



Facultad de Ciencias de la Salud

Licenciatura en Radiología e Imágenes Diagnósticas

**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PACIENTE EN
EL DEPARTAMENTO DE RADIOLOGÍA.**

Trabajo de grado para optar por el título de Licenciatura en Radiología e Imágenes Diagnósticas

AUTORES:

Ashley Rachel Barker Murray

Erick Manuel Mojica Rivas

Abed Jermain Avila Willhardin

Director del trabajo:

Buenaventura Guevara

Asesor metodológico:

José Santamaría Sanjur

Panamá, 30 de mayo de 2024

Dedicatoria

A nuestros padres, quienes con su amor y esfuerzo siempre nos alientan a cumplir nuestras metas, gracias por enseñarnos que con responsabilidad, esfuerzo y perseverancia se consiguen las metas.

A todos nuestros familiares que con sus oraciones, consejos y palabras de aliento nos ayudaron siempre. Finalmente, a todos los profesionales de la salud que con su ejemplo inspiran a otros a no rendirse.

Agradecimiento

A todas las personas que hicieron posible la realización de esta tesis, queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento y reconocimiento por su apoyo, inspiración y motivación. En primer lugar, agradecemos a los licenciados en Radiología y a nuestro asesor metodológico, quienes nos brindaron su conocimiento y experiencia para guiar nuestra investigación y ayudarnos a alcanzar nuestros objetivos académicos. También queremos agradecer a nuestras familias y amigos, quienes nos brindaron su apoyo incondicional y nos motivaron a seguir adelante en los momentos más difíciles. Además, queremos homenajear a todas las personas que trabajan en el sector de la salud en Panamá, quienes día a día se esfuerzan por brindar una atención de calidad a los pacientes, a pesar de las limitaciones y los desafíos que enfrentan. Esta tesis es un tributo a su dedicación y compromiso con la salud y el bienestar de la sociedad. Gracias a todos por ser parte de este camino de aprendizaje y crecimiento.

Resumen

En el Departamento de Radiología del Hospital Nicolás A. Solano se llevó a cabo una investigación para comprender los factores que afectan la calidad de la atención. El objetivo fue analizar los factores que, desde la perspectiva del paciente consideraron con una mayor relevancia, los cuales no se identificaron como factores que pudiesen afectar su atención. Se reconocieron oportunidades de mejora en los servicios de radiología a partir de la recopilación, análisis e interpretación de información relevante sobre este tema. Se adoptó un enfoque no experimental, con un diseño transversal y cuantitativo. Se aplicó un instrumento de medición en formato de encuesta modificada del Servqual al área de Radiología, con una muestra de 328 pacientes. Los resultados sugirieron que, desde la perspectiva de los pacientes, hubo factores que fueron considerados de mayor importancia que otros. Este estudio proporcionó información crucial que reveló factores desde la perspectiva de los pacientes, influyentes en la calidad de la atención en el Departamento de Radiología del Hospital Nicolás A. Solano.

Palabras clave: Servqual, factores, calidad, atención, y percepción.

Abstract

In the Department of Radiology of the Nicolás A. Solano Hospital, research was carried out to understand the factors that affect the quality of care. The objective of this study was to analyze the factors that, from the patient's perspective, were considered to be most relevant, but which were not identified as factors that could affect their care. Opportunities for improvement in radiology services were recognized through the collection, analysis and interpretation of relevant information on this topic. A non-experimental approach was adopted, with a cross-sectional and quantitative design. A measurement instrument in the format of a modified Servqual survey was applied to the Radiology area, with a sample of 328 patients. The results suggested that, from the patients' perspective, there were factors that were considered more important than others. This study provided crucial information that revealed factors from the patients' perspective, influencing the quality of care in the Department of Radiology of the Nicolás A. Solano Hospital. Key words: Servqual, factors, quality, care, and perception.

Keywords: Servqual, factors, quality, care, and perception.

Índice General

Capítulo 1: El Problema de la Investigación.....	2
1. El Problema de Investigación.....	2
1.1. Descripción del Problema de Investigación	2
1.1.1. Pregunta De Investigación.	4
1.2. Justificación	5
1.3. Objetivos.....	6
1.3.1. Objetivo General.....	6
1.3.2. Objetivos Específicos.....	6
1.4. Delimitación de la Línea y Sublínea de Investigación	7
Capítulo 2: Marco Teórico.....	8
2.1. Marco Histórico.....	8
2.2. Marco Legal	10
2.3. Marco Referencial	13
2.4. Marco Contextual.....	15
Capítulo 3: Marco Metodológico.....	22
3.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	22
3.2. Unidad de análisis	22
3.2.1. Población	22
3.2.2 Muestra	22

3.3. Variables de la Investigación	24
3.3.1. Definición Conceptual.....	24
3.3.2. Definición Operacional.....	25
3.4. Consideraciones éticas	26
3.5. Métodos para la recolección de datos	28
3.5.1 Delimitación del instrumento	28
3.5.2 Validez y confiabilidad del instrumento.....	29
3.6. Procedimientos	30
Capítulo 4: Presentación y Análisis de los Resultados	31
4.1. Presentación de los Resultados	31
4.2. Discusión de los resultados	69
Capítulo 5: Propuesta de Intervención	71
5.1. Denominación de la propuesta	71
5.2. Justificación de la propuesta	71
5.3. Objetivo de la propuesta.....	71
5.4. contenido de la propuesta.....	71
5.5. Implementación de la propuesta.....	80
5.6. Resultados obtenidos de la implementación de la propuesta.....	80
5.7. Beneficiarios de la propuesta	80
5.8. Delimitación física de la propuesta	81

5.9. Cronograma de actividades	81
5.10. Presupuesto.....	81
Conclusiones.....	82
Recomendaciones	83
Referencias Bibliográficas	84
Anexos	88

Índice de Tablas

Tabla 1 Tabla de los valores utilizados para obtener la muestra	23
Tabla 2 <i>Tabla de valores del modelo chi cuadrado con el método de rotación Varimax.</i>	54
Tabla 3 <i>Tabla de ítems correlacionados a sus respectivos factores aplicados con el método de rotación Varimax.</i>	63

Índice de Gráfica

Gráfica 1 Grafica de predominancia del sexo de los pacientes encuestados en el Hospital Nicolás A. Solano en el departamento de radiología, agosto-septiembre 2023.....	31
Gráfica 2 Porcentaje de edad de los pacientes encuestados en el Hospital Nicolás A. Solano del departamento de radiología, agosto-septiembre 2023.	32
Gráfica 3 Perspectiva del paciente referente al cumplimiento de promesas en el tiempo pactado en el departamento de radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.	34
Gráfica 4 Perspectiva de los pacientes respecto al sincero interés en la resolución de problemas en el departamento de radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.	35
Gráfica 5 Perspectiva de los pacientes referente al correcto desempeño por primera vez, en el departamento de radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.....	36
Gráfica 6 Perspectiva de los pacientes respecto a proporcionar los servicios en el tiempo prometido, en el departamento de radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.....	37
Gráfica 7 Perspectiva de los pacientes acerca la insistencia de registros libres de error, en el departamento de radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.....	38
Gráfica 8 Perspectiva de los pacientes acerca la información dada en la ejecución de los servicios, en el departamento de radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.	40
Gráfica 9 Perspectiva de los pacientes acerca la rapidez de los prestadores del servicio, en el departamento de radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.....	41
Gráfica 10 Perspectiva de los pacientes respecto a la disposición de ayuda, en el departamento de radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.	42

Gráfica 11 Perspectiva de los pacientes respecto a la ocupación del personal para ayudar, en el departamento de radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.....	43
Gráfica 12 Perspectiva de los pacientes respecto a la confianza influida por el comportamiento del personal en el departamento de radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.....	44
Gráfica 13 Perspectiva de los pacientes acerca las transacciones seguras, en el departamento de radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.	46
Gráfica 14 Perspectiva de los pacientes respecto a la cortesía constante del personal, en el Departamento de Radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.	47
Gráfica 15 Perspectiva de los pacientes referente a la atención de las necesidades específicas, en el departamento de radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.....	48
Gráfica 16 Percepción de los pacientes respecto a la preocupación por sus intereses, en el departamento de radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.....	49
Gráfica 17 Perspectiva de los pacientes respecto al modernismo de los equipos, en el departamento de radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.....	50
Gráfica 18 Perspectiva de los pacientes acerca al atractivo físico de las instalaciones, en el departamento de radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.....	51
Gráfica 19 Perspectiva de los pacientes respecto a la pulcritud del personal, en el departamento de radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.....	52
Gráfica 20 Percepción de los pacientes referente al atractivo visual de los materiales, en el departamento de radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.....	53

Introducción

La calidad del servicio en el ámbito de la salud es un aspecto crucial que influye directamente en la perspectiva del paciente. En particular, en entornos hospitalarios y departamentales como el de Radiología, donde la atención precisa, oportuna y eficiente, y la percepción del paciente es fundamental, para mejorar la calidad del servicio.

La calidad de la atención médica es un valor muy apreciado tanto por los pacientes como por los profesionales de la salud, por lo que se hace necesario fomentar una cultura de mejoramiento continuo de la calidad que permita adecuar los sistemas y procesos de gestión en general a criterios de equidad, eficacia y transparencia. (ministerio de salud unidad de calidad, 2009)

En este contexto, la presente investigación constituye un aporte académico profesional y un referente científico para otras organizaciones de salud que motiven a evaluar la calidad de servicio que vienen brindando y estimulen a mejorar sus procesos y la formación continua de su personal, contribuyendo a ejercer su responsabilidad hacia los pacientes.

Para una mayor comprensión de la presente investigación se han considerado los siguientes capítulos: El Capítulo 1 trata sobre el planteamiento del problema, donde se considera la descripción de la realidad problemática, formulación del problema objetivos y justificación. En el Capítulo 2 se encuentra el marco teórico donde se considera los antecedentes de la investigación y el contenido de la literatura. El Capítulo 3 está conformado por la metodología y las variables de investigación y el Capítulo 4 está integrado la presentación y la discusión de los resultados obtenidos, y por último las conclusiones, la bibliografía y los anexos.

Capítulo 1: El Problema de la Investigación

1. El Problema de Investigación

1.1. Descripción del Problema de Investigación

En el Departamento de Radiología del Hospital Nicolás A. Solano, se buscará conocer los factores que influyen desde la perspectiva del paciente en la atención de calidad. Este trabajo de investigación, tiene el propósito de servir de apoyo, mostrando algunas oportunidades de mejora que pueden presentarse en los servicios de radiología en el Hospital Nicolás A. Solano, a partir de la recopilación de material de lectura, análisis e interpretación de la información sobre este tema que ha sido un motivo de preocupación constante en la actualidad.

En Colombia, la calidad en el ofrecimiento del servicio en el sector salud es un asunto de relevancia para todos los actores involucrados en este proceso. En este orden de ideas, el usuario viene siendo el personaje más importante cuando se presta un servicio, y este deber ser atendido en el momento oportuno, de forma eficaz y de calidad para cumplir con lo que esperan. (Mejía, Rodríguez, & Herrera, 2018)

La comunicación asertiva y el interés genuino de atención, se identificaron como algunos de los factores de mayor preocupación para los pacientes a la hora de recibir atención. Es de tomar nota, que las constantes reclamaciones por la falta de comprensión con el paciente o los posibles errores cometidos al momento de la resolución del estudio, son un problema persistente en estos servicios al día de hoy que, aun prestan asistencia sanitaria muy satisfactoria. Por lo tanto, garantizar la calidad y eficacia de los servicios de radiología es crucial para el bienestar y la seguridad de los pacientes.

Además, la calidad de atención en Radiología no solo afecta la precisión y eficiencia del diagnóstico, sino también la experiencia general del paciente en el hospital. Una atención que hace

del paciente la máxima prioridad, es valorada por este y puede mejorar la satisfacción del paciente, aumentará la confianza de los colaboradores del área y promoverá una relación positiva entre el paciente y el personal del área de Radiología, lo que a su vez puede tener efectos positivos en la adherencia al tratamiento y los resultados de salud a largo plazo.

Los servicios hospitalarios de alta calidad son seguros, eficientes y centrados en las personas, siguiendo esta línea, la atención en los hospitales debe ser oportuna, equitativa, integrada y eficiente.

Los hospitales deben estar organizando procesos y reorientando sus esfuerzos logísticos para hacer que la atención sea accesible, conveniente y fluida desde la perspectiva del paciente.

Una atención sanitaria de calidad también significa que las personas estén informadas y empoderadas para tomar decisiones sobre su salud.

En este sentido el mejorar la calidad de los servicios proporcionados por el nosocomio puede mejorar el desempeño del mismo, llevando esto a aumentar la demanda de servicios por parte de los pacientes y aumentar la confianza general del paciente en las instalaciones hospitalarias. (Nadiri & Hussain, 2016) Según la página web del MINSA, (2022), refiere que:

Las instalaciones del Hospital Nicolás A. Solano, de La Chorrera, tienen más de 20 años, esta una instalación con los años ha sufrido afectaciones propias de su longevidad; sin embargo, el Ministerio de Salud, ha sido muy persistente en dar seguimiento no sólo a las situaciones más críticas que atraviesan las mismas, ajustándose a las limitaciones que a razón presupuestaria le son asignadas. (pág. 1)

Este hospital ofrece un amplio servicio de estudios radiológicos, los cuales corresponden a una sala de mamografía que cuenta con el sistema de mamografías espectral con contraste, dos

salas de ultrasonido y ha sido reforzada el área de Radiología con un tomógrafo de 64 cortes o CAT el cual utiliza rayos X y una computadora para crear imágenes detalladas del interior del cuerpo, además de un equipo de rayos X digital y un fluoroscopio nuevo para la atención de paciente.

actualmente está constituido por cuatro edificios: El edificio número 1 consta de dos plantas corresponde a la Farmacia, Fisioterapia y Consulta Externa, Departamento de Registros Médicos y Estadísticas; El edificio número 2 consta de 5 plantas y corresponde a Hospitalización, Dirección Médica, Laboratorios Clínicos, Docencia y Neonatología; El edificio número 3 consta de dos plantas que corresponden a Urgencias, Partos, Radiología, Quirófanos, Esterilización, Cutáneos, Intensivos, Cocina, Lavandería, Administración, Anatomía y Patología; El edificio número 4 tiene un planta que corresponde a los Talleres y Oficina de Mantenimiento, entre otros. (Martínez de Benítez, 2004, pág. 12)

El proyecto de tesis se realizó en el Hospital Nicolás A. Solano, el cual está ubicado en la provincia de Panamá Oeste, en el distrito de La Chorrera, en el corregimiento de Puerto Caimito, Av. Mariano Rivera, este nosocomio tiene un área de responsabilidad de ciento noventa y nueve mil setecientos ocho pacientes, con una cobertura del 100 % de la población de La Chorrera. El proyecto de grado fue desarrollado en un tiempo determinado de 2 meses (agosto a septiembre de 2023).

1.1.1. Pregunta De Investigación.

¿Cuáles son los factores que influyen, desde la perspectiva del paciente, la calidad de atención del Departamento de Radiología en el Hospital Nicolás A. Solano, periodo agosto a septiembre del 2023?

1.2. Justificación

Este trabajo de investigación ayudará a identificar los factores relacionados con las oportunidades de mejora correspondientes, en el Hospital Nicolás A. Solano, con la única finalidad de brindar conocimiento en las mejores prácticas de atención, en los servicios del Departamento de Radiología que ofrece el Hospital Nicolás A. Solano, los cuales deben progresar y superar el nivel de perspectiva del paciente. El personal del área de Radiología debe servir con eficiencia, calidad y calidez para la mejora de la percepción del paciente, sabiendo que la complacencia del paciente, refleja la calidad, siendo esta una unidad de vital importancia, que da seguridad.

Esta investigación dará a conocer la perspectiva del servicio de atención y satisfacción del paciente, según el modelo de SERVQUAL, en el Departamento de Radiología que ofrece el Hospital Nicolás A. Solano con una descripción real de los aspectos referidos a la empatía, elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, que permitan hallar la relación, y se encuentre la satisfacción del paciente en el Departamento de Radiología del mencionado hospital, a partir de los factores demográficos y percepción del usuario. El proyecto fue desarrollado en un tiempo determinado de dos meses, periodo de agosto a septiembre de 2023. en un tiempo determinado de dos meses, Periodo de agosto a septiembre del 2023.

Los resultados de la investigación estarán de manera abierta, completa y oportuna a la comunidad de la salud; este proyecto de grado se divulgará por medio de una página web con el nombre de la investigación, que previamente será creada y el enlace de la misma será facilitado por los investigadores para las personas que así lo deseen, además se solicitará el permiso del Hospital Nicolás A. Solano para entregar folletos sobre esta investigación al personal y pacientes. Adicional a ello, se le entregará una copia de la investigación a la Universidad Santander como también al Hospital Nicolás A. Solano.

Con esta investigación se dará a conocer la perspectiva que tienen los pacientes con el personal de atención, sobre los puntos que estos consideren de menor importancia en la calidad de atención y cómo se puede lograr una mejor perspectiva de atención de calidad, ya que “se basa en conocimientos profesionales basados en la evidencia y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal”. El trato como un factor importante que encierra varios elementos como el de la comunicación, el trato con calidez y la calidad de la atención, pueden medirse y mejorarse continuamente mediante la prestación de una atención cimentada en datos probatorios que tengan en cuenta las necesidades y preferencias de los pacientes en los servicios de radiología del Hospital Nicolás A. Solano. Los datos serán tratados de manera confidencial y totalmente anónima, solo se divulgarán con fines de investigación, de manera agregada. Dentro de la toma de información, no se solicitan datos personales que permitan identificar o ligar los resultados con cada uno de los pacientes participantes. Los resultados serán divulgados mediante un poster previamente diseñada para la investigación.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Analizar los factores que influyen en la atención del paciente en el Departamento de Radiología del Hospital Nicolás A. Solano, de agosto a septiembre del 2023.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Organizar la información sobre los factores que influyen en la atención del paciente en el Departamento de Radiología del Hospital Nicolás A. Solano, de agosto a septiembre del 2023.
- Describir las dimensiones de atención del paciente en el Departamento de Radiología del Hospital Nicolás A. Solano, de agosto a septiembre del 2023.

- Explicar el nivel general de atención del paciente en el Departamento de Radiología del Hospital Nicolás A. Solano, de agosto a septiembre del 2023.

1.4. Delimitación de la Línea y Sublínea de Investigación

Línea de Investigación: Gestión de la calidad y seguridad de paciente. Administración y Gestión de servicios de Salud.

Sublínea de investigación: Benchmarking y mejores prácticas.

Capítulo 2: Marco Teórico

2.1. Marco Histórico

Todos conocemos la palabra “calidad” y más o menos sabemos qué significa y a qué se refiere. Pero ¿desde cuándo esta palabra empezó a entusiasmar a la gente? Debido a la escasez de materias primas y al esfuerzo necesario para obtenerlas de nuestros antepasados, la atención a la calidad se expresa en el concepto de productos bien elaborados, funcionales y duraderos.

Entre los años 50 y 60 en Japón se crea el Instituto para la Calidad. Son Juran, Crosby y el japonés Ishikawa los responsables de ello. De aquí surgen uso principios de calidad: La calidad debe entenderse como un proceso de mejora continua, los trabajadores deben implicarse en los procesos de producción, organizándose en círculos de calidad. (Gallego, 2016)

Sin embargo, a medida que entramos en la era industrial, pasamos de un compromiso con productos bien hechos, funcionales y duraderos a un compromiso con productos perecederos y efímeros. Esto cambia drásticamente el concepto de calidad. Los productos son una respuesta a las necesidades y deseos del cliente. Lo que importa de un producto no es su duración ni su demanda, sino su capacidad de adaptarse al cliente. En este sentido Gallego, (2016) menciona que “en 1987 se establece en Estados Unidos el premio Malcom Baldrige, intentando emular los resultados obtenidos en Japón con el premio Deming”.

Comenzaron a desarrollarse muchos conceptos de calidad, como "garantía de calidad", calidad definida como "idoneidad para el uso o idoneidad para el uso", etc. Desde un enfoque de calidad total, la idoneidad de uso es insuficiente, ya que muchos productos son aptos para su uso y no son percibidos por los clientes o usuarios a quienes está destinado. Surge así una nueva

definición de calidad: "Adaptación a los deseos del cliente". Otros autores definen la calidad como "la conformidad con los requisitos".

El mayor enfoque de la Calidad Total se produce en Japón tras la Segunda Guerra Mundial. La calidad ha pasado por grandes Etapas a lo largo de la historia: Inspección: Unas personas realizan un trabajo y otras controlan si lo han hecho bien o no. Control del proceso: Su objetivo es minimizar la variación de las características de calidad Aseguramiento de la Calidad: Hacer las cosas bien a la primera, estableciendo un sistema en el que se actúe antes de producirse un fallo. Gestión de la calidad. Calidad total: Abarca a todas las personas y actividades de la empresa. Todo el proceso evolutivo de la calidad llega a su máxima expresión a mitad de los años 80, cuando se establece por primera vez la norma ISO 9001. (Gallego, 2016)

Hoy podemos definir la atención como un modelo de atención que define y describe la mejor manera de organizar los esfuerzos de salud para satisfacer las demandas y necesidades de la población y centrarse en la conexión entre los usuarios y los servicios de salud.

Desde la Declaración de Alma Ata se ha construido consenso respecto a que se trata de la mejor forma de producir salud. Además, la evidencia indica que las estrategias de Atención Primaria de Salud que logran mejores resultados, son aquellas de cobertura universal en las que se responsabiliza a un servicio por brindar respuestas adecuadas a un grupo poblacional identificado y conocido. Si en un momento la ventaja radicaba en la capacidad de organizar el funcionamiento del sistema al establecer una "puerta de entrada", luego se identifica que la responsabilidad nominada permite cambiar integralmente el modelo de atención. Sobre una población definida y conocida, es posible asumir un enfoque centrado en las necesidades epidemiológicas más que en las demandas espontáneas que se concretan

en los servicios, es posible establecer cuidados programados y una lógica de cuidados progresivos en red, es más factible desplegar acciones extramuros o comunitarias, es más viable incorporar esquemas de monitoreo y evaluación del desempeño de los servicios y redes. (Tobar, 2017)

Entre los principales problemas que afectan la atención médica destaca la fragmentación médica. Esto significa que la atención se organiza, no como cuidados continuos, sino más bien como servicios separados que a veces se repiten y otras no se prestan a tiempo, perdiendo así la capacidad de brindar la funcionalidad de la atención médica.

La fragmentación de la atención afecta la eficiencia de los sistemas de salud cuando estos se involucran con pacientes en la etapa sintomática y pierden la oportunidad de intervenir en la etapa asintomática y tomar medidas preventivas o de detección temprana. Este modelo ha demostrado ser útil para el manejo de enfermedades agudas, pero menos útil para las enfermedades crónicas y mucho menos para implementar medidas preventivas.

En resumen, la calidad en salud está en la cúspide de su desarrollo, esta nace y avanza en forma conjunta con el desarrollo industrial y tecnológico, pero este desarrollo no es inmediato y toma mucho tiempo, sin embargo, la historia nos ha demostrado que la calidad en salud ha mejorado con el pasar de los años y sin duda seguirá evolucionando.

2.2. Marco Legal

El propósito básico de la ley es promover el bien común, es decir, el bienestar de las personas en la sociedad y garantizar la justicia, la seguridad, la libertad y otros valores tan importantes en la vida social.

De acuerdo a la Resolución n° _311 De 20 de mayo de 2022. (MINSa, 2022)

Que aprueba los Lineamientos para la Mejora y Fortalecimiento del Sistema Nacional Público de Salud Integral, en el marco de una Política de Estado, denominado "Libro Blanco, año 2015", como documento de consulta, en el Sistema Nacional Público de Salud, a nivel nacional.

Artículo Primero: Aprobar los Lineamientos para la Mejora y Fortalecimiento del Sistema Nacional Público de Salud Integral, en el Marco de una Política de Estado, denominado "Libro Blanco, año 2015", que se reproduce en el Anexo I y que forma parte integral de la presente Resolución, como documento de consulta, en el Sistema Nacional Público de Salud, a nivel nacional.

Artículo Segundo: Impulsar acciones definidas en los Lineamientos para la Mejora y Fortalecimiento del Sistema Nacional Público de Salud Integral, en el Marco de una Política de estado, denominado "Libro Blanco, año 2015", con el acompañamiento de la Concertación Nacional para el Desarrollo, la Comisión de Alto Nivel y otros sectores involucrados en materia de salud.

Artículo Tercero: Desarrollar un Plan de Seguimiento y Monitoreo del avance en la implementación de las acciones definidas en los Lineamientos aprobados en la presente Resolución.

Artículo Cuarto: Establecer el mecanismo de evaluación y rendimiento de cuentas, a nivel institucional e intersectorial de las acciones definidas en los Lineamientos aprobados en la presente Resolución.

Publicada en la Gaceta Oficial 28634-A Edición actualizada a diciembre de 2020 Proyecto de Actualización de las Normas Legales y Reglamentarias de la Dirección Ejecutiva

Nacional Legal de la Caja de Seguro Social (Reglamento de Prestaciones y Servicios en Salud de la Caja de Seguro Social) (tramites.css.gob.pa, 2020)

CAPÍTULO II

De la atención de Salud Integral en la Caja de Seguro Social (w3.css.gob.pa, 2020)

Artículo 9: La Caja de Seguro Social bajo la Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios y Prestaciones en Salud, brindará la atención de salud integral con enfoque biosocial en las acciones de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, recuperación y rehabilitación de los daños a la salud, incluyendo los ocasionados por enfermedad común y/o profesional.

Artículo 10: La promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, en la población beneficiaria, estarán basadas en las políticas públicas establecidas por el ente rector y las normas institucionales vigentes. Utilizará como estrategias la información, la comunicación, la educación y la participación comunitaria.

Artículo 11: La Prevención en Salud se clasifica en primaria, secundaria y terciaria.

Artículo 12: La atención de la salud integral garantizará la calidad y seguridad de los pacientes, de los profesionales y técnicos de la salud, en todos los niveles de atención y grados de complejidad y estará a cargo de personal de salud idóneo y competente.

CAPÍTULO III

De los Servicios de Salud de la Caja de Seguro Social (w3.css.gob.pa, 2020)

Artículo 13: Los servicios de salud serán ejecutados por personal multidisciplinario, para la atención de los beneficiarios, interrelacionados a través del Sistema Único de Referencia y Contrareferencia vigente.

Artículo 14: Los servicios de salud se brindarán en la red de instalaciones de la Caja de Seguro Social, organizados por niveles de atención y grados de complejidad, sobre la base de criterios de accesibilidad, oportunidad, continuidad, capacidad resolutive, área de cobertura y población de responsabilidad.

Artículo 15: Los niveles de atención correlacionan dos aspectos: las necesidades de salud y los recursos necesarios para satisfacer estas necesidades. La Caja de Seguro Social reconoce tres niveles de atención, para la red de instalaciones de los servicios de salud, a saber: Primer nivel de atención, Segundo nivel de atención y Tercer nivel de atención.

Artículo 16: El grado complejidad se determina, según los siguientes criterios: la diferenciación de todos los servicios que se ofrecen en cada instalación de salud, el desarrollo y la especialización del recurso humano, de la tecnología y del equipamiento de la instalación de salud.

En general, estas leyes y normativas buscan garantizar la calidad y seguridad de la atención en el sector de la salud en Panamá, así como proteger los derechos de los pacientes y establecer las obligaciones de los prestadores de servicios de salud.

2.3. Marco Referencial

Al analizar los estudios previos encontramos que garantizar calidad en los servicios significa asegurar condiciones organizacionales óptimas, que permitan otorgar el máximo beneficio con el menor riesgo en la atención a la salud o en la prestación de un servicio.

En la investigación de Gabriel Lima y sus colaboradores (2019) en su investigación titulada “Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III” exponen que la clave determinante de la calidad de un servicio es básicamente la relación entre resultado y va, la calidad de servicio la da una empresa y todos sus servicios que esta incluye,¹³ mientras que la satisfacción

viene a ser la relación entre el servicio ofrecido y la respuesta satisfactoria o no del cliente según la calidad que este percibe.

De acuerdo a Cecilia Rodríguez y sus colaboradores (2007) en su investigación “Calidad de atención y satisfacción del paciente con cita previa en medicina familiar de Guadalajara” El hablar de satisfacción, es entrar en el ámbito de la subjetividad del paciente, ya que durante la atención no sólo se realizan técnicas y procedimientos, sino que además se establecen relaciones interpersonales, sobre todo en aquellos de características semejantes, por lo anterior, resulta conveniente direccionar estudios que aborden la subjetividad, con diseños cualitativos que complementen los datos obtenidos con metodología cuantitativa.

Apropósito Arbeláez-Rodríguez y sus colaboradores (2017) en su proyecto “Relación entre gestión del director y satisfacción del paciente externo en centros de salud de un distrito del Ecuador” plantea en Establecer relaciones entre la gestión y la satisfacción o insatisfacción permite identificar nodos críticos, proponer estrategias de mejoras continuas, dar valor agregado, validar herramientas, seleccionar criterios, lineamientos, orienta las acciones de los directores a tomar decisiones que mantengan o mejoren la satisfacción sobre la provisión de servicios, solucionen su necesidad o problema para que cumpla su expectativa, tenga aval ciudadano, confianza seguridad y continuidad de la atención integral e integrada.

Teniendo en cuenta que Villar López y sus colaboradores (2016) realizaron un estudio para optar el título de médico cirujano, que tuvo como título: “Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014”, con el objetivo de Describir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, el estudio fue Descriptivo, Transversal y Observacional. Los resultados fueron una

insatisfacción global de 83.9% e insatisfacción en las dimensiones de respuesta rápida de 81,7%; las dimensiones de: confiabilidad (78.3%), Aspectos Tangibles (72.6%), empatía (69.6%) y seguridad (63.9%) y en conclusiones la insatisfacción encontrada (83.9%) es muy alta en comparación a estudios previos.

2.4. Marco Contextual

No podemos hablar de calidad sin antes mencionar a La Organización Internacional de Normalización (ISO), que es una alianza global de organismos nacionales de normalización.

Esta Norma Internacional propone un SGC bien definido, basado en un marco de referencia que integra conceptos, principios, procesos y recursos fundamentales establecidos relativos a la calidad para ayudar a las organizaciones a hacer realidad sus objetivos. Es aplicable a todas las organizaciones, independientemente de su tamaño, complejidad o modelo de negocio. Su objetivo es incrementar la consciencia de la organización sobre sus tareas y su compromiso para satisfacer las necesidades y las expectativas de sus clientes y sus partes interesadas y lograr la satisfacción con sus productos y servicios. (ISO, 2015)

Existen muchas definiciones para la calidad, no existe una definición única o universal para esta.

Definición de Calidad:

La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados. Se sustenta en conocimientos profesionales basados en la evidencia y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal. A medida que los países se comprometen a lograr la salud

para todos, es imperativo considerar cuidadosamente la calidad de la atención y los servicios de salud. (Organización Mundial de la Salud, 2022)

El enfoque general está en la calidad de la atención y la satisfacción del paciente, en relación con los servicios de salud para las personas en las últimas décadas especialmente el desarrollo de la tecnología, cuya gestión se perfecciona en otros ámbitos como lo son la producción de bienes y servicios. La atención sanitaria de calidad se puede definir de muchas maneras, pero hay un creciente reconocimiento de que el servicio de salud de calidad debe ser:

Eficaz – proporcionar servicios de salud basados en evidencia a quienes los necesitan;
Seguro – evitar daños a las personas para las que el cuidado está destinado; Y Centrado en las personas: proporcionar atención que responda a las preferencias, necesidades y valores individuales. (Organización Mundial de la Salud, 2022)

La atención de alta calidad garantiza que los pacientes reciban un diagnóstico preciso, un tratamiento eficaz y una atención integral.

Para aprovechar los beneficios de una atención médica de calidad, los servicios de salud deben ser: Oportuno – reducción de los tiempos de espera y a veces de retrasos dañinos;
Equitativo – proporcionar atención que no varía en calidad debido al género, la etnia, la ubicación geográfica y la situación socioeconómica; Integrado – proporcionar atención que pone a disposición toda la gama de servicios de salud a lo largo del curso de la vida;
Eficiente: maximiza el beneficio de los recursos disponibles y evita el desperdicio.
(Organización Mundial de la Salud, 2022)

Por supuesto, el despilfarro y la ineficiencia en el gasto, en atención médica pueden socavar la confianza de los pacientes en el sistema de atención médica, un tratamiento de mala calidad

puede provocar problemas de salud, empeoramiento y persistencia de los síntomas, pérdida de función e incluso renuencia a volver a recibir atención médica. Los problemas de calidad existen en todos los países y en todas las enfermedades, pero la magnitud del problema es diferente: la situación es aún peor en los países de ingresos bajos y medianos, así como entre los grupos más vulnerables de esos países, como los que viven en la pobreza o están excluidos del sistema de atención de salud por diversos motivos.

Mejorar la calidad de la atención de salud no será fácil y demandará la acción de todos los actores del sistema. Un lugar donde empezar, y probablemente el más importante, es enfocar las intervenciones en esfuerzos para capacitar mejor a los profesionales de la salud, además de implementar reformas estructurales que se reflejen en todo el sistema. (Proaño Calderón, 2018)

En la industria de la salud, la atención de calidad es tan importante que su falta no solo afecta la eficacia del sistema de salud o cómo lo perciben los ciudadanos, sino que, de hecho, puede costarles la vida.

Sin la conexión humana, que permite descubrir los pequeños detalles para poder resolver grandes problemas, la medicina es incapaz de cumplir el propósito para el que fue creada. No en vano cuenta la leyenda que el doctor Gregorio Marañón, renombrado científico español, consideraba que el mejor avance para la medicina era la silla, que acerca físicamente a los pacientes para poder escucharlos. (Regalia, 2018)

Factores que Influyen en la Satisfacción de los Usuarios

La satisfacción del usuario es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio.

La calidad de la atención en los servicios de salud y lograr la satisfacción de los usuarios, ha constituido un problema de siempre y difícil de abordar debido a los diferentes elementos que la constituyen: calidad para el paciente, calidad administrativa (institucional) y calidad profesional. (De León Núñez & Ábrego Batista, 2020)

Afectaciones

A nivel global, el estado de salud se encuentra en un punto crítico, lo que se refleja en indicadores cuantitativos globales como mortalidad, morbilidad, tasas de infección, etc.

Entre las afectaciones podemos mencionar: No existe un sistema de gestión de la calidad médica. El sistema y el proceso no están suficientemente integrados y el trabajo de los médicos se basa principalmente en la profesionalidad, no en la gestión de procesos. Uso inadecuado de la contabilidad y el costeo como herramientas de gestión y toma de decisiones.

Falta de comprensión de la satisfacción y motivación de los empleados. Investigación insuficiente sobre las expectativas de los pacientes, familias y otros consumidores. Resistencia al cambio organizacional.

Menor nivel de compromiso de los mandos medios (jefes de policlínicos, otras unidades estructurales de salud de este nivel y jefes de grupos centrales de trabajo). El diseño del contenido del trabajo es incompleto y las calificaciones de los empleados no se corresponden con sus funciones.

La formación no cubre todas las categorías de personal y no determina las necesidades institucionales e individuales. Mala retroalimentación sobre el desempeño. No se ha realizado ninguna evaluación de riesgos y no todas las zonas han sido declaradas áreas protegidas.

La organización de la atención médica de los trabajadores es incompleta y las medidas de protección son incompletas.

Factores que Influyen en la Calidad de la Atención en Diferentes Regiones

Los diferentes países del mundo enfrentan grandes desafíos para proteger la salud de sus ciudadanos, la calidad recibida por los usuarios no siempre es lo que ellos perciben, pero lógicamente serán directas o indirectamente conectados, por lo tanto, la calidad percibida se puede definir como la evaluación que hacen los usuarios a la calidad de atención que reciben en el hospital.

Internacional

De acuerdo con un nuevo informe conjunto de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y el Grupo Banco Mundial, los servicios de salud de baja calidad están frenando el avance de las mejoras en el ámbito de la salud en países de todos los niveles de ingreso. Hoy en día, en todos los países abundan los diagnósticos imprecisos, los errores de medicación, los tratamientos inapropiados o innecesarios, las instalaciones o prácticas médicas inadecuadas o inseguras, o los prestadores que carecen de suficiente capacitación y experiencia. (Grupo Banco Mundial, 2018)

Regional

Uno de los desafíos para el sector salud en América Latina y el Caribe en las próximas décadas son la desigualdad en el acceso a los servicios de salud y seguro de salud.

Esta situación surge debido al proceso de globalización, desarrollo económico, reforma del estado y sus consecuencias, las reformas en el sector médico y sanitario no han producido una respuesta eficaz en las demandas de la gente por mejores servicios médicos y mejor calidad de vida.

Nacional

Hay miles de historias en la población panameña, que tiene tanta responsabilidad en la gestión sanitaria, que es partícipe y testigo de muchos años de mala salud, que lleva consigo el problema que resulta al no recibir la atención que requiere, por ello las necesidades sociales, en todos los rincones del país.

Muchos son los panameños atribuyen que atribuyen que el problema que enfrenta la salud es el dinero, pero el mismo reitera que cuenta con los fondos para pagar al por el planteamiento quedan grandes interrogantes José Gómez panameño jubilado me contó que tuvo pagar 600 dólares para una cirugía esperar 8 años en una entidad hospitalaria. (Granados, 2020)

Uno de los problemas que enfrenta Panamá es la construcción y adquisición de hospitales sin planificación entre el Ministerio de Salud y la Caja de Seguro Social, incluso colocando las instalaciones una al lado de la otra o a pocos metros de distancia hasta que algo sale mal. Las condiciones del hospital son malas y la inversión de un millón de dólares en el hospital modular fue en vano.

Evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común. A partir de ello, es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que

beneficia a la organización otorgante de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas. Este método representa una de las formas más rápidas para evaluar aspectos de la calidad de los servicios y ofrece beneficios a un costo relativamente bajo. Por ejemplo, es posible formular preguntas con el fin de llevar a cabo estudios de mercado acerca de innovaciones en los servicios de salud, identificar oportunamente a pacientes de alto riesgo, tener mayor control en la planeación de los servicios, identificar las quejas de los pacientes descontentos y, además, minimizar los daños a la organización, como es el caso de las demandas legales. Asimismo, es posible documentar los diferentes niveles de desempeño laboral y facilitar la evaluación, de tal forma que contribuya a la mejoría en la calidad de la atención mediante el establecimiento de estándares de desempeño, esto a pesar de la existencia de dudas sobre la capacidad que tiene el usuario para hacer juicios de valor sobre los aspectos técnicos de la atención . (Ramírez-Sánchez, Nájera-Aguilar, & Nigenda-López, 1988)

Capítulo 3: Marco Metodológico

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de estudio no experimental, con diseño transversal y con enfoque cuantitativo.

Esta investigación será diseñada sobre un enfoque cuantitativo, de manera subjetiva, ya que revela percepciones y opiniones que mostrarán la esencia del problema, dirigido a obtener información sobre los aspectos de atención utilizados.

3.2. Unidad de análisis

3.2.1. Población

La población está conformada por un total de tres mil doscientos ochenta pacientes que se espera que sean atendidos en el periodo agosto a septiembre de 2023.

3.2.2 Muestra

La muestra estará conformada por trescientos veintiocho pacientes que asistan por servicios radiológicos en el Hospital Nicolás A. Solano en los meses de agosto a septiembre del 2023 luego de ser atendidos y acepten participar de manera voluntaria de las encuestas de satisfacción.

La selección de la muestra se realizó mediante el muestreo sistemático tomando como primera prueba al paciente uno, una vez iniciado el estudio que llegue al servicio de radiología y tomando posterior cada diez pacientes hasta completar la muestra.

Fórmula utilizada para obtener la cifra de pacientes que se encuestaron:

$$n = \frac{N/Z \frac{2}{a}/p/q}{e^2(N-1)Z \frac{2}{a}/p/q}$$

$$n = \frac{328/1.960 \frac{2}{\alpha} /50/50}{e^2(328 - 1)1.960 \frac{2}{\alpha} /50/50}$$

$$N = 328$$

n = Tamaño de muestra buscado

N = Tamaño de la población

Z, = Parámetro estadístico que depende del Nivel de Confianza (NC)

e = Error de estimación máximo aceptado

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

(1-p) = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Tabla 1

Tabla de los valores utilizados para obtener la muestra

Parámetro	Valor
N	328
Z	1.960
P	50.00%
Q	50.00%
e	3.00%

Nota: Elaboración propia

Criterios de Inclusión:

Pacientes adultos que acudan por servicios radiológicos en el Hospital Nicolás A. Solano y que estén de acuerdo en participar del estudio.

Criterios de Exclusión:

Pacientes que no dominen el idioma español. Pacientes con discapacidad intelectual.

3.3. Variables de la Investigación

3.3.1. Definición Conceptual

Edad: Lapso de tiempo que transcurre desde el nacimiento hasta el momento de referencia.

Sexo: Hace referencia a las características biológicas y fisiológicas que definen a hombres y mujeres.

Corregimiento de residencia: se conoce a un corregimiento como el territorio jurisdiccional que se corresponde con una división territorial o de poblaciones que no tiene el rango de Municipio.

Nivel de escolaridad: Tiempo durante el cual un alumno asiste a la escuela o a cualquier centro de enseñanza.

Profesión: Se refiere al empleo o trabajo que alguien ejerce y por el que recibe una retribución económica.

Sensibilidad: La capacidad que tiene algo o alguien para sentir, o sea, para percibir su entorno o para ser alterado por este de alguna manera.

Seguridad: Estado de ausencia de peligros y de condiciones que puedan provocar daño físico, psicológico o material en los individuos y en la sociedad en general.

Empatía: La capacidad de comprender y compartir los sentimientos de los demás.

Fiabilidad: La fiabilidad se refiere a la estabilidad de los resultados obtenidos cuando una misma prueba de evaluación es realizada por los mismos individuos en distintas ocasiones o por diferentes individuos de niveles similares.

Elementos tangibles: Aquellos que son corpóreos, es decir, que tienen forma física y que ocupan un espacio físico.

3.3.2. Definición Operacional

Edad: Con los resultados de la encuesta se analizará la edad de pacientes del área de Radiología del Hospital Nicolás A. Solano. Ítems: Edad cumplida.

Sexo: Con los resultados de la encuesta se observará el sexo de la mayoría de pacientes del área de radiología del Hospital Nicolás A. Solano. Ítems: Masculino y Femenino.

Corregimiento de residencia: Con los resultados de la encuesta se analizará el que corresponde con una división territorial o de poblaciones que no tiene el rango de Municipio. Ítems: Lugar de residencia.

Nivel de escolaridad: Con los resultados de la encuesta se analizará el nivel de escolaridad de los pacientes del área de Radiología del Hospital Nicolás A. Solano. Ítems: Ninguna, Primaria completa, Secundaria completa, Técnico, Licenciatura, Postgrado, Maestría, Doctorado.

Profesión: Con los resultados de la encuesta se analizará la profesión de los pacientes del área de radiología del Hospital Nicolás A. Solano. Ítems: Indique su profesión.

Fiabilidad: Con los resultados de la encuesta se reconocerá el nivel de fiabilidad en el área de Radiología del Hospital Nicolás A Solano. Ítems: 6,7,8,9 y 10.

Sensibilidad: Con los resultados de la encuesta se analizará la capacidad de sensibilidad del área de Radiología del Hospital Nicolás A. Solano. Ítems: 11,12,13 y 14.

Seguridad: Con los resultados de la encuesta se analizará la seguridad del área de Radiología del Hospital Nicolás A. Solano. Ítems: 15,16,17 y 18.

Empatía: Con los resultados de la encuesta se reconocerá el nivel de empatía en el área de Radiología del Hospital Nicolás A Solano. Ítems: 19,20,21,22 y 23.

Elementos tangibles: Con los resultados de la encuesta se clasificará el nivel del área de Radiología del Hospital Nicolás A Solano. Ítems: 24,25,26 y 27.

3.4. Consideraciones éticas

La investigación sobre los “Factores que influyen en la calidad de atención del paciente en el Departamento de Radiología de agosto a septiembre del 2023”. será inscrita en el Ministerio de Salud y luego será evaluada por el Comité de Bioética de la Universidad Santander.

En ningún momento de la investigación se trabajará con el nombre de las personas ni otros datos de identificación personal, debe aclararse que esta no lo requiere. Se manejará un libro de códigos en formato Excel en la computadora del investigador principal con los datos confidenciales que permitan identificar a los participantes de ser necesario.

Es importante señalar, que para la realización de la investigación se contará con un consentimiento informado de los participantes, a su vez, los mismos están libertad de no participar del estudio o de retirarse en cualquier momento en caso de que así lo deseen.

Por otro lado, esta investigación no representa ningún riesgo para los participantes. A su vez, es importante, destacar que la participación en la investigación es voluntaria y por ende de

forma gratuita, por lo cual, no se estará generando ningún elemento de tipo contractual o similar que requiera o devengue una situación de pago o incentivos para aquellos que decidan participar de la investigación, más allá de la satisfacción que puede tener el aportar a la gestión del conocimiento.

Las actividades planteadas en este estudio se realizarán de manera responsable. Se mantendrá la ética profesional, confidencialidad de la información y se respetarán los principios de la ética profesional. De igual forma se considerarán los principios éticos y valores que la Universidad promueve. Todos los datos del trabajo, las entrevistas y los informes parciales, quedarán guardados bajo llave en un mobiliario de archivos, por un período de 5 años. A estos datos solo tendrán acceso los investigadores que participan en el estudio.

La información se manejará dentro de los estándares de respeto a los participantes, manteniendo 100% de confidencialidad de la información. Todos los documentos que emanen del estudio serán guardados en archivador bajo llave, por un periodo mínimo de 5 años luego de finalizado el estudio. Finalizado ese periodo serán destruidos, siguiendo la normativa vigente en ese momento. A esta información tendrán acceso los investigadores, el CBI y cualquier otra instancia que así lo disponga la legislación de la República de Panamá.

El protocolo de esta investigación cumple con todos los principios éticos y morales que rigen toda investigación como lo son, Declaración de Helsinki, Informe de Belmont, Ley 81 de 2019 sobre Protección de Datos Personales, Certificado de Buenas Prácticas Clínicas del investigador, además de las normas y criterios éticos establecidos en los códigos nacionales de ética y leyes vigentes. Así como también el cumplimiento de la Ley 68/2003 de deberes y derechos de los pacientes y Ley 84/2019 de investigación en salud.

3.5. Métodos para la recolección de datos

3.5.1 Delimitación del instrumento

La técnica seleccionada es la encuesta ya que es un método de recolección de datos a partir de la valoración de una muestra, con el objetivo de generar conocimientos para un segmento de variables con el fin de conocer su funcionamiento, corresponde una técnica para obtener información de diferentes ámbitos. Y el instrumento seleccionado para las variables sociodemográficas fue el cuestionario debido a que es utilizado con el objetivo de obtener información de determinados temas y evaluar, generalmente los cuestionarios denotan datos con base en una calificación que indica la muestra de investigación.

Al construir nuestra operacionalización de variables durante la etapa de desarrollo del estudio, se utilizó un cuestionario a modo de instrumento que sirve para recopilar estimaciones basadas en la percepción de las variables de la investigación; Se empleó un cuestionario que sirve para evaluar la satisfacción de los pacientes del área de radiología del Hospital Nicolás A Solano basado en la metodología SERVQUAL modificada.

El cuestionario con las variables sociodemográficas se realizó a base de respuestas cerradas; el instrumento consta de 5 preguntas con 13 respuestas (ver anexo) y para la encuesta de satisfacción del usuario se empleó un cuestionario que sirve para evaluar la satisfacción de los pacientes del área de Radiología del Hospital Nicolás A Solano, sustentado en la metodología SERVQUAL y contiene 22 preguntas con opciones, con 7 respuestas en escala cardinal, tipo Likert en la cual un valor de 1 corresponde a totalmente en desacuerdo y en nivel de 7 corresponde a totalmente de acuerdo, por lo que los pacientes realizarán, de acuerdo a su criterio, la puntuación de cada ítem.

Definición de las dimensiones de la encuesta Servqual:

- **Fiabilidad:** Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.
- **Sensibilidad:** Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas.
- **Seguridad:** Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
- **Empatía:** Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.
- **Elementos tangibles:** Es la apariencia física, instalaciones, como la infraestructura, equipos, materiales y personal.

3.5.2 Validez y confiabilidad del instrumento

La validez y la confiabilidad en la investigación son conceptos utilizados para evaluar la calidad de un estudio, y principalmente se utilizan en la investigación cuantitativa para indicar hasta qué punto un método, una técnica o una prueba mide algo de manera efectiva. (Narvaez, 2022)

Para lograr la validez se eligieron tres (3) expertos (ver anexo 5) a los cuales se les envió un resumen de la investigación con la finalidad de que evaluaran las preguntas de la encuesta. Gracias a esta validación se logró modificar o eliminar algunas de las preguntas.

Después de realizada la validez del instrumento de medición, se procedió a la medición de la confiabilidad, se siguieron algunos criterios de rigor científico, que se tomaron en cuenta para constatar su nivel, con lo siguiente:

Se utilizaron los resultados de la prueba piloto que fue constituida por un paciente el cual realizó la encuesta cuatro veces esta persona se atendió en el área de Radiología del Hospital Nicolás A. Solano.

3.6. Procedimientos

Para iniciar esta investigación, se realizó una reunión con el jefe técnico del Departamento para informarle sobre la misma, luego se visitó el Hospital Nicolás A Solano, y se hizo contacto con el área de Docencia, se informó sobre el proyecto de investigación y al recibir la orientación para proceder, se entregó la solicitud de una carta de no objeción del lugar, la carta de compromiso del jefe técnico y una copia impresa y digital del formato de la investigación. Al recibir la aceptación del jefe técnico y la carta de no objeción por parte del Hospital Nicolás A Solano, se procedió con la recolección de datos por medio de la encuesta SERVQUAL modificada a los pacientes mayores de edad que aceptaron participar, atendidos en el Departamento de Radiología del Hospital Nicolás A Solano en el periodo agosto-septiembre de 2023, Al obtener los datos necesarios provenientes de la encuesta, se tabularon los datos, utilizando el programa Microsoft Excel 2016, en donde se evaluaron las variables sociodemográficas, luego se utilizó el programa estadístico JASP, adaptando los resultados de la encuesta a los parámetros del análisis factorial exploratorio y aplicando la rotación Varimax, se obtuvieron los factores.

Capítulo 4: Presentación y Análisis de los Resultados

4.1. Presentación de los Resultados

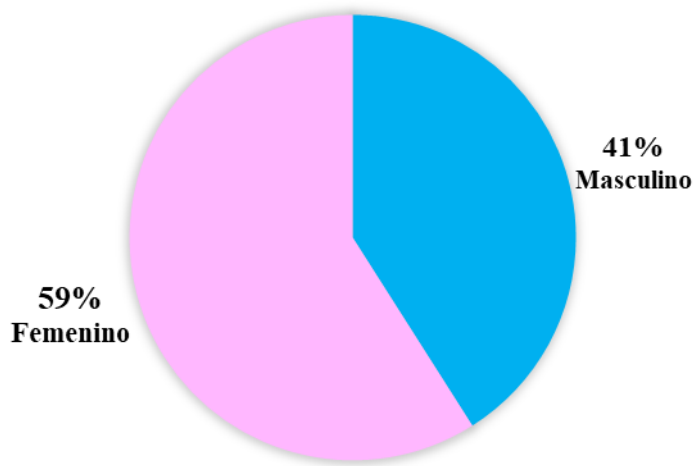
La atención médica y su acceso equitativo son temas cruciales en la sociedad contemporánea. En este contexto, el presente análisis se centra en la frecuencia de visitas hospitalarias según el género y sus rangos de edades. La disparidad en la utilización de servicios de salud entre hombres y mujeres ha sido objeto de numerosos estudios, pero resulta fundamental profundizar en este aspecto para comprender mejor las dinámicas subyacentes.

Análisis de variables sociodemográficas

Entre los pacientes que respondieron la encuesta el gráfico muestra que las mujeres son predominantes con un 59%, es decir las mujeres forman el grupo de pacientes que más atienden en el área de radiología mientras los hombres tienen un 41%, mostrando que entre las mujeres y hombres analizados las mujeres tienen mayor índice de asistencia al hospital.

Gráfica 1

Grafica de predominancia del sexo de los pacientes encuestados en el Hospital Nicolás A. Solano en el departamento de radiología, agosto-septiembre 2023.

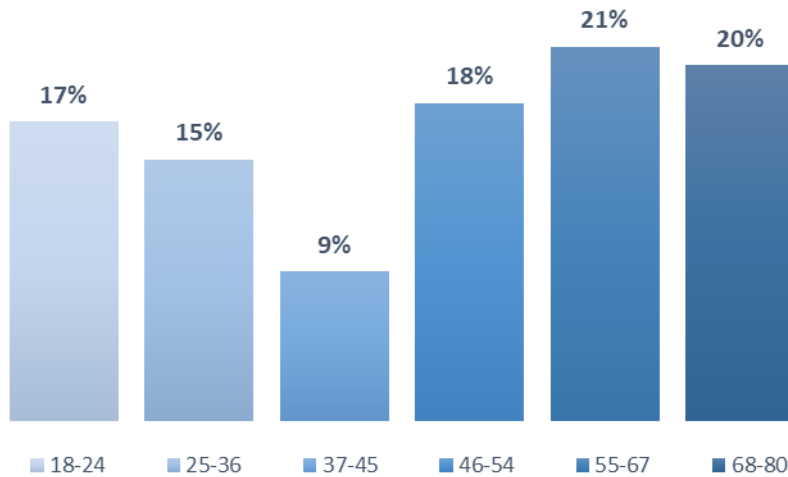


Nota: Elaboración propia

Entre las edades indicadas en la gráfica los resultados indican que un 21% de los pacientes están entre las edades de 55 a 67 años, un 20% lo conforman los pacientes de 68 a 80 años, el 18% lo constituye los pacientes de 46 a 54 años, un 18% lo representan los pacientes de 18 a 24 años, otro 15% lo conforman los pacientes de 25 a 36 años, mientras que otro 9% lo integran los pacientes de 37 a 45 años, lo que indica que el mayor porcentaje de los pacientes examinados están entre las edades de 55 a 67 años, mientras que los rangos con menor porcentaje lo constituyeron los pacientes de 37 a 45 años de edad.

Gráfica 2

Porcentaje de edad de los pacientes encuestados en el Hospital Nicolás A. Solano del departamento de radiología, agosto-septiembre 2023.



Nota: Elaboración propia

Análisis Univariado

Se encuestaron 328 pacientes del Hospital Nicolás A. Solano del Departamento de Radiología que voluntariamente aceptaron participar sobre cinco dimensiones, las cuales fueron

definidas de la siguiente manera: fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles. Las calificaciones se establecieron entre 1 y 7, correspondiendo el 7 a totalmente de acuerdo y 1 a totalmente en desacuerdo, según la calificación de la tabla Likert. Los análisis de los resultados fueron tabulados en Excel 2016. Los datos de la encuesta fueron cargados y codificados numéricamente para facilitar su identificación.

Para la clasificación de la elección de los pacientes de la encuesta, fueron divididos los porcentajes de cada pregunta, por opciones, en dos niveles y agrupados de la siguiente manera: Nivel positivo: “Totalmente de acuerdo, Bastante de acuerdo, De acuerdo” y Nivel negativo: “En desacuerdo, Bastante en desacuerdo, Totalmente en desacuerdo”, con una opción neutra “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”.

Resultados del Análisis Univariante

Dimensión Fiabilidad. Habilidad para realizar el servicio prometido de forma confiable y en el tiempo establecido. En la dimensión fiabilidad fueron medidos los resultados hacia: información clara, recibir lo que se espera, interés en la resolución de problemas, cumplimiento de promesas y buen servicio a la primera vez.

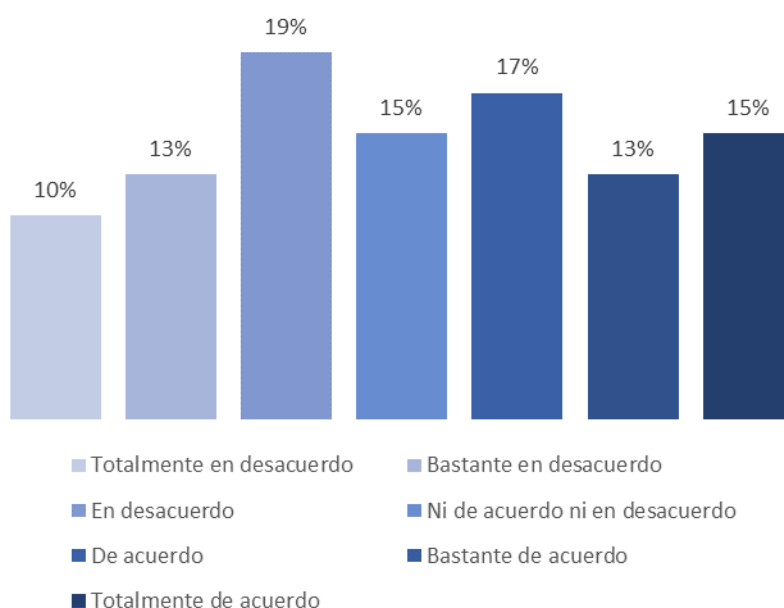
Perspectiva del Paciente Referente al Cumplimiento de Promesas en el Tiempo Pactado, en el Departamento de Radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.

En cuanto a la perspectiva de los pacientes sobre el cumplimiento de promesas, se encontró que el 45% de los pacientes demostró estar entre las opciones: de acuerdo, bastante de acuerdo y totalmente de acuerdo, lo que indico que para los pacientes es de gran importancia el cumplimiento de los tiempos en el departamento de radiología del Hospital Nicolás A. Solano.

Por otro lado, un 42% de los pacientes expresó estar entre las opciones: en desacuerdo, bastante en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, lo que indicó una discrepancia entre los pacientes, y perspectivas divididas referente a la relevancia de este ítem correspondiente a la fiabilidad.

Gráfica 3

Perspectiva del paciente referente al cumplimiento de promesas en el tiempo pactado en el departamento de radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.



Nota: Elaboración propia

Perspectiva de los pacientes respecto al sincero interés en la resolución de problemas en el Departamento de Radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.

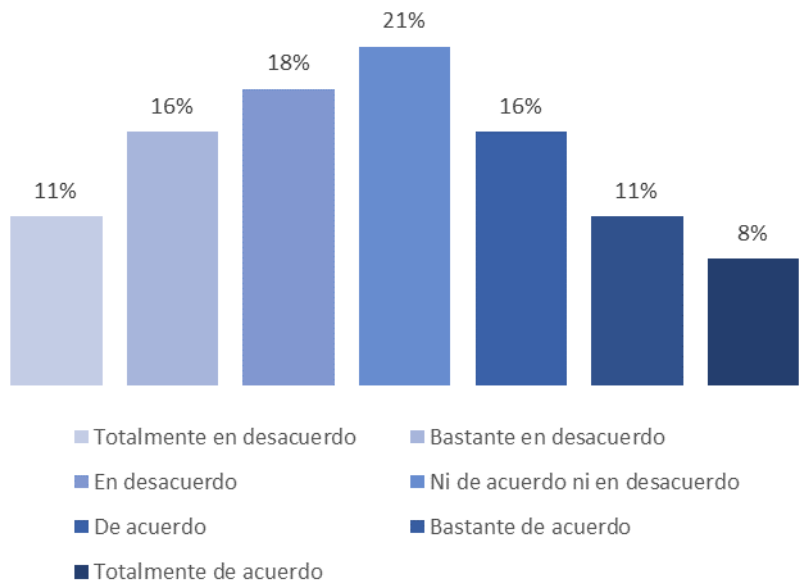
La perspectiva de los pacientes sobre el interés en resolver problemas, indica que un 45 % de los pacientes seleccionó estar entre las opciones: en desacuerdo, bastante en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, estos resultados demostraron que para los pacientes no fue de gran

relevancia que se mostrara algún tipo de interés por resolver problemas, en el Departamento de Radiología del Hospital Nicolás A. Solano al presentarse alguna dificultad.

Mientras que un 35 % de los pacientes eligió estar entre las opciones: de acuerdo, bastante de acuerdo y totalmente de acuerdo, considerando que para este porcentaje de pacientes se percibió la muestra de interés en abordar problemas propios o específicos en el momento dado.

Gráfica 4

Perspectiva de los pacientes respecto al sincero interés en la resolución de problemas en el departamento de radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.



Nota: Elaboración propia

Perspectiva de los pacientes referente al correcto desempeño por primera vez, en el Departamento de Radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.

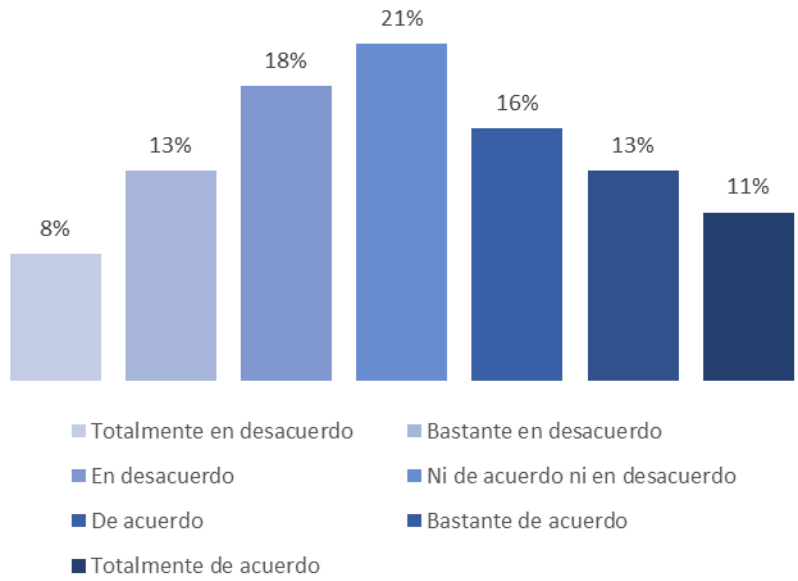
La perspectiva de los pacientes concerniente al correcto desempeño por primera vez, señaló que el 40 % de los pacientes eligió entre las opciones: de acuerdo, bastante de acuerdo y

totalmente de acuerdo, indicando lo significativo que resulta para los pacientes la ejecución exitosa en la primera instancia, ya que esto es percibido como un aspecto crucial para ellos, resaltando el deber hacia los pacientes, por parte del Departamento de Radiología del Hospital Nicolás A. Solano, en desempeñar con éxito los servicios brindados en todo momento.

Por otro lado, un 39 % de los pacientes se encontró entre las opciones: en desacuerdo, sumando bastante en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, demostrando que, para esta otra parte de los pacientes, lo más importante fue haber sido atendidos de manera oportuna y que se les brindara un servicio preciso, independientemente del desempeño por primera vez.

Gráfica 5

Perspectiva de los pacientes referente al correcto desempeño por primera vez, en el departamento de radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.



Nota: Elaboración propia

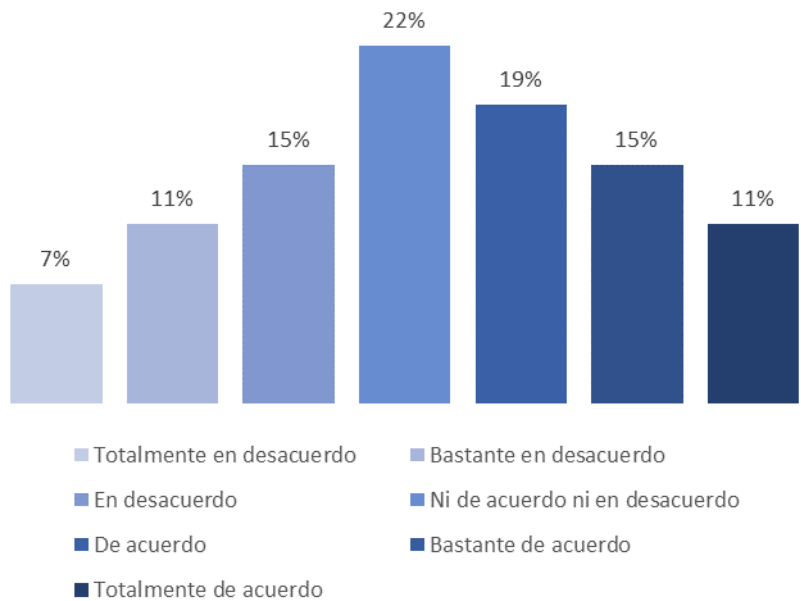
Perspectiva de los pacientes respecto a proporcionar los servicios en el tiempo prometido, en el Departamento de Radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.

La perspectiva de los pacientes en el tiempo de proporción de los servicios, mostró que un 33 % de los pacientes seleccionó el estar entre las opciones: en desacuerdo, bastante en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, se demostró que el tiempo en este ítem no fue de mucha relevancia para los pacientes, pero valorando que el servicio sí fue proveído.

A pesar de ello, un 45 % de los pacientes expresó estar entre las opciones: de acuerdo, bastante de acuerdo y totalmente de acuerdo a diferencia con aquellos que estuvieron en desacuerdo, esta parte de los pacientes percibieron que, aun en condiciones de mayor demanda, el Departamento de Radiología del Hospital Nicolás A. Solano pudo proporcionar sus servicios en el momento prometido.

Gráfica 6

Perspectiva de los pacientes respecto a proporcionar los servicios en el tiempo prometido, en el departamento de radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.



Nota: Elaboración propia

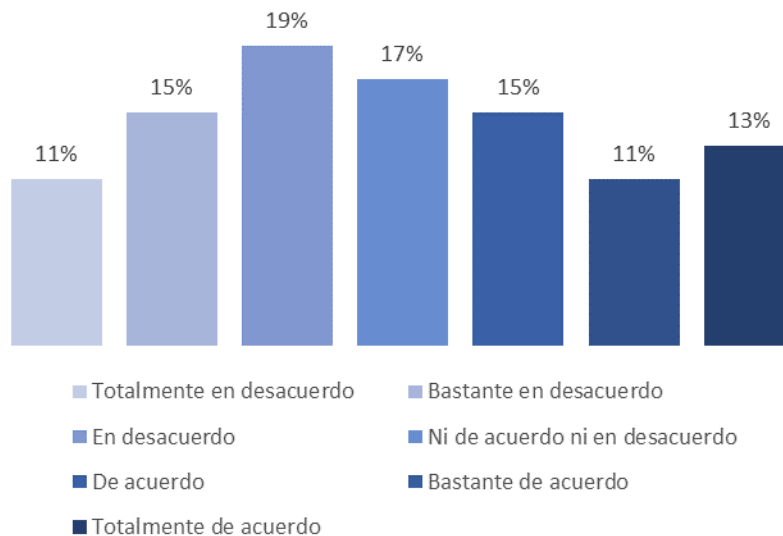
Perspectiva de los pacientes acerca la insistencia de registros libres de error, en el Departamento de Radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.

La perspectiva de los pacientes sobre insistir en registros libres de error, señaló que el 45 % de los pacientes escogió entre las opciones: en desacuerdo, bastante en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, lo que indicó que la insistencia de los registros libres de error no es de gran relevancia para ellos.

Este resultado sugirió que los pacientes han percibido que la información médica y administrativa ha sido precisa y exenta de errores en el Departamento de Radiología del Hospital Nicolás A. Solano.

Gráfica 7

Perspectiva de los pacientes acerca la insistencia de registros libres de error, en el departamento de radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.



Nota: Elaboración propia

Dimensión Sensibilidad. Capacidad que tiene algo o alguien para sentir, es decir, para percibir su entorno o para ser alterado por este en alguna manera.

En la dimensión sensibilidad fueron incorporados los resultados sobre el grado de información proporcionada, la rapidez del servicio y la disponibilidad de ayuda inmediata.

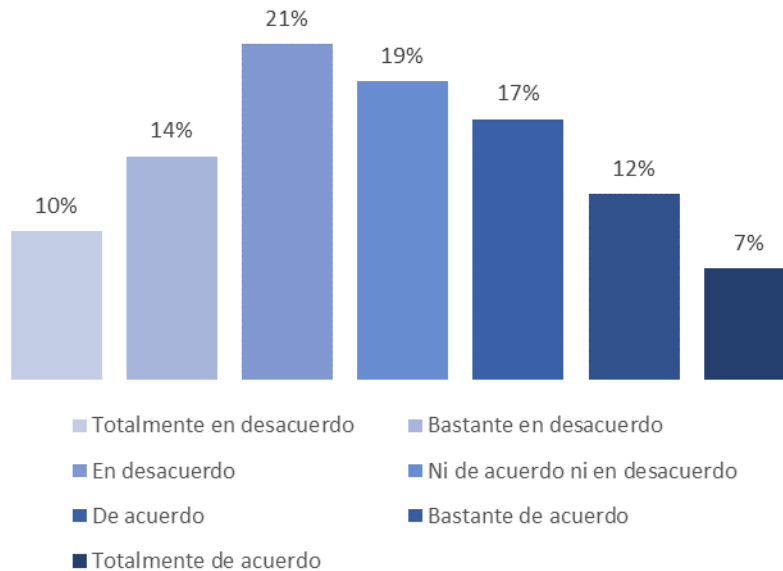
Perspectiva de los pacientes acerca de la información dada en la ejecución de los servicios, en el Departamento de Radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.

La perspectiva de los pacientes en mantenerlos informados, reflejó en los resultados una distribución mixta en las elecciones de los pacientes, el 45 % de los pacientes eligió entre las opciones: en desacuerdo, bastante en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, esto mostró que para esta parte de los pacientes el mantenerlos informados en cuanto a la ejecución de los servicios no fue relevante en esa ocasión.

Sin embargo, el 36 % de los pacientes rectificó que, para ellos, el mantenerlos informados fue de suma importancia. Esta diferencia en las elecciones de los pacientes señaló que, aunque una mayor parte de los pacientes estuvo en desacuerdo, fue importante que los pacientes se sintieran informados sobre los tiempos y los procedimientos a seguir en el Departamento de Radiología del Hospital Nicolás A. Solano

Gráfica 8

Perspectiva de los pacientes acerca la información dada en la ejecución de los servicios, en el departamento de radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.



Nota: Elaboración propia

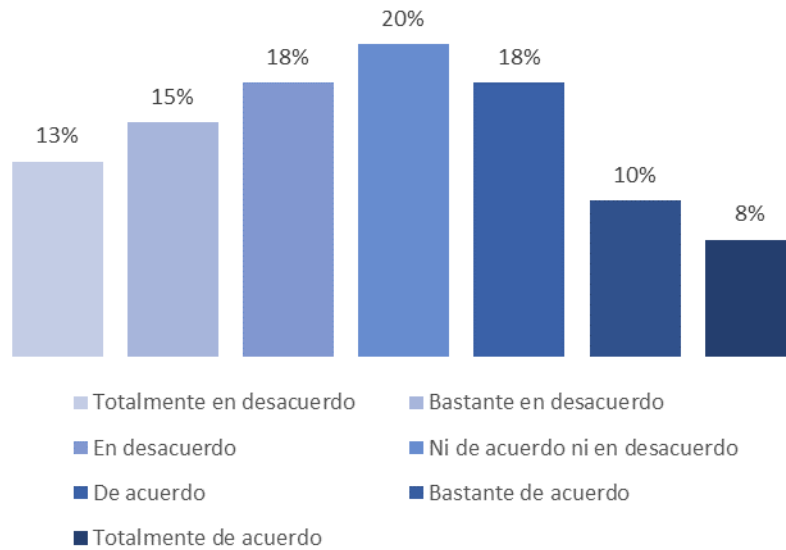
Perspectiva de los pacientes acerca de la rapidez de los prestadores del servicio, en el Departamento de Radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.

La perspectiva de los pacientes con respecto a la rapidez del personal, obtuvo un total del 46 % de los pacientes que hizo su selección entre las opciones: en desacuerdo, bastante en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, indicando que el aspecto de la rapidez no posee gran relevancia para la mayor parte de los pacientes y es poco significativo al momento de ser atendidos en el Departamento de Radiología del Hospital Nicolás A. Solano.

Cabe destacar que la rapidez en los servicios de salud sigue siendo de mucha importancia y es un factor clave para asegurar una atención oportuna y efectiva.

Gráfica 9

Perspectiva de los pacientes acerca la rapidez de los prestadores del servicio, en el departamento de radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.



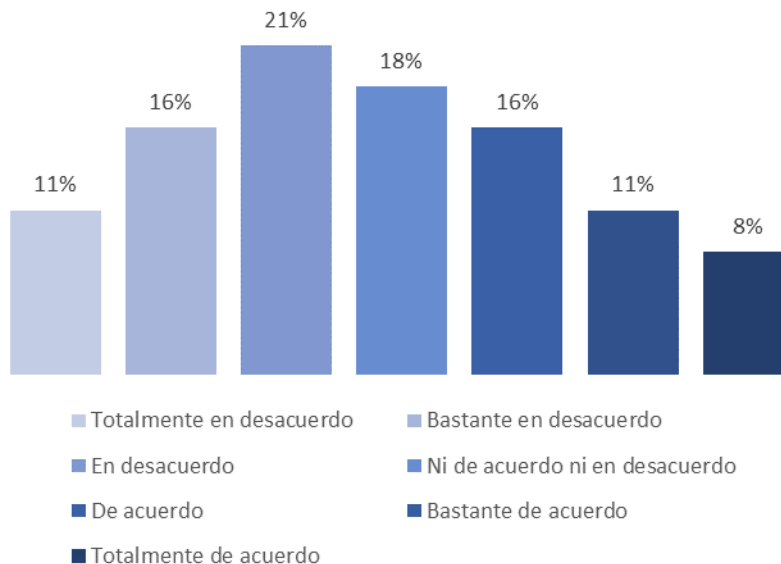
Nota: Elaboración propia

Perspectiva de los pacientes respecto a la disposición de ayuda, en el Departamento de Radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.

La perspectiva de los pacientes, sobre la disposición del personal, señaló que el 48 % de los pacientes sumó las opciones: en desacuerdo, bastante en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, esta proporción indicó que para los pacientes este aspecto fue poco relevante, comprendieron las cargas y limitaciones laborales, no obstante, los pacientes valoraron el compromiso que mantuvo el personal en el Departamento de Radiología del Hospital Nicolás A. Solano de brindarles la ayuda en el momento que fue requerida.

Gráfica 10

Perspectiva de los pacientes respecto a la disposición de ayuda, en el departamento de radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.



Nota: Elaboración propia

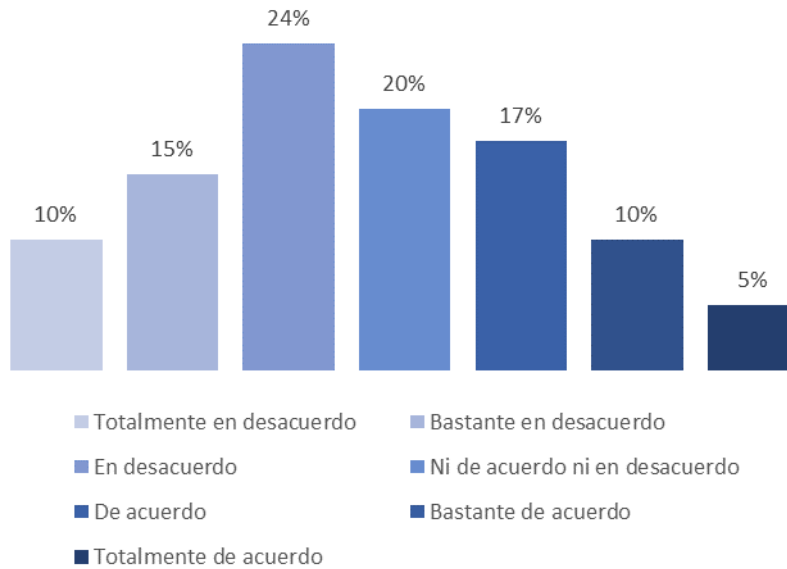
Perspectiva de los pacientes respecto a la ocupación del personal para ayudar, en el Departamento de Radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.

La perspectiva de los pacientes respecto a la ocupación del personal, demostró que gran parte de los pacientes en un 49 %, se inclinó por las opciones que suman: “en desacuerdo”, indicando que la ocupación del personal no es un tema relevante para ellos, ya que esta no fue excusa ni impedimento para dejar de brindarles ayuda a los pacientes.

Por otro lado, el 32 % de los pacientes seleccionó las opciones que suman: totalmente de acuerdo, bastante de acuerdo y de acuerdo, lo que señaló que un porcentaje sí mostró algún tipo de interés en la ocupación del personal, sin embargo, se siguió confirmando la idea de que, aunque el personal pudo estar cargado laboralmente, no percibieron que dejaron de lado la atención.

Gráfica 11

Perspectiva de los pacientes respecto a la ocupación del personal para ayudar, en el departamento de radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.



Nota: Elaboración propia

Dimensión seguridad. es el estado de ausencia de peligros y de condiciones que puedan provocar daño físico, psicológico o material en los individuos y en la sociedad en general.

En la dimensión seguridad se muestran los resultados obtenidos con los factores: comportamiento, seguridad, cortesía y conocimiento para transmitir a los pacientes confianza y credibilidad.

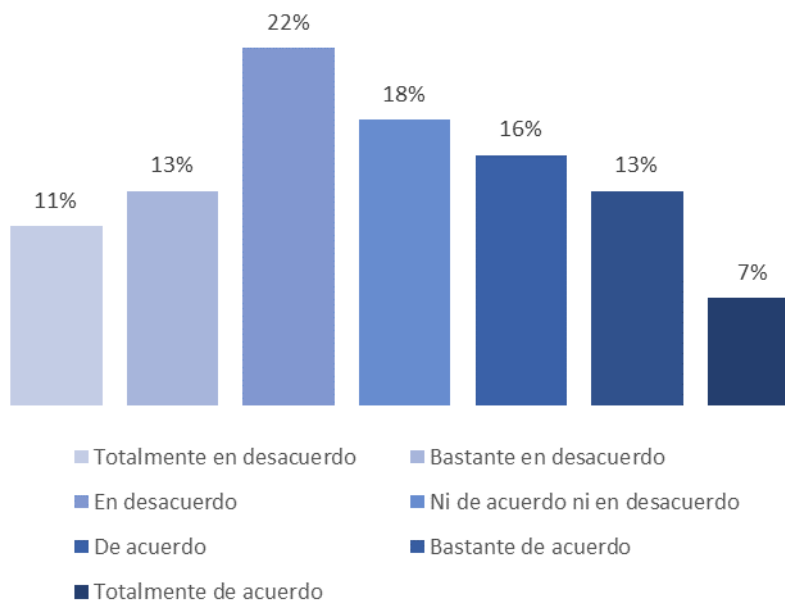
Perspectiva de los pacientes respecto a la confianza influida por el comportamiento del personal en el Departamento de Radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.

La perspectiva de los pacientes respecto a la confianza hacia el personal, demostró que un 46 % de los pacientes eligió las opciones: en desacuerdo, bastante en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, revelando que el comportamiento del personal, en un momento dado, no fue tomado en cuenta como un aspecto de relevancia que influya en la confianza hacia los pacientes.

Mientras que un 36 % de los pacientes se inclinó por las opciones “de acuerdo”, para esta otra parte, el comportamiento del personal en el Departamento de Radiología del Hospital Nicolás A. Solano es de suma importancia, influyó mucho en la percepción expresada por los pacientes, convirtiéndose en fue un factor determinante para que el paciente se sintiera a gusto y en plena confianza, en el proceso de atención.

Gráfica 12

Perspectiva de los pacientes respecto a la confianza influida por el comportamiento del personal en el departamento de radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.



Nota: Elaboración propia.

Perspectiva de los pacientes acerca las transacciones seguras, en el Departamento de Radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.

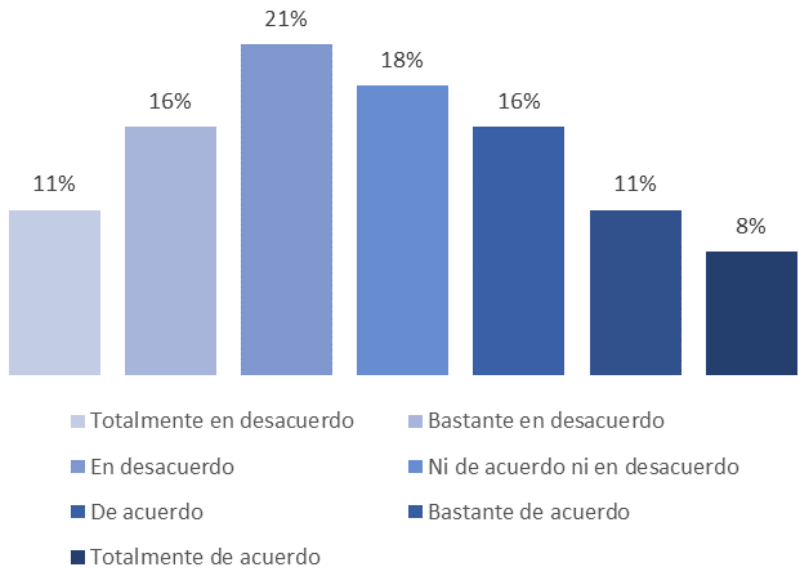
La percepción de los pacientes acerca de las transacciones seguras, señaló que un total del 48 % de los pacientes seleccionaron las opciones: en desacuerdo, sumando, bastante en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, lo que indicó poca relevancia para los pacientes respecto a este ítem correspondiente a la seguridad.

Por otra parte, el 35 % de los pacientes eligió las opciones que suman en “de acuerdo”, lo que sugirió que estos pacientes si hallaron relevante que existiera algún tipo de seguridad en las transacciones, aunque sin una posición completamente definida.

Aunque existió una distribución mixta entre los pacientes, no expresaron una posición clara sobre la necesidad de sentirse seguros en las transacciones correspondientes en el Departamento de Radiología del Hospital Nicolás A. Solano, posiblemente reflejando una falta de información o conciencia sobre este aspecto.

Gráfica 13

Perspectiva de los pacientes acerca las transacciones seguras, en el departamento de radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.



Nota: Elaboración propia

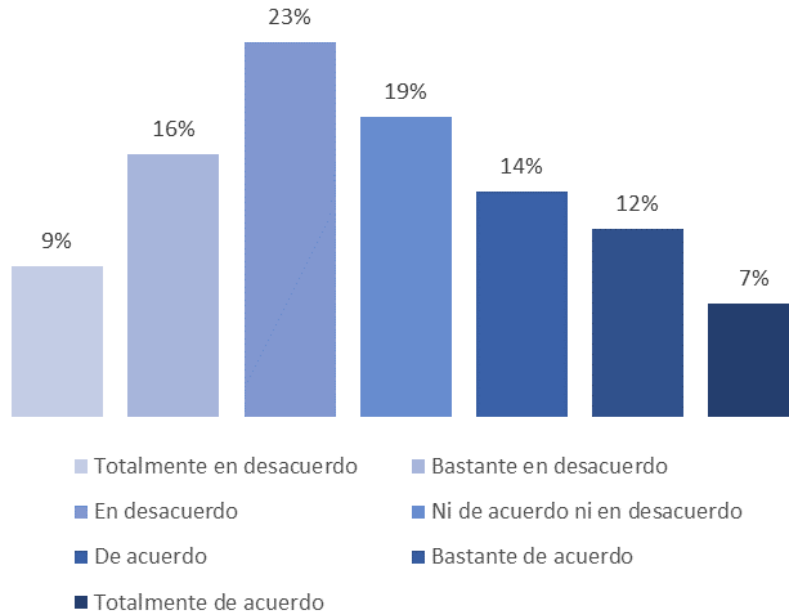
Perspectiva de los pacientes respecto a la cortesía constante del personal, en el Departamento de Radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.

La perspectiva de los pacientes acerca de la cortesía constante del personal, demostró que el 49 % de los pacientes seleccionó las opciones “en desacuerdo”, indicando que este ítem no fue significativo para los pacientes, estos tomaron en cuenta que la cortesía fue el primer paso, pero fue necesario ir más allá para garantizar una buena atención para estos.

Un 32 % seleccionó las opciones en “de acuerdo”, indicando que una menor parte de los pacientes encuestados, percibió de algún modo la constante cortesía por parte de los empleados en el Departamento de Radiología del Hospital Nicolás A. Solano.

Gráfica 14

Perspectiva de los pacientes respecto a la cortesía constante del personal, en el Departamento de Radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.



Nota: Elaboración propia

Dimensión de empatía. La capacidad de comprender y compartir los sentimientos de los demás. En la dimensión empatía se muestran los resultados obtenidos respecto a: la atención individualizada, el buen trato, comprensión de necesidades y horarios convenientes hacia los pacientes

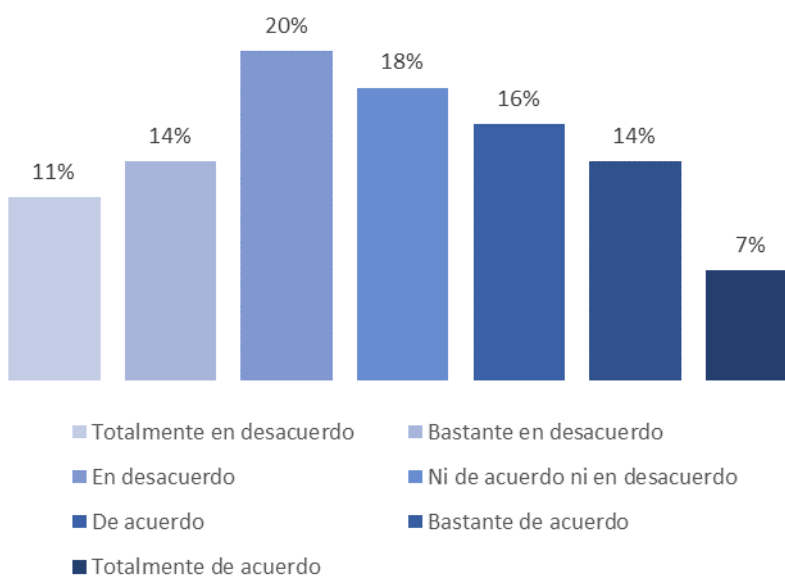
Perspectiva de los pacientes referente a la atención de las necesidades específicas, en el Departamento de Radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.

La perspectiva de los pacientes respecto a la atención de las necesidades específicas, evidenció que el 45 % de los pacientes seleccionó las opciones “en desacuerdo”, indicando que la atención de necesidades específicas no fue un factor de gran relevancia para los pacientes en el

proceso de atención, sin embargo, esto no significó que debieron ser descuidadas, las alternativas o soluciones que pudieron ayudar a satisfacer sus necesidades en la medida de lo posible, por parte del Departamento de Radiología del Hospital Nicolás A. Solano.

Gráfica 15

Perspectiva de los pacientes referente a la atención de las necesidades específicas, en el departamento de radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.



Nota: Elaboración propia

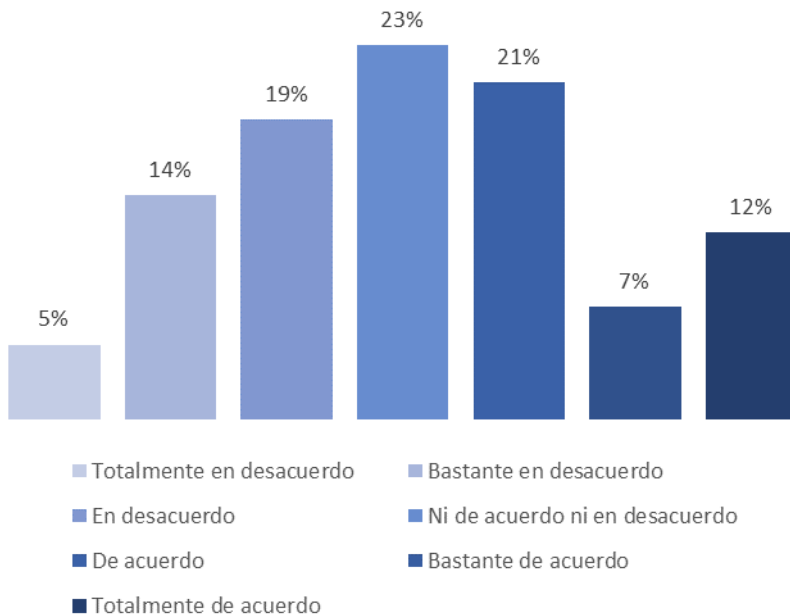
Perspectiva de los pacientes respecto a la preocupación por sus intereses, en el Departamento de Radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.

La perspectiva de los pacientes respecto a la preocupación por sus mejores intereses, señaló que un 41 % de los pacientes se inclinó hacia las opciones: de acuerdo, sumando, bastante de acuerdo y totalmente de acuerdo, demostrando que, para los pacientes, la valoración de sus intereses, fue un aspecto de suma importancia, los pacientes dieron plena confianza revelando que

si hubo preocupación por sus intereses en el Departamento de Radiología del Hospital Nicolás A. Solano.

Gráfica 16

Percepción de los pacientes respecto a la preocupación por sus intereses, en el departamento de radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.



Nota: Elaboración propia

Dimensión de elementos tangibles. aquellos que son corpóreos, es decir, aquellos que tienen forma física y que ocupan un espacio físico.

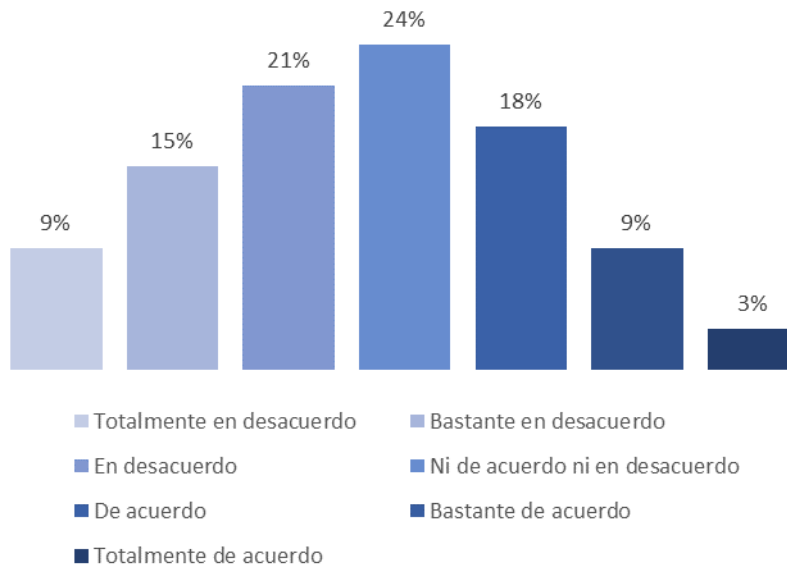
En la dimensión de elementos tangibles se muestran los resultados obtenidos de los factores: equipos, instalaciones físicas, apariencia física y personal.

Percepción de los pacientes respecto al modernismo de los equipos, en el Departamento de Radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.

La perspectiva de los pacientes respecto a la atención de las necesidades específicas, arrojó que el 41 % de los pacientes eligió las opciones “en desacuerdo”, indicando que la atención de necesidades específicas no fue un factor de gran relevancia para los pacientes en el proceso de atención, sin embargo, esto no significó que debieron ser descuidadas las alternativas o soluciones que pudieron ayudar a satisfacer sus necesidades en la medida de lo posible por parte del Departamento de Radiología del Hospital Nicolás A. Solano.

Gráfica 17

Perspectiva de los pacientes respecto al modernismo de los equipos, en el departamento de radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.



Nota: Elaboración propia

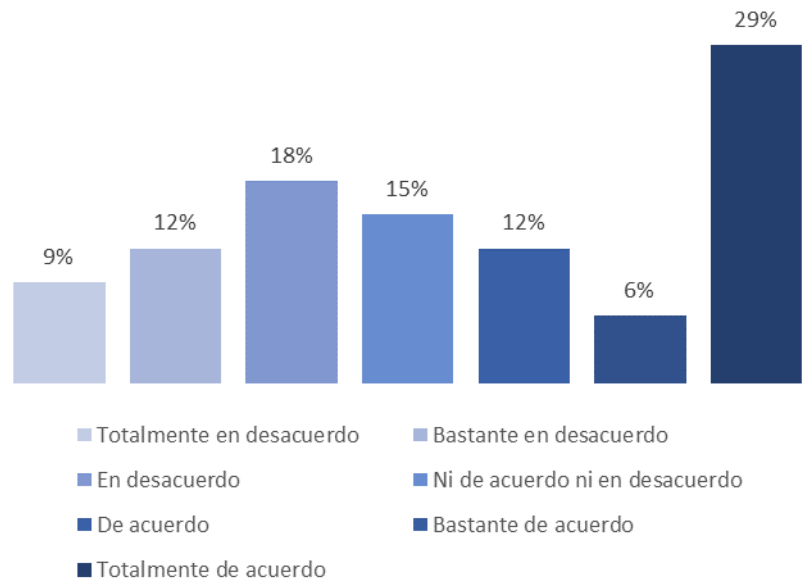
Perspectiva de los pacientes acerca al atractivo físico de las instalaciones, en el Departamento de Radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.

La perspectiva de los pacientes en cuanto al atractivo de las instalaciones, indicó que gran parte de los pacientes, en un 47 %, eligió las opciones “de acuerdo”, demostrando que para los pacientes la estética y el atractivo visual de las instalaciones fueron consideraciones de suma importancia en su proceso de atención.

No obstante, el 40 % de los pacientes se encontró en las opciones “en desacuerdo”, estos resultados destacaron que el atractivo de las instalaciones no comprometió la funcionalidad ni la calidad de los servicios proporcionados en el Departamento de Radiología del Hospital Nicolás A. Solano en este periodo.

Gráfica 18

Perspectiva de los pacientes acerca al atractivo físico de las instalaciones, en el departamento de radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.



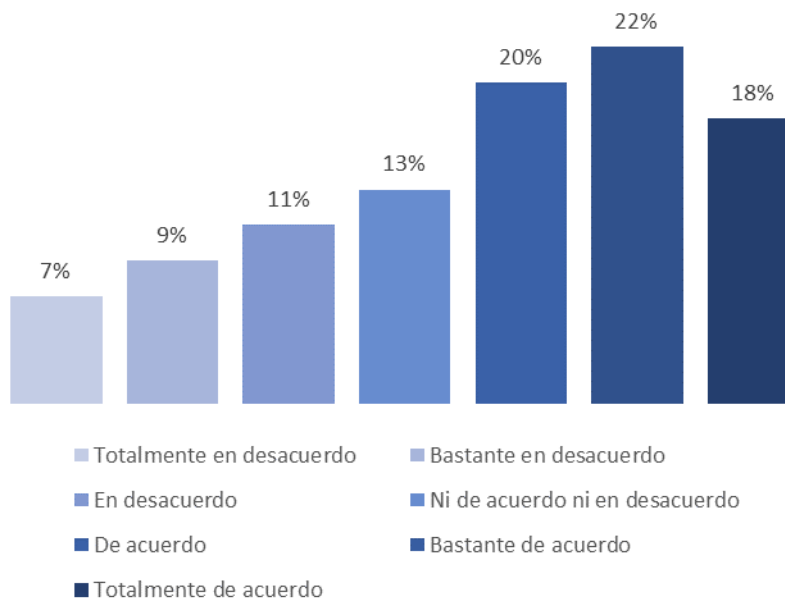
Nota: Elaboración propia

Perspectiva de los pacientes respecto a la pulcritud del personal, en el Departamento de Radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.

La perspectiva de los pacientes acerca de la pulcritud del personal, apuntó que un 63 % de los pacientes prefirió la combinación de las opciones: totalmente de acuerdo, bastante de acuerdo y de acuerdo, demostrando que, para los pacientes, la pulcritud con la cual se presenta el personal es de suma importancia, valoraron la pulcritud y el cumplimiento de estándares de higiene por parte del personal en el Departamento de Radiología del Hospital Nicolás A. Solano.

Gráfica 19

Perspectiva de los pacientes respecto a la pulcritud del personal, en el departamento de radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.



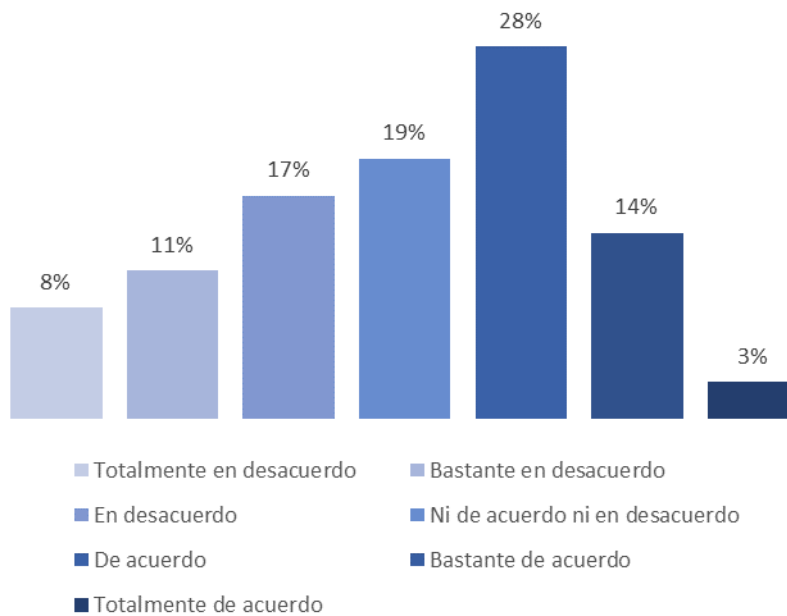
Nota: Elaboración propia

Perspectiva de los pacientes referente al atractivo visual de los materiales, en el Departamento de Radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.

La perspectiva de los pacientes en cuanto al atractivo visual de los materiales para el servicio, el 45 % de los pacientes eligió las opciones: de acuerdo, sumando bastante de acuerdo y totalmente de acuerdo, lo que indicó que el atractivo de los materiales fue de gran importancia y relevancia para los pacientes mientras fueron atendidos, esto influyó significativamente en la percepción que tuvieron los pacientes sobre la calidad del mismo en el Departamento de Radiología del Hospital Nicolás A. Solano.

Gráfica 20

Percepción de los pacientes referente al atractivo visual de los materiales, en el departamento de radiología del Hospital Nicolás A. Solano, agosto-septiembre 2023.



Nota: Elaboración propia

Análisis Factorial Exploratorio

Con base en los resultados obtenidos se realizó un análisis factorial exploratorio con el objetivo de sintetizar la información que está contenida en las variables primitivas e identificar dimensiones latentes en los datos.

Para el análisis factorial exploratorio inicial de los resultados de las encuestas, se realizó el análisis de perspectiva aplicando un programa de estadísticas de código abierto y gratuito (JAPS), los datos de la encuesta cuentan con 5 variables sociodemográficas y 22 ítems obtenidos de la encuesta SERVQUAL (Matsumoto Nishizawa, 2014) este modelo de investigación empresarial, mide la calidad del servicio y comprende las preferencias de los clientes y las evaluaciones del servicio, permite analizar aspectos tanto cuantitativos como cualitativos de los clientes. Esto tiene como finalidad comprender factores que están fuera del control de los pacientes y que son imprevisibles. La muestra del estudio constó de 328 pacientes encuestados.

Posterior a obtener los datos se utilizó el modelo Chi Cuadrado Narvaez, Marytere, (2018) a firma que “se trata de una prueba no paramétrica que es utilizada por los investigadores para examinar las diferencias entre variables categóricas en la misma población”. Por el método de rotación Varimax que utiliza un “Método de rotación ortogonal que minimiza el número de variables que tienen cargas altas en cada factor. Simplifica la interpretación de los factores. Ya que esta elige el ítem que obtiene un mejor resultado”. (SPSS Statistics, 2023) obteniendo un valor inferior 0.05 (Tabla 2). Lo que indica que el modelo se puede utilizar.

Tabla 2

Tabla de valores del modelo chi cuadrado con el método de rotación Varimax.

	Value	df	p
Model	238.081	131	< .001

Nota: se observa el valor del estudio en base a la tabla Chi cuadrado.

Limitantes

Las brechas que proponen los autores del Servqual (zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1988) indican diferencias entre aspectos importantes del servicio, como las necesidades del cliente, la experiencia del servicio en sí y la percepción de los empleados de la empresa sobre los requisitos del cliente.

Estas brechas identifican cinco intervalos que causan disconformidad a la hora de prestar el servicio y estas afectan la evaluación final de la calidad del servicio por parte de los clientes. A continuación, se presentan las 5 brechas que proponen los autores de Servqual:

Brecha 1: Diferencia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los directivos de la empresa. Si los directivos de la organización no comprenden las necesidades de los clientes, difícilmente podrán impulsar y desarrollar acciones para lograr la satisfacción de esas necesidades y expectativas.

Brecha 2: Diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones de las normas de calidad. El factor que debe estar presente para evitar esta brecha es la traducción de las expectativas, conocida a especificaciones de las normas de la calidad del servicio.

Brecha 3: Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio. La calidad del servicio no será posible si las normas y procedimientos no se cumplen.

Brecha 4: Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa. Para el Servqual, uno de los factores claves en la formación de las expectativas, es la comunicación externa de la organización proveedora. Las promesas que la empresa hace, y la publicidad que realiza afectaran a las expectativas.

Brecha 5: Es la brecha global. Es la diferencia entre las expectativas de los clientes frente a las percepciones de ellos. (zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1988, pág. 152)

En el estudio no se realizó el análisis de las brechas que identifican cinco intervalos que causan disconformidad a la hora de prestar el servicio, ya que estas brechas identifican la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los clientes, este estudio es únicamente con base en la percepción de los pacientes.

En el transcurso de esta investigación, es importante destacar la ausencia de una hipótesis de investigación como un factor limitante, ya que la misma no fue requerida.

Agrupación por Dimensiones

Los resultados de la agrupación por dimensiones se obtuvieron a través de un análisis detallado de las preguntas proporcionadas por el modelo Servqual, se procedió a correlación con el contexto de la atención y los objetivos de mejora en la calidad del servicio. Cada dimensión proporciona una perspectiva única sobre aspectos específicos que contribuyen a una atención de calidad y centrada en el paciente.

La Dimensión de Fiabilidad

Se refiere a la estabilidad de los resultados obtenidos cuando una misma prueba de evaluación es realizada por los mismos individuos en distintas ocasiones o por diferentes individuos de niveles similares.

Está Conformada por las Preguntas. (6) Cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo debe cumplir. (7) Cuando el cliente tiene un problema, la empresa debe mostrar un sincero interés en resolverlo. (8) La empresa, debe desempeñar bien el servicio por primera vez. (9) La empresa debe proporcionar sus servicios en el momento en que promete hacerlo. (10) La empresa debe insistir en registros libres de error.

En conjunto la dimensión fiabilidad, aborda estas áreas de mejora, esta contribuirá a una atención al paciente más fiable, consistente y centrada en la calidad. La implementación de prácticas y procesos que reflejen estos principios apoyarán a fortalecer la relación entre el personal de los servicios de salud y el paciente, promoviendo una experiencia de atención más positiva y satisfactoria.

La Dimensión de Sensibilidad

Trata sobre la capacidad que tiene algo o alguien para sentir, es decir, para percibir su entorno o para ser alterado por este de alguna manera.

Está Conformada por las Preguntas. (11) La empresa debe mantener informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios. (12) Los empleados de la empresa deben dar un servicio rápido. (13) Los empleados, deben estar dispuestos a ayudarles (14) Los empleados de la empresa, nunca deben estar demasiados ocupados para ayudarles.

En general, estas preguntas enfocadas en la sensibilidad son fundamentales para mejorar la atención al paciente. La atención no solo se trata de tratamientos, sino también de la calidad de

la interacción y la experiencia general que los pacientes tienen al interactuar con los servicios de salud. Un enfoque proactivo en la comunicación, la eficiencia, la empatía y la disposición para ayudar puede tener un impacto positivo en la percepción de la calidad de la atención por parte de los pacientes.

Dimensión de Seguridad

Es el estado de ausencia de peligros y de condiciones que puedan provocar daño físico, psicológico o material en los individuos y en la sociedad en general.

Está Conformada por las Preguntas. (15) El comportamiento de los empleados, debe infundir confianza en el paciente. (16) El cliente debe sentirse seguro en las transacciones. (17) Los empleados, deben ser corteses de manera constante con los pacientes. (18) Los empleados de la empresa de publicidad, deben tener conocimiento para responder a las preguntas de los pacientes.

Estas preguntas abordan aspectos fundamentales de la dimensión de seguridad en la atención a los pacientes. Mejorar en estos aspectos puede fortalecer la relación de confianza entre los pacientes y el personal, reducir la ansiedad y mejorar la experiencia general del paciente en el entorno de atención médica. Es importante que el personal de salud preste atención a la dimensión de seguridad y trabajen para mejorarla.

Dimensión de empatía

Tarta de la capacidad de comprender y compartir los sentimientos de los demás, percibir cómo se siente y de procurar comprender su perspectiva.

Está Conformada por las Preguntas. (19) La empresa debe dar atención individualizada a los pacientes. (20) La empresa de publicidad debe tener empleados que den atención personal, a cada uno de los pacientes. (21) La empresa debe preocuparse por sus mejores intereses. (22) Los empleados deben entender las necesidades específicas de los pacientes. (23) La empresa de publicidad debe tener horarios de atención convenientes para todos sus pacientes.

En conjunto, estas preguntas resaltan la importancia de establecer conexiones emocionales y proporcionar una atención centrada en el paciente. Mejorar en estos aspectos puede no solo aumentar la satisfacción del paciente, sino también fortalecer la lealtad y la confianza en el nosocomio.

Dimensión de elementos tangibles.

Tarta de aquellos que son corpóreos, es decir, aquellos que tienen forma física y que ocupan un espacio físico.

Está Conformada por las Preguntas. (24) La empresa debe tener equipos de aspecto moderno. (25) Las instalaciones físicas de la empresa, deben ser atractiva. (26) Los empleados de la empresa deben verse pulcros. (27) Los materiales asociados con el servicio, deben ser visualmente atractivos para la empresa de publicidad.

Estas preguntas que abordan la dimensión de elementos tangibles, está centrada en la importancia de la apariencia física y visual del nosocomio. Al mejorar estos aspectos, el hospital creará un entorno que transmita profesionalismo, confianza y comodidad para los pacientes, contribuyendo así con una percepción positiva en la prestación de servicios de salud.

Agrupación de Ítems con Base en el Método de Rotación Varimax

La rotación Varimax es la técnica que se utilizó en el análisis factorial para agrupar los ítems correlacionados y facilitar su interpretación. Cada ítem identificado mediante la rotación Varimax proporcionó una perspectiva única sobre los diferentes factores de la calidad en la atención.

Factor 1 Agrupa los Sigüientes Ítems:

El Ítem 22 que describe cómo los empleados deben entender las necesidades específicas de los pacientes, el ítem 13 que menciona cómo los empleados, deben estar dispuestos a ayudarles, el ítem 17 especifica que los empleados, deben ser corteses de manera constante con los pacientes, el ítem 12 puntualiza que los empleados de la empresa deben dar un servicio rápido.

Los ítems agrupados en el Factor 1 están relacionados con aspectos de empatía, disposición para ayudar, cortesía constante y capacidad de respuesta rápida, todos los cuales son elementos clave en la entrega de un servicio de alta calidad. La rotación Varimax, al optimizar la interpretación de los factores, agrupó estos ítems juntos para proporcionar una visión más clara y coherente de la dimensión subyacente de la calidad del servicio que representan.

Factor 2 Agrupa los Sigüientes Ítems:

Se refiere a la capacidad de respuesta, en este caso el ítem 18 habla sobre cómo los empleados de la empresa de publicidad, deben tener conocimiento para responder a las preguntas de los pacientes, el ítem 16 describe cómo el cliente debe sentirse seguro en las transacciones, el ítem 25 menciona cómo las instalaciones físicas de la empresa, deben ser atractivas, el ítem 15 detalla cómo el comportamiento de los empleados, debe infundir confianza en el paciente, el ítem 14 explica cómo los empleados de la empresa, nunca deben estar demasiados ocupados para ayudarles, el ítem 27 los materiales asociados con el servicio, deben ser visualmente atractivos

para la empresa de publicidad. El ítem 10 detalla que la empresa debe insistir en registros libres de error.

El Factor 2 agrupa ítems que se centran en aspectos como el conocimiento y competencia del personal, la confiabilidad, la seguridad, la atracción visual, la capacidad de respuesta y la importancia de registros libres de error. Estos elementos, cuando se agrupan, contribuyen a la mejora general en la atención a los pacientes, sugiriendo un enfoque en la calidad, confiabilidad y aspectos tangibles del servicio ofrecido por el Hospital Nicolás A. Solano.

Factor 3 Agrupa los Sigüientes Ítems:

El ítem 10 detalla que la empresa debe insistir en registros libres de error. En este contexto, el Factor 3 se interpreta como un componente específico de la mejora en la atención a los pacientes, relacionado con la calidad y la exactitud de la documentación y los registros.

Este factor no se relacionó con ningún otro factor.

Factor 4 Agrupa los Sigüientes Ítems:

El ítem 7 detalla cuando el cliente tiene un problema, la empresa debe mostrar un sincero interés en resolverlo, el ítem 6 menciona que al momento de prometer hacer algo en cierto tiempo, lo debe cumplir, el ítem 9 describe como la empresa debe proporcionar sus servicios en el momento en que promete hacerlo.

En conjunto, el Factor 4 agrupa los ítems que destacan la importancia de la confiabilidad, la capacidad de respuesta y la gestión efectiva de problemas en la mejora de la atención a los pacientes. Estos ítems son esenciales para establecer y mantener la confianza del cliente, lo que contribuye a una experiencia general positiva y a la mejora continua en la atención al paciente.

Factor 5 Agrupa los Sigüientes Ítems:

El ítem 21 detalla cómo la empresa debe preocuparse por sus mejores intereses, el ítem 20 describe como la empresa de publicidad debe tener empleados que den atención personal, a cada uno de los pacientes, el ítem 24 expone como la empresa debe tener equipos de aspecto moderno, el ítem 8 menciona de cómo la empresa, debe desempeñar bien el servicio por primera vez.

El Factor 5 agrupa los ítems que se centran en la atención personalizada, la imagen de la empresa y la importancia de causar una buena impresión desde el principio. Estos elementos son esenciales para construir relaciones sólidas con los pacientes y garantizar una experiencia positiva desde el primer contacto.

Tabla 3

Tabla de ítems correlacionados a sus respectivos factores aplicados con el método de rotación Varimax.

	Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	Factor 5	Uniqueness
ITEM 22	0.900					1.945
ITEM 13	0.850					2.201
ITEM 17	0.742	0.401				2.086
ITEM 12	0.700					2.676
ITEM 7	-0.493			0.618		2.448
ITEM 18		0.938	0.481			1.995
ITEM 16		0.809			0.427	2.107
ITEM 25		0.622		-0.960	0.563	2.055
ITEM 15		0.542			-0.405	2.385
ITEM 14		0.442				2.351
ITEM 27		0.434				2.425
ITEM 10			1.204			1.865
ITEM 26			-0.911			2.105
ITEM 6				0.886		2.544
ITEM 9				-0.548		2.462
ITEM 21				0.485	0.581	1.699
ITEM 20				0.446	0.590	2.040
ITEM 11					-0.692	2.317
ITEM 24					0.660	1.733
ITEM 8					0.502	2.549
ITEM 19						2.237
ITEM 23						2.336

Nota: este cuadro aplica el Método de rotación Varimax.

Asociación Entre Ítems y Dimensiones, Comparación del Modelo Práctico y el modelo Teórico Servqual.

El resultado se obtuvo mediante un análisis de datos que involucró la asociación de ítems a factores, la interpretación de estos factores en términos de dimensiones de calidad del servicio, y la comparación de estos resultados con el modelo teórico SERVQUAL para evaluar su concordancia con el modelo práctico.

Dimensión Fiabilidad

Ítems Asociados al Mismo Factor. Ítem 6 y 7 están asociados al Factor 4, indicando una concordancia en la asignación de estos ítems a la dimensión de fiabilidad.

Ítems Asociados a Diferentes Factores. Los Ítem 8 y 10 están asociados a diferentes factores (Factor 5 y Factor 2, respectivamente). Esto indica que estos ítems se asocian con dimensiones diferentes a la de la fiabilidad.

La asociación entre los ítems y las dimensiones en el modelo práctico muestra concordancia en el caso de los ítems 6 y 7, ambos asociados a la dimensión de fiabilidad. Sin embargo, la discordancia en la asignación de los ítems 8 y 10 indica que estos se alejan del modelo práctico.

Dimensión de Sensibilidad

Ítems Asociados al Mismo Factor. Los Ítem 12 y 13 están asociados al Factor 1, indicando una concordancia en la asignación de estos ítems a la dimensión de empatía, consistente con el modelo teórico.

Ítem Asociado a un Factor Específico de Mejora. El Ítem 14 está asociado al Factor 3, interpretado como un componente específico de mejora, lo cual también se alinea con el modelo teórico donde se identifica un factor relacionado con la mejora.

En general, los resultados obtenidos en el modelo práctico muestran concordancia con el modelo teórico SERVQUAL en la asignación de ítems a las dimensiones específicas. Los ítems 12 y 13 asociados al factor de empatía, y el ítem 14 asociado al componente específico de mejora, respaldan la coherencia entre ambos modelos.

Dimensión de Seguridad

Ítems Asociados al Mismo Factor. Los Ítem 15, 16, y 18 están asociados al Factor 3, indicando una concordancia en la asignación de estos ítems a la dimensión interpretada como un componente específico de mejora.

Ítem Asociado a un Factor de Empatía. El Ítem 17 está asociado al Factor 1, relacionado con aspectos de empatía, lo cual indica concordancia con el modelo teórico SERVQUAL.

Los resultados obtenidos en el modelo práctico muestran una concordancia en la asignación de ítems a las dimensiones específicas en comparación con el modelo teórico SERVQUAL. Los ítems 15, 16, y 18 asociados al factor interpretado como un componente específico de mejora, y el ítem 17 asociado al factor de empatía, respaldan la coherencia entre ambos modelos.

Dimensión de Empatía

Ítems Asociados al Mismo Factor. Los Ítem 20 y 21 están asociados al Factor 5, indicando concordancia en la asignación de estos ítems a la dimensión de atención personalizada.

Ítems Asociado a un Factor de Empatía. El Ítem 22 está asociado al Factor 1, relacionado con aspectos de empatía, lo cual indica concordancia con el modelo teórico SERVQUAL.

Los resultados obtenidos en el modelo práctico muestran concordancia en la asignación de ítems a las dimensiones específicas en comparación con el modelo teórico SERVQUAL. Los ítems 20 y 21 asociados al factor de atención personalizada, y el ítem 22 asociado al factor de empatía.

Dimensión de Elementos Tangibles

Ítems Asociados al Mismo Factor. Los Ítems 24 y 25 están asociados al Factor 5, indicando concordancia en la asignación de estos ítems a la dimensión de atención personalizada.

Ítem Asociado a un Factor de Mejora. Ítem 27 está asociado al Factor 3, interpretado como un componente específico de mejora en la atención, lo cual indica concordancia con el modelo teórico SERVQUAL.

Los resultados obtenidos en el modelo práctico muestran concordancia en la asignación de ítems a las dimensiones específicas en comparación con el modelo teórico SERVQUAL. Los ítems 24 y 25 asociados al factor de atención personalizada, y el ítem 27 asociado al factor de componente específico de mejora, respaldan la coherencia entre ambos modelos.

Ponderación de ítems

Para obtener los resultados de las ponderaciones de los factores, se aplicó el Método de rotación Varimax, después de aplicar la rotación Varimax, se obtuvieron las cargas factoriales de cada uno de los factores. Estas cargas factoriales representan la correlación entre cada factor y las variables originales (en este caso, los ítems que componen cada factor).

La ponderación que obtuvo el Factor 3 denominado Registros libres de error, fue de 1.2, ya que es el único ítem en este factor y trata sobre registros y errores. El segundo factor con mayor ponderación fue el Factor 1 denominado Comunicación asertiva, fue de 0.77. Este vincula la relación y la disposición de ayudar que debe tener el personal hacia los pacientes, el Factor 4 denominado Interés genuino en la atención, que obtuvo una ponderación de 0.7, describe la importancia de un servicio rápido y eficaz. En el Factor 2 denominado Capacidad de respuesta, con una ponderación de 0.6, asocia la atención personalizada y el acceso a información, el último factor que obtuvo la ponderación con menor puntuación fue el Factor 5 denominado Atención personalizada y adquirió una estimación de 0.5, este hace una descripción sobre las instalaciones,

una empresa pulcra, moderna y eficaz. Todos estos valores fueron obtenidos con base en los resultados de la tabla de factores que aplica el Método de rotación Varimax.

Ítems Asociados a Factores con Ponderación Negativa

Análisis de correlación entre ítems y los factores identificados, utilizando el Método de rotación Varimax y la tabla de Chi cuadrado. Por lo tanto, estos ítems se consideran importantes para comprender la relación entre los factores identificados en el estudio y los elementos específicos medidos por los ítems seleccionados.

Los ítems (26) asociado al Factor 3, (9) asociado al Factor 4, (11) asociado al Factor 5, fueron asociados en una correlación inversa al nivel de fiabilidad del estudio sobre la base de la tabla de Chi cuadrado (Tabla 1), con rotación Varimax (Tabla 2), ya que está en sus múltiples rotaciones elige el ítem que obtiene un mejor resultado, en ese caso estos ítems obtuvieron un valor inferior a 0.05.

Ítems Asociados a Ningún Factor

Estos ítems no están asociados con los factores identificados en el estudio y no se ajustan al modelo teórico utilizado, lo que sugiere que no contribuyen a la evaluación de la calidad del servicio en el contexto estudiado. El texto proporcionado trata sobre la falta de asociación entre dos ítems específicos y los factores identificados mediante el uso de rotación Varimax en un estudio.

Los ítems 19 y 23 que forman parte de la dimensión empatía, no obtuvieron ninguna asociación con los factores obtenidos con la rotación Varimax, ya que, en ambas preguntas, (19) la empresa debe dar atención individualizada a los pacientes. (23) La empresa de publicidad debe tener horarios de atención convenientes para todos sus pacientes. La pregunta 19 hace referencia

a la atención individualizada. En cambio, la pregunta 23 hace total referencia a una empresa de publicidad y no es el caso. Estos ítems contrastan con el modelo teórico SERVQUAL, por eso no obtuvieron ninguna asociación.

4.2. Discusión de los resultados

En el presente estudio, en el cual se analizó la perspectiva del paciente al momento de recibir atención y cómo esta influye a la hora de evaluar lo que este considera valioso en el Departamento de Radiología del Hospital Nicolás A. Solano, la información fue recopilada mediante la aplicación del instrumento de encuesta Servqual Zeithaml , Parasuraman, & Berry, (1988) considera la calidad del servicio con el único fin de satisfacer las necesidades de los clientes y satisfacer las necesidades de los usuarios actuales y futuros. Por tanto, la idea de relación entre calidad del servicio propuesta en este estudio, se refiere a la relación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario.

En los resultados obtenidos de esta investigación se encontró que la población predominante de los pacientes que acuden al Hospital Nicolás A. Solano, en un 59 % son mujeres y esto tiene relación con resultados encontrados en otras investigaciones. Ninamango Vicuña, (2014) hizo una investigación de la percepción del servicio del Hospital Nacional Arzobispo Loayza y encontró que quienes más asistieron al nosocomio eran mujeres obteniendo un un 71% en los resultados. Bajo lo referido anteriormente se demuestra que, entre las mujeres y hombres, las mujeres tienen mayor índice en acudir al hospital para recibir atención médica.

Esta investigación encontró que con base en la perspectiva de los pacientes a la hora de evaluar la importancia que tienen los aspectos que este considera influyentes en el proceso de atención, desde su perspectiva, los factores 2 y 5 denominados Capacidad de respuesta y Atención personalizada fueron los que presentaron una menor importancia respecto con la calidad en la atención, los mismos consideraron con una mayor importancia los factores 1, 3 y 4 denominados Comunicación asertiva, Registros libres de error e Interés genuino en la atención. Hay una proximidad con los resultados de la investigación realizada por Fernández, (2018) esta muestra

que para los pacientes los aspectos como la fiabilidad, seguridad y empatía, se perciben con mayor interés a estos, a la hora de considerar que la atención sea de calidad.

El análisis de los resultados encontró que el Factor 2 (Capacidad de respuesta) y Factor 5 (Atención personalizada) mostraron que, desde la perspectiva de los pacientes, estos son considerados menos importantes al momento de estimar si la atención recibida es de calidad. Hay una aproximación con los resultados de Nanfuñay Távora & Seminario Serquén, (2015) con una percepción de calidad de atención de parte de los pacientes que se atendieron en el servicio de emergencia del Hospital Naylamp, mostrando que los aspectos de infraestructura de la institución y el entorno fueron considerados como menos relevantes al respecto de la calidad de atención.

Capítulo 5: Propuesta de Intervención

5.1. Denominación de la propuesta

Recomendación para desarrollo de un plan de mejora en base a los ítems de la encuesta Servqual para el departamento de radiología.

Esta propuesta de mejora en la atención para el departamento de radiología es crucial para garantizar que los pacientes reciban una atención de alta calidad, segura, confiable y empática en un entorno profesional y acogedor. Al abordar de manera integral las dimensiones de fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles, el del departamento de radiología no solo mejorará la satisfacción y confianza de los pacientes, sino que también fortalecerá su posición como una institución líder en el cuidado de la salud. Esta propuesta, por lo tanto, es una inversión estratégica en la calidad de la atención y el bienestar de los pacientes.

5.3. Objetivo de la propuesta

Mejorar integralmente la calidad de la atención del departamento de radiología. mediante la implementación de recomendaciones.

5.4. contenido de la propuesta.

Preguntas de la dimensión fiabilidad de la encuesta Servqual.

Este plan de mejora tiene como objetivo aumentar la fiabilidad de los servicios hospitalarios mediante la implementación de prácticas y procesos estandarizados, formación continua y el uso de tecnología.

Item 6: Cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo debe cumplir.

Objetivo: Asegurar que el hospital cumpla con las promesas hechas a los pacientes en cuanto a tiempos y servicios.

Recomendación:

- Implementación de un Sistema de Monitoreo de Tiempos, con alertas y recordatorios.
- Implementación talleres para mejorar la eficiencia del personal y la gestión de su carga de trabajo.

Item 7: Cuando el cliente tiene un problema, la empresa debe mostrar un sincero interés en resolverlo.

Objetivo: Mostrar un sincero interés en resolver problemas cuando surgen.

Recomendación:

- Desarrollar un protocolo de atención al cliente que priorice la resolución rápida y efectiva de problemas.
- Capacitar al personal en habilidades de comunicación, empatía y resolución de conflictos.

Item 8: La empresa, debe desempeñar bien el servicio por primera vez.

Objetivo: Asegurar que el servicio se realice correctamente desde el primer intento.

Recomendación:

- Implementación de checklists y protocolos detallados para procedimientos comunes.
- Auditorías regulares para verificar el cumplimiento de los procedimientos.

Item 9: La empresa debe proporcionar sus servicios en el momento en que promete hacerlo.

Objetivo: Proporcionar servicios en el momento prometido.

Recomendación:

- Optimización de la programación y gestión de citas.
- Implementación de un sistema de gestión de tiempos y alertas para recordar al personal los compromisos con los pacientes.

Item 10: La empresa debe insistir en registros libres de error.

Objetivo: Insistir en mantener registros libres de errores.

Recomendación:

- Digitalización de registros y uso de sistemas electrónicos para minimizar errores.
- Capacitación continua en la gestión de registros y verificación de datos.

Preguntas de la dimensión sensibilidad de la encuesta Servqual.

Este plan de mejora abarca la comunicación clara, la eficiencia en el servicio, la disposición para ayudar y la capacidad del personal para estar disponibles cuando los pacientes lo necesitan.

Item 11: La empresa debe mantener informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.

Objetivo: Asegurar que los pacientes estén informados sobre cuándo se ejecutarán los servicios.

Recomendación:

- Transparencia en Procesos: Proveer a los pacientes con un cronograma claro y detallado de sus tratamientos y procedimientos.
- Uso de Tecnología: Utilizar tecnologías como mensajes de texto y correos electrónicos para mantener a los pacientes actualizados sobre sus citas y servicios.

Item 12: Los empleados de la empresa deben dar un servicio rápido.

Objetivo: Asegurar que el personal del hospital proporcione un servicio rápido y eficiente.

Recomendación:

- Análisis de Flujo de Trabajo: Revisar el flujo de trabajo en diferentes áreas del hospital para identificar y eliminar largos tiempo de espera.
- Automatización de Tareas: Implementar tecnología para automatizar tareas administrativas y repetitivas, permitiendo al personal enfocarse en la atención directa al paciente.

Item 13: Los empleados, deben estar dispuestos a ayudarles.

Objetivo: Identificar áreas de mejora en la disposición y actitud del personal hospitalario hacia la ayuda a los pacientes.

Recomendación:

- Revisión de Procedimientos: Analizar los procesos actuales para identificar áreas de mejora en la disposición y actitud del personal hacia la ayuda a los pacientes.
- Análisis de Incidentes: Estudiar casos específicos donde se han reportado problemas relacionados con la falta de disposición para entender mejor las áreas que necesitan mejoras.

Item 14: Los empleados de la empresa, nunca deben estar demasiados ocupados para ayudarles.

Objetivo: Identificar áreas de mejora en la gestión del tiempo y la disponibilidad del personal hospitalario.

Recomendación:

- **Análisis de Cargas de Trabajo:** Revisar y optimizar las cargas de trabajo para asegurar que el personal tenga tiempo suficiente para atender a los pacientes.
- **Evaluaciones Regulares:** Realizar evaluaciones periódicas del desempeño del personal y de los procesos para identificar áreas de mejora continua.

Preguntas de la dimensión seguridad de la encuesta Servqual.

Esta iniciativa es esencial para garantizar que los pacientes se sientan protegidos y confiados en el entorno de atención médica. Esta dimensión abarca la ausencia de peligros y condiciones que puedan causar daño físico, o material.

Item 15: El comportamiento de los empleados, debe infundir confianza en el paciente.

Objetivo: Medir el impacto de las mejoras implementadas en la percepción de seguridad y satisfacción del paciente.

Recomendación:

- **Canales de Retroalimentación:** Establecer canales claros para que los pacientes puedan proporcionar retroalimentación sobre el comportamiento del personal.
- **Revisiones Regulares:** Realizar revisiones regulares del desempeño del personal basadas en la retroalimentación de los pacientes y compañeros.

Item 16: El cliente debe sentirse seguro en las transacciones.

Objetivo: Reducir la incidencia de errores en las transacciones administrativas.

Recomendación:

- **Encriptación de Datos:** Utilizar tecnología de encriptación para proteger la información personal de los pacientes.
- **Estándares de Procedimientos:** Establecer y documentar procedimientos claros y detallados para todas las transacciones.

Item 17: Los empleados, deben ser corteses de manera constante con los pacientes.

Objetivo: Fomentar una cultura organizacional basada en la cortesía y el respeto.

Recomendación:

- **Valores y Misión:** Revisar y reforzar los valores y la misión del hospital para incluir la cortesía y el respeto como pilares fundamentales.
- **Programas de Reconocimiento:** Crear programas para reconocer y premiar al personal que demuestran cortesía excepcional en su trato con los pacientes.

Item 18: Los empleados de la empresa de publicidad, deben tener conocimiento para responder a las preguntas de los pacientes.

Objetivo: Evaluar y monitorear continuamente el conocimiento del personal y su capacidad para proporcionar respuestas precisas y seguras.

Recomendación:

- **Pruebas Regulares:** Administrar pruebas periódicas para evaluar el conocimiento del personal y detectar áreas que necesiten reforzamiento.
- **Simulaciones:** Utilizar simulaciones para evaluar cómo el personal maneja preguntas y situaciones complejas en un entorno controlado.

Preguntas de la dimensión empatía de la encuesta Servqual.

Este plan de mejora se enfoca en la capacidad de comprender y compartir los sentimientos de los pacientes, percibiendo sus emociones y procurando entender su perspectiva.

Item 20: La empresa de publicidad debe tener empleados que den atención personal, a cada uno de los pacientes.

Objetivo: Mejorar la comunicación entre el personal y los pacientes para aumentar la comprensión y la satisfacción.

Recomendación:

- Talleres de Comunicación: Ofrecer talleres sobre habilidades de comunicación efectiva y empática.
- Prácticas de Escucha Activa: Entrenar al personal en técnicas de escucha activa para mejorar la interacción con los pacientes.

Item 21: La empresa debe preocuparse por sus mejores intereses.

Objetivo: Garantizar que cada paciente reciba atención personalizada adaptada a sus necesidades específicas.

Recomendación:

- Doctores Asignados: Doctores asignados a cada paciente para asegurar una continuidad en la atención.
- Balance de Carga de Trabajo: Asegurar que la carga de trabajo permita al personal dedicar tiempo suficiente a cada paciente.

Item 22: La empresa de publicidad debe tener empleados que den atención personal, a cada uno de los pacientes.

Objetivo: Identificar las necesidades específicas de cada paciente de manera precisa y efectiva.

Recomendación:

- Base de Datos Centralizada: Implementar una base de datos centralizada que almacene información relevante sobre las necesidades y preferencias de cada paciente.
- Acceso Fácil: Asegurar que el personal tenga fácil acceso a esta información para personalizar la atención.

Preguntas de la dimensión elementos tangibles. de la encuesta Servqual.

Este plan se enfoca en mejorar la estética y la presentación de los materiales utilizados en la prestación de servicios de salud para crear un entorno más agradable y profesional para los pacientes.

Item 24: La empresa debe tener equipos de aspecto moderno.

Objetivo: Incrementar la confianza y satisfacción del paciente a través de la modernización del entorno hospitalario.

Recomendación:

- Rediseño de Áreas: Rediseñar áreas clave del hospital para que reflejen una apariencia moderna y acogedora.
- Decoración y Mobiliario: Actualizar la decoración y el mobiliario para crear un entorno más moderno y confortable.

Item 25: Las instalaciones físicas de la empresa, deben ser atractiva.

Objetivo: Promover una atmósfera profesional y confiable a través de una imagen física positiva del hospital.

Recomendación:

- Limpieza y Mantenimiento Regular: programas de limpieza y mantenimiento regular para mantener las instalaciones limpias y ordenadas.
- Identidad Visual Cohesiva: Mantener una identidad visual cohesiva en todo el hospital para transmitir profesionalismo y confianza.

Item 26: Los empleados de la empresa deben verse pulcros.

Objetivo: Fomentar un ambiente de trabajo donde se valoren y promuevan los estándares de apariencia pulcra entre el personal.

Recomendación:

- Supervisión Regular: Realizar controles regulares para verificar que el personal cumpla con los estándares de apariencia establecidos.
- Uniformes Profesionales: Establecer políticas de vestimenta que promuevan una apariencia profesional y confiable del personal.

Item 27: Los materiales asociados con el servicio, deben ser visualmente atractivos para la empresa de publicidad.

Objetivo: Fortalecer la identidad visual del hospital a través de una presentación cohesiva y atractiva de los materiales asociados con el servicio.

Recomendación:

- Puntos de Contacto Clave: Identificar puntos de contacto clave con los pacientes (salas de espera, consultorios, folletos informativos, etc.) para implementar los nuevos materiales de manera estratégica.
- Logotipo y Colores Institucionales: Utilizar el logotipo y los colores institucionales de manera consistente en todos los materiales para fortalecer la identidad visual del hospital.

5.5. Implementación de la propuesta

Mediante sesiones de capacitación y talleres de manera periódica, dirigidos al personal de salud y administrativo del departamento de radiología. para presentar el plan de mejora. Estas sesiones deben ser interactivas y permitir oportunidades para la discusión y el intercambio de ideas. Material impreso y digital, este resumirá los aspectos clave del plan de mejora, incluyendo objetivos, recomendaciones y beneficios esperados. Este material se distribuirá en forma de carteles en áreas comunes del hospital y correos electrónicos informativos al personal.

5.6. Resultados obtenidos de la implementación de la propuesta.

Con la implementación de esta propuesta se espera tener como resultado mejoras en la calidad de la atención del departamento de radiología. Estas propuestas no solo beneficiaran a los pacientes, sino que también fortalecen la reputación del departamento de radiología, incrementan la eficiencia operativa y promueven un entorno de trabajo más profesional y colaborativo para el personal. En conjunto, estos resultados demuestran el valor y la efectividad de una estrategia integral que aborda múltiples dimensiones de la atención hospitalaria.

5.7. Beneficiarios de la propuesta

La propuesta de mejora en la atención del departamento de radiología. Beneficiará a los pacientes, estos obtendrán una atención más segura, confiable y empática, mientras que el personal del hospital disfrutará de un entorno de trabajo mejorado y oportunidades de desarrollo

profesional. La administración del departamento de radiología se beneficiará de una mayor eficiencia operativa y una mejor reputación, y la comunidad en general tendrá acceso a servicios de salud de mayor calidad, fortaleciendo la confianza en el departamento de radiología.

5.8. Delimitación física de la propuesta

La delimitación física de la propuesta abarca las áreas del departamento de radiología, desde las zonas de atención directa al paciente hasta las áreas administrativas y comunes.

5.9. Cronograma de actividades

Esta fuera del alcance de la propuesta y se recomienda investigaciones de costos que pueden dar datos más detallados de la implementación de las acciones de las propuestas.

5.10. Presupuesto

Esta fuera del alcance de la propuesta y se recomienda investigaciones de costos que pueden dar datos más detallados de la implementación de las acciones de las propuestas.

Conclusiones

- El estudio ha destacado la importancia de optimizar diversos aspectos para mejorar la percepción del paciente y la eficiencia de la atención. Esto incluye el cumplimiento de los tiempos pactados, comunicación asertiva con los pacientes y la creación de un ambiente físico acogedor. Estos factores son fundamentales para garantizar una atención de calidad satisfactoria para los pacientes, desde las perspectivas de estos.
- Se ha observado que, dentro de la atención, para el paciente, el Factor 1 Comunicación asertiva, el Factor 3 Registros libres de error y el Factor 4 Interés genuino en la atención, se identificaron como los factores más influyentes. Estos elementos forman la base de una relación personal-paciente sólida y contribuyen significativamente a una experiencia positiva para el paciente. Por otro lado, aunque el Factor 2 Capacidad de respuesta y el Factor 5 Atención personalizada, fueron considerados menos influyentes por los pacientes, es importante reconocer que no deben ser descuidados. Aunque su impacto puede ser menor en comparación con otros factores, aún desempeñan un papel enriquecedor en la experiencia del paciente y contribuyen a una atención más integral.
- Los pacientes perciben la calidad de la atención a través de una combinación de aspectos que incluyen de manera general, la comunicación, la confiabilidad y la respuesta a sus necesidades, cuando la atención aborda todos estos factores de manera integral se traduce en una experiencia satisfactoria para los pacientes.

Recomendaciones

Con base en los resultados obtenidos en la presente investigación, se recomienda:

- Establecer sistemas para recopilar comentarios de los pacientes sobre su percepción en el Departamento de Radiología. Esto permitirá identificar áreas de mejora continua y realizar ajustes según las necesidades de los pacientes.
- Implementar estrategias para cumplir a los pacientes con los tiempos pactados, como una mejor programación de citas, la asignación eficiente de recursos y la implementación de sistemas de seguimiento en tiempo real para monitorear y gestionar el flujo de pacientes.
- Fomentar iniciativas de revisión preventiva para garantizar el funcionamiento óptimo de los registros de los pacientes, instalaciones y los equipos radiológicos. Esto ayudará a evitar tiempos de inactividad no planificados y a garantizar la precisión y la calidad de los resultados para los pacientes.
- Mejorar las habilidades de comunicación, esto ayudará a garantizar una atención más eficiente y a mejorar la interacción con los pacientes, promoviendo una perspectiva positiva.

Referencias Bibliográficas

- Granados, K. (2020). *Deterioro en el sistema de la salud en Panamá*. panama: upinforma .
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda*. Cochabamba: Redalyc.
- Nanfuñay Távara , S. M., & Seminario Serquén , K. Z. (24 de enero de 2015). *Universidad cesar vallejo repositorio digital institucional* . Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/143/nanfu%20ay%20seminario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Regalia, F. (2018). *¿Qué opinan los pacientes de sus sistemas de salud?* washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Andrade , M., & Walker, N. (2019). *Cognitive Psychology*. santa clarita: College of the Canyons.
- Arbeláez-Rodríguez, G. (2017). *Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador*. Quito, Ecuador: SciELO.
- De León Núñez, M., & Ábrego Batista, M. (2020). Factores que influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud. *revistas umecit* , 71-88.
- e-culturagrup. (3 de enero de 2016). Obtenido de <https://definiciona.com/calidad/#definici%3bn>
- Fernández Delgado, B. G. (2018). *calidad de servicio en relacion con la satisfacion del usuario en el centro de salud charaquito, arequipa 2018*. arequipa: universidad nacional de san agustin arequipa. Obtenido de

<https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/b4555504-2e20-40ce-8849-fb875c4b676b/content>

Gallego, R. (30 de enero de 2016). *Historia y Evolución de la Calidad*. Obtenido de Ruiz Gallego Consultores: <https://www.ruizgallegoconsultores.com/calidad/historia-y-evoluci%C3%B3n-de-la-calidad>

Grupo Banco Mundial. (2018). *La atención de la salud de baja calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo*. Washington : Banco Mundial.

ISO. (6 de febrero de 2015). *ISO 9001:2015(es)*. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>

libretexts español. (31 de Octubre de 2022). *espanol.libretexts.org*. Obtenido de [https://espanol.libretexts.org/Ciencias_Sociales/Psicologia/Psicolog%C3%ADa_Cognitiva_\(Andrade_y_Walker\)/11%3A_Atenci%C3%B3n/11.02%3A_Historia_de_la_atenci%C3%B3n#title](https://espanol.libretexts.org/Ciencias_Sociales/Psicologia/Psicolog%C3%ADa_Cognitiva_(Andrade_y_Walker)/11%3A_Atenci%C3%B3n/11.02%3A_Historia_de_la_atenci%C3%B3n#title)

Lima, G. (2019). *Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III*. Ciudad de la Habana: SciELO.

Martínez de Benítez, L. (mayo de 2004). *Estudio comparativo del desempeño hospitalario entre el Hospital San Miguel Arcángel (Consalud), el Hospital Manuel Amador Guerrero (CSS) y el Hospital Nicolás Solano (Minsa). Año 2002. Panamá, República de Panamá -I*. Panamá: Universidad de Panamá.

- Mejía, c., Rodríguez, E., & Herrera, T. (3 de septiembre de 2018). *Revista Investig. Salud Univ. Boyacá*. Obtenido de <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/321/432>
- Ministerio de salud unidad de calidad. (23 de junio de 2009). *Ministerio de Salud*. Obtenido de <https://www3.paho.org/pan/dmdocuments/Lineamientos%20para%20la%20conformacion%20del%20observatorio%20de%20calidad%20de%20la%20atencion%20en%20salud.pdf>
- MINSA. (16 de agosto de 2022). *MINSA.gob.pa*. Obtenido de <https://www.minsa.gob.pa/noticia/minsa-atende-necesidades-del-hospital-nicolas-solano>
- Nadiri, H., & Hussain, K. (10 de febrero de 2016). *ARGUMENTA OECONOMICA*. Obtenido de https://dbc.wroc.pl/Content/35017/PDF/Nadiri_Zone_Of_Tolerance_For_Healthcare_Services_2016.pdf
- Narvaez, M. (24 de febrero de 2022). *Questionpro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-validez-y-confiabilidad-en-la-investigacion/>
- Narvaez, Marytere. (15 de abril de 2018). *Questionpro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/prueba-de-chi-cuadrado-de-pearson/#:~:text=Se%20trata%20de%20una%20prueba,adicional%20para%20las%20frecuencias%20observadas.>
- Ninamango Vicuña, W. M. (13 de enero de 2014). *cybertesis* . Obtenido de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/3569>

Organizacion Mundial de la Salud. (4 de enero de 2022). *organizacion mundial de la salud*.

Obtenido de https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1

Proaño Calderón, A. (2018). *September 7, 2018 por Andrea Proaño Calderon*. Washington, D.C:

Banco Interamericano de Desarrollo.

Ramírez-Sánchez, T., Nájera-Aguilar, P., & Nigenda-López, G. (1988). *Percepción de la calidad*

de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. mexico:

salud publica de mexico .

Rodríguez, C. C. (2007.). *Calidad de atención y satisfacción del usuario con cita previa en*

medicina familiar de Guadalajara. Guadalajara Jalisco, México: SciELO.

SPSS Statistics. (4 de agosto de 2023). *IBM SPSS Statistics*. Obtenido de

<https://www.ibm.com/docs/es/spss-statistics/saas?topic=analysis-factor-rotation>

Tobar, F. (2017). La atención de la salud. *DELS*, 2.

Tramites.css.gob.pa. (diciembre de 2020). *tramites.css.gob.pa*. Obtenido de

<https://tramites.css.gob.pa/dialogo/doc/63.pdf>

Villar López , M. (2016). Percepción de la calidad de los servicios de Medicina Complementaria

del Seguro Social de Salud. *Peruana de Medicina Integrativa*, 27-33.

w3.css.gob.pa. (diciembre de 2020). *w3.css.gob.pa*. Obtenido de [https://w3.css.gob.pa/wp-](https://w3.css.gob.pa/wp-content/uploads/2022/04/REGLAMENTO-DE-PRESTACIONES-Y-SERVICIOS-EN-SALUD-20-4-2022.pdf)

[content/uploads/2022/04/REGLAMENTO-DE-PRESTACIONES-Y-SERVICIOS-EN-](https://w3.css.gob.pa/wp-content/uploads/2022/04/REGLAMENTO-DE-PRESTACIONES-Y-SERVICIOS-EN-SALUD-20-4-2022.pdf)

[SALUD-20-4-2022.pdf](https://w3.css.gob.pa/wp-content/uploads/2022/04/REGLAMENTO-DE-PRESTACIONES-Y-SERVICIOS-EN-SALUD-20-4-2022.pdf)

Zeithaml, v., Parasuraman, P., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A multiple- Item Scale for*

measuring consumer perceptions of service quality. texas: journal of retailing.

Anexos

Anexo 1

Instrumentos de medición

Encuesta a los pacientes del Departamento de Radiología.



En esta investigación titulada "Factores que influyen en la calidad de atención del paciente en el departamento de radiología, En el Hospital Nicolás A. Solano Periodo de agosto a septiembre del 2023."

Tiene como objetivo "Analizar los factores que influyen en la atención del paciente en el departamento de radiología del Hospital Nicolás A. Solano de agosto a septiembre del 2023" para lo cual se le solicitarán datos demográficos y de su percepción con la atención del servicio de radiología, en específico sobre los posibles factores que influyen en la calidad de atención del paciente en el departamento de radiología del Hospital Nicolás A. Solano en el periodo de agosto a septiembre del 2023."

Completar el cuestionario toma aproximadamente 20 minutos. La población a participar de este estudio es de trescientos veintiocho pacientes.

Para su conocimiento se puntualiza que su participación es totalmente voluntaria y usted puede llenar una o ninguna pregunta, puede retirarse el estudio si así lo desea.

De tener alguna duda referente al cuestionario puede hacerlas en el momento de la aplicación del mismo, si desea obtener mayor información acerca del desarrollo del proyecto, puede comunicarse con cualquiera de los participantes encargados de la investigación. Investigadores: Ashley R. Barker M.+507 6966-9518, Erick M. Mojica R. +507 6012-7655, Abed J. Ávila W. +507 6449-9936. O contactar con el comité de bioética de universidad Santander: comite.bioetica@usantander.edu.pa

Toma en consideración que se tiene una escala de likert en la cual un valor de 1 corresponde a totalmente en desacuerdo y en nivel de 7 corresponde a totalmente de acuerdo, por lo que usted realizará de acuerdo a su criterio la puntuación de cada ítem.

Variables sociodemográficas

1. Indique su edad cumplida en años: _____
2. Indique su sexo: ___ Masculino___ Femenino
3. Indique el corregimiento en el cual reside: _____
4. Indique su nivel de escolaridad: ___ Ninguna ___ Primaria completa ___
 Secundaria completa ___ Técnico ___ Licenciatura ___ Postgrado
 ___ Maestría ___ Doctorado.
5. Indique su profesión (actividad económica principal a la cual se dedica):



Dimensión de fiabilidad (fiabilidad se refiere a la estabilidad de los resultados obtenidos cuando una misma prueba de evaluación es realizada por los mismos individuos en distintas ocasiones o por diferentes individuos de niveles similares)

- | | |
|---|---------------|
| 6. Cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo debe cumplir. | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 7. Cuando el cliente tiene un problema, la empresa debe mostrar un sincero interés en resolverlo. | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 8. La empresa, debe desempeñar bien el servicio por primera vez. | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 9. La empresa debe proporcionar sus servicios en el momento en que promete hacerlo. | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 10. La empresa debe insistir en registros libres de error. | 1 2 3 4 5 6 7 |

Dimensión de sensibilidad (la capacidad que tiene algo o alguien para sentir, o sea, para percibir su entorno o para ser alterado por este de alguna manera.)

- | | |
|---|---------------|
| 11. La empresa debe mantener informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios. | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 12. Los empleados de la empresa deben dar un servicio rápido. | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 13. Los empleados, deben estar dispuestos a ayudarles. | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 14. Los empleados de la empresa, nunca deben estar demasiados ocupados para ayudarles. | 1 2 3 4 5 6 7 |

Dimensión de seguridad (estado de ausencia de peligros y de condiciones que puedan provocar daño físico, psicológico o material en los individuos y en la sociedad en general.)

- | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 15. El comportamiento de los empleados, debe infundir confianza en el paciente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 16. El cliente debe sentirse seguro en las transacciones. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 17. Los empleados, deben ser corteses de manera constante con los pacientes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 18. Los empleados de la empresa de publicidad, deben tener conocimiento para responder a las preguntas de los pacientes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Dimensión de empatía (La capacidad de comprender y compartir los sentimientos de los demás)

- | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 19. La empresa debe dar atención individualizada a los pacientes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 20. La empresa de publicidad debe tener empleados que den atención personal, a cada uno de los pacientes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 21. La empresa debe preocuparse de sus mejores intereses. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 22. Los empleados deben entender las necesidades específicas de los pacientes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 23. La empresa de publicidad debe tener horarios de atención convenientes para todos sus pacientes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Dimensión de elementos tangibles (aquellos que son corpóreos, es decir, aquellos que tienen forma física y que ocupan un espacio físico)

- | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 24. La empresa debe tener equipos de aspecto moderno. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 25. Las instalaciones físicas de la empresa, deben ser atractivas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 26. Los empleados de la empresa deben verse pulcros. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 27. Los materiales asociados con el servicio, deben ser visualmente atractivos para la empresa de publicidad. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |



Anexo 2

CONSENTIMIENTO INFORMADO.

Título de la Investigación: Factores que influyen en la calidad de atención del paciente en el departamento de radiología.

Lugar a desarrollarse la Investigación: Hospital Nicolás A. Solano de agosto a septiembre 2023.

Teléfonos de contacto de investigadores: +507601276553

Correo electrónico: erickmojica@26gmail.com

Investigador principal: Erick Mojica.

Co-investigadores: Ashley Barker, Abed Avila.



Esta investigación trata sobre conocer los factores que influyen en la calidad de atención, con el propósito de servir de apoyo, mostrando algunas oportunidades de mejora que pueden presentarse en los servicios de radiología en el Hospital Nicolás A. Solano.

Usted ha sido invitado a participar de manera voluntaria en este estudio dirigido a Analizar los factores que influyen en la atención del paciente en el departamento de radiología del Hospital Nicolás A. Solano de agosto a septiembre del 2023.

Procedimiento

Hacemos de su conocimiento que es nuestra responsabilidad informarle acerca de la investigación y aclarar las dudas que la misma le genere, los datos serán recolectados a través de una encuesta abierta y se estima que le tomará aproximadamente 20 minutos responder lo solicitado. La población a participar de este estudio es de trescientos veintiocho pacientes.

Su participación es voluntaria, tiene derecho a negarse, puede decidir no participar o luego de haber aceptado, puede retirarse de la investigación, aun así, tendrá la

oportunidad de ser incluido (a) en cualquier programa de atención o prevención del Hospital Nicolás A. Solano, que redunde en beneficio del resto de los participantes.

Riesgos y beneficios

Los riesgos son mínimos y pueden estar relacionados al temor e incomodidad que sienten algunos pacientes, ante preguntas que califiquen aspectos en el servicio y crean que puede repercutir en la atención futura.

Es muy probable que su participación en esta investigación ayude a mejorar la atención en el departamento de radiología del Hospital Nicolás A. Solano al Identificar cuáles son los factores que influyen en la atención del paciente. No existe ningún tipo de incentivo por su participación.

Confidencialidad y ética

Los resultados obtenidos del cuestionario aplicado, serán tratados con estricta confidencialidad, los datos serán manejados por los investigadores sin ofrecer la posibilidad de identificación de los participantes.

La investigación cumple con todos los alineamientos éticos y morales que rigen toda investigación como lo son; Declaración de Helsinki, Informe de Belmont, Ley 81 de 2019 sobre Protección de Datos Personales, Certificado de Buenas Prácticas Clínicas del investigador, además de las normas y criterios éticos establecidos en los códigos nacionales de ética y leyes vigentes. Así como también el cumplimiento de la Ley 68/2003 de deberes y derechos de los pacientes y Ley 84/2019 de investigación en salud.

Todos los datos investigados, las entrevistas, los informes parciales, quedarán guardados bajo llave en un mobiliario de archivos en la oficina del investigador principal por un período de 5 años. A estos datos solo tendrán acceso los investigadores que participan en el estudio, el CIB USantander y toda aquella instancia que la legislación panameña así lo determine.



Consultas y dudas

La persona responsable de esta investigación es Erick Mojica, si surgen dudas o necesita alguna información puede contactarla al correo: erickmojica26@gmail.com por WhatsApp al número telefónico +50760127655 También puede consultar al Comité de Bioética de Investigación de la USANTANDER al correo: comite.etica@usantander.edu.pa

Firma del participante

Yo _____ afirmo que se me han brindado los detalles acerca de la investigación a la que he sido invitado (a) a participar, y del uso que se dará a los datos recolectados, entiendo que puedo negarme a participar en cualquier momento de la investigación. Siendo así, acepto participar voluntariamente y responder los cuestionarios para recoger los datos.

Firma del participante _____ Código de identificación _____

Fecha _____ Hora _____

Declaración del investigador

Doy fe de que he explicado a los participantes en la investigación acerca de la naturaleza de la misma, el manejo de los datos, se ha brindado el contacto de la investigadora responsable para aclaración de alguna duda y solicitud de información.

Nombre del investigador: _____

Firma _____

Fecha _____ Hora _____

Número de Documento _____



Si acepta participar, te pedimos que por favor pongas una X en el cuadrado de abajo que dice "Sí acepto participar", escribe tu nombre y apellido. Por otra parte, si no quieres participar, coloca una X en el cuadrado de abajo que dice "No acepto participar", tampoco escribas tu nombre ni tu apellido.

Anexo 3

Texto narrativo de invitación a participar del estudio:

“Hola estimado pacientes, somos los investigadores Erick Mojica, Abed Ávila y Ashley Barker, estamos en proceso de la implementación de la investigación titulada: “Factores que influyen en la calidad de atención del paciente en el departamento de radiología” la cual se está, desarrollando en el Hospital Nicolás A. Solano con la finalidad de conocer los factores que influyen en la calidad de atención, con el propósito de servir de apoyo, mostrando algunas oportunidades de mejora que pueden presentarse en los servicios de radiología en el Hospital Nicolás A. Solano, para lo cual le invitamos a participar de la misma, si es de su interés participar favor tenga a bien en primera instancia leer el consentimiento informado donde se le informa de todos los pormenores de la misma y tendrá la opción de aceptar o no el mismo, luego si acepta le entregaremos para su llenado el instrumento de medición, gracias por su atención.”



Anexo 4



CBI-USantander-M- 073- 2023

Panamá, 25 de agosto de 2023

MEMORANDO

**Para: Ashley Barker Murray,
Erick Mojica Rivas,
Abed Ávila Willhardin.**
Investigadores Principales.

De: 
Dra. Nydia Flores Chiari
Presidenta del Comité de Bioética de la Investigación



Asunto: Consideraciones sobre protocolo revisado

En reunión ordinaria del 08 de agosto 2023 del Comité de Bioética de la Investigación de la Universidad Santander Panamá, se discutieron en segunda revisión, los documentos del protocolo: **“Factores que influyen en la calidad de atención del paciente en el departamento de radiología, en el Hospital Nicolás A. Solano Periodo de agosto a septiembre del 2023”**. Y se decide aprobar con correcciones menores, mismas que se completaron el 19 de agosto de 2023.

Los Miembros del Comité de Bioética de la Investigación deciden entonces:

<input checked="" type="checkbox"/> Aprobar	<input type="checkbox"/> Solicitud de Modificaciones
<input type="checkbox"/> Suspender para correcciones	<input type="checkbox"/> Denegar

-2-

CBI-USantander-M- 073- 2023

Se revisaron los siguientes documentos:

Documentos	Versión
Protocolo de investigación	3
Consentimiento informado	3
Instrumento recolección de datos.	3
Texto narrativo de invitación a participar del estudio	Sin versión.

Los miembros del Comité que participaron en la revisión de los documentos mencionados fueron:

Nombre	Profesión	Cargo
Nydia Flores Chiari	Médica	Presidenta
Priscilla Jiménez	Tecnóloga Medica	Miembro
Nilza Caballero	Odontóloga	Miembro
Iliana Ceballos	Pediatra	Miembro
Dora Sánchez Potha	Abogada	Miembro
José Santamaría	Educador/estadista	Miembro
Santiago Rodríguez	Abogado/enfermero	Miembro
Sebastián Reyes	Educador	Miembro

Como parte del seguimiento que este Comité dará a su investigación, deberá presentar lo siguiente:

- Fecha de inicio y culminación del estudio
- Reportar el status de su investigación cada dos meses.
- Reportar de inmediato cualquier adenda a la investigación y solicitar aprobación en caso de ser necesario
- Reportar en un plazo menor de 24 horas cualquier efecto adverso serio, cuando aplique
- Describir los riesgos potenciales de las terapias experimentales de la medicación a utilizar en su investigación e informar aquellos que se presentan a lo largo de su investigación, cuando aplique
- Presentar copia digitalizada de su informe final y/o publicación, tan pronto finalice la investigación.

Saludos y éxitos,
c. archivos del Comité



Comité de Bioética de la Investigación Avenida Colombia calle 44 Bellavista Edificio Capto Tel. 394-3490
comite.etica@usantander.edu.pa

Anexo 5

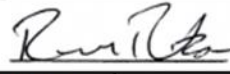
CRITERIOS A EVALUAR															
Pregunta	Claridad en la redaccion		Coherencia con el objetivo del instrumento		Induce a las respuestas (sesgo)		Lenguaje adecuado con el rol del encuestado		Mide lo que pretende		Extension adecuada		Ordenamiento secuencial de los items		OBSERVACIONES (Si considera que alguno debe eliminarse o modificarse un items por favor indique.
	SI	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1	x		x		x		x		x		x		x		
2	x		x		x		x		x		x		x		
3	x		x		x		x		x		x		x		
4	x		x		x		x		x		x		x		
5	x		x		x		x		x		x		x		
6	x		x		x		x		x		x		x		
7	x		x		x		x		x		x		x		
8	x		x		x		x		x		x		x		
9	x		x		x		x		x		x		x		
10	x		x		x		x		x		x		x		
11	x		x		x		x		x		x		x		
12	x		x		x		x		x		x		x		
13	x		x		x		x		x		x		x		
14	x		x		x		x		x		x		x		
15	x		x		x		x		x		x		x		
16	x		x		x		x		x		x		x		
17	x		x		x		x		x		x		x		
18	x		x		x		x		x		x		x		
19	x		x		x		x		x		x		x		
20	x		x		x		x		x		x		x		
21	x		x		x		x		x		x		x		
22	x		x		x		x		x		x		x		
23	x		x		x		x		x		x		x		
24	x		x		x		x		x		x		x		
25	x		x		x		x		x		x		x		
26	x		x		x		x		x		x		x		
27	x		x		x		x		x		x		x		

PARTE II: A continuacion, encontrara ocho (8) literales relacionados a la estructura general de la encuesta. Marque "Si" o "No"según el criterio.

CRITERIOS A EVALUAR		Si	No	OBSERVACIONES
A	Calidad de las instrucciones para quienes han de responder la encuesta comprendan con facilidad la tarea.	si		
B	Calidad de las instrucciones para calificar o puntuacion e interpretacion del test	si		
C	Facilidad para registrar las respuestas de los items	si		
D	Escala de respuestas de los items coherentes según lo consultado	si		
F	Los items estan distribuidos en forma logica y secuencial	si		
G	Los items permiten el logro del objetivo de la investigacion	si		
H	Es sensible a las distintas poblaciones que participaran	si		

APLICABLE APLICABLE CON OBSERVACIONES

OBSERVACIONES GENERALES:

Nombre validador:	Ricardo pinto	Firma:	
Rol Validador:	Tecnologo en Radiologia e Imágenes	Correo electronico:	
Telefono:			

CRITERIOS A EVALUAR															
Pregunta	Claridad en la redaccion		Coherencia con el objetivo del instrumento		Induce a las respuestas (sesgo)		Lenguaje adecuado con el rol del encuestado		Mide lo que pretende		Extension adecuada		Ordenamiento secuencial de los items		OBSERVACIONES (Si considera que alguno debe eliminarse o modificarse un items por favor indique.
	SI	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1	x		x		x		x		x		x		x		
2	x		x		x		x		x		x		x		
3	x		x		x		x		x		x		x		
4	x		x		x		x		x		x		x		
5	x		x		x		x		x		x		x		
6	x		x		x		x		x		x		x		
7	x		x		x		x		x		x		x		
8	x		x		x		x		x		x		x		
9	x		x		x		x		x		x		x		
10	x		x		x		x		x		x		x		
11	x		x		x		x		x		x		x		
12	x		x		x		x		x		x		x		
13	x		x		x		x		x		x		x		
14	x		x		x		x		x		x		x		
15	x		x		x		x		x		x		x		
16	x		x		x		x		x		x		x		
17	x		x		x		x		x		x		x		
18	x		x		x		x		x		x		x		
19	x		x		x		x		x		x		x		
20	x		x		x		x		x		x		x		
21	x		x		x		x		x		x		x		
22	x		x		x		x		x		x		x		
23	x		x		x		x		x		x		x		
24	x		x		x		x		x		x		x		
25	x		x		x		x		x		x		x		
26	x		x		x		x		x		x		x		
27	x		x		x		x		x		x		x		

PARTE II: A continuacion, encontrara ocho (8) literales relacionados a la estructura general de la encuesta. Marque "Si" o "No" según el criterio.

CRITERIOS A EVALUAR		Si	No	OBSERVACIONES
A	Calidad de las instrucciones para quienes han de responder la encuesta comprendan con facilidad la tarea.	si		
B	Calidad de las instrucciones para calificar o puntuacion e interpretacion del test	si		
C	Facilidad para registrar las respuestas de los items	si		
D	Escala de respuestas de los items coherentes según lo consultado	si		
F	Los items estan distribuidos en forma logica y secuencial	si		
G	Los items permiten el logro del objetivo de la investigacion	si		
H	Es sensible a las distintas poblaciones que participaran	si		

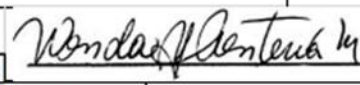
APLICABLE APLICABLE CON OBSERVACIONES

OBSERVACIONES GENERALES:

Nombre validador: Wanda Renteria

Rol Validador: Tecnólogo en Radiología e Imágenes

Telefono:

Firma: 

Correo electronico:

CRITERIOS A EVALUAR															
Pregunta	Claridad en la redacción		Coherencia con el objetivo del instrumento		Induce a las respuestas (sesgo)		Lenguaje adecuado con el rol del encuestado		Mide lo que pretende		Extensión adecuada		Ordenamiento secuencial de los ítems		OBSERVACIONES (Si considera que alguno debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique.
	SI	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1	x		x		x		x		x		x		x		
2	x		x		x		x		x		x		x		
3	x		x		x		x		x		x		x		
4	x		x		x		x		x		x		x		
5	x		x		x		x		x		x		x		
6	x		x		x		x		x		x		x		
7	x		x		x		x		x		x		x		
8	x		x		x		x		x		x		x		
9	x		x		x		x		x		x		x		
10	x		x		x		x		x		x		x		
11	x		x		x		x		x		x		x		
12	x		x		x		x		x		x		x		
13	x		x		x		x		x		x		x		
14	x		x		x		x		x		x		x		
15	x		x		x		x		x		x		x		
16	x		x		x		x		x		x		x		
17	x		x		x		x		x		x		x		
18	x		x		x		x		x		x		x		
19	x		x		x		x		x		x		x		
20	x		x		x		x		x		x		x		
21	x		x		x		x		x		x		x		
22	x		x		x		x		x		x		x		
23	x		x		x		x		x		x		x		
24	x		x		x		x		x		x		x		
25	x		x		x		x		x		x		x		
26	x		x		x		x		x		x		x		
27	x		x		x		x		x		x		x		


PARTE II: A continuación, encontrará ocho (8) literales relacionados a la estructura general de la encuesta. Marque "Si" o "No" según el criterio.

CRITERIOS A EVALUAR		Si	No	OBSERVACIONES
A	Calidad de las instrucciones para quienes han de responder la encuesta comprendan con facilidad la tarea.	si		
B	Calidad de las instrucciones para calificar o puntuación e interpretación del test	si		
C	Facilidad para registrar las respuestas de los ítems	si		
D	Escala de respuestas de los ítems coherentes según lo consultado	si		
F	Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	si		
G	Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	si		
H	Es sensible a las distintas poblaciones que participaran	si		

APLICABLE APLICABLE CON OBSERVACIONES

OBSERVACIONES GENERALES:

Nombre validador: Franklin Casaya
 Rol Validador: Tecnólogo en Radiología e Imágenes
 Telefono: _____

Firma: 
 Correo electrónico: _____

CARTA DE ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR TÉCNICO DEL PROYECTO

Chorrera, 17 de abril del 2023

Denominación:

Sebastián Reyes

Estudiante de Licenciatura en radiología e imágenes diagnósticas

Universidad Santander

Ciudad

Respetado Sebastián Reyes.

Me dirijo a usted con el objeto de informar que yo Buenaventura Enrique Guevara Gómez, con cédula de identidad personal número n°8-336-766, acepto ser el director técnico del trabajo de investigación, establecido como requisito para optar por el grado de Licenciatura en radiología e imágenes diagnósticas, titulado Factores que influyen en la calidad de atención del paciente en el departamento de radiología, en el Hospital Nicolás A. Solano periodo agosto septiembre del 2023".cuyo autores Ashley Rachel Barker Murray, Erick Manuel Mojica Rivas, Abed Jermain Ávila Willhardin.

Estoy dispuesto en brindar mi apoyo como director técnico de dicho trabajo de investigación, con la finalidad de coadyuvar al desarrollo y gestión del conocimiento, cabe señalar, que esta es una colaboración que le brindo a los estudiantes en mi condición de especialista, lo que no constituye una vinculación contractual con la Universidad Santander, ni genera un compromiso de retribución económica por parte de dicha entidad educativa.

Sin otro particular, agradezco la atención y gestión a esta solicitud.

Atentamente,

Firma

Nombre y número de cédula/pasaporte

Director Técnico del proyecto de investigación


MINISTERIO DE SALUD
DEPARTAMENTO DE IMAGENOLÓGIA

Lic. Buenaventura Guevara
Imaginología
Registro 290 Folio 39

Anexo 7

Panamá, 4 de abril de 2024

Señores

Universidad Santander

E. S. M.

Estimados Sres.:

Yo Yanensy Moreno Gómez con cédula de identidad personal 8-712-516, Licenciada idónea de Español, certifico que el trabajo de:

Ashley Rachel Barker Murray con cédula 8-961-1467

Erick Manuel Mojica Rivas con cédula 8-971-1858

Abed Jermain Ávila Willhardin con cédula 8-958-237

titulado Factores que influyen en la calidad de atención del paciente en el Departamento de Radiología

cumple con los requisitos de Ortografía, Redacción y Sintaxis, que debe reunir el mismo.

Código de diploma: 94177

Atentamente,

Yanensy Moreno Gómez

Licenciada en Español

Adjunto diploma y copia de cédula