarrollo de la parte técnica profesional y el dominio de las relaciones interpersonales frente al trabajo de atención a los pacientes (Llinás Delgado, 2010), nos permite indicar que la capacitación y la actualización constante en estas dualidades son necesarias e indispensable para ejecutar un trabajo con eficiencia y eficacia, contribuyendo a que el usuario se sienta atendido con calidad y calidez, redundando en beneficio de la salud.

En el objetivo número tres, se buscó determinar la incidencia de la propuesta de la programación de pacientes para radiografías y la calidad de servicios van a permitir establecer estándares que servirán como referentes para brindar una atención de calidad con eficiencia y eficacia en esta área de la institución médica;

según los resultados obtenidos se pudo determinar que los usuarios la califican de regular, son el 63% de los encuestados quienes consideran que al realizar una reprogramación, socialización de lineamientos en la estructuración y diseño de la dinámica de programación de pacientes, se puede obtener un mejor servicio en el área de Imagenología del hospital. Estos resultados se relacionan con los obtenidos en la dimensión de fiabilidad donde se puede observar que alcanza un resultado regular con un porcentaje del 79% de, respuesta que indica que la fiabilidad es regular el usuario no tienen confianza en la calidad del trabajo que reciben, existe una inconformidad porque las respuestas no son oportunas lo que motiva este margen de incertidumbre en su problema de salud, situación muy similar se presenta en la dimensión de la seguridad, se observa que los encuestados han respondido que no tienen seguridad y confianza y las respuestas de los encuestados reflejó un 50%, indicando la inconformidad, solicitando cambios para mejorar la atención en esta área. Relacionando con el trabajo realizado por (Gonzalez Castillo, Lopez Rojas, Marín Catoñieto, & Haro García, 2002), concluyeron indicando que para superar estos resultados de satisfacción baja por parte de las personas que fueron atendidas era necesario replantear las actividades que se ejecutan, propuesta que es planteada por Ludwing Von Bertalanffy, recomienda que hay que establecer protocolos y lineamientos donde se involucre al todo el sistema que intervienen tanto en agendamiento como en la atención a los pacientes. (Martin & Vinueza Villares, 2017).

En consecuencia, se puede determinar que la no existencia de un planteamiento, socializado y la ejecución de una propuesta donde todos estén involucrados como plantea Ludwing genera que no exista una dinámica operativa efectiva para mejorar la programación de citas, pues estas acciones llevan a un descontento a los usuarios que asisten a esta casa de salud.

Con respecto al cuarto objetivo es identificar si la gestión cooperativa del personal afecta a la calidad del servicio que se otorga en la programación de pacientes para radiografías y calidad de servicio, según los resultados obtenidos se puede determinar que un 35%, equivalente a regular, opinan que si todos trabajaran en

equipo los resultados en la calidad de servicio que brinden a los usuarios permitirá mejorar la calidad de servicio, se requiere que todos en sus diversas dimensiones contribuyan para que se cumpla con las expectativas que llegan los usuarios, pese a que las directrices indicadas por la Dirección Nacional de calidad de los servicios de salud del Ecuador, reglamenta que el servicio de salud debe ser de calidad, pero en el trabajo investigado de las entrevistas realizadas, este mandado no se cumple, en el área se pierde en alguno de los estamentos y los resultados que reciben los usuarios es una pobre atención, se han realizados estudios estadísticos investigando el nivel de atención y satisfacción, se han revisado inventarios porque existen en documentos controles de calidad, se encuentra que en el área de Imagenología cuenta con recursos de alta tecnología, sin embargo existen debilidades en el personal que labora en el área, el cual genera un impacto que puede perjudicar en el rendimiento profesional dando como resultado la insatisfacción que siente los usuarios que reciben la atención en este hospital. Vale recalcar lo que plantea Zeithaml, que es importante analizar las expectativas con las cuales llega el paciente, con dudas e incertidumbres, razón que los profesionales del área deben sensibilizarse, trabajar con empatía recordar que el usuario busca mejorar su calidad de vida, superando el problema que lo lleva asistir a este centro de salud. (Forrellat Barrios, 2014).

Según los resultados se evidencian que la falta de actualización y el desarrollo de procedimientos donde intervengan todo el personal del área afecta el desempeño profesional del personal, generando impactos que repercuten directamente en el servicio de buena calidad que debe existir en las instituciones, sin embargo, si se fortalece la comunicación asertiva, se trabaja como sistema, fortaleciendo la calidad humana de quienes intervienen en el trabajo de la institución de salud pública, la calidad de servicio se verá mejorada que redundará en beneficio no solo del área de Imagenología sino de todo el hospital.

## VI. CONCLUSIONES

Se observa que la relación entre las variables es significativa al nivel 0.01 bilateral, dicha correlación es obtenida mediante la correlación de Pearson 0.0936 que equivale a una correlación positiva entre las dos variables.

De la primera variable Calidad de servicio, se obtiene los resultados que la calidad de servicio es regular alcanzando un 57%, el 30% opinan que es buena y un 13% de los usuarios opinan que la atención es mala, se logra observar que aproximadamente el tercio de los 80 usuarios encuestados consideran que hay una atención buena y que puede continuar mejorando.

En la segunda variable Programación de pacientes, el porcentaje de insatisfacción en el trabajo que realiza el hospital less de Milagro es muy algo, un 60% de los usuarios respondió que es regular, solo un 27% equivalente a un porcentaje menos del tercio de encuestados consideran que es buena y un 13% cantidad inferior de usuarios la califican como mala los procedimientos que utilizan para la programación de pacientes en el área de Imagenología en el hospital less de Milagro.

Como se puede observar que existe relación entre las dos variables, es necesario que los informes estadísticos que se han realizado del análisis de las dimensiones deben ser considerados, para que se ejecuten cambios y se pueda brindar un mejor servicio a los usuarios que van a solicitar la programación de pacientes en el área de Imagenología del hospital less Milagro.

## **VII. RECOMENDACIONES**

A los directivos del Hospital less Milagro, realizar capacitaciones constantes de actualización en la atención de usuarios y manejo de recursos tecnológicos para que haya una atención oportuna, pertinente y de calidad a los usuarios.

A los funcionarios del área de Imagenología del hospital less Milagro, diseñar manual de protocolos para que la programación de paciente, la atención sea oportuna, con calidad y calidez.

A los directivos del hospital less Milagro, establecer y aplicar estándares de calidad para que el personal siga esos lineamientos, además se debe diseñar y establecer parámetros que evalúe el trabajo del personal de esta institución de salud.

El fortalecimiento de los aspectos técnicos y humanos, contribuirán a que las dimensiones de la variable calidad de servicio capacidad de respuesta, fiabilidad y elementos tangibles que demostraron un porcentaje muy alto de insatisfacción, mejore para permitir ofrecer un servicio de calidad, brindando tranquilidad y satisfacción al usuario.

## REFERENCIAS

- Academic-as-academic.com. (2015). <https://es-academic.com/dic.nsf/eswiki/198300>.
- Alarcón Barragán, P. A. (2017). <https://repositorio.unillanos.edu.co/handle/001/82>.  
Obtenido de Medición de satisfacción de la calidad en el servicio de salas de emergencias en los hospitales privados y públicos de la ciudad de Villavicencio, Meta Colombia.
- Alvarez, R. (2001). Temas de Medicina General Integral. cuba.
- Arellano Diaz, H. (2017).  
<https://dominodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/627/pdf>. Obtenido de Revista dominio de las ciencias.
- Bernald, C. (2010). Metodología de la Investigación. Pearson educación.
- Blandón Palacios, W. K. (2016). <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/2505>. Obtenido de Evaluación de las condiciones de Higiene y Seguridad laboral en la Empresa OLAM S.A, durante el segundo semestre del año 2015. Otra thesis, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Cabrera Moresco, M. (2016). <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/449>. . Obtenido de Satisfacción del usuario externo atendido en el tópico de Medicina del servicio de emergencia el Hospital dos de mayo Perú.
- Canova Barrios, C., & Garay, M. (2018).  
[https://scholar.google.es/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=es&user=mE2s-HMAAAAJ&citation\\_for\\_view=mE2s-HMAAAAJ:kNdYlx-mwKoC](https://scholar.google.es/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=mE2s-HMAAAAJ&citation_for_view=mE2s-HMAAAAJ:kNdYlx-mwKoC). Obtenido de Medición de la calidad de los registros clínicos de enfermería de la Unidad de.
- Chavez Cruz, A. L. (2014). <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/11055/1/Tesis%20Final.pdf>.  
Obtenido de Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de Avenis Donabedian en el área de emergencia.
- Ecuador, M. d. (2021). Calidad de los servicios, Ministerio de Salud.
- Forrellat Barios, M. (2014). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-02892014000200011&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011&lng=es&tlng=es). Obtenido de Calidad en los servicios de salud; un reto ineludible, Revista cubana de hematología, inmunología y hemoterapia.

- Gonzalez Castillo, B., Lopez Rojas, P., Marín Catoñieto, I., & Haro García, L. y. (2002). <https://www.mediagraphic.com/pdfs/imss/im-2002/im024e.pdf>. Obtenido de Satisfacción del usuario de los servicios de salud en el trabajo.
- Grasso, L. (2006). Encuestas elementos para su diseño y análisis. Argentina: Grupo editor.
- Guadalupe Rivera, F. (2019). <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5109>. Obtenido de Universidad UNEMI.
- Guayas, D. P. (2007). Aplicacion de atención integral en salud familiar y comunitaria.
- Hermida, C. (1999). Ciencia y Magia, la salud entre el mercado y la esperanza. . Cuenca: Casa de la cultura, Universidad de Cuenca.
- Hernández Sampier, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. México: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- IESS. (2020). <https://www.iess.gob.ec/es/web/guest/estadisticas>. Ecuador: Boletines estadísticos.
- Kagler Nardes, L. (2020). <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/4647>. Obtenido de Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de fisioterapia, análisis comparativo entre dos entidades de Brasil.
- Llinás Delgado, A. (2010). <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v26n1/v26n1a14.pdf>.
- Lopez, P. L. (2004). [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es). .
- Martin, B. V., & Vinueza Villares, V. V. (2017). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6194268>. Obtenido de Dianet, volumen 2.
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del modelo Servqual para la medición de la calidad del servio en la empresa de publicidad Ayuda Expero. Obtenido de Revista Perspectivas.
- Minéñez Paneque, R. (2021). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662004000100004&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662004000100004&lng=es&tlng=es). . Obtenido de Revista Cubana de Salud Publica.
- Navas Senango, M. E. (2013). <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5059/1/UPS-CT002680.pdf>.
- OMS. (1978). <https://www.paho.org/es/documentos/declaracion-alma-ata>. Obtenido de P.23.

- Ortiz Vargas, P. (2016). <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/457>. Obtenido de Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta SERVQUAL.
- Parella Stracuzzi, S. (2012). Metodología de la investigación cuantitativa.
- Questionpro. (2019). [https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/#Qu%C3%A9\\_es\\_la\\_escala\\_de\\_Likert](https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/#Qu%C3%A9_es_la_escala_de_Likert). . Obtenido de Obteniendo la escala de Liker.
- RAE. (29 de 12 de 2019). <https://www.fundeu.es/recomendacion/agendar-un-verbo-adecuado-en-espanol/>.
- Salud, D. M. (2002). Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud Ecuador.
- Silvia, Y. (2015). [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182005000100011&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182005000100011&lng=es&tlng=es). Obtenido de Universidad de Guayaquil.
- Soliz Andrade, B. (2020). <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/52780>. Obtenido de Universidad de Guayaquil.
- Souto Grande, I. M. (2019). <https://www.uscmarketingdigital.com/todo-sobre-spss/>. Obtenido de Como funciona SPSS.
- Terán Potosí, X. (2016). <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/7151>. . Obtenido de Programa de Gestión de calidad de atención en el servicio de radiología del H.C.A.M. Universidad de los Andes.
- Triana Restrepo, M. (2014). doi: 10.15446/av.enferm.v35n2.66941. Obtenido de La empatía en la relación enfermera paciente.
- Trujillo Macas, M. (2020). <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15771/1/T-UCSG-POS-MGSS-273.pdf>. Obtenido de Universidad Católica Santiago de Guayaquil.
- Velarde Sussoni de Gil, J. T., & Canzio Meneses, C. (2019). <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/8822>. Obtenido de La empatía en la relación enfermera paciente.



# ANEXOS

## ANEXO 1. MATRIZ DE OPERACIONALIDAD DE LAS VARIABLES

Variables de estudio	Definición teórica	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Instrumento
CALIDAD DE SERVICIO	Se ha escrito que la calidad en el servicio está muy bien relacionada con la satisfacción que siente el paciente, cliente o aquella persona que solicita un servicio y lo que percibe o como se siente del servicio recibido	Mediante la utilización de la técnica de la encuesta y con el cuestionario, instrumento escogido se va a determinar si existe un buen nivel en la calidad del servicio que reciben los pacientes y su nivel de satisfacción que sienten en la atención recibida	Capacidad de respuesta	Nivel de rapidez que se brinda en la atención  Nivel de respuesta oportuna a la solicitud planteada  Empatía, hacer sentir que su problema es importante	Siempre A veces Nunca	Encuesta con 10 ítems.
			Fiabilidad	Aplicación del triaje que servirá para determinar el grado de urgencia del paciente  Nivel de la gestión desarrollada en la organización y agendamiento de citas		
			Seguridad,	Nivel de confianza demostrada por el personal del área  Eficiencia y eficacia en la organización y dirección de los pacientes a las áreas respectivas.  Nivel de seguridad en la aplicación de los medios de contraste a los pacientes que lo requieran		
			Elementos tangibles	Tiempo y control en el mantenimiento de los equipos del área  Nivel de comunicación entre el área de estadística y el personal de Imagenología		
Programación de pacientes	Programación de pacientes se puede indicar que viene del verbo programar que significa en su acepción "servicio orientado a programar citas para usuarios que necesiten atención médica en establecimientos de salud" (RAL, 2019, p.89)	La técnica encuesta con un cuestionario de instrumento, permitirá la medición de frecuencia en la solicitud de los servicios médicos por los pacientes del hospital en el área de imagenología.	Respuesta del personal de Imagenología	Nivel de eficiencia y eficacia del área de imagen en la atención del usuario.  Nivel de conocimiento del paciente en el proceso de agendamiento de citas  Nivel de respuesta de los recursos que se utilizan en el área.	Siempre A veces Nunca	Encuesta con 10 ítems.
			Gestión cooperativa del área	Nivel de conocimiento y ejecución de la misión y visión que persigue el área.  Disciplina y responsabilidad del personal que labora en el área		

## ANEXO 2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### Escala Likert

ESCALA DE LIKERT					
<p>Fecha:</p> <p>Sexo:                      Masculino <input type="checkbox"/></p> <p style="padding-left: 150px;">Femenino <input type="checkbox"/></p> <p>Pasos a seguir:</p> <p>En las siguientes preguntas deberá indicar con una <b>X</b> su respuesta</p> <p>Nunca, Casi nunca, A veces, Casi Siempre, Siempre.</p>					
DIMENSIÓN / CALIDAD DEL SERVICIO.	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<u><i>Capacidad de respuesta</i></u>					
¿Identifican la hora y día que indica la cita?					
¿Le proporcionan respuesta oportuna y pertinente a sus inquietudes?					
¿Le proporcionan un trato cortés y amigable?					
<u><i>Fiabilidad</i></u>					
¿Identifican su necesidad y es atendido según la urgencia requerida de su problema?					
¿Es oportuno y pertinente el procedimiento al conceder la cita?					
¿EL personal técnico le proporciona seguridad al realizar el examen solicitado?					
<u><i>Seguridad</i></u>					
¿EL personal técnico le proporciona seguridad al realizar el examen solicitado?					
¿Le proporcionan la orientación e indicación oportuna a las inquietudes planteadas al personal?					
¿Describen el procedimiento y la medicación a seguir en la realización del examen?					
<u><i>Elementos tangibles</i></u>					
¿Hay identificación entre el área que marcan las citas con el área de Imagenología?					
¿Identifica que los equipos que utilizan en el examen están en buen estado?					

<b>DIMENSIÓN / PROGRAMACION DE PACIENTE.</b>					
<u>Respuesta del personal de Imagenología</u>					
¿Le proporcionan oportuna atención y de buena calidad los profesionales que están en el área?					
¿Describen la orientación para dirigirse a las dependencias que requiere?					
¿Identifica de los procedimientos y protocolos de la atención que va a recibir?					
¿Determina ud. que los equipos del área facilitan la atención requerida?					
¿Proporcionan los recursos necesarios para la atención de calidad?					
<u>Gestión cooperativa del área</u>					
¿Determina Ud. que se cumple con los estándares de salud exigidos?					
¿Identifica si el trabajo es de calidad del personal del área de Imagenología?					
¿Identifica si la atención es oportuna y eficiente en la programación de citas?					
¿Hay equidad y responsabilidad en la atención a los pacientes de Imagenología?					
¿La proporción de los tiempos y turnos de programación son respetados?					

ANEXO. MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>Título:</b> Programación de pacientes para radiografías y calidad del servicio de Imagenología del Hospital IESS Milagro primer semestre 2021.						
<b>Problemas</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Dimensione s</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Método</b>
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Dependiente	Dependiente		<u>Tipo de investigación</u>
¿De qué manera analizar la programación de pacientes para radiografías y calidad del servicio en Imagenología del hospital IESS de Milagro primer semestre 2021?	Analizar la programación de pacientes para radiografías y calidad del servicio en Imagenología del hospital IESS de Milagro primer semestre 2021,	Se considera que existe relación significativa a entre la programación de pacientes y la calidad del nivel de servicio.	Calidad de servicio	La Capacidad de respuesta	Nivel y la rapidez con la que se brinda en la atención Nivel de respuesta oportuna a la solicitud planteada	<u>Cuantitativo</u> <u>Diseño de investigación:</u> diseño de este trabajo investigativo es no experimental
				La Fiabilidad	Empatía, hacer sentir que su problema es importante Ejecución del tamizado para determinar la urgencia del usuario paciente Nivel de gestión en la organización y programación de pacientes	<u>Población:</u> La población de este estudio serán 80 pacientes programados y atendidos en el área de Imagenología del Hospital General Milagro  <u>Muestra:</u> Personal atendido en el área de Imagenología
				La Seguridad,	Nivel de confianza demostrada por el personal del área Eficiencia y eficacia en la organización y dirección de los pacientes a las áreas respectivas.	<u>Técnicas:</u> Encuesta <u>Instrumentos</u> Escala de Likert

					Nivel de seguridad en la aplicación de los medios de contraste a pacientes que lo requieran	
					los pacientes que lo requieran	
					Tiempo y control en el mantenimiento de los equipos del área	
					Nivel de comunicación entre el área de estadística y el personal de Imagenología	
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>	<b>INDEPENDIENTE</b>	<b>INDEPENDIENTE</b>		
1) Cómo incide la propuesta de la programación de pacientes para radiografías y calidad de servicios en Imagenología del hospital IESS de Milagro primer semestre 2021?, contribuirá a establecer estándares que serán referente en brindar una atención con eficiencia y eficacia en esta área la institución médica?	1) Determinar la medida que incide la propuesta de la programación de pacientes para radiografías y calidad de servicios en Imagenología del hospital IESS de Milagro primer semestre 2021, contribuirá a establecer estándares que serán referentes en brindar una atención con eficiencia y eficacia en esta área la institución médica.			Programación de pacientes	Respuesta del personal de Imagenología	Nivel de eficiencia y eficacia del área de imagen en la atención del usuario. Nivel de conocimiento del paciente relacionado al protocolo y proceso en la programación de pacientes
					Gestión cooperativa del área	Nivel de respuesta de los recursos que se utilizan en el área. Nivel de conocimiento y

<p>2) ¿Cómo se Identifica si la gestión cooperativa del personal afecta a la calidad del servicio que otorga el área de Imagenología del hospital IESS de Milagro primer semestre 2021?;</p>	<p>2) Identificar si la gestión cooperativa del personal afecta a la calidad del servicio que otorga en la programación de pacientes para radiografías y calidad de servicio en Imagenología del hospital IESS de Milagro primer semestre 2021</p>				<p>ejecución de la misión y visión que persigue el área.</p> <p>Disciplina y responsabilidad del personal que labora en el área</p>	
<p>3) ¿Cómo la falta de capacitación en el personal ha influido para brindar una mejor atención en la programación de pacientes de Imagenología del hospital IESS de Milagro primer semestre 2021?</p>	<p>3)Relacionar la falta de capacitación en el personal ha influido para brindar una mejor atención en la programación de pacientes para radiografías y calidad de servicio en Imagenología del hospital IESS de Milagro primer semestre 2021</p>					
<p>4) ¿En qué medida la programación de pacientes para radiografías y calidad del servicio en imagenología del hospital IESS de Milagro primer semestre 2021, permite mejorar el servicio de salud pública?</p>	<p>4) Determinar en qué medida la programación de pacientes para radiografías y calidad del servicio en Imagenología del hospital IESS de Milagro primer semestre 2021, permite mejorar el servicio de salud pública</p>					

## ANEXO Solicitud y Aprobación para la ejecución del Proyecto de Investigación

### Solicitud.

Doctor

Vidal Guevara E.

**MÉDICO AUDITOR DEL HOSPITAL GENERAL MILAGRO**

En su despacho

Estimados y Distinguido doctor:

Yo, Yuliet Vera Ruiz, portadora de la cédula de ciudadanía No. 1203949639, estudiante de la Universidad César Vallejo de Perú, comedidamente solicito a usted se digne por su intermedio autorizar la ejecución del proyecto de investigación titulado "PROGRAMACIÓN DE PACIENTES PARA RADIOGRAFÍA Y CALIDAD DE SERVICIO DE IMAGENOLOGÍA DEL HOSPITAL IESS MILAGRO PRIMER SEMESTRE 2021", requisito previo para la obtención del Grado de maestría en Gestión de los servicios de la Salud.

Por la atención que se digne brindar a la presente, reitero mis sinceros agradecimientos.

Atentamente

 FABIOLA  
YULIET VERA  
Lcda. Yuliet Vera Ruiz



**Aprobación.**



**IESS**  
INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

**INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL  
HOSPITAL GENERAL MILAGRO**

OFICIO Nro. IESS-HG-MI-AM-2020-0511-001  
Milagro, 5 de noviembre del 2020

Lcda.  
FABIOLA YULIET VERA RUIZ  
Responsable de Imagenología  
Hospital General Milagro.

**ASUNTO:** Autorización para proyecto de investigación.

En respuesta a su oficio en el que solicita autorización para la ejecución de investigación titulado "PROGRAMACION DE PACIENTES PARA RADIOGRAFIAS Y CALIDAD DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGIA DEL HOSPITAL IESS MILAGRO PRIMER SEMESTRE 2021", requisito previo para la obtención del grado de maestría en gestión de los servicios de la salud.

Ante lo expuesto se autoriza la ejecución de la investigación para fines académicos.

Con sentimiento de distinguida consideración.

Atentamente,

  
Dr. Vidaf Guevara Encalada  
RESPONSABLE DE AUDITORIA MEDICA  
C.O. 0820164448  
HOSPITAL GENERAL MILAGRO

Dr. Vidaf Guevara Encalada  
RESPONSABLE DE AUDITORIA MEDICA Y COORDINADOR DE DIAGNOSTICO Y TRATAMIENTO HGM.

# ANEXO. MATRIZ DE VALIDACION

## Calidad de servicio

**TÍTULO DE LA TESIS: Programación de pacientes para radiografías y calidad del servicio de imagenología del hospital IESS Milagro primer semestre 2021**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b> Se ha escrito que la calidad en el servicio está muy bien relacionada con la satisfacción que siente el paciente, cliente o aquella persona que solicita un servicio y lo que percibe o como se siente del servicio recibido (Aveliano Diaz 2017).	Capacidad respuesta	Nivel de rapidez que se brinda en la atención	¿Identifican la hora y día que indica la cita?														
		Nivel de respuesta oportuna a la solicitud planteada	¿Le proporcionan respuesta oportuna y pertinente a sus inquietudes?														
		Empatía, hacer sentir que su problema es importante	¿Le proporcionan un trato cortés y amigable?														
	Fiabilidad	Ejecución del triaje para determinar el nivel de urgencia del paciente	¿Identifican su necesidad y es atendido según la urgencia requerida de su problema?														
		Nivel de gestión en la organización y programación de citas	¿Es oportuna y pertinente el procedimiento al conceder la cita?														
	Seguridad	Nivel de confianza demostrada por el personal del área	¿EL personal técnico le proporciona seguridad al realizar el examen solicitado?														
		Eficiencia y eficacia en la organización y dirección de los pacientes a las áreas respectivas	¿Le proporcionan la orientación e indicación oportuna a las inquietudes planteadas al personal?														
		Nivel de seguridad en la aplicación de los medios de contraste a los pacientes que lo requieran	¿Describen el procedimiento y la medicación a seguir en la realización del examen?														
	Elementos tangibles	Nivel de comunicación entre el área de estadística y el personal de imagenología	¿Hay identificación entre el área que marcan las citas con el área de imagenología?														
		Tiempo y control en el mantenimiento de los equipos del área	¿Identifica que los equipos que utilizan en el examen están en buen estado?														

FIRMA DE/LA EVALUADOR/A

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

"Escala valorativa de calidad de servicio"

**OBJETIVO:** "Determinar la programación de pacientes para radiografías y calidad del servicio en imagenología del Hospital IESS de Milagro primer semestre 2021".

**DIRIGIDO A:** Pacientes que requieren programación de cita en el servicio de Imagenología

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** \_\_\_\_\_

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

**VALORACIÓN:**

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)

**FIRMA DEL/A EVALUADOR/A**

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: PROGRAMACIÓN DE PACIENTES PARA RADIOGRAFIAS Y CALIDAD DEL SERVICIO DE IMAGENOLÓGIA DEL HOSPITAL ISS MILAGRO PRIMER SEMESTRE 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	RELACION ENTRE LA VARIARLE Y LA DIMENSI		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA				
								SI	NO	SI	NO	SI	NO			
<p><b>CALIDAD DE SERVICIO</b></p> <p>Se ha escrito que la calidad en el servicio está muy bien relacionada con la satisfacción que sienten el paciente, el enfermo o el personal que presta un servicio y lo que permite el funcionamiento del servicio médico (Ariasano Diaz, 2017)</p>	Capacidad respuesta	Nivel de repesa que se brinda en la atención	¿Identifican la hora y día que solicita la cita?					X	X	X	X					
		Nivel de respuesta oportuna a la solicitud planteada	¿Les proporcionan respuesta oportuna y pertinente a sus inquietudes?					X	X	X	X					
		Empatía, hacer sentir que su problema es importante	¿Le proporcionan un trato cortés y amigable?					X	X	X	X					
	Placibilidad	Ejecución del triaje para determinar el nivel de urgencia del paciente	¿Identifican su necesidad y es atendido según la urgencia requerida de su problema?					X	X	X	X					
		Nivel de gestión en la organización y programación de citas	¿Es oportuna y pertinente el procedimiento al conceder la cita?					X	X	X	X					
	Seguridad	Nivel de confianza demostrada por el personal del área	¿El personal brinda la proporción seguridad al realizar el examen solicitado?					X	X	X	X					
		Eficiencia y efectiva en la organización y dirección de los pacientes a las áreas respectivas.	¿Les proporcionan la orientación e indicación oportuna a las inquietudes planteadas al personal?					X	X	X	X					
		Nivel de seguridad en la aplicación de los medios de contraste a los pacientes que lo requieren	¿Describen el procedimiento y la preparación a seguir en la realización del examen?					X	X	X	X					
	Elementos tangibles	Nivel de comunicación entre el área de estadística y el personal de imagenología	¿Hay identificación entre el área que marcan las citas con el área de imagenología?					X	X	X	X					
		Tiempo y control en el mantenimiento de los equipos del área	¿Identifica que los equipos que utilizan en el examen están en buen estado?					X	X	X	X					

FIRMA DEL EVALUADOR  
 Wendy Patricia Ariasano  
 MSc. Salud Pública  
 Atención al Hospital

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Escala alternativa de calidad de servicio"

OBJETIVO: "Determinar la programación de pacientes para radiografías y calidad del servicio en imagenología del Hospital ISS de Milagro primer semestre 2021"

DIRIGIDO A: Pacientes que requieren programación de cita en el servicio de imagenología

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Wendy Patricia Ariasano

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

La calificación a criterio del investigador para valoración es este un ejemplo

FIRMA DEL EVALUADOR  
 Wendy Patricia Ariasano  
 MSc. Salud Pública  
 Atención al Hospital

## ANEXO. MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### Programación de pacientes

TÍTULO DE LA TESIS: Programación de pacientes para radiografías y calidad del servicio de imagenología del hospital IESS Milagro primer semestre 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O							
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR			RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO			
PROGRAMACION DE CITA  Según el diccionario de la Real Academia de la lengua, viene del verbo programar verbo significa en su primera acepción servicio orientado a agendar citas para usuarios que necesitan atención médica en establecimientos de salud.	Respuesta del personal de Imagenología	Nivel de eficiencia y eficacia del área de imagen en la atención	¿Le proporcionan atención oportuna y de calidad de los servicios de imagenología?																	
		Nivel de conocimiento del paciente en el proceso de programación de citas	¿Describen la orientación para dirigirse a las dependencias que se requiere?																	
			¿Identifica de los procedimientos y protocolos de la atención que va a recibir?																	
		Nivel de respuesta de los recursos que se utilizan en el área	¿Determina Ud que los equipos del área facilitan la atención requerida? ¿Proporcionan los recursos necesarios?																	
	Gestión cooperativa del área	Nivel de conocimiento y ejecución de la misión y visión que persigue el área	¿Determina Ud. que se cumple con los estándares de salud exigidos? ¿Identifica si el trabajo es de calidad del personal del área de imagenología?																	
		Disciplina y responsabilidad del personal que labora en el área	¿Identifica si la atención es oportuna y eficiente en la atención a los pacientes de imagenología?																	
			¿Hay equidad y responsabilidad en la atención a los pacientes de imagenología?																	
			¿La proporción de los tiempos y turnos de programación son respetados?																	

FIRMA DEL/A EVALUADOR/A

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

"Escala valorativa de calidad de servicio"

**OBJETIVO:** "Determinar la programación de pacientes para radiografías y calidad del servicio en imagenología del Hospital IESS de Milagro primer semestre 2021".

**DIRIGIDO A:** Pacientes que requieren programación de cita en el servicio de Imagenología

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** \_\_\_\_\_

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

**VALORACIÓN:**

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)

**FIRMA DEL/A EVALUADOR/A**

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Programación de pacientes para radiografías y calidad del servicio de imagenología del hospital IESS Milagro primer semestre 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES				
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM						
									SI	NO	SI	NO					
<b>PROGRAMACIÓN DE CITA</b> Según el diccionario de la Real Academia de la lengua, viene del verbo programar, verbo que significa en su primera acepción servicio orientado a agendar citas para usuarios que necesitan atención médica en establecimientos de salud	Respuesta del personal de imagenología	Nivel de eficiencia y eficacia del área de imagen en la atención del usuario	¿Le proporcionan atención oportuna y de calidad de los profesionales del área?						X								
			¿Describen la orientación para dirigirse a las dependencias que requiere?						X								
		Nivel de conocimiento del paciente en el proceso de programación de citas	¿Identifica los procedimientos y protocolos de la atención que va a recibir?						X								
			¿Determina si que los equipos del área facilitan la atención oportuna?						X								
		Nivel de respuesta de los recursos que se utilizan en el área	¿Proporcionan los recursos necesarios para la atención de calidad?						X								
			¿Determina Ud. que se cumple con los estándares de salud?						X								
	Gestión cooperativa del área	Nivel de conocimiento y ejecución de la misión y visión que persigue el área	¿Identifica si el trabajo es de calidad del personal del área de imagenología?						X								
			¿Identifica si la atención es oportuna y eficiente en la programación de citas?						X								
		Disciplina y responsabilidad del personal que labora en el área	¿Hay equidad y responsabilidad en la atención a los pacientes de imagenología?						X								
			¿La programación de los tiempos y turnos de programación son respetados?						X								

FIRMA DEL EVALUADOR  
 Mg. Elizabeth Sánchez  
 Azuela  
 Mg. Salud Páez  
 Graduada en Radiología

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"ESCALA VALORATIVA DE AGENDAMIENTO DE CITA"

OBJETIVO: "DETERMINAR LA PROGRAMACIÓN DE PACIENTES PARA RADIOGRAFÍAS Y CALIDAD DEL SERVICIO EN IMAGENOLÓGIA DEL HOSPITAL IESS DE MILAGRO PRIMER SEMESTRE 2021".

DIRIGIDO A: Pacientes que requieren cita en el servicio de imagenología

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Sánchez Azuela Elizabeth

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Mg. R.

VALORACIÓN:

Muy Alto   Alto   Medio   Bajo   Muy Bajo

(La valoración va a criterio del investigador, esta valoración es solo un ejemplo)

FIRMA DEL EVALUADOR  
 Elizabeth Sánchez Azuela  
 Mg. Salud Páez  
 Graduada en Radiología



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, PRECIADO MARCHAN ANITA ELIZABETH, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "PROGRAMACIÓN DE PACIENTES PARA RADIOGRAFÍAS Y CALIDAD DEL SERVICIO DE IMAGENOLÓGÍA DEL HOSPITAL IESS MILAGRO PRIMER SEMESTRE 2021.", cuyo autor es VERA RUIZ FABIOLA YULIET, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

PIURA, 14 de Enero del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
PRECIADO MARCHAN ANITA ELIZABETH <b>DNI:</b> 00230057 <b>ORCID:</b> 0000-0002-1818-8174	Firmado electrónicamente por: APRECIADOMA16 el 20-01-2022 17:24:27

Código documento Trilce: TRI - 0273432