



**Universidad
Norbert Wiener**

Escuela De Posgrado

OFERTA DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE RADIOLOGÍA
DEL HOSPITAL SANTA ROSA, LIMA - PERÚ 2021.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGISTER EN GESTIÓN EN SALUD.

AUTOR: AMPUERO GONZALES, SHELLEY ODALYS.

CÓDIGO ORCID: 2019900018

Lima-Perú

2022

Tesis

Oferta De Servicios Y Satisfacción Del Usuario Externo Del Servicio De
Radiología Del Hospital Santa Rosa, Lima - Perú 2021

Línea de investigación

Evaluación de servicios y políticas sanitarias

Asesor

Dr. CÉSAR ANTONIO BONILLA ASALDE

Código ORCID

0000-0002-4470-1939

DEDICATORIA:

A mi madre, por acompañarme en cada momento y ser partícipe de mis logros.

Dios la guarde.

AGRADECIMIENTO:

A todos los docentes de la Universidad Norbert
Wiener por las enseñanzas impartidas.

A todas las autoridades del Hospital Santa Rosa
por las facilidades brindadas para la ejecución
de esta tesis.

ÍNDICE

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice.....	v
Índice de tablas.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
Introducción.....	x
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	3
1.2.1. Problema general.....	3
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. Objetivos de la investigación.....	3
1.3.1. Objetivo general.....	3
1.3.2. Objetivos específicos.....	4
1.4. Justificación de la investigación.....	4
1.4.1. Teórica.....	4
1.4.2. Metodológica.....	5
1.4.3. Práctica.....	5
1.5. Limitaciones de la investigación.....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. Antecedentes de la investigación.....	6
2.2. Bases teóricas.....	11
2.3. Formulación de hipótesis.....	17
2.3.1. Hipótesis general.....	17
2.3.2. Hipótesis específicas.....	17
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	19
3.1. Método de la investigación.....	19
3.2. Enfoque de la investigación.....	19
3.3. Tipo de investigación.....	19

3.4. Diseño de la investigación.....	20
3.5. Población, muestra y muestreo.....	21
3.6. Variables y Operacionalización.....	22
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
3.7.1. Técnica.....	25
3.7.2. Descripción de instrumentos.....	25
3.7.3. Validación.....	26
3.7.4. Confiabilidad.....	26
3.8. Procesamiento y análisis de datos.....	27
3.9. Aspectos éticos.....	27
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	29
4.1. Resultados.....	29
4.1.1 Análisis descriptivo de resultados.....	29
4.1.2 Prueba de hipótesis.....	33
4.1.3 Discusión de resultados.....	37
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	41
5.1 Conclusiones.....	41
5.2 Recomendaciones.....	41
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS.....	50
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	50
Anexo 2: Instrumentos.....	51
Anexo 3: Validez del instrumento.....	53
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento.....	68
Anexo 5: Aprobación del comité de ética.....	70
Anexo 6: Formato de consentimiento informado.....	71
Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos.....	72
Anexo 8: Informe del asesor de turnitin.....	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Oferta de servicios y satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del Hospital Santa Rosa, Lima-Perú 2021.....	27
Tabla 2. Dimensión tecnológica de la oferta de servicios y la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del Hospital Santa Rosa, Lima-Perú 2021.....	29
Tabla 3. Dimensión capacidad instalada de la oferta de servicios y la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del Hospital Santa Rosa, Lima-Perú 2021.....	31
Tabla 4. Dimensión entorno de la oferta de servicios y la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del Hospital Santa Rosa, Lima-Perú 2021.....	33
Tabla 5. Correlación entre oferta de servicios y satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del Hospital Santa Rosa, Lima-Perú 2021.....	33
Tabla 6. Correlación entre dimensión tecnológica de la oferta de servicios y la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del Hospital Santa Rosa, Lima-Perú 2021.....	34
Tabla 7. Correlación entre dimensión capacidad instalada de la oferta de servicios y la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del Hospital Santa Rosa, Lima-Perú 2021.....	35
Tabla 8. Correlación entre dimensión entorno de la oferta de servicios y la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del Hospital Santa Rosa, Lima-Perú 2021.....	36

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación de la oferta de servicios y la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del Hospital Santa Rosa. Lima-Perú 2021. **Método:** Estudio de nivel correlacional y diseño transversal utilizando dos encuestas estructuradas en la escala de Likert en 170 pacientes que se realizaron procedimientos radiológicos durante el mes de noviembre del 2021. Se utilizó el estadístico Rho de Spearman ($p < 0,05$; $Rho > 0,5$; IC 95%). **Resultados:** El 42,9% de los encuestados calificó como nivel bajo la satisfacción del usuario externo, nivel medio 38,8% y nivel alto 18,2%. La oferta de servicios fue calificada como de nivel bajo por 46,5%, nivel medio 34,1% y nivel alto 19,4%. La dimensión tecnológica fue percibida como de nivel bajo por el 45,9%, de nivel medio por el 35,3% y de nivel alto por el 18,8%. La dimensión capacidad instalada fue percibida de nivel bajo por el 46,5%, de nivel medio por el 34,7% y de nivel alto por el 18,8%. La dimensión entorno fue percibida como de nivel bajo por el 46,5%, de nivel medio por el 34,1% y de nivel alto por el 19,4%. **Conclusión:** Existe relación entre la oferta de servicios con la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del hospital Santa Rosa, Lima-Perú 2021.

Palabras Clave: Oferta de servicios, radiología, satisfacción del usuario externo.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between the supply of services and the satisfaction of the external user of the radiology service of Hospital Santa Rosa. Lima-Peru 2021.

Method: Basic descriptive study of correlational level using a structured questionnaire on the Likert scale in 170

patients who underwent radiological procedures during the month of November 2021. The Rho de Spearman statistic was used ($p < 0, 05$; $Rho > 0.5$; 95% CI). Results: 42.9% of those surveyed classified external user satisfaction as low, 38.8% medium and 18.2% high. The offer of services was classified as low level by 46.5%, medium level 34.1% and high level 19.4%. The technological dimension was perceived as low level by 45.9%, medium level by 35.3% and high level by 18.8%. The installed capacity dimension was perceived as low level by 46.5%, medium level by 34.7% and high level by 18.8%. The environment dimension was perceived as low level by 46.5%, medium level by 34.1% and high level by 19.4%.
Conclusion: There is relationship between the offer of services and the satisfaction of the external user of the radiology service of the Santa Rosa hospital, Lima-Peru 2021.

Keywords: Service offer, radiology, external user satisfaction.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, los hospitales y clínicas que brindan servicios de salud especializados cuentan con una amplia oferta de servicios radiológicos que incluye desde la radiología convencional, hoy digitalizada hasta mamografía, tomosíntesis, ecografía, densitometría ósea, radiología intervencionista, tomografía computada, resonancia magnética, medicina nuclear y PET/CT. Esta situación propicia que los pacientes que acuden por algún servicio de atención a su salud encuentran acceso, disponibilidad y prontitud para realizarse alguno de estos procedimientos de ayuda al diagnóstico que su médico tratante le ha solicitado, lo que le brinda una sensación de satisfacción de que está siendo atendido en su problema de salud oportunamente y con grandes posibilidades de una pronta recuperación de su dolencia debido a un diagnóstico y tratamiento oportuno. El acceso oportuno a estos servicios radiológicos genera una dinámica provechosa en beneficio de todos los involucrados en el sistema de gestión de la salud, desde la gerencia general, las gerencias especializadas hasta los jefes de servicio que propicia una respuesta favorable por parte de los usuarios a estos servicios quienes perciben que están siendo atendidos de su problema de salud de forma integral y con opciones de mejoría inmediata o por lo menos en el mediano plazo. El inconveniente surge cuando los establecimientos de salud no cuentan con estos servicios radiológicos al interior de sus instalaciones o los que existen le pertenecen a empresas tercerizadas que brindan este servicio pero por no ser de la institución no tienen fidelizada la misión y visión de la organización generando esto una percepción negativa en la satisfacción del usuario externo.

Esta investigación abarca esta problemática distribuida en cinco capítulos debidamente ordenados que parte desde la identificación del problema hasta las conclusiones y recomendaciones del estudio.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), lo que moviliza la salud es la percepción de la calidad de atención; demostrada en la satisfacción del usuario, lo cual es fundamental para aumentar la oferta de servicios. En las comunidades y sociedades en las que se brinda atención, la satisfacción del usuario es inconcebible si no se toma en consideración las reglas sociales, la confianza y los valores (1).

En Europa, el valor de evaluar la satisfacción del paciente ha sido identificada como un aspecto fundamental de la práctica de la radiología basada en el paciente, un concepto en el que los suministradores de atención médica de radiología se asocien con los pacientes y las familias para precisar y satisfacer necesidades y preferencias de los pacientes. Sin embargo, existe información limitada sobre la frecuencia y las causas de las quejas de los pacientes sobre los servicios de un departamento de radiología (2).

En Latinoamérica, Brasil, es uno de los primeros países que desarrolló instrumentos oficiales de evaluación de desempeño de organizaciones de salud. Dirigiendo sus acciones en la atención a los clientes (3).

La satisfacción de los usuarios externos expresa un juicio de valor individual y subjetivo, es el aspecto fundamental en la definición y valoración de la calidad, y es el indicador más habituado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud y su medición se manifiesta en los niveles de satisfacción del usuario (4). Actualmente la radiología incluye muchas técnicas además de los rayos X, como tomografías computarizadas, resonancia magnética, medicina nuclear y ultrasonidos (5). Los avances tecnológicos han influido de manera importante en la Medicina y por ende en una de sus especialidades más tecnificadas como es el diagnóstico por imagen (6). La demanda de radiología urgente supone más del 50% de la actividad global de los servicios de radiodiagnóstico. Esto simboliza un impacto enorme que hace necesario una organización y gestión de estos (7). La utilización de esta técnica es apropiada cuando tiene una base científica, es segura y válida, viable económicamente, produce resultados positivos y es aceptada por profesionales y usuarios (8).

Los aspectos decisivos en los servicios de radiología de los hospitales públicos del Perú son la antigüedad, la cantidad limitada y la obsolescencia de los equipos especializados para el diagnóstico por imagen, los cuales no van de la mano al crecimiento demográfico y de la demanda de servicios radiológicos de nuestra sociedad. Sumado a ello la falta de oferta de servicio propio de servicios de alta tecnología radiológica como; mamografía, ecografía, tomografía y resonancia magnética, que, en algunos casos, cuenta con un servicio tercerizado al interior de los hospitales y en otros, la falta absoluta de los mismos (9).

El Hospital Santa Rosa de Pueblo libre, desde su fundación el año 1956, es un hospital adscrito al MINSA y es un órgano de referencia de todos las postas y centros médicos de menor nivel de esta parte de Lima (10). La realidad problemática muestra que el hospital brinda servicios de ayuda al diagnóstico y tiene una oferta de servicios al usuario externo en las áreas de rayos x, ecografía y tomografía computarizada. Sin embargo, no todas las áreas

de imágenes están gestionadas por el hospital, sino más bien por empresas particulares bajo la modalidad de tercerización de estos servicios. Esta es la razón que motiva el interés científico para realizar la investigación titulada: Oferta de Servicios y Satisfacción del usuario externo del Servicio de Radiología del Hospital Santa Rosa, Lima - Perú 2021.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la oferta de servicios y la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del Hospital Santa Rosa, Lima-Perú 2021?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la dimensión tecnológica de la oferta de servicios y la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del Hospital Santa Rosa, Lima-Perú 2021?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión capacidad instalada de la oferta de servicios y la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del Hospital Santa Rosa, Lima-Perú 2021?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión entorno de la oferta de servicios y la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del Hospital Santa Rosa, Lima-Perú 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación de la oferta de servicios y la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del Hospital Santa Rosa. Lima-Perú 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- Establecer la relación de la dimensión tecnológica de la oferta de servicios y la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del Hospital Santa Rosa. Lima-Perú 2021.
- Establecer la relación de la dimensión capacidad instalada de la oferta de servicios y la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del Hospital Santa Rosa. Lima-Perú 2021.
- Establecer la relación de la dimensión entorno de la oferta de servicios y la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del Hospital Santa Rosa. Lima -Perú 2021.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

En la actualidad, los establecimientos que brindan una cartera de servicios amplia en el área de imagenología rayos x, ecografía, densitometría ósea tomografía, resonancia magnética y medicina nuclear, van a resolver rápida y satisfactoriamente los problemas de la población.

Estos métodos de ayuda al diagnóstico se han convertido en aliados estratégicos importantes en el trabajo médico aportando la confirmación de la sospecha diagnóstica y la orientación terapéutica, hasta la generación de evidencia física en asuntos medicolegales. De ahí la necesidad de estudiar la relación que existe entre la

oferta de servicios y la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del hospital Santa Rosa, Lima-Perú 2021.

1.4.2. Metodológica

La investigación utiliza el método científico y el alcance descriptivo correlacional para determinar la asociación entre la oferta de servicios imagenológicos rayos x, ecografía, tomografía en el Hospital Santa Rosa, con la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología. Fue importante establecer en primera instancia un estudio de estas características y con la evidencia obtenida se realizan intervenciones de mejoras sanitarias y nuevas investigaciones en el tema de estudio.

1.4.3. Práctica

La carencia de algunas ofertas de servicios podría tener un efecto negativo en la satisfacción del usuario externo por lo que fue de gran ayuda conocer los resultados de este estudio que justifican la necesidad de mantener o implementar cambios en la cartera de servicios de imagenología.

1.5 Limitaciones de la investigación

La limitación que enfrentó esta investigación ha sido el contexto de pandemia por el que atraviesa nuestro país, lo que retrasó el tiempo de ejecución del estudio teniendo que buscar opciones que se acomoden a las facilidades que brindó el Hospital para acceder al público usuario de los servicios imagenológicos de este Hospital. Esto fue superado con una buena organización de la investigadora.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales.

Gebru et al. (11) realizaron una revisión bibliográfica con el objetivo de describir la satisfacción del usuario en los servicios del departamento de emergencias y la calidad de la atención médica de emergencia en Etiopía. En PubMed, Scopus, Ovid, Google Scholar, MEDLINE, EMBASE y ScienceDirect. De un total de 2094 participantes: (43%) fueron hombres y (57%) fueron mujeres. La mayoría (56%) de los participantes se encontraban satisfechos por los servicios del departamento ambulatorio de emergencia (OPD). El (83%) de los participantes estaban satisfechos con la forma que mostró el personal que trabajaba en la OPD de Emergencia. Parecido fue , el nivel de satisfacción de los participantes en la OPD de Emergencia hacia la accesibilidad de los servicios de atención de emergencia, cortesía del personal, calidad de los servicios, entornos físicos, y la existencia de una buena comunicación con los servicios el 72%, 97%, 81,5%, 55% y 66%, respectivamente, por otro lado el 97,2% de ellos se encontraban insatisfechos con su privacidad. De otro lado, el 76% de los participantes estuvieron satisfechos con el servicio brindado en la sección de radiología y laboratorio. Concluyen que este estudio demostró

que había una variedad de percepción del cliente en el departamento de emergencias y su atención de calidad.

Okafor et al. (12) realizaron un estudio con la finalidad de estudiar el efecto de la educación de seguridad del paciente en la satisfacción del paciente en la práctica radiodiagnóstico. Trabajaron con dos cuestionarios validados a través de la Encuesta Hospitalaria sobre la educación de Seguridad del Paciente por la Agencia de Investigación sanitaria y la Calidad y el cuestionario de satisfacción del paciente por Hays. Participaron 80 trabajadores de la salud radiológica y 376 pacientes de radiología, respectivamente. Los resultados fueron: La tasa de respuesta para los cuestionarios de cultura de seguridad del paciente fue del 94,6%, mientras que la de satisfacción del paciente fue del 62,8%. Entre los elementos de la encuesta de seguridad del paciente, el trabajo en equipo tiene la respuesta positiva más alta del 76,5%, mientras que la dotación de personal tiene el menor, 30%. La cultura general de la seguridad del paciente fue del 53,7%. La mayor respuesta positiva en la encuesta de satisfacción del paciente fue la relación paciente-proveedor (80%), entretanto la rentabilidad del servicio tiene el menor del 59%. La satisfacción general del paciente con los servicios radiológicos fue del 72,6%. Finalizaron que a pesar de que hay un excelente nivel de satisfacción del paciente en este estudio, no está relacionado con la práctica de la educación de la seguridad del paciente en la unidad de radiodiagnóstico.

Mulisa et al. (13) realizaron una investigación con la finalidad de evaluar la satisfacción del paciente en el servicio de radiología y las circunstancias asociadas en el hospital de enseñanza y referencia de la universidad de Hawassa. Investigaron a 321 pacientes. La satisfacción se cuantificó usando la herramienta SERVQUAL (Calidad del Servicio) que consistía en siete elementos: accesibilidad, calidad del servicio radiológico, cortesía del

personal de radiología, existencia de una buena comunicación con el proveedor de servicios y el trabajador administrativo, medio físico y privacidad. Los resultados fueron: La satisfacción general del paciente hacia el servicio de radiología fue del 71,6%. La satisfacción por la accesibilidad del servicio fue aproximadamente del 85%, y 80,6% a cortesía del personal. Cerca del 82% se reportó satisfecho con la calidad del servicio y el 59,4% y el 71% de los encuestados satisfechos con el medio físico y el proveedor del servicio de radiología, correspondientemente. Por otro lado aproximadamente el 98% de los encuestados no estaba satisfecho con la privacidad que se brindaba en el servicio. Finalizaron en que el estudio encontró que la mayoría de los encuestados se encontraban satisfechos con los servicios radiológicos. El nivel educativo del demandado, la ocupación, así como la duración del tiempo necesario para entrar en la sala de examen, fueron factores primordiales que intervinieron en la condición de satisfacción.

Brook et al. (14) analizaron la información relativa a las prácticas radiológicas en los sitios web de transparencia pública. Identificaron ocho sitios web que comparaban el precio y la calidad de los centros de radiología. Evaluaron el contenido del sitio web. Seis de los ocho sitios Web informaron de los precios de examen. Otra información divulgada incluía horas de operación (4/8), satisfacción del paciente (2/8), acreditación del Colegio Americano de Radiología (ACR) (3/8), radiólogos in situ (2/8), así como estacionamiento, accesibilidad, servicios de área de espera, informes del mismo día/al día siguiente, tasas de seguimiento de la mamografía, adecuación del examen, dosis de radiación, radiólogos capacitados en becas y tecnologías avanzadas (1/8 cada uno). Finalizaron que los sitios web de transparencia tenían una preponderancia de la información sobre los precios (y en menor medida la calidad del servicio), lo que corre el peligro de fomentar la competencia basada en los precios a expensas de la calidad clínica.

Ávila. (15) realizó un estudio con la finalidad de analizar la calidad de la atención de los servicios de salud en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas. La metodología utilizada fue analítico y estadístico. Para los usuarios la calidad de la atención del centro de salud rebasa la atención recibida en hospitales públicos; se probó también un alto nivel de satisfacción en el trato recibido. Los resultados mostraron una alta satisfacción de los usuarios hacia los servicios recibidos por parte del centro, aunque también se evidencio la carencia de presupuesto y recursos para cumplir de forma completa con el servicio de atención médica y de enfermería. Concluye que los servicios que oferta el centro, los más utilizados son: medicina general, pediatría, atención postparto, tamizaje neonatal, y laboratorio. Además, se evidenció un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios.

Gallardo et al. (16) realizaron un estudio con la finalidad de analizar los estudios realizados en el área de salud con una perspectiva en percepción y expectativas de servicio. Método: Realizaron búsqueda a través de PubMed, Trip Database, Cochrane, además de Google Scholar y SciELO. Se trabajaron con 17 artículos para la revisión. Resultados: Todos los artículos abarcan la evaluación de la percepción y la calidad de servicio. De ellos 15 hacen alusión a servicios de salud. Concluyen que la calidad de servicio es percibida de diferentes maneras.

Suquillo. (17) realizó una investigación con el objetivo de medir la satisfacción del usuario del Servicio de Imagenología del Hospital del Día Sangolquí del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). Metodología: Estudio descriptivo y transversal.

Resultados: El 14% de los usuarios califican de malo el tiempo de espera en el Agendamiento de citas, el 10% considera de mala calidad la información, el 12% de ellos calificó como muy mal y aproximadamente el 50% como mal, el plazo para la realización de los estudios, en tanto que el 9% considera como malas las respuestas a las dudas sobre los estudios, también el 57% de los encuestados califica como mal el plazo de entrega de resultados de los estudios, finalmente el 24% considera mala la calidad del servicio en forma general. Conclusiones: Los factores que necesitan ser intervenidas son: personal profesional insuficiente; Incumplimiento de los protocolos del servicio de Imagenología; Manuales de procesos no actualizados, falta de mantenimiento preventivo de los equipos.

Díaz et al. (18) realizaron un estudio con el objetivo de identificar el grado de satisfacción del paciente que acude al servicio de radiología comparando dos hospitales. Método: realizaron un estudio cuantitativo, descriptivo, comparativo y transversal de los servicios de radiología entre los hospitales de Burgos y Miranda. Resultados: 62% indicó estar muy satisfecho con la atención recibida. 91% manifestó que el tecnólogo de radiología demostró alta capacidad profesional. La atención recibida en Burgos obtuvo puntuaciones positivas del 57%, frente al 67% de Miranda. En Burgos, el acceso a las instalaciones obtuvo un 33% de las puntuaciones positivas, frente al 57% en Miranda. Concluyen que la calidad percibida por el paciente radiológico es más alta en el hospital de Miranda que en el de Burgos.

2.1.2 Antecedentes Nacionales.

Montenegro. (19) realizó un estudio con el objetivo de describir las opiniones de satisfacción de usuarios que acuden a farmacias y boticas de Chiclayo. El estudio fue de tipo

cuantitativo con método descriptivo. La población estudiada estuvo conformada por 420 usuarios de farmacias y boticas; usaron un cuestionario validado por el Dr. Pedro Armando en su tesis doctoral "Desarrollo y validación de cuestionarios de satisfacción de pacientes con los servicios esenciales de atención farmacéutica en farmacias comunitarias". Por último, se detectó que el nivel de satisfacción de los usuarios de farmacias y boticas es alto en la ciudad de Chiclayo.

Fernández. (20) realizó un estudio con el objetivo de determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario. La investigación fue cuantitativa, de tipo descriptivo correlacional, diseño no experimental. Para recaudar la información se usó el cuestionario de calidad de servicio y el cuestionario de satisfacción del cliente. La muestra que se tomo fue no probabilística por conveniencia constituido por 30 usuarios externos del Centro de Salud de Characato. Se comprobó que existe una relación directa y positiva débil con el $r=0,377$ entre la calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios.

Herrera. (21) investigó la relación entre satisfacción del usuario externo y calidad de atención odontológica. La población estaba formada por los usuarios externos que fueron atendidos en el servicio dental localizado en Chorrillos durante abril y mayo del 2017, se entrevistó a 110 pacientes. 47 personas señalaron satisfacción (42,7%). La investigación finaliza que hay relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de servicio en odontológica, con un $p=0,000 < 0,05$, con un nivel de asociación débil a moderado de $r:0.406$. Es importante que la gestión de los servicios de salud debería priorizar el asunto concerniente a calidad de atención de los establecimientos sanitarios de este distrito, a través de diversas

estrategias como instrucción del personal, humanización a la población y promocionar un ambiente exclusivo para las posteriores investigaciones.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Oferta de servicios de salud.

Según el ministerio de salud del Perú (MINSA) en su documento técnico; Aspectos teórico-conceptuales para la organización de la oferta de servicios de salud (22):

“...La oferta de servicios de salud la conforman los recursos humanos, la infraestructura, el equipamiento, la información, la organización, los insumos, los aspectos financieros. entre otros, que estructurados de forma correcta enfrentan los requerimientos de la demanda a través de la entrega o rendición de las prestaciones de salud, que son variadas”. La demanda, debe satisfacerse en términos cuantitativos y cualitativos. A nivel gerencial, los recursos deben ordenarse en función de atención de la complejidad, ubicándose en lugares donde las necesidades se satisfagan al mejor costo. El sistema de salud debe cumplir estos requerimientos con oferta pública, privada o de la seguridad social, dependiendo de la sección poblacional a atender.

2.2.2 Cartera servicios radiológicos.

Según Jiménez (23) “Los servicios radiológicos son un componente esencial del cuidado en salud y asegurar el acceso a esos beneficios es clave para la calidad y efectividad de la atención en salud”. Cerca de 3.600 millones de radiografías se realizan anualmente a nivel mundial. Sin embargo, existe diferencia en las tasas de diagnósticos radiológicos entre países con diversos niveles de ingresos. Existiendo aún países donde los ingresos son bajos, la falta de llegada a métodos esenciales como el ultrasonido y los rayos x, que cubren entre 80 y 90% de las patologías y naturaleza más frecuentes. En América Latina y el Caribe, 22 países

con un nivel intermedio de desarrollo de su atención en salud realizan 400 estudios radiológicos por cada 1.000 habitantes al año.

Radiología.

Según Domínguez (24) “La radiología es un conjunto de técnicas y procedimientos usados para producir imágenes del cuerpo humano, con finalidades clínicas (procedimientos médicos que buscan revelar, diagnosticar o examinar enfermedades) o para la ciencia médica. La radiología es el campo médico que utiliza los Rayos X, los rayos gamma, las ondas sonoras y la radiación electromagnética para obtener imágenes internas del organismo con fines de diagnóstico y tratamiento”.

Procedimientos en Radiología

Radiología Convencional y Contrastada: Según la Clínica Barcelona de España, está basada en el uso de sustancias radioactivas, radiación electromagnética y ondas sonoras para obtener imágenes del cuerpo. En la radiología contrastada se utiliza medios de contraste opacos a la radiación (25).

Mamografía: Según la biblioteca nacional de medicina de los Estados Unidos, es la técnica radiográfica basada en la radiología convencional o digital, con el fin de obtener imágenes radiológicas de la mama con una buena calidad diagnóstica (26).

Ecografía modo B y Doppler: Según la biblioteca nacional de los Estados Unidos, es la técnica fundamentada en la capacidad de los tejidos para reflejar las ondas de ultrasonido. La ecografía Doppler: Es el método que usa un principio físico (efecto Doppler), para reflejar

a través de ultrasonidos estructuras en movimiento como el flujo sanguíneo o los latidos cardiacos (27).

Tomografía Computarizada (TC): Según el instituto de imagen biomédica y bioingeniería, se utiliza los Rayos X para obtener una serie de imágenes con mayor detalle del interior del cuerpo humano de diferentes ángulos para poder localizar y establecer anomalías (28).

Resonancia Magnética: Según la Clínica Mayo de los Estados Unidos, es la técnica que trabaja con un campo electromagnético, como dispositivo emisor y un receptor de ondas de radio. Esta tecnología permite acceder a imágenes para poder realizar un diagnóstico apropiado al paciente (29).

Medicina Nuclear: Según el instituto de imagen biomédica y bioingeniería, es la técnica que utiliza fuentes abiertas emisoras de radiaciones ligadas a trazadores biológicos, que, ingresados en el organismo permite evaluar funcional o metabólicamente ciertas estructuras u órganos del cuerpo humano (30).

2.2.3. Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario externo manifiesta una opinión única y a la vez subjetiva, resulta ser crucial para definir y estimar la calidad, se constituye como el referente para cuantificar la calidad de los servicios de salud, cuya medida es expresada a través de los niveles de satisfacción del usuario. La propiedad primordial de la calidad de servicios es su comportamiento multidimensional, pese a no lograr consenso respecto a las dimensiones y su elaboración (31).

Parasuraman et al (31), diseñaron un instrumento para evaluar la calidad de atención de instituciones que brindan servicios, esta herramienta se denomina SERVQUAL considerada durante mucho tiempo por su confiabilidad.

Según Fornell et al. (32): “El estudio de la satisfacción del usuario recibe especial interés por los beneficios que reporta el conjunto empresarial el que sus usuarios estén satisfechos”.

Según Athanassopoulos et al. (33): “La satisfacción del usuario es visualizada como el centro del rédito empresarial y según Gil et al., 2005 como un componente elemental del marketing”.

Importancia de medir la satisfacción

Diversas causas han motivado a los que miden el progreso a organismos mundiales como la OCDE, las Naciones Unidas, la CEPAL, el BID, universidades públicas y privadas, a cambiar lo que han hecho hasta ahora, sobredimensionando el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita. Las autoridades de las entidades públicas notan que los logros alcanzados según las metas establecidas no corresponden a los que estiman los ciudadanos. Es por ello que las investigaciones que buscan acercarse a las personas y entender su realidad compleja que incorpora aspectos multidimensionales, resultan cruciales para disminuir la brecha entre los que planifican las políticas públicas y quienes son los beneficiarios de ella; el área de la salud es prioritaria. Desde los años setenta se ha propuesto la posibilidad de integrar variables relacionadas a la situación social y política fundamentada en el concepto de calidad de vida, considerando la posesión y el acceso a bienes, servicios y satisfactores (33).

La satisfacción como proceso cognitivo

El modelo cognitivo de Oliver (33) define la satisfacción del usuario como “una respuesta de los consumidores que viene dada por un estándar en cuanto a expectativas y por la discrepancia entre esas expectativas y el rendimiento percibido del producto consumido”. El enfoque cognitivo de la satisfacción permite distinguir abundantes teorías que se diferencian principalmente en el estándar adoptado por el usuario al comparar el rendimiento percibido del producto o servicio evaluado.

Relación entre servicio y satisfacción del cliente

El servicio, la calidad y el servicio al cliente que una empresa ofrece, laboran juntos en un ciclo continuo, ya que cada uno fortalece al otro. La satisfacción del cliente se crea cuando sus perspectivas se han llenado. Las empresas deben ser proactivas y adelantarse a los requerimientos del usuario. Superar sus expectativas de calidad y servicio a través de su práctica de uso (33).

Uno de los trabajos del gestor en salud es optimizar la oferta hospitalaria a una demanda de necesidades de atención de salud, usando los instrumentos de gestión de manera objetiva que permita una apropiada planificación, toma de decisiones y control administrativo de manera productiva. El usuario externo asiste a una institución de salud para obtener el servicio de un entorno familiar, de ahí que la calidad del servicio es captada por estos usuarios en la relación que se pone al momento de interrelacionarse durante el proceso de la atención recibida y no solo se localiza encaminada al aspecto científico técnico de los profesionales de salud que los atienden (34).

Según estudios recientes, la satisfacción se relaciona mínimamente a tres aspectos diferentes: organizativos (tiempo de espera, ambiente), atención recibida y su repercusión en el estado

de salud de la población, y relación recibida durante el desarrollo de la atención por parte del personal implicado (35).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general.

H₁. Existe relación entre la oferta de servicios y la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del hospital Santa Rosa.

H₀. No existe relación entre la oferta de servicios y la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del hospital Santa Rosa.

2.3.2. Hipótesis específicas.

HE1₁. Existe relación entre la dimensión tecnológica de la oferta de servicios y la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del hospital Santa Rosa.

HE1₀. No existe relación entre la dimensión tecnológica de la oferta de servicios y la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del hospital Santa Rosa.

HE2₁. Existe relación entre la dimensión capacidad instalada de la oferta de servicios y la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del hospital Santa Rosa.

HE2₀. No existe relación entre la dimensión capacidad instalada de la oferta de servicios y la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del hospital Santa Rosa.

HE3₁. Existe relación entre la dimensión entorno de la oferta de servicios y la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del hospital Santa Rosa.

HE3₀ No existe relación entre la dimensión entorno de la oferta de servicios y la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del hospital Santa Rosa.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación

Esta investigación utilizó el método hipotético deductivo de la investigación ya que se analizó el problema de lo general a lo específico. Según Carbajal (36) utiliza el encadenamiento lógico de proposiciones para llegar a una conclusión.

3.2. Enfoque investigativo

Este estudio tuvo un enfoque cuantitativo. Según Robbins (37) consiste en aplicar técnicas cuantitativas para mejorar la toma de decisiones, aplica herramientas estadísticas, modelos de optimización y modelos de información.

3.3. Tipo de investigación

Investigación de tipo aplicada porque se orienta en la búsqueda y consolidación del conocimiento para su aplicación. Según Rosekrans (38) esta investigación busca cambios para mejorar en términos funcionales.

Según Cancela et al. (39) el alcance o nivel de investigación es correlacional porque evalúa las dos variables de estudio con la finalidad de determinar el grado de relación entre ellas. comprenden aquellos estudios en los que estamos interesados en describir o aclarar las

relaciones existentes entre las variables más significativas, mediante el uso de los coeficientes de correlación.

3.4. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, debido a que no se manipularon las variables de estudio y se limitó únicamente a la observación. Además, fue transversal porque la recolección de los datos se realizó en una sola línea de tiempo establecida. Según Kerlinger (40) es aquella investigación en la que no se manipula variables, no hay estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio.

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1 Población.

Estuvo conformada por los 900 usuarios externos que acudieron al servicio de imagenología del Hospital Santa Rosa durante el periodo del 01 al 30 de noviembre del año 2021.

3.5.2 Criterios de inclusión

Pacientes mayores de 18 años de ambos sexos que acudieron como usuarios externos solicitando atención de servicios radiológicos en el Hospital Santa Rosa durante todo el mes de noviembre del año 2021.

3.5.3 Criterios de exclusión

Pacientes que no acepten brindar su consentimiento de participar en la investigación.

Trabajadores asistenciales y administrativos que hicieron uso del servicio de imágenes.

3.5.4 Muestra.

La muestra estuvo conforma por 170 pacientes que acudieron al servicio de imágenes del Hospital Santa Rosa durante el periodo del 01 al 30 de noviembre del año 2021 para solicitar algún tipo de atención radiológica.

Para calcular el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula cuyo resultado arrojó que se debe seleccionar 170 casos.

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{NE^2 + Z^2 \cdot P \cdot q}$$

n es el tamaño de la muestra: 170

Z es el nivel de la confianza al 95%: 1,96

p es la variabilidad positiva: 0,5

q es la variabilidad negativa: 0,5

N es el tamaño de la población: 300

E es la precisión o el error: 0,05

3.5.5 Muestreo

Se realizo un muestreo probabilístico aleatorio simple. Según López (41) todos los elementos del universo pueden formar parte de la muestra, se basan en el principio de equiprobabilidad.

3.6. Variables y Operacionalización

3.6.1 Variables

Variable 1.

Oferta de servicios imagenológicos.

Según Stanton et al. (42) son actividades identificables que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de sus necesidades.

Variable 2.

Satisfacción del usuario.

Según Sancho, implica el sentimiento de bienestar y placer por obtener lo que se desea y espera de un producto o servicio (43).

3.6.2 Operacionalización de las variables

Variable 1	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala Valorativa
Oferta de servicios imagenológicos	Se utilizará un instrumento de 18 preguntas elaboradas por el autor, distribuidas en tres dimensiones, las respuestas serán ponderadas utilizando la escala de Likert con cinco opciones para responder desde oferta nula hasta oferta completa.	Tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> • Equipamiento: ecografía, rayos x y tomografía. • Destreza 	Cualitativa Ordinal	Oferta nula Oferta incompleta Oferta parcialmente completa Oferta medianamente completa Oferta completa
		Capacidad instalada	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad • Ocupación • Atención 		
		Entorno	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad • Cobertura • Tiempo de espera • Tiempo de atención 		

Fuente: Elaboración propia

Variable 2	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala Valorativa
Satisfacción del usuario	Se utilizará un instrumento de 15 preguntas elaboradas por el autor, distribuidas en cuatro dimensiones las respuestas serán ponderadas utilizando la escala de Likert con cinco opciones para responder desde totalmente insatisfecho hasta totalmente satisfecho.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Conformidad • Horario de atención 	Cualitativa Ordinal	Totalmente insatisfecho
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Espera para cita • Espera para atención 		Parcialmente insatisfecho
		Garantía	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción • Privacidad 		Parcialmente satisfecho
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad profesional • Interpersonal • Atención brindada 		Medianamente Satisfecho
					Totalmente satisfecho

Fuente: Elaboración propia

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica que se utilizó fue la encuesta estructurada de dos instrumentos:

El instrumento número 1 midió la oferta de servicios.

El instrumento 2 midió la satisfacción del usuario externo.

A continuación se detallan las características de cada instrumento.

3.7.2. Descripción de instrumentos

El instrumento de la variable 1 oferta de servicio fue elaborado por el investigador y es un cuestionario con 18 ítems dividido en 3 dimensiones, utilizando una escala de tipo Likert con su respectiva puntuación. Se estableció un nivel de puntuación en base a los siguientes criterios:

Nivel bajo: de 18 a 36 puntos.

Nivel medio: de 37 a 54 puntos.

Nivel alto: de 55 a 90 puntos.

El instrumento de la variable 2 satisfacción del usuario externo fue elaborado por el investigador es un cuestionario con 15 ítems, dividido en 4 dimensiones, utilizando una escala de tipo Likert con su respectiva puntuación. Se estableció un nivel de puntuación en base a los siguientes criterios:

Nivel bajo: de 15 a 30 puntos.

Nivel medio: de 31 a 45 puntos.

Nivel alto: de 46 a 75 puntos.

3.7.3. Validación

Los instrumentos fueron validados por juicio de expertos conformado por cinco profesionales tecnólogos médicos con Grado de magister, utilizando los formatos que para este fin contempla la universidad, quienes dieron su conformidad.

3.7.4. Confiabilidad

Se realizó una prueba piloto para confirmar la confiabilidad de los instrumentos, los mismos que fueron sometidos a la prueba alfa de Cronbach.

Alfa de Cronbach del instrumento oferta de servicios

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,998	18

El coeficiente Alfa de Cronbach oscila entre el 0 y el 1. Cuanto más próximo esté a 1, más consistentes serán los ítems serán entre sí.

Se obtuvo un valor = 0,998 lo que indica que existe una muy buena consistencia interna para este instrumento.

Alfa de Cronbach del instrumento satisfacción del usuario

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,998	15

El coeficiente Alfa de Cronbach oscila entre el 0 y el 1. Cuanto más próximo esté a 1, más consistentes serán los ítems serán entre sí.

Se obtuvo un valor = 0,998 lo que indica que existe una muy buena consistencia interna para este instrumento.

3.8. Procesamiento y análisis de datos

Se presentó una solicitud al jefe de la oficina de apoyo a la capacitación, docencia e investigación del Hospital Santa Rosa solicitando la aprobación del proyecto de investigación y la autorización para tener acceso a las fuentes primarias. Obtenida la autorización, se procedió a realizar las encuestas y consignar los datos obtenidos en la ficha de recolección de datos.

Culminada la consignación de datos, se procedió a trasladar la información en una base de datos en programa Excel 2016. Los datos fueron importados del programa Excel 2016 al programa estadístico SPSS v25 para los análisis correspondientes.

El análisis descriptivo se realizó utilizando tablas de contingencia con sus respectivos gráficos. El análisis inferencial de las variables cualitativas ordinales se realizó utilizando el estadístico correlacional Rho de Spearman. Se estableció un valor de $p < 0,05$ y un coeficiente de correlación $> 0,5$ como estadísticamente significativo con un intervalo de confianza (IC) del 95%. Se contrastaron las hipótesis aceptándose o negándose las mismas.

3.9. Aspectos éticos

La investigadora se sometió y respetó los principios éticos y bioéticos básicos de la investigación en seres humanos suscritos en la declaración de Helsinki y los requerimientos del Hospital Santa Rosa. El proyecto antes de su ejecución fue evaluado y aprobado por los comités institucionales de ética en investigación del Hospital Santa Rosa y la Universidad Privada Norbert Wiener. De acuerdo con la naturaleza de este estudio, se considera esta investigación SIN RIESGO. Respecto al principio de autonomía, los participantes tuvieron acceso a un consentimiento informado, el que fue

suscrito voluntariamente por los que desearon ser incluidos en la investigación. El estudio se ajusta al principio de beneficencia porque la investigadora no presentó conflictos de interés, la información a la que se tuvo acceso fue manejada confidencialmente. Se preservó el principio de la no maleficencia, ya que la investigadora respetó los derechos de los participantes y se ciñó estrictamente al método científico durante todo el estudio. Se garantizó el principio de justicia aplicándose los criterios de inclusión y exclusión a la población considerando que todos los participantes tengan las mismas opciones de participar.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

Tabla 1. Oferta de servicios y satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del Hospital Santa Rosa, Lima-Perú 2021.

		Satisfacción del usuario externo				
		Nivel bajo	Nivel Medio	Nivel alto	Total	
Oferta de Servicios	Nivel bajo	Recuento	32	31	16	79
		% del total	18,8%	18,2%	9,4%	46,5%
	Nivel medio	Recuento	25	24	9	58
		% del total	14,7%	14,1%	5,3%	34,1%
	Nivel alto	Recuento	16	11	6	33
		% del total	9,4%	6,5%	3,5%	19,4%
Total	Recuento	73	66	31	170	
	% del total	42,9%	38,8%	18,2%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 1 muestra que un 42,9% de los encuestados calificó como nivel bajo de satisfacción del usuario externo, un nivel medio de satisfacción del usuario externo de 38,8% y un nivel de satisfacción alto del usuario externo de 18,2%. La oferta de servicios percibida por el usuario externo del Hospital Santa Rosa durante el año 2021 fue de nivel

bajo por el 46,5% de los encuestados, 34,1% de nivel medio de oferta de servicio y 19,4% de nivel alto de oferta de servicios por los encuestados del Hospital Santa Rosa durante el año 2021.

Tabla 2. Dimensión tecnológica de la oferta de servicios y la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del Hospital Santa Rosa, Lima-Perú 2021.

		Satisfacción del usuario externo				
		Nivel bajo	Nivel Medio	Nivel alto	Total	
Dimensión tecnológica	Nivel bajo	Recuento	31	31	16	78
		% del total	18,2%	18,2%	9,4%	45,9%
	Nivel medio	Recuento	27	24	9	60
		% del total	15,9%	14,1%	5,3%	35,3%
	Nivel alto	Recuento	15	11	6	32
		% del total	8,8%	6,5%	3,5%	18,8%
Total	Recuento	73	66	31	170	
	% del total	42,9%	38,8%	18,2%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 2 muestra que la dimensión tecnológica de la oferta de servicios de radiología del Hospital Santa Rosa fue percibida como de nivel bajo por el 45,9% de los encuestados, de nivel medio por el 35,3% y de nivel alto por el 18,8% de los encuestados.

Tabla 3. Dimensión capacidad instalada de la oferta de servicios y la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del Hospital Santa Rosa, Lima-Perú 2021.

		Satisfacción del usuario externo				
		Nivel bajo	Nivel Medio	Nivel alto	Total	
Dimensión capacidad instalada	Nivel bajo	Recuento	32	31	16	79
		% del total	18,8%	18,2%	9,4%	46,5%
	Nivel medio	Recuento	26	24	9	59
		% del total	15,3%	14,1%	5,3%	34,7%
	Nivel alto	Recuento	15	11	6	32
		% del total	8,8%	6,5%	3,5%	18,8%
Total	Recuento	73	66	31	170	
	% del total	42,9%	38,8%	18,2%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 3 muestra que la dimensión capacidad instalada de la oferta de servicios de radiología del Hospital Santa Rosa fue percibida de nivel bajo por el 46,5% de los encuestados, de nivel medio por el 34,7% y de nivel alto por el 18,8% de los encuestados.

Tabla 4. Dimensión entorno de la oferta de servicios y la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del Hospital Santa Rosa, Lima-Perú 2021.

		Satisfacción del usuario externo				
		Nivel bajo	Nivel Medio	Nivel alto	Total	
Dimensión entorno	Nivel bajo	Recuento	32	31	16	79
		% del total	18,8%	18,2%	9,4%	46,5%
	Nivel medio	Recuento	25	24	9	58
		% del total	14,7%	14,1%	5,3%	34,1%
	Nivel alto	Recuento	16	11	6	33
		% del total	9,4%	6,5%	3,5%	19,4%

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 4 muestra que la dimensión entorno de la oferta de servicios de radiología del Hospital Santa Rosa durante el año 2021 fue percibida como de nivel bajo por el 46,5% de los encuestados, de nivel medio por el 34,1% y de nivel alto por el 19,4% de los encuestados durante el año 2021.

4.1.2 Prueba de hipótesis

Hipótesis general

HG₁. Existe relación entre la oferta de servicios con la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del hospital Santa Rosa, Lima-Perú 2021.

HG₀. No existe relación entre la oferta de servicios con la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del hospital Santa Rosa, Lima-Perú 2021.

Tabla 5. Correlación entre oferta de servicios y satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del Hospital Santa Rosa, Lima-Perú 2021.

			Oferta de Servicios	Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Oferta de Servicios	Coefficiente de correlación	1,000	-,558
		Sig. (bilateral)	.	,0053
		N	170	170
	Satisfacción del usuario externo	Coefficiente de correlación	-,558	1,000
		Sig. (bilateral)	,0053	.
		N	170	170

Fuente: Elaboración propia. p (0,0053) CC (-0,558) IC. 95%

Considerando que las variables estudiadas son cualitativas ordinales se decide utilizar el estadístico correlacional Rho de Spearman considerándose lo siguiente:

Formulación del nivel de riesgo: $\alpha=5\%=0,05$

Regla de decisión: Se dará validez a la hipótesis nula si el valor de p es superior al nivel de riesgo.

Análisis: Dado que las pruebas estadísticas arrojaron valores de significancia iguales a 0,0053; se determina que la existencia de relación entre las variables estudiadas es significativa. Asimismo, considerando el valor del coeficiente hallados (-0.558) se considera que dicha relación hallada fue de nivel moderado negativo, esto explica que ante la oferta de servicios radiológicos ofrecida por el hospital la respuesta de los usuarios es parcialmente satisfecho lo que se refleja con esta relación inversa negativa.

Toma de decisión:

Existe relación entre la oferta de servicios con la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del hospital Santa Rosa, Lima-Perú 2021.

Hipótesis específica 1

HE1₁. Existe relación entre la dimensión tecnológica de la oferta de servicios y la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del Hospital Santa Rosa Lima-Perú 2021.

HE1₀. No existe relación entre la dimensión tecnológica de la oferta de servicios y la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del Hospital Santa Rosa Lima-Perú 2021.

Tabla 6. Correlación entre dimensión tecnológica de la oferta de servicios y la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del Hospital Santa Rosa, Lima-Perú 2021.

			Dimensión tecnológica	Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Dimensión tecnológica	Coefficiente de correlación	1,000	-,562
		Sig. (bilateral)	.	,025
		N	170	170
Satisfacción del usuario externo	Satisfacción del usuario externo	Coefficiente de correlación	-,562	1,000
		Sig. (bilateral)	,025	.
		N	170	170

Fuente: Elaboración propia. p (0,025) CC (-0,562) IC. 95%

Considerando que las variables estudiadas son cualitativas ordinales se decide utilizar el estadístico correlacional Rho de Spearman considerándose lo siguiente:

Formulación del nivel de riesgo: $\alpha=5\%=0,05$

Regla de decisión: Se dará validez a la hipótesis nula si el valor de p es superior al nivel de riesgo. Análisis: Dado que las pruebas estadísticas arrojaron valores de significancia iguales a 0,025; se determina que la existencia de relación entre las variables estudiadas es significativa. Asimismo, considerando el valor del coeficiente hallado (-0.562) se considera que dicha relación hallada fue de nivel moderado negativo, esto explica que

ante la dimensión tecnológica de los servicios radiológicos ofrecida por el hospital la respuesta de los usuarios es parcialmente satisfecho lo que se refleja con esta relación inversa negativa.

Toma de decisión:

Existe relación entre la dimensión tecnológica de la oferta de servicios y la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del Hospital Santa Rosa Lima-Perú 2021.

Hipótesis específica 2

HE₂₁. Existe relación entre la dimensión capacidad instalada de la oferta de servicios y la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del Hospital Santa Rosa, Lima-Perú 2021.

HE₂₀. No existe relación entre la dimensión capacidad instalada de la oferta de servicios y la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del Hospital Santa Rosa, Lima-Perú 2021.

Tabla 7. Correlación entre dimensión capacidad instalada de la oferta de servicios y la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del Hospital Santa Rosa, Lima-Perú 2021.

			Dimensión capacidad instalada	Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Dimensión capacidad instalada	Coefficiente de correlación	1,000	-,552
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	170	170
	Satisfacción del usuario externo	Coefficiente de correlación	-,552	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	170	170

Fuente: Elaboración propia. p (0,001) CC (-0,552) IC. 95%

Considerando que las variables estudiadas son cualitativas ordinales se decide utilizar el estadístico correlacional Rho de Spearman considerándose lo siguiente:

Formulación del nivel de riesgo: $\alpha=5%=0,05$

Regla de decisión: Se dará validez a la hipótesis nula si el valor de p es superior al nivel de riesgo. Análisis: Dado que las pruebas estadísticas arrojaron valores de significancia

iguales a 0,001; se determina que la existencia de relación entre las variables estudiadas es significativa. Asimismo, considerando el valor del coeficiente hallados (-0.552) se considera que dicha relación hallada fue de nivel moderado negativo, esto explica que ante la dimensión capacidad instalada de los servicios radiológicos ofrecidos por el hospital la respuesta de los usuarios es parcialmente satisfecho lo que se refleja con esta relación inversa negativa.

Toma de decisión:

Existe relación entre la dimensión capacidad instalada de la oferta de servicios y la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del Hospital Santa Rosa, Lima-Perú 2021.

Hipótesis específica 3

HE3₁. Existe relación entre la dimensión entorno de la oferta de servicios y la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del hospital Santa Rosa, Lima-Perú 2021.

HE3₀. No existe relación entre la dimensión entorno de la oferta de servicios y la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del hospital Santa Rosa, Lima-Perú 2021.

Tabla 8. Correlación entre dimensión entorno de la oferta de servicios y la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del Hospital Santa Rosa, Lima-Perú 2021.

			Dimensión entorno	Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Dimensión entorno	Coefficiente de correlación	1,000	-,558
		Sig. (bilateral)	.	,0053
		N	170	170
Satisfacción del usuario externo	Dimensión entorno	Coefficiente de correlación	-,558	1,000
		Sig. (bilateral)	,0053	.
		N	170	170

Fuente: Elaboración propia. p (0,0053) CC (-0,558) IC. 95%

Considerando que las variables estudiadas son cualitativas ordinales se decide utilizar el estadístico correlacional Rho de Spearman considerándose lo siguiente:

Formulación del nivel de riesgo: $\alpha=5\%=0,05$

Regla de decisión: Se dará validez a la hipótesis nula si el valor de p es superior al nivel de riesgo.

Análisis: Dado que las pruebas estadísticas arrojaron valores de significancia iguales a 0,0053; se determina que la existencia de relación entre las variables estudiadas es significativa. Asimismo, considerando el valor del coeficiente hallados (-0.558) se considera que dicha relación hallada fue de nivel moderado negativo, esto explica que ante la dimensión entorno de los servicios radiológicos ofrecidos por el hospital la respuesta de los usuarios es parcialmente satisfecho lo que se refleja con esta relación inversa negativa.

Toma de decisión:

Existe relación entre la dimensión entorno de la oferta de servicios y la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del hospital Santa Rosa, Lima-Perú 2021.

4.1.3 Discusión de resultados

En esta investigación, el 42,9% de los encuestados califica de nivel bajo la satisfacción del usuario externo, un nivel medio de satisfacción del usuario externo de 38,8% y un nivel de satisfacción alto del usuario externo de 18,2%. La oferta de servicios percibida por el usuario externo es de nivel bajo por el 46,5% de los encuestados, 34,1% de nivel medio de oferta de servicio y 19,4% de nivel alto de oferta de servicios.

Estos resultados difieren considerablemente de la investigación realizada por Gebru, et al., (11) quienes en su estudio que mide la satisfacción del usuario del servicio de radiología encuentra que el 76% de los participantes están satisfechos con el servicio brindado.

De la misma manera, se encuentran diferencias considerables con las cifras que obtiene el estudio de Okafor, et al., (12) quienes consiguen resultados de la satisfacción general del paciente con los servicios radiológicos del 72,6%.

Difiere también y en gran medida con el estudio de Mulisa, et al., (13) quienes encuentran que la satisfacción general del paciente hacia el servicio de radiología es de 71,6%.

También difiere, aunque sin mostrar porcentajes del estudio de Ávila T. (15) que muestra una alta satisfacción de los usuarios hacia los servicios recibidos por parte del centro, aunque también se evidencia la carencia de presupuesto y recursos para cumplir de forma completa con el servicio de atención médica.

Sin embargo, guarda relación en parte con el estudio de Gallardo, et al., (16) quienes coinciden en que la calidad de servicio es percibida de diferentes maneras.

También guarda relación en parte aunque con menores porcentajes con el estudio de Suquillo G. (17) quien encuentra que 24% considera mala la calidad del servicio de imágenes.

Los resultados obtenidos no guardan relación con los que obtiene el estudio de Fernández B. (19) quien determina que existe una relación directa y positiva débil entre la calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios.

Resultados muy distintos a los nuestros se encuentran en el estudio de Díaz et al. (18) quienes comparan la atención recibida en dos establecimientos de salud en España (Burgos y Miranda). La atención recibida en Burgos obtiene puntuaciones positivas del 57%, frente al 67% de Miranda.

Conclusiones similares a la nuestra arriba el estudio de Fernández (20) quien determina que existe una relación directa y positiva débil con el ($r=0,377$) entre la calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios.

De la misma manera el estudio de Herrera. (21) arriba a conclusiones similares a nuestra investigación determinado que existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de servicio en odontológica, con un nivel de significancia $p=0,000$ con una relación directa de asociación positiva débil a moderado de $r:0.406$.

Las cifras que discrepan de los resultados de nuestro estudio demuestran que un hospital bien implementado reflejará niveles elevados de satisfacción por sus usuarios, en tanto

que los resultados de otros investigadores que coinciden con los nuestros se relacionan por el hecho de que se adolece de alguna de las dimensiones que se han estudiado, lo que repercute directamente en la percepción de satisfacción por parte del usuario.

La dimensión tecnológica de la oferta de servicios de radiología del Hospital Santa Rosa es percibida como de nivel bajo por el 45,9% de los encuestados, de nivel medio por el 35,3% y de nivel alto por el 18,8% de los encuestados.

Resultados muy parecidos se encuentra en el estudio de Suquillo G. (17) que identifican 14% de usuarios que califican de malo el tiempo de espera en el agendamiento de citas, el 10% considera de mala calidad la información, el 12% de ellos califica como muy mal y el 50% como mal, el plazo para la realización de los estudios, en tanto que el 9% considera como malas las respuestas a las dudas sobre los estudios, también el 57% de los encuestados califica como mal el plazo de entrega de resultados de los estudios.

Estos resultados reflejan las deficiencias de la dimensión tecnológica que se hace evidente en el servicio de radiología del hospital Santa Rosa, lo cual se refleja en la baja satisfacción del usuario respecto a esta dimensión lo que involucra información previa, entrega de resultados entre otros.

La dimensión capacidad instalada de la oferta de servicios de radiología del Hospital Santa Rosa es percibida de nivel bajo por el 46,5% de los encuestados, de nivel medio por el 34,7% y de nivel alto por el 18,8% de los encuestados.

Similares resultados pero con menores porcentajes se encuentra en el estudio de Okafor, et al., (12) quien encuentra un 30% de satisfacción del usuario para la dotación de personal que realiza las atenciones radiológicas.

Estas cifras obtenidas y comparadas nos muestra que existe un déficit de capacidad instalada lo que se traduce en una limitada oferta de servicios y por ende una percepción de nivel bajo de satisfacción del usuario.

La dimensión entorno de la oferta de servicios de radiología del Hospital Santa Rosa durante el año 2021 es percibida como de nivel bajo por el 46,5% de los encuestados, de nivel medio por el 34,1% y de nivel alto por el 19,4% de los encuestados.

Estos resultados difieren considerablemente con el estudio de Gebru, et al., (11) quienes encuentran porcentajes de satisfacción del usuario para la accesibilidad de los servicios, cortesía del personal, calidad de los servicios, entornos físicos, y la existencia de una buena comunicación con los servicios de 72%, 97%, 81,5%, 55% y 66%, respectivamente. Sin embargo, el 97,2% se encuentra insatisfechos con su privacidad. También el estudio realizado por Mulisa, et al., (13) encuentra que el 59,4% y el 71% de los encuestados se encuentran satisfechos con el medio físico. 98% no está satisfecho con la privacidad.

Resultados muy distintos a los nuestros se encuentran en el estudio de Díaz et al. (18) quienes identifican 62% de satisfacción con la atención recibida. El 91% manifiesta que el tecnólogo de radiología demuestra alta capacidad profesional. Comparan la atención recibida en dos establecimientos de salud en España (Burgos y Miranda). El acceso a las instalaciones obtiene un 33% de las puntuaciones positivas en Burgos, frente al 57% en Miranda.

Los resultados obtenidos en nuestro estudio comparado con los de otros investigadores permiten afirmar que la dimensión entorno no es precisamente de las mejores generando niveles de satisfacción del usuario.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

1. Existe relación entre la oferta de servicios con la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del hospital Santa Rosa, 2021 siendo su significancia de 0,0053 y al ser un valor menor que 0,05, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, existiendo una correlación de nivel moderado negativo (-0,558) entre las dos variables.
2. Existe relación entre la dimensión tecnológica de la oferta de servicios y la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del Hospital Santa Rosa, 2021 siendo su significancia de 0,025, y al ser un valor menor que 0,05, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, existiendo una correlación de nivel moderado negativo (-0,562) entre la dimensión tecnológica y la satisfacción del usuario externo.
3. Existe relación entre la dimensión capacidad instalada de la oferta de servicios y la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del Hospital Santa Rosa, 2021 siendo su significancia de 0,001, y al ser un valor menor que 0,05, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, existiendo una correlación de nivel moderado negativo (-0,552) entre las dos variables.
4. Existe relación entre la dimensión entorno de la oferta de servicios y la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del Hospital Santa Rosa, 2021 siendo su significancia de 0,0053, y al ser un valor menor que 0,05, se acepta

la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, existiendo una correlación de nivel moderado negativo (-0,558) entre las dos variables.

5.2 Recomendaciones

1. Mediante la presente investigación se puede distinguir y enfocar a los distintos puntos críticos relacionados con la oferta de servicios de radiología en sus diferentes dimensiones para lograr un nivel de satisfacción óptimo en el usuario externo. Se deben realizar evaluaciones periódicamente sobre la “oferta de servicio” y “satisfacción del usuario externo” y que sirva de base para el diseño, planificación y ejecución de proyectos con evaluación de mejoramiento continuo.
2. Se debe evaluar periódicamente los equipos que se utilizan para brindar los servicios de radiología, estructurar y diseñar el requerimiento de equipamiento radiológico que carece el servicio del servicio de radiología.
3. La jefatura del servicio de ayuda al diagnóstico debe considerar las medidas necesarias para mejorar y coordinar acciones para la evaluación de la capacidad instalada de la oferta de servicios y mejorar la calidad de servicio en todas sus dimensiones, sobre todo aquellas que están en menor grado de correlación con la satisfacción del del usuario externo.
4. Existe la necesidad de identificar y mejorar las metodologías de gestión administrativa con el objetivo de potenciar la actitud y mejorar el entorno de la

oferta de servicios para brindar una asistencia que cumpla con las expectativas del usuario externo del servicio de radiología.

REFERENCIAS

1. Hanefeld J et al. Comprender y medir la calidad de la atención: tratar la complejidad [internet]. Boletín de la Organización Mundial de la Salud. Volumen 95, Número 5, mayo 2017. [citado 25 de enero de 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/home/cms-decommissioning>
2. Van den Berg PF, Yakar D, Glaudemans AWJM, Dierckx RAJO, Kwee TC. Patient complaints in radiology: 9-year experience at a European tertiary care center. Eur Radiol. octubre de 2019;29(10):5395-402.
3. La Calidad en los Servicios de Salud en Brasil: Una revisión bibliográfica del período 1988-2006 [Internet]. [citado 25 de enero de 2022]. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962009000300017
4. InformeServqual_2013.pdf [Internet]. [citado 25 de enero de 2022]. Disponible en: https://hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/InformeServqual_2013.pdf
5. Salud S de. Radiología: disciplina esencial para la salud [Internet]. gob.mx. [citado 25 de enero de 2022]. Disponible en: <http://www.gob.mx/salud/articulos/la-radiologia-y-su-importancia-para-la-salud>
6. Moreno EF, González MG, Velayos CL. Iniciativas de Evaluación y Coste Efectividad en Radiología. :7.

7. Morales Santos A, Artigas Martín JM. Organización y gestión de la radiología urgente. *Radiología*. 1 de octubre de 2011;53:7-15.
8. Fernández Martín J, Pozuelo García A, Sainz Rojo A, Moral Iglesias L. [Inappropriate use of presurgical chest X-ray in a public hospital network]. *Rev Clin Esp*. diciembre de 2001;201(12):731.
9. Servicio de Diagnóstico y Procedimiento por Radiología [Internet]. Hospital Nacional Dos de Mayo. 2016 [citado 25 de enero de 2022]. Disponible en: <http://hdosdemayo.gob.pe/portal/servicio-de-diagnostico-y-procedimiento-por-radiologia/>
10. HISTORIA - HOSPITAL SANTA ROSA [Internet]. [citado 25 de enero de 2022]. Disponible en: https://www.hsr.gob.pe/?page_id=1131
11. Gebru AA et al. Client satisfaction on Emergency department services and quality of emergency medical care in Ethiopia: A systematic review. *Hum Antibodies*. [internet]. 2019; Mar 22. [citado 25 de enero de 2022]. Disponible en: <http://ww25.sci-hub.tw/10.3233/HAB-190367?subid1=20220126-0116-2143-a0c6-4b9fc2fa4cb8>
12. Okafor CH et al. Effects of Patient Safety Culture on Patient Satisfaction with Radiological Services in Nigerian. *Radiodiagnostic Practice. J Patient Exp* [internet]. 2018; Dec;5(4):267-271. [citado 25 de enero de 2022]. Disponible en: <http://ww25.sci-hub.tw/10.1177/2374373518755500?subid1=20220126-0119-4063-a607-f2a497bd7965>
13. Mulisa T et al. Patients' satisfaction towards radiological service and associated factors in Hawassa University Teaching and referral hospital, Southern Ethiopia. *BMC Health Serv Res*. [internet]. 2017; Jun 26;17(1):441. [citado 25 de enero de 2022].

Disponible en: <http://ww25.sci-hub.tw/10.1186/s12913-017-2384-z?subid1=20220126-0120-49fa-a3de-47a53b7538b2>

14. Brook OR et al. Measuring and improving the patient experience in radiology. *Abdom Radiol (NY)*. [internet]. 2017; Apr;42(4):1259-1267 Disponible en: <http://ww25.sci-hub.tw/10.1007/s00261-016-0960-z?subid1=20220126-0121-23e4-b5be-e7e97bff67a9>

15. Ávila Bustos TX. Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas [Internet] [Thesis]. Ecuador - PUCESE - Maestría en Administración de Empresas mención Planeación; 2016 [citado 25 de enero de 2022]. Disponible en: <http://localhost/xmlui/handle/123456789/698>

16. Gallardo Ferrada A, Reynaldos Grandón K. Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. *Enferm Glob*. octubre de 2014;13(36):353-63.

17. Llumiquinga GMS. “MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE IMAGENOLOGÍA DEL HOSPITAL DEL DÍA IESS SANGOLQUÍ, 2013 -. 2013;150.

18. Marín RD, Esteban GÓ. CALIDAD PERCIBIDA POR EL PACIENTE EN EL SERVICIO DE RADIOLOGÍA. ESTUDIO COMPARATIVO ENTRE HOSPITALES. *TIEMPOS Enferm SALUD*. 26 de junio de 2020;2(8):28-33.

19. Serquén LAM. OPINIONES DE SATISFACCIÓN EN USUARIOS DE FARMACIAS Y BOTICAS – CHICLAYO. PERÚ. :77.

20. Fernández Delgado Bryan Gabriel “Calidad De Servicio Y Su Relación Con La Satisfacción Del Usuario En El Centro De Salud Characato, Arequipa, 2018” [tesis en internet]. [Arequipa, Perú]: Universidad San Agustín de Arequipa; 2018 [citado 25 de

enero de 2022]. Disponible en:
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7150/ADMfedebg.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

21. Jesús Herrera FA. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud. [tesis para grado de maestro en internet]. [Lima]: Universidad César Vallejo; 2017 [citado 25 de enero de 2022]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8778/Jes%c3%bas_HFA.pdf?sequence=1

22. Aspectos teórico conceptuales para la organización de la oferta de servicios de salud [Internet]. [citado 25 de enero de 2022]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/353391-aspectos-teorico-conceptuales-para-la-organizacion-de-la-oferta-de-servicios-de-salud>

23. Leite P, <https://www.facebook.com/pahowho>. OPS/OMS | Los servicios de radiología son críticos para cubrir las necesidades en salud pública [Internet]. Pan American Health Organization / World Health Organization. 2013 [citado 25 de enero de 2022]. Disponible en:
https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=9141:2013-radiology-services-critical-meeting-public-health-needs&Itemid=1926&lang=es

24. ESTEVE - Análisis de la demanda y costes de las pruebas de imagen médica realizadas en servicio d....pdf [Internet]. [citado 25 de enero de 2022]. Disponible en: <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/55689/ESTEVE%20-%20An%20%C3%A1lisis%20de%20la%20demanda%20y%20costes%20de%20las%20pruebas%20de%20imagen%20m%C3%A9dica%20realizadas%20en%20servicio%20d....pdf?sequence=1>

25. Radiología Contrastada [Internet]. Clínic Barcelona. [citado 25 de enero de 2022]. Disponible en: <https://www.clinicbarcelona.org/asistencia/pruebas-y-procedimientos/radiologia-contrastada>
26. Mamografía [Internet]. [citado 25 de enero de 2022]. Disponible en: <https://www.nibib.nih.gov/espanol/temas-cientificos/mamograf%C3%ADa>
27. Ecografía Doppler: Prueba de laboratorio de MedlinePlus [Internet]. [citado 25 de enero de 2022]. Disponible en: <https://medlineplus.gov/spanish/pruebas-de-laboratorio/ecografia-doppler/>
28. Tomografía Computarizada (TC) [Internet]. [citado 25 de enero de 2022]. Disponible en: <https://www.nibib.nih.gov/espanol/temas-cientificos/tomograf%C3%ADa-computarizada-tc>
29. Resonancia magnética - Mayo Clinic [Internet]. [citado 25 de enero de 2022]. Disponible en: <https://www.mayoclinic.org/es-es/tests-procedures/mri/about/pac-20384768>
30. Medicina Nuclear [Internet]. [citado 25 de enero de 2022]. Disponible en: <https://www.nibib.nih.gov/espanol/temas-cientificos/medicina-nuclear>
31. Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Medica Hered. abril de 2012;23(2):88-95.
32. Unam AF. Expectativas y experiencias de los usuarios del Sistema de Salud en México: un estudio de satisfacción con la atención médica. Aten Fam [Internet]. 2 de octubre de 2015 [citado 25 de enero de 2022];22(4). Disponible en: http://www.revistas.unam.mx/index.php/atencion_familiar/article/view/52721

33. Ros Gálvez A. Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual. escuela internacional de doctorado. Programa de Doctorado en Administración y Dirección de Empresas Universidad Católica San Antonio [Tesis en internet] España; 2016. [citado 25 de enero de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
34. Relación entre servicio, calidad y satisfacción del cliente [Internet]. [citado 25 de enero de 2022]. Disponible en: <https://www.cuidatudinero.com/13161683/relacion-entre-servicio-calidad-y-satisfaccion-del-cliente>
35. Chicaiza Sánchez OL, Bastidas Picoita MC, Llano Ushiña AE, Moreno Sánchez PE, Hernández Aráuz MA. Políticas de selección del personal y satisfacción del cliente en hospitales públicos del Ecuador. Rev Cuba Investig Bioméd. marzo de 2018;37(1):116-20.
36. El método deductivo de investigación [Internet]. [citado 25 de enero de 2022]. Disponible en: <https://www.lizardo-carvajal.com/el-metodo-deductivo-de-investigacion/>
37. luisa. Método cuantitativo según autores [Internet]. Tesis plus. 2019 [citado 25 de enero de 2022]. Disponible en: <https://tesisplus.com/metodo-cuantitativo/metodo-cuantitativo-segun-autores/>
38. Autores De La Investigación Aplicada [Internet]. calameo.com. [citado 25 de enero de 2022]. Disponible en: <https://www.calameo.com/read/004545585bc80d621deb0>
39. Metodología de investigación, pautas para hacer Tesis.: INVESTIGACIÓN CORRELACIONAL [Internet]. [citado 25 de enero de 2022]. Disponible en: <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2018/04/investigacion-correlacional.html>

40. Investigadores TD. Tesis de Investigacion: Diseños no experimentales. Según Hernandez, fernandez y Baptista. [Internet]. Tesis de Investigacion. 2012 [citado 25 de enero de 2022]. Disponible en: <https://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/12/disenos-no-experimentales-segun.html>
41. Muestreo probabilístico y no probabilístico. Teoría • gestiopolis [Internet]. [citado 25 de enero de 2022]. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/muestreo-probabilistico-no-probabilistico-teoria/>
42. DEFINICIÓN DE SERVICIOS - Promonegocios.net [Internet]. [citado 25 de enero de 2022]. Disponible en: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/definicion-servicios.html>
43. Moreno MCM, Moreno MDCM. Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. Rev Cienc Soc Ve. 2016;XXII(2):111-31.

Anexo 1: Matriz de consistencia
OFERTA DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE RADIOLOGÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA, LIMA - PERÚ 2021

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema General ¿Qué relación existe entre oferta de servicios y satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del Hospital Santa Rosa, Lima-Perú 2021?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • PE1. ¿Qué relación existe entre la dimensión tecnológica de la oferta de servicios y la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del Hospital Santa Rosa, Lima-Perú 2021? • PE2. ¿Qué relación existe entre la dimensión capacidad instalada de la oferta de servicios y la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del Hospital Santa Rosa, Lima-Perú 2021? • PE3. ¿Qué relación existe entre la dimensión entorno de la oferta de servicios y la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del Hospital Santa Rosa, Lima-Perú 2021? 	<p>Objetivo General Determinar la relación de la oferta de servicios con la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del Hospital Santa Rosa, Lima-Perú 2021</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • OE1. Establecer la relación de la dimensión tecnológica de la oferta de servicios y la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del Hospital Santa Rosa. • OE2. Establecer la relación de la dimensión capacidad instalada de la oferta de servicios y la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del Hospital Santa Rosa. • OE3. Establecer la relación de la dimensión entorno de la oferta de servicios y la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del Hospital Santa Rosa 	<p>Hipótesis General Existe relación entre la oferta de servicios con la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del Hospital Santa Rosa, Lima-Perú 2021.</p> <p>Hipótesis específicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> •HE1. Existe relación entre la dimensión tecnológica de la oferta de servicios y la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del Hospital Santa Rosa. •HE2. Existe relación entre la dimensión capacidad instalada de la oferta de servicios y la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del Hospital Santa Rosa. •HE3. Existe relación entre la dimensión entorno de la oferta de servicios y la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del Hospital Santa Rosa. 	<p>Variable 1 Oferta de servicios</p> <p>Dimensiones: Tecnológica Capacidad instalada Entorno</p> <p>Variable 2 Satisfacción del usuario externo</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Garantía • Empatía 	<p>Tipo de Investigación. Analítico correlacional, prospectivo, de corte transversal y de enfoque cuantitativo.</p> <p>Método y diseño de la investigación Método hipotético deductivo y diseño no experimental.</p> <p>Población 900 usuarios externos que acudieron al Hospital Santa Rosa durante el periodo de 01 al 30 de noviembre del año 2021</p> <p>Muestra 170 pacientes que acudieron al servicio de imágenes del Hospital Santa Rosa durante el periodo del 01 al 30 de noviembre del 2021 que aceptaron participar de la investigación.</p>

Anexo 2: Instrumento 1

Estimado Señor (a): Mi nombre es Ampuero Gonzales, Shelley. Soy maestrante de la maestría gestión en salud de la universidad Norbert Wiener.

Estoy realizando una encuesta respecto a la oferta de servicios y satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del hospital Santa Rosa y apreciaré su participación. La información proporcionada por usted será utilizada solamente para este propósito y requerirá aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

OFERTA DE SERVICIOS.

De las siguientes preguntas, seleccione la respuesta más adecuada siendo:

- 1.- Oferta nula.
- 2.- Oferta incompleta.
- 3.- Oferta parcialmente completa.
- 4.- Oferta medianamente completa.
- 5.- Oferta totalmente completa.

N°	Enunciado	1	2	3	4	5
Tecnológica						
1	¿El servicio cuenta con todos los servicios de imágenes?					
2	¿El establecimiento cuenta con el servicio tecnológico que usted necesita?					
3	A simple vista. ¿considera que el estado de conservación de los equipos es el adecuado?					
4	¿El servicio de radiología tiene equipos modernos?					
5	¿El servicio de ecografía tiene equipos modernos?					
6	¿El servicio de tomografía tiene equipos modernos?					
Capacidad instalada						
7	¿Está disponible el servicio que usted necesita?					
8	¿El servicio que necesita usted le pertenece al hospital?					
9	¿Le pertenece al hospital el servicio de radiología?					
10	¿Le pertenece al hospital el servicio de ecografía?					
11	¿Le pertenece al hospital el servicio de tomografía?					
12	¿obtuvo una cita de examen radiológico de acuerdo a sus necesidades?					
Entorno						
13	¿Considera adecuada la fecha de cita que le han otorgado?					
14	¿Será oportuna la fecha de cita que le otorgaron?					
15	¿El servicio tiene horario de atención ininterrumpido?					
16	Teniendo en cuenta que el tiempo de atención por examen es de 15 minutos. ¿considera adecuado el tiempo de espera para la realización de su estudio?					
17	¿Considera adecuado el tiempo que demoró el personal para su atención?					
18	¿Considera que el costo pagado guarda relación o está de acuerdo con el servicio recibido?					

Anexo 2: Instrumento 2

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO.

De las siguientes preguntas, seleccione la respuesta más adecuada siendo:

- 1.- Totalmente insatisfecho.
- 2.- Parcialmente insatisfecho.
- 3.- Parcialmente satisfecho.
- 4.- Medianamente satisfecho.
- 5.- Totalmente satisfecho.

Nº	Enunciado	1	2	3	4	5
Fiabilidad						
1	¿El personal administrativo le brindó la orientación adecuada para conseguir una cita de rayos x, ecografía o tomografía?					
2	¿El día de su cita, lo atendieron en la hora que usted estaba citado?					
3	¿Considera usted que respetaron el orden de su programación?					
Respuesta						
4	¿Consiguió usted una cita para un examen para rayos x, ecografía o tomografía, pronta a su necesidad de atención?					
5	¿La atención para conseguir una cita para rayos x, ecografía o tomografía fue rápida?					
6	¿La atención en el servicio inicial donde le indicaron el examen fue rápida?					
7	¿Al momento de brindarle la cita para rayos x, ecografía o tomografía, resolvieron todas sus dudas?					
Garantía						
8	¿Considera usted que el servicio recibido en rayos x, ecografía o tomografía fue óptimo?					
9	¿Los exámenes radiológicos de rayos x, ecografía o tomografía que le indicaron, correspondía al órgano o a la enfermedad que lo afecta?					
10	¿Considera usted que durante su atención respetaron su privacidad?					
11	¿Considera usted los profesionales que lo atendieron fueron minuciosos antes, durante y después de su atención?					
Empatía						
12	¿Considera usted que lo atendieron con amabilidad?					
13	¿Considera usted que las personas que lo atendieron mostraron interés por solucionar sus dudas durante su atención?					
14	¿Considera usted que fue satisfactoria las indicaciones que le brindaron respecto a lo que se requiere para su examen?					
15	¿Considera usted que fue satisfactoria las explicaciones que le brindaron respecto a los resultados de su examen?					

Muchas gracias por su colaboración.

Anexo 3: Validez del instrumento

Señor(a) (Dr./Mg./Lic.): EDWIN ACEVEDO TORALVA

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DEL JUICIO DE EXPERTOS.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, así mismo, hacer de su conocimiento que; siendo estudiante del programa de maestría en Gestión en salud de la Universidad Norbert Wiener, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magister en Gestión en Salud.

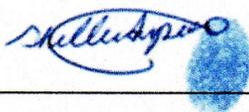
El título nombre de mi proyecto de investigación es OFERTA DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE RADIOLOGÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA, LIMA - PERÚ 2021 y, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión en salud.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que disponga a la presente.

Atentamente.



Shelley Odalys Ampuero Gonzales

D.N.I. N° 77346371

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE OFERTA DE SERVICIOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Tecnológica								
1	¿El servicio cuenta con todos los servicios de imágenes?	X		X		X		
2	¿El establecimiento cuenta con el servicio tecnológico que usted necesita?	X		X		X		
3	A simple vista, ¿considera que el estado de conservación de los equipos es el adecuado?	X		X		X		
4	¿El servicio de radiología tiene equipos modernos?	X		X		X		
5	¿El servicio de ecografía tiene equipos modernos?	X		X		X		
6	¿El servicio de tomografía tiene equipos modernos?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Capacidad instalada								
1	¿Está disponible el servicio que usted necesita?	X	No	X	No	X	No	
2	¿El servicio que necesita usted le pertenece al hospital?	X		X		X		
3	¿Le pertenece al hospital el servicio de radiología?	X		X		X		
4	¿Le pertenece al hospital el servicio de ecografía?	X		X		X		
5	¿Le pertenece al hospital el servicio de tomografía?	X		X		X		
6	¿obtuvo una cita de examen radiológico de acuerdo a sus necesidades?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Entorno								
1	¿Considera adecuada la fecha de cita que le han otorgado?	X		X		X		
2	¿Será oportuna la fecha de cita que le otorgaron?	X		X		X		
3	¿El servicio tiene horario de atención ininterrumpido?	X		X		X		
4	Teniendo en cuenta que el tiempo de atención por examen es de 15 minutos. ¿considera adecuado el tiempo de espera para la realización de su estudio?	X		X		X		
5	¿Considera adecuado el tiempo que demoró el personal para su atención?	X		X		X		
6	¿Considera que el costo pagado guarda relación o está de acuerdo con el servicio recibido?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Edwin Rubén Acevedo Toralva

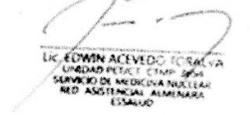
DNI: 10154893

Especialidad del validador: MG. EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTION EDUCATIVA

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

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

...23..de...Octubre...del 2021..


 DR. EDWIN ACEVEDO TORALVA
 UNIDAD PERIÓDICA DE SALUD
 SERVICIO DE MEDICINA INTERNA
 RED ASISTENCIAL REGIONAL
 ESSALUD

Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD								
1	¿El personal administrativo le brindó la orientación adecuada para conseguir una cita de rayos x, ecografía o tomografía?	X		X		X		
2	¿El día de su cita, lo atendieron en la hora que usted estaba citado?	X		X		X		
3	¿Considera usted que respetaron el orden de su programación?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : RESPUESTA								
4	¿Consiguió usted una cita para un examen para rayos x, ecografía o tomografía, pronta a su necesidad de atención?	X		X		X		
5	¿La atención para conseguir una cita para rayos x, ecografía o tomografía fue rápida?	X		X		X		
6	¿La atención en el servicio inicial donde le indicaron el examen fue rápida?	X		X		X		
7	¿Al momento de brindarle la cita para rayos x, ecografía o tomografía, resolvieron todas sus dudas?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: GARANTIA								
8	¿Considera usted que el servicio recibido en rayos x, ecografía o tomografía fue óptimo?	X		X		X		
9	¿Los exámenes radiológicos de rayos x, ecografía o tomografía que le indicaron, correspondía al órgano o a la enfermedad que lo afecta?	X		X		X		
10	¿Considera usted que durante su atención respetaron su privacidad?	X		X		X		
11	¿Considera usted los profesionales que lo atendieron fueron minuciosos antes, durante y después de su atención?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: EMPATIA								
12	¿Considera usted que lo atendieron con amabilidad?	X		X		X		
13	¿Considera usted que las personas que lo atendieron mostraron interés por solucionar sus dudas durante su atención?	X		X		X		
14	¿Considera usted que fue satisfactoria las indicaciones que le brindaron respecto a lo que se requiere para su examen?	X		X		X		
15	¿Considera usted que fue satisfactoria las explicaciones que le brindaron respecto a los resultados de su examen?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI HAY SUFICIENCIA

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

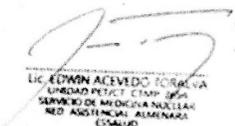
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Edwin Rubén Acevedo Toralva
DNI: 10154893

Especialidad del validador: MG. EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTION EDUCATIVA

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

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

...23..de...Octubre....del 2021..


LIC. EDWIN ACEVEDO TORALVA
UNIDAD PEDIAT. CIEMH. UNIA
SERVIDIO DE MEDICINA NUCLEAR
RED ASISTENCIAL RESERVA
ESALUD

Firma del experto informante

Señor(a) (Dr./Mg./Lic.): MG. LIC. TM: DIANET PACHECO MEDINA

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DEL JUICIO DE EXPERTOS.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, así mismo, hacer de su conocimiento que; siendo estudiante del programa de maestría en Gestión en salud de la Universidad Norbert Wiener, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magíster en Gestión en Salud.

El título nombre de mi proyecto de investigación es OFERTA DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE RADIOLOGÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA, LIMA - PERÚ 2021 y, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión en salud.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que disponga a la presente.

Atentamente.



Shelley Odalys Ampuero Gonzales

D.N.I. N° 77346371

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE OFERTA DE SERVICIOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Tecnológica								
1	¿El servicio cuenta con todos los servicios de imágenes?	X		X		X		
2	¿El establecimiento cuenta con el servicio tecnológico que usted necesita?	X		X		X		
3	A simple vista, ¿considera que el estado de conservación de los equipos es el adecuado?	X		X		X		
4	¿El servicio de radiología tiene equipos modernos?	X		X		X		
5	¿El servicio de ecografía tiene equipos modernos?	X		X		X		
6	¿El servicio de tomografía tiene equipos modernos?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Capacidad instalada								
1	¿Está disponible el servicio que usted necesita?	X		X		X		
2	¿El servicio que necesita usted le pertenece al hospital?	X		X		X		
3	¿Le pertenece al hospital el servicio de radiología?	X		X		X		
4	¿Le pertenece al hospital el servicio de ecografía?	X		X		X		
5	¿Le pertenece al hospital el servicio de tomografía?	X		X		X		
6	¿obtuvo una cita de examen radiológico de acuerdo a sus necesidades?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Entorno								
1	¿Considera adecuada la fecha de cita que le han otorgado?	X		X		X		
2	¿Será oportuna la fecha de cita que le otorgaron?	X		X		X		
3	¿El servicio tiene horario de atención ininterrumpido?	X		X		X		
4	Teniendo en cuenta que el tiempo de atención por examen es de 15 minutos. ¿considera adecuado el tiempo de espera para la realización de su estudio?	X		X		X		
5	¿Considera adecuado el tiempo que demoró el personal para su atención?	X		X		X		
6	¿Considera que el costo pagado guarda relación o está de acuerdo con el servicio recibido?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DIANET PACHECO MEDINA

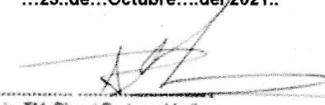
DNI: 25528765

Especialidad del validador: MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

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

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

...23..de...Octubre....del 2021..


 Lic. TM. Dianet Pacheco Medina
 OPR N° 0659-17
 HOSPITAL NACIONAL ALBERTO
 SABOGAL SÓLOGUREN, ESSALUD

Firma y Pos firma del experto

DNI: 25528765

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD								
1	¿El personal administrativo le brindó la orientación adecuada para conseguir una cita de rayos x, ecografía o tomografía?	X		X		X		
2	¿El día de su cita, lo atendieron en la hora que usted estaba citado?	X		X		X		
3	¿Considera usted que respetaron el orden de su programación?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : RESPUESTA								
4	¿Consiguió usted una cita para un examen para rayos x, ecografía o tomografía, pronta a su necesidad de atención?	X		X		X		
5	¿La atención para conseguir una cita para rayos x, ecografía o tomografía fue rápida?	X		X		X		
6	¿La atención en el servicio inicial donde le indicaron el examen fue rápida?	X		X		X		
7	¿Al momento de brindarle la cita para rayos x, ecografía o tomografía, resolvieron todas sus dudas?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: GARANTÍA								
8	¿Considera usted que el servicio recibido en rayos x, ecografía o tomografía fue óptimo?	X		X		X		
9	¿Los exámenes radiológicos de rayos x, ecografía o tomografía que le indicaron, correspondía al órgano o a la enfermedad que lo afecta?	X		X		X		
10	¿Considera usted que durante su atención respetaron su privacidad?	X		X		X		
11	¿Considera usted los profesionales que lo atendieron fueron minuciosos antes, durante y después de su atención?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: EMPATIA								
12	¿Considera usted que lo atendieron con amabilidad?	X		X		X		
13	¿Considera usted que las personas que lo atendieron mostraron interés por solucionar sus dudas durante su atención?	X		X		X		
14	¿Considera usted que fue satisfactoria las indicaciones que le brindaron respecto a lo que se requiere para su examen?	X		X		X		
15	¿Considera usted que fue satisfactoria las explicaciones que le brindaron respecto a los resultados de su examen?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg. : DIANET PACHECO MEDINA

DNI: 25528765

Especialidad del validador: MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

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

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

...23..de...Octubre....del 2021..


 Lic. TM. Dianet Pacheco Medina
 OPR N° 0569-17
 HOSPITAL NACIONAL ALBERTO
 SABOGAL SOLOGUREN. ESSALUD
 Firma y Pos firma del experto
 DNI: 25528765

Señor(a) (Dr./Mg./Lic.): MG. LIC. TM: JACOBO SALDAÑA JUAREZ

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DEL JUICIO DE EXPERTOS.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, así mismo, hacer de su conocimiento que; siendo estudiante del programa de maestría en Gestión en salud de la Universidad Norbert Wiener, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magister en Gestión en Salud.

El título nombre de mi proyecto de investigación es OFERTA DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE RADIOLOGÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA, LIMA - PERÚ 2021 y, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión en salud.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que disponga a la presente.

Atentamente.



Shelley Odalys Ampuero Gonzales

D.N.I. N° 77346371

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE OFERTA DE SERVICIOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Tecnológica								
1	¿El servicio cuenta con todos los servicios de imágenes?	X		X		X		
2	¿El establecimiento cuenta con el servicio tecnológico que usted necesita?	X		X		X		
3	A simple vista, ¿considera que el estado de conservación de los equipos es el adecuado?	X		X		X		
4	¿El servicio de radiología tiene equipos modernos?	X		X		X		
5	¿El servicio de ecografía tiene equipos modernos?	X		X		X		
6	¿El servicio de tomografía tiene equipos modernos?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Capacidad instalada								
1	¿Está disponible el servicio que usted necesita?	X		X		X		
2	¿El servicio que necesita usted le pertenece al hospital?	X		X		X		
3	¿Le pertenece al hospital el servicio de radiología?	X		X		X		
4	¿Le pertenece al hospital el servicio de ecografía?	X		X		X		
5	¿Le pertenece al hospital el servicio de tomografía?	X		X		X		
6	¿obtuvo una cita de examen radiológico de acuerdo a sus necesidades?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Entorno								
1	¿Considera adecuada la fecha de cita que le han otorgado?	X		X		X		
2	¿Será oportuna la fecha de cita que le otorgaron?	X		X		X		
3	¿El servicio tiene horario de atención ininterrumpido?	X		X		X		
4	Teniendo en cuenta que el tiempo de atención por examen es de 15 minutos. ¿considera adecuado el tiempo de espera para la realización de su estudio?	X		X		X		
5	¿Considera adecuado el tiempo que demoró el personal para su atención?	X		X		X		
6	¿Considera que el costo pagado guarda relación o está de acuerdo con el servicio recibido?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **JACOBO SALDAÑA JUAREZ**

DNI: **06066929**

Especialidad del validador: **MG. EN DOCENCIA UNIVERSITARIA**

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

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

...23..de...Octubre....del 2021..



Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD								
1	¿El personal administrativo le brindó la orientación adecuada para conseguir una cita de rayos x, ecografía o tomografía?	X		X		X		
2	¿El día de su cita, lo atendieron en la hora que usted estaba citado?	X		X		X		
3	¿Considera usted que respetaron el orden de su programación?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : RESPUESTA								
4	¿Consiguió usted una cita para un examen para rayos x, ecografía o tomografía, pronta a su necesidad de atención?	X		X		X		
5	¿La atención para conseguir una cita para rayos x, ecografía o tomografía fue rápida?	X		X		X		
6	¿La atención en el servicio inicial donde le indicaron el examen fue rápida?	X		X		X		
7	¿Al momento de brindarle la cita para rayos x, ecografía o tomografía, resolvieron todas sus dudas?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: GARANTÍA								
8	¿Considera usted que el servicio recibido en rayos x, ecografía o tomografía fue óptimo?	X		X		X		
9	¿Los exámenes radiológicos de rayos x, ecografía o tomografía que le indicaron, correspondía al órgano o a la enfermedad que lo afecta?	X		X		X		
10	¿Considera usted que durante su atención respetaron su privacidad?	X		X		X		
11	¿Considera usted los profesionales que lo atendieron fueron minuciosos antes, durante y después de su atención?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: EMPATIA								
12	¿Considera usted que lo atendieron con amabilidad?	X		X		X		
13	¿Considera usted que las personas que lo atendieron mostraron interés por solucionar sus dudas durante su atención?	X		X		X		
14	¿Considera usted que fue satisfactoria las indicaciones que le brindaron respecto a lo que se requiere para su examen?	X		X		X		
15	¿Considera usted que fue satisfactoria las explicaciones que le brindaron respecto a los resultados de su examen?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: .: **JACOBO SALDAÑA JUAREZ**

DNI: 06066929

Especialidad del validador: MG. EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

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

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

...23..de...Octubre....del 2021..



Firma del experto informante

Señor(a) (Dr./Mg./Lic.): MG. LIC. TM: AVALO VIGO JANNINA

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DEL JUICIO DE EXPERTOS.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, así mismo, hacer de su conocimiento que; siendo estudiante del programa de maestría en Gestión en salud de la Universidad Norbert Wiener, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magister en Gestión en Salud.

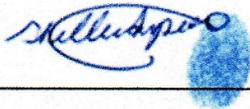
El título nombre de mi proyecto de investigación es OFERTA DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE RADIOLOGÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA, LIMA - PERÚ 2021 y, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión en salud.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que disponga a la presente.

Atentamente.



Shelley Odalys Ampuero Gonzales

D.N.I. N° 77346371

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE OFERTA DE SERVICIOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Tecnológica								
1	¿El servicio cuenta con todos los servicios de imágenes?	X		X		X		
2	¿El establecimiento cuenta con el servicio tecnológico que usted necesita?	X		X		X		
3	A simple vista ¿considera que el estado de conservación de los equipos es el adecuado?	X		X		X		
4	¿El servicio de radiología tiene equipos modernos?	X		X		X		
5	¿El servicio de ecografía tiene equipos modernos?	X		X		X		
6	¿El servicio de tomografía tiene equipos modernos?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Capacidad instalada								
1	¿Está disponible el servicio que usted necesita?	X		X		X		
2	¿El servicio que necesita usted le pertenece al hospital?	X		X		X		
3	¿Le pertenece al hospital el servicio de radiología?	X		X		X		
4	¿Le pertenece al hospital el servicio de ecografía?	X		X		X		
5	¿Le pertenece al hospital el servicio de tomografía?	X		X		X		
6	¿obtuvo una cita de examen radiológico de acuerdo a sus necesidades?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Entorno								
1	¿Considera adecuada la fecha de cita que le han otorgado?	X		X		X		
2	¿Será oportuna la fecha de cita que le otorgaron?	X		X		X		
3	¿El servicio tiene horario de atención ininterrumpido?	X		X		X		
4	Teniendo en cuenta que el tiempo de atención por examen es de 15 minutos. ¿considera adecuado el tiempo de espera para la realización de su estudio?	X		X		X		
5	¿Considera adecuado el tiempo que demoró el personal para su atención?	X		X		X		
6	¿Considera que el costo pagado guarda relación o está de acuerdo con el servicio recibido?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: JANNINA AVALOS VIGO

DNI: 16805646

Especialidad del validador: TITULO DE ESPECIALISTA EN TECNOLOGIA EN MEDICINA NUCLEAR MOLECULAR

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

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

...25..de...Octubre....del 2021..



Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO.

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD								
1	¿El personal administrativo le brindó la orientación adecuada para conseguir una cita de rayos x, ecografía o tomografía?	X		X		X		
2	¿El día de su cita, lo atendieron en la hora que usted estaba citado?	X		X		X		
3	¿Considera usted que respetaron el orden de su programación?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : RESPUESTA								
4	¿Consiguió usted una cita para un examen para rayos x, ecografía o tomografía, pronta a su necesidad de atención?	X		X		X		
5	¿La atención para conseguir una cita para rayos x, ecografía o tomografía fue rápida?	X		X		X		
6	¿La atención en el servicio inicial donde le indicaron el examen fue rápida?	X		X		X		
7	¿Al momento de brindarle la cita para rayos x, ecografía o tomografía, resolvieron todas sus dudas?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: GARANTIA								
8	¿Considera usted que el servicio recibido en rayos x, ecografía o tomografía fue óptimo?	X		X		X		
9	¿Los exámenes radiológicos de rayos x, ecografía o tomografía que le indicaron, correspondía al órgano o a la enfermedad que lo afecta?	X		X		X		
10	¿Considera usted que durante su atención respetaron su privacidad?	X		X		X		
11	¿Considera usted los profesionales que lo atendieron fueron minuciosos antes, durante y después de su atención?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: EMPATIA								
12	¿Considera usted que lo atendieron con amabilidad?	X		X		X		
13	¿Considera usted que las personas que lo atendieron mostraron interés por solucionar sus dudas durante su atención?	X		X		X		
14	¿Considera usted que fue satisfactoria las indicaciones que le brindaron respecto a lo que se requiere para su examen?	X		X		X		
15	¿Considera usted que fue satisfactoria las explicaciones que le brindaron respecto a los resultados de su examen?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: JANNINA AVALOS VIGO

DNI: 16805646

Especialidad del validador: TITULO DE ESPECIALISTA EN TECNOLOGIA EN MEDICINA NUCLEAR MOLECULAR

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

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

...25..de...Octubre....del 2021..



Firma del experto informante

Señor(a) (Dr./Mg./Lic.): MUCHA BONIFACIO, HEVER CRISOLOGO

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DEL JUICIO DE EXPERTOS.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, así mismo, hacer de su conocimiento que; siendo estudiante del programa de maestría en Gestión en salud de la Universidad Norbert Wiener, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magíster en Gestión en Salud.

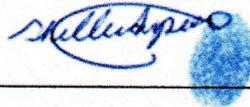
El título nombre de mi proyecto de investigación es OFERTA DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE RADIOLOGÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA, LIMA - PERÚ 2021 y, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión en salud.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que disponga a la presente.

Atentamente.



Shelley Odalys Ampuero Gonzales

D.N.I. N° 77346371

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE OFERTA DE SERVICIOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Tecnológica								
1	¿El servicio cuenta con todos los servicios de imágenes?	X		X		X		
2	¿El establecimiento cuenta con el servicio tecnológico que usted necesita?	X		X		X		
3	A simple vista, ¿considera que el estado de conservación de los equipos es el adecuado?	X		X		X		
4	¿El servicio de radiología tiene equipos modernos?	X		X		X		
5	¿El servicio de ecografía tiene equipos modernos?	X		X		X		
6	¿El servicio de tomografía tiene equipos modernos?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Capacidad instalada								
1	¿Está disponible el servicio que usted necesita?	X		X		X		
2	¿El servicio que necesita usted le pertenece al hospital?	X		X		X		
3	¿Le pertenece al hospital el servicio de radiología?	X		X		X		
4	¿Le pertenece al hospital el servicio de ecografía?	X		X		X		
5	¿Le pertenece al hospital el servicio de tomografía?	X		X		X		
6	¿obtuvo una cita de examen radiológico de acuerdo a sus necesidades?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Entorno								
1	¿Considera adecuada la fecha de cita que le han otorgado?	X		X		X		
2	¿Será oportuna la fecha de cita que le otorgaron?	X		X		X		
3	¿El servicio tiene horario de atención ininterrumpido?	X		X		X		
4	Teniendo en cuenta que el tiempo de atención por examen es de 15 minutos, ¿considera adecuado el tiempo de espera para la realización de su estudio?	X		X		X		
5	¿Considera adecuado el tiempo que demoró el personal para su atención?	X		X		X		
6	¿Considera que el costo pagado guarda relación o está de acuerdo con el servicio recibido?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MUCHA BONIFACIO, HEVER CRISOLOGO

DNI: 20025978

Especialidad del validador: MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

...25..de...Octubre....del 2021..



 Mg. Hever Crisologo Mucha Bonifacio

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD								
1	¿El personal administrativo le brindó la orientación adecuada para conseguir una cita de rayos x, ecografía o tomografía?	X		X		X		
2	¿El día de su cita, lo atendieron en la hora que usted estaba citado?	X		X		X		
3	¿Considera usted que respetaron el orden de su programación?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : RESPUESTA								
4	¿Consiguió usted una cita para un examen para rayos x, ecografía o tomografía, pronta a su necesidad de atención?	X		X		X		
5	¿La atención para conseguir una cita para rayos x, ecografía o tomografía fue rápida?	X		X		X		
6	¿La atención en el servicio inicial donde le indicaron el examen fue rápida?	X		X		X		
7	¿Al momento de brindarle la cita para rayos x, ecografía o tomografía, resolvieron todas sus dudas?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: GARANTÍA								
8	¿Considera usted que el servicio recibido en rayos x, ecografía o tomografía fue óptimo?	X		X		X		
9	¿Los exámenes radiológicos de rayos x, ecografía o tomografía que le indicaron, correspondía al órgano o a la enfermedad que lo afecta?	X		X		X		
10	¿Considera usted que durante su atención respetaron su privacidad?	X		X		X		
11	¿Considera usted los profesionales que lo atendieron fueron minuciosos antes, durante y después de su atención?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: EMPATIA								
12	¿Considera usted que lo atendieron con amabilidad?	X		X		X		
13	¿Considera usted que las personas que lo atendieron mostraron interés por solucionar sus dudas durante su atención?	X		X		X		
14	¿Considera usted que fue satisfactoria las indicaciones que le brindaron respecto a lo que se requiere para su examen?	X		X		X		
15	¿Considera usted que fue satisfactoria las explicaciones que le brindaron respecto a los resultados de su examen?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MUCHA BONIFACIO, HEVER CRISOLOGO
DNI: 20025978

Especialidad del validador: MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA

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

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

...25.de...Octubre....del 2021..


 Mg. Hever Crisólogo Mucha Bonifacio

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Instrumento 1. Oferta de servicios radiológicos

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
V1	45,32	316,753	,979	,998
V2	45,31	315,433	,985	,998
V3	45,32	318,277	,976	,998
V4	45,21	316,188	,985	,998
V5	45,21	315,919	,985	,998
V6	45,21	316,188	,985	,998
V7	45,30	314,921	,989	,998
V8	45,24	315,199	,990	,998
V9	45,24	315,211	,990	,998
V10	45,21	315,955	,990	,998
V11	45,23	315,243	,990	,998
V12	45,31	314,983	,986	,998
V13	45,32	315,484	,982	,998
V14	45,30	315,572	,987	,998
V15	45,25	318,128	,979	,998
V16	45,23	315,846	,990	,998
V17	45,23	315,243	,990	,998
V18	45,29	314,786	,983	,998

Fuente: Elaboración propia.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,998	18

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

Se esperaba obtener valores de alfa de Cronbach > 0,8 para señalar que el instrumento es confiable.

Se obtuvo un valor = 0,998 lo que indica que el instrumento es altamente confiable.

Instrumento 2. Satisfacción del usuario externo

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
V19	37,40	173,792	,985	,998
V20	37,42	172,743	,984	,998
V21	37,39	173,020	,978	,998
V22	37,39	172,629	,987	,998
V23	37,35	172,904	,983	,998
V24	37,38	172,072	,979	,998
V25	37,35	173,033	,979	,998
V26	37,35	173,033	,979	,998
V27	37,34	172,841	,989	,998
V28	37,38	172,567	,992	,998
V29	37,41	171,605	,987	,998
V30	37,38	172,567	,992	,998
V31	37,35	173,626	,980	,998
V32	37,39	172,879	,976	,998
V33	37,38	172,567	,992	,998

Fuente: Elaboración propia.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,998	15

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

Se esperaba obtener valores de alfa de Cronbach > 0,8 para señalar que el instrumento es confiable.

Se obtuvo un valor = 0,998 lo que indica que el instrumento es altamente confiable.

Anexo 5. Aprobación del comité de ética



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN

Lima, 03 de noviembre de 2021

Investigador(a):
AMPUERO GONZALES, SHELLEY ODALYS
Exp. N° 1092-2021

Cordiales saludos, en conformidad con el proyecto presentado al Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, titulado: **“OFERTA DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE RADIOLOGÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA, LIMA - PERÚ 2021” V02**, el cual tiene como investigador principal a **AMPUERO GONZALES, SHELLEY ODALYS**.

Al respecto se informa lo siguiente:

El Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, en sesión virtual ha acordado la **APROBACIÓN DEL PROYECTO** de investigación, para lo cual se indica lo siguiente:

1. La vigencia de esta aprobación es de un año a partir de la emisión de este documento.
2. Toda enmienda o adenda que requiera el Protocolo debe ser presentado al CIEI y no podrá implementarla sin la debida aprobación.
3. Debe presentar 01 informe de avance cumplidos los 6 meses y el informe final debe ser presentado al año de aprobación.
4. Los trámites para su renovación deberán iniciarse 30 días antes de su vencimiento juntamente con el informe de avance correspondiente.

Sin otro particular, quedo de Ud.,

Atentamente



Yenny Marisol Bellido Fuentes
Presidenta del CIEI- UPNW

Anexo 6. Consentimiento Informado

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación cuyo motivo es medir la relación entre la oferta de servicio y la satisfacción del usuario del servicio de radiología del Hospital Santa Rosa. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: “Oferta de servicios y satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del hospital santa rosa, lima - Perú 2021.”

Nombre de la investigadora principal: Ampuero Gonzales Shelley Odalys
DNI:77346371

Propósito del estudio: Determinar la relación de la oferta de servicios y la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología.

Beneficios por participar: Ninguno. Ni monetario, ni otro incentivo.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, porque usted solo responderá los cuestionarios.

Riesgo del procedimiento: Ninguno. No se le realizará ningún procedimiento.

Costo por participar: No tiene costo.

Confidencialidad: Los datos obtenidos se mantendrán en absoluta reserva.

Renuncia: Ud. tiene la libertad de retirarse del estudio en el momento que crea conveniente.

Contacto con el investigador: Si Ud. tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo del presente estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a mi persona Ampuero Gonzales Shelley Odalys shelleyodalys@gmail.com responsable del estudio.

A usted se le entregara 2 cuestionarios que requerirá aproximadamente 15 minutos de su tiempo y se le entregaran una copia por cada uno si decide participar de este estudio.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

..... ,de.....2021.

Nombres y apellidos del participante		Firma o huella digital
N° de DNI:		
N° de teléfono o correo electrónico.		
Nombre y apellidos del encuestador		Firma

Anexo 7: Carta de aprobación para recolección de datos

	PERÚ	Ministerio de Salud	Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro	Hospital Santa Rosa	Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación	Comité Metodológico de Investigación
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------	----------------------------	----------------------------------------------------	---------------------	------------------------------------------------	--------------------------------------

CONSTANCIA 015 - 2020 – CMI – HSR
HOSPITAL SANTA ROSA

El Comité Metodológico de Investigación del Hospital Santa Rosa (CMI – HSR) oficializado a través de la **Resolución N°138-2020-DG-HSR-MINSA**, certifica que habiéndose cumplido con informar del avance del proyecto de investigación, se le otorga la ampliación de la aprobación en la sesión de fecha 22 de Octubre del 2020.

“OFERTA DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE RADIOLOGÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA, LIMA - PERÚ 2020. “

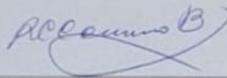
Con el código N° **20/007**, presentado por la investigadora: **AMPUERO GONZALES, SHELLEY ODALYS**

Esta ampliación tendrá vigencia del **22 de Octubre del 2020 al 21 de Octubre del 2021**.

El investigador debe solicitar toda información que requiera para desarrollar su proyecto de investigación a la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación.

Asimismo, debe **reportar el avance del estudio mensualmente** y el **informe final luego de terminado el mismo**. Los trámites para su renovación deberán iniciarse por lo menos 30 días previos a su vencimiento.

Pueblo Libre, 07 de Diciembre del 2020



Dra. Raquel Cecilia Cancino Bazán
Jefa de la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación
Hospital Santa Rosa



“Producción Científica y Calidad en la Gestión de la Investigación”
Av. Bolívar Cdra. 8 S/N Pueblo Libre, Lima 21 Telefono6158200 Anexo 500 – 501
E-mail: oadi.cie@hsr.gob.pe

Anexo 8: Informe del asesor turnitin

Tesis maestría

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	1 %
2	riunet.upv.es Fuente de Internet	1 %
3	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1 %
4	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	scielo.sld.cu Fuente de Internet	1 %
6	tiemposdeenfermeriaysalud.es Fuente de Internet	1 %
7	www.repositorioacademico.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1 %
8	www.grafiati.com Fuente de Internet	1 %
9	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	