

Universidad Nacional
Federico Villarreal

Vicerrectorado de
INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE TECNOLOGÍA MÉDICA

**CALIDAD DE ATENCION A USUARIOS EXTERNOS EN EL
HOSPITAL REGIONAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN, PUNO - 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN TECNOLOGÍA
MÉDICA EN LA ESPECIALIDAD DE RADIOLOGÍA**

AUTOR

Toledo Mamani, Vianka Jazmin

ASESOR

Dra. Seminario Atoche, Efigenia

JURADOS

Paredes Campos, Felipe Jesús

Castro Rojas, Miriam Corina

Montalvo Lamadrid, Rosa Maria

Lima – Perú

2019

DEDICATORIA

La presente tesis va dedicada con mucho cariño y amor a mis padres Félix Toledo y Lili Mamani, por toda la comprensión, consejos, amor y la ayuda en las situaciones difíciles, y sobre todo por su apoyo incondicional en mis estudios.

A mis hermanos por siempre darme ánimos de seguir adelante y ser un ejemplo a seguir.

A mi tía Lourdes Mamani por su apoyo y sus palabras de aliento para conseguir mis metas propuestas.

AGRADECIMIENTO

En primera instancia agradezco a Dios, por guiar mi camino y darme fuerzas de seguir adelante en los momentos difíciles, por permitirme tener a mi familia.

A mis padres Félix Toledo y Lili Mamani por su apoyo constante en la decisión de seguir esta linda profesión, en mi educación y por siempre estar al pendiente de mí.

A mis hermanos Franz Toledo y Grover Toledo por darme ánimos de seguir adelante en mis proyectos.

A mi tía Lourdes Mamani por su apoyo incondicional y por cuidar de mí en esta trayectoria.

A Juan Carlos Mamani por su apoyo en los buenos y malos momentos, y por siempre darme ánimos de seguir adelante.

A mi asesora la Dra. Efigenia Seminario Atoche por la enseñanza brindada en la universidad y en la realización del presente trabajo.

Al Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, y al personal de salud por brindarme las facilidades necesarias para lograr satisfactoriamente el culmine de este trabajo

Índice

Pág.

Resumen (Palabras clave)	2
Abstract (Key words)	3
I. Introducción	4
1.1 Descripción y formulación del problema.....	5
1.2 Antecedentes	6
1.3 Objetivos	10
1.3.1 Objetivo General	10
1.3.2 Objetivos Específicos.....	10
1.4 Justificación	10
1.5 Hipótesis	11
II. Marco Teórico	
2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación	12
III. Método	
3.1 Tipo de investigación.....	19
3.2 Ámbito temporal y espacial	19
3.3 Variables	19
3.4 Población y muestra.....	22
3.5 Instrumentos.....	23
3.6 Procedimientos	23
3.7 Análisis de datos	24
3.8 Consideraciones éticas.....	24
IV. Resultados	25
V. Discusión de resultados	33
VI. Conclusiones	36
VII. Recomendaciones	37
VIII. Referencias	38
IX. Anexos	41

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue determinar la calidad de atención del Tecnólogo Médico a los usuarios externos en el servicio de Tomografía Computada del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno en el 2018.

El estudio realizado fue de tipo descriptivo, prospectivo, con un diseño transversal y un enfoque cuantitativo. La población fue de 154 usuarios externos que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión. Se aplicó la técnica de encuesta, cuyo instrumento fue un cuestionario para determinar la calidad de atención, validado por expertos del Ministerio de Salud.

Los resultados que se obtuvieron fueron en la mayoría de los usuarios tienen de 40 a 49 años 29,2%, de sexo femenino 57,8%, estado civil casado 62,3%, nivel de instrucción superior universitaria 57,8% y procedentes en su mayoría de Puno 35,1%. El 82,5% indicó que el nivel de calidad de atención en general es Alta y el 17,5% Media. En la dimensión Técnico-científico, la calidad de atención es Alta 78,6% y Media 17,5%. De acuerdo con la dimensión humana, la calidad de atención es Alta en un 82,5%, Media en un 16,2% y el 1,3% Bajo. Según la dimensión de entorno, la calidad de atención del tecnólogo médico es Alta en un 81,8%, 13% Medio y el 5,2% calificó como Bajo.

En conclusión la calidad de atención brindada por el Tecnólogo Médico en Tomografía en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, según los usuarios es alta.

Palabras clave: Calidad de atención, usuarios externos, tecnólogo médico, tomografía computada.

Abstract

The objective of the present investigation was to determine the quality of care of the Medical Technologist to external users in the Computed Tomography service of the Manuel Núñez Butrón Regional Hospital in Puno in 2018.

The study was descriptive, prospective, with a transversal design and a quantitative approach. The population was 154 external users who met the inclusion and exclusion criteria. The survey technique was applied, whose instrument was a questionnaire to determine the quality of care, validated by experts from the Ministry of Health.

The results that were obtained were in the majority of users are from 40 to 49 years 29.2%, female 57.8%, marital status 62.3%, higher university level 57.8% and the majority of Puno 35.1%. 82.5% indicated that the level of quality of care in general is High and 17.5% Average. In the Technical-scientific dimension, the quality of attention is High 78.6% and Average 17.5%. According to the human dimension, the quality of care is High in 82.5%, Average in 16.2% and 1.3% Low. According to the environment dimension, the quality of care of the medical technologist is High in 81.8%, 13% Medium and 5.2% qualified as Low.

In conclusion, the quality of care provided by the Medical Technologist in Tomography at the Manuel Núñez Butrón Regional Hospital in Puno, according to users is high.

Key words: Quality of attention, external users, medical technologist, computed tomography.

Capítulo I. Introducción

Uno de los pilares más importantes es la calidad de atención en cada centro de salud, ya sea público o privada, por lo cual el Ministerio de Salud (MINSA), se ha encargado de evaluar y mejorar la calidad de los servicios de salud que prestan a la población mediante diferentes técnicas y estrategias, como la evaluación constante mediante encuestas y/o cuestionarios hacia los pacientes.

En la actualidad, en nuestro país se han ido realizando diversos estudios sobre la calidad de atención hacia los usuarios. Pero muy pocos fueron realizados en nuestra especialidad de Radiología, como también en su mayoría se realizan en la ciudad de Lima y muy poco en Provincias.

En el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno recurren usuarios en su mayoría de bajos recursos económicos, que no cuentan con una seguro. De tal manera, que el hospital debe brindar un nivel de calidad de atención óptima para resolver problemas de salud en la provincia de Puno.

La presente investigación tiene por objetivo determinar el nivel de la calidad de atención del Tecnólogo Médico a los usuarios externos en el servicio de tomografía computada del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2018, mediante una encuesta, a la que se le designo la puntuación de acuerdo a la escala de Likert, y para hallar el nivel de calidad se utilizó la escala de Stanones.

Una vez analizada los resultados, se presenta las conclusiones, seguidamente las recomendaciones.

1.1. Descripción y formulación del problema:

1.1.1. Descripción del Problema:

La disciplina de calidad en atención médica se encuentra vigente hace aproximadamente 100 años. En el último siglo han nacido diferentes iniciativas donde se puede evidenciar

que a los profesionales de salud les preocupa la atención que brindan a sus pacientes, los sistemas de salud necesitan nuevas y constantes iniciativas para así poder cambiar la realidad (Instituto de Efectividad Clínica y Sanitaria, 2018).

La calidad de atención en la rama de la medicina se ha ido innovando a través de los años, así como también su importancia en los diferentes centros de salud. La calidad de atención nace cuando los usuarios pronunciaron su inconformidad y malestar acerca del servicio de salud brindado; como también, por la diferencia entre los grupos sociales en el sistema de salud.

En los últimos años, los países han tenido varias transformaciones en la estructura de su Sistema Nacional de Salud, donde uno de los pilares fundamentales es la calidad de atención para la prestación de servicios de salud. Por lo tanto, se concluye que la calidad de atención es un requisito principal, para lograr la seguridad de los usuarios, disminuyendo significativamente los riesgos en dicha prestación de servicio; lo cual conlleva a efectuar un sistema de gestión de calidad en todas las instituciones de salud, que sea evaluado regularmente, para lograr una calidad de atención con mejoras progresivamente. (MINSAL, 2006)

En los centros de salud, la calidad de atención es una preocupación primordial en la gestión del sector salud, no solo para mejorar las capacidades institucionales en las dependencias y organismos sectoriales; sino, porque en todos los procesos se encuentra la vida de personas; cuya salud debe ser protegida y promovida como obligación necesaria del Estado. La calidad de atención, es una condición de eficacia de las intervenciones y esfuerzos desarrollados, trato humano para los usuarios y garantía de seguridad (MINSAL, 2006).

En el Perú, las instituciones de salud han planteado nuevas estrategias priorizando la calidad de atención, para el incremento de la satisfacción del usuario.

El presente trabajo de investigación se centrará en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la provincia de Puno, en cuál como toda institución del sector público presenta deficiencias y dificultades de diversa índole para poder mejorar sus servicios. Estas son algunas de sus dificultades: el presupuesto, equipamiento, mantenimiento y entre otros, por lo cual es necesario conocer la calidad de atención que brinda el Tecnólogo Médico en Tomografía.

1.1.2. Formulación del Problema.

¿Cuál es la calidad de atención que brinda el Tecnólogo Médico a los usuarios externos en el servicio de Tomografía Computada del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno en el 2018?

1.2. Antecedentes.

Entre las publicaciones encontradas sobre calidad de atención a pacientes está el trabajo de investigación **de Gladys Katuska Castillo Soto (2011)** en Ecuador se realizó el tema “Grado de satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en la consulta externa que se desarrolla en el Centro Médico Esmil”. El método de investigación que utilizó fue de tipo descriptivo, cuyo objetivo fue determinar las causas que influyen en la percepción de la calidad de atención de consulta externa del Centro Médico ESMIL por los usuarios externos.

Con respecto a la atención brindada en el servicio de Rayos X se evidenció que un 45% de los usuarios externos califican de manera negativa (40% Mala y 5 % Muy mala), dando como recomendación que en esta área se debe de tratar de mejorar la calidad de atención.

Patricia Cecilia, Andrade Villalva (2013) en Quito – Ecuador, publico una investigación de título “Mejoramiento en la calidad de atención en el servicio de radiodiagnóstico e imagen del centro atención ambulatoria San Juan – IESS, Quito 2012”, donde su

objetivo es mejorar la atención al usuario en el Servicio de radiodiagnóstico e Imagen del Centro de Atención Ambulatoria San Juan – IESS, mediante la evaluación del desempeño, utilizaron indicadores de procesos, como son los de productividad y rendimiento, reflejados en las actividades de cada área del servicio.

Dando como resultados que el número de pacientes atendidos fue de 16 840 pacientes, con un cumplimiento de las actividades mayores al 100% en densitometría ósea y radiología general.

Gloria Marina Suquillo Llumiquinga (2014) en Quito - Ecuador realizó una investigación de título “Mejoramiento continuo de la calidad de atención en el servicio de imagenología del Hospital del Día IESS Sangolquí, 2013 – 2014”. El estudio metodológico, fue descriptivo y transversal, donde se enfoca en un proyecto de gestión por procesos aplicados al Servicio de Imagenología del Hospital del Día Sangolquí del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), como estrategia para el "Mejoramiento continuo" en la calidad de atención, con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios.

Como conclusión, acorde con las herramientas de calidad sobre las percepciones negativas de la encuesta de satisfacción se pudo observar que las causas que necesitan ser intervenidas son: Personal profesional insuficiente; Incumplimiento de los protocolos del servicio de Imagenología; Manuales de procesos no actualizados; Falta de mantenimiento preventivo de los equipos.

Yanet Quispe Pérez (2015), Andahuaylas - Perú realizó una investigación de título “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015”. Utilizó un método de tipo cuantitativo, descriptivo, no experimental de corte transversal y correlacional. El objetivo de esta investigación fue determinar la relación que existe entre la satisfacción

del usuario y la calidad de servicio en el área de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015

Los resultados en datos generales indicaron que el género masculino son los más recurrentes al servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto en un 50.94%, las edades comprendidas de 45 a más años en un 47.80% y en su mayoría provenientes de las zonas rurales 60.38%. Y acorde a los resultados generados de la encuesta al correlacionar las dos variables se determinó el resultado del valor “sig.” de 0.000, que el nivel de significancia es menor a 0.05, en donde indica que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), por lo cual, se puede alegar que existe una relación significativa entre la satisfacción del usuario y la calidad de servicio en el área de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.

Carmen Cecilia Muñoz Barabino (2013) Lima – Perú investigó la “Imagen profesional del tecnólogo médico en radiología, en los hospitales Dos de Mayo y Guillermo Almenara Irigoyen”. El objetivo fue conocer la imagen profesional, sus fortalezas y debilidades de los Tecnólogos Médicos en Radiología (TMR), según la opinión de otros profesionales de salud en los hospitales, Guillermo Almenara Irigoyen (HGAI) y Hospitales Dos de Mayo (HNDM), de acuerdo a la función desempeñada ya sea asistencial, administrativa e investigación, y paralelamente realizar una comparación entre las opiniones de los profesionales en ambas instituciones.

El estudio fue descriptivo de corte transversal. Cuya muestra es de 201 en el HGAI y 185 en el HNDM. Se encontró una preferencia a calificar de manera regular la imagen del TMR, en un 65%. En el HGAI el 33% consideró que la imagen profesional es buena, mientras que en el HNDM solo el 21% determinó dicha valoración. De acuerdo a la función asistencial, más del 50% califica la imagen buena y en una minoría la califica

como mala, en ambos hospitales. En el área administrativa se generan opiniones contrapuestas, en el HGAI la mayoría indicó que la imagen del TMR en su función Administrativa como buena, en cambio en el HNDM la mayoría le determinó una calificación regular. Existen diferencias significativas en las opiniones por parte de los profesionales del HNDM y del HGAI con una excepción en la función investigación, la imagen fue considerada mayoritariamente mala en un 74% en ambos hospitales.

Como conclusión se determinó que la imagen profesional del TMR es considerada regular, la debilidad de los TMR es en el área de investigación, en cambio en la función asistencial y la administrativa, son las fortalezas del TMR.

Lucerito Yamdú Chara Eguía (2017) ejecutó una investigación titulado “Calidad de atención del Tecnólogo Médico de Radiodiagnóstico según usuarios externos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2016”, cuyo objetivo fue determinar la calidad de atención del Tecnólogo Médico de radiodiagnóstico según usuarios externos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2016.

La metodología utilizada en la investigación fue cuantitativa, descriptiva de corte transversal, se obtuvo como conclusión que la calidad de atención del tecnólogo médico de radiodiagnóstico es de Media 99,7% a Alta 0,3%, según los usuarios externos.

Melissa Jessica Pizarro Parhuayo (2016) en Lima – Perú elaboró una investigación de título “Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención que brinda el tecnólogo médico en el examen de mamografía en el Hospital Nacional Dos de Mayo agosto - setiembre 2016”. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativo, descriptivo y de corte transversal, donde el objetivo fue establecer el nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención que brinda el tecnólogo médico en el examen de mamografía en el Hospital Nacional Dos de Mayo en Setiembre del 2016. Como conclusión se obtuvo de una muestra conformada por 142 usuarias externas la

mayoría (89.4%) de usuarias externas está “satisfecha” y el 10.6% está “medianamente satisfecha” sobre la calidad de atención que brinda el tecnólogo médico en el examen de mamografía.

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar la calidad de atención que brinda el Tecnólogo Médico a los usuarios externos en el servicio de Tomografía Computada del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno en el 2018.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Describir las características sociodemográficas de los usuarios externos sobre la calidad de atención del Tecnólogo Médico en Radiología del servicio de Tomografía del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón en Puno del 2018.
- Estimar la dimensión interpersonal en la calidad de atención del Tecnólogo Médico en Radiología del servicio de Tomografía del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón en Puno del 2018.
- Evaluar la dimensión técnico-científica en la calidad de atención del Tecnólogo Médico en Radiología del servicio de Tomografía del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón en Puno del 2018.
- Valuar la dimensión entorno en la calidad de atención del Tecnólogo Médico en Radiología del servicio de Tomografía en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón en Puno del 2018.

1.4. Justificación

La calidad de atención en los últimos años ha sido un tema que ha tenido gran impacto en el sector salud, donde todos profesionales que se encuentran en el ámbito de la salud deben prestar atención para lograr el bienestar de los pacientes. Por lo cual, es un tema

que debe de ser estudiado permanentemente, principalmente en las instituciones del sector público.

Como en todo servicio de salud, es de gran importancia conocer acerca de la calidad de atención, así como también el grado de satisfacción que tiene el usuario, al ser atendido por el Tecnólogo Médico en Radiología, para en un futuro mejorar las deficiencias y así brindar opciones de mejora continua.

Según el código de ética del Colegio de Tecnólogos Médicos (CTMP, 2013), la razón del Tecnólogo Médico es la vida humana, por lo que deberá atender a todos los pacientes con calidad, calidez, cortesía, comprensión y estricto respeto a su condición de seres humanos; muy aparte de la función que es aplicar sus conocimientos científicos y así contribuir a los principios de la salud que son la prevención, promoción y el diagnóstico. Actualmente se han realizado varios trabajos de investigación evaluando la calidad de atención en los diferentes servicios que brindan las instituciones de salud, incluyendo el servicio prestado de los tecnólogos médicos en radiología, pero aún no existen investigaciones de la calidad de atención por el tecnólogo médico en radiología en la ciudad de Puno, por consiguiente, es importante investigar, considerando que el tecnólogo médico es parte fundamental del equipo de salud, y que apoyado con la tecnología ayuda al diagnóstico de patologías. Así mismo, permitirá evaluar el mantenimiento de equipos y el buen funcionamiento de estos.

Por lo tanto, es importante tener investigaciones no solo en la región de Lima, sino también en otras regiones, para poder saber cuál es la percepción de la población acerca de la atención brindada por los Tecnólogos Médicos en Radiología, y así poder implementar o mejorar la gestión de calidad de atención en salud a nivel nacional.

1.5. Hipótesis.

Al ser un estudio descriptivo no requiere hipótesis.

Capítulo II. Marco Teórico

2.1. Bases teóricas

2.1.1. Generalidades sobre la calidad en salud:

La estimación sobre la calidad debe seguir la definición de manera operativa y conceptual de lo que significa la "calidad de atención médica". La calidad de atención es un tema extraordinariamente complicado de definir, por lo cual en este aspecto principalmente se presentan varios problemas.

La definición ofrecida por Lee y Jones, es tal vez la más conocida en la forma de ocho "artículos de fe", algunos declararon como atributos o propiedades del proceso de cuidado y otros como objetivos o metas de aquel proceso. Estos "artículos" transmiten vívidamente la impresión de que los criterios de calidad no son más que juicios de valor que se aplican a varios aspectos, propiedades, ingredientes o dimensiones de un proceso llamado atención médica. (Lee & Jones, 1933)

Como tal, la definición de calidad puede ser casi cualquier cosa que alguien desee, aunque, normalmente, es un reflejo de los valores y objetivos actuales en el sistema de atención médica y en la sociedad en general de la que forma parte. (Humet *et al*, 2001)

A pesar de las dificultades para hallar una definición universalmente aceptada, el concepto sobre la Calidad de Atención en Salud se encuentra vinculado al bienestar de las exigencias y necesidades del paciente ya sea individual, en su entorno familiar y de la sociedad en su totalidad. Se fundamenta en la organización de un cambio, en el cual, el objetivo es conseguir niveles de excelencia en las prestaciones de servicios, eliminando errores y optimizando el rendimiento de las instituciones.

Según la Organización Mundial de la Salud define la Calidad en Salud, como requisitos necesarios para lograr los siguientes factores: un nivel alto en la excelencia profesional, uso eficaz de los recursos; un riesgo minúsculo para el usuario, un grado alto de

satisfacción del usuario, y la evaluación del impacto final de Salud. (Asociación Médica Argentina, 2001).

El Dr. Donabedian (1984) considerado como el padre de la calidad de atención en salud, define que el menor riesgo para el paciente, es un gran logro de beneficios en la calidad de atención médica. Indica que esta pueda interpretarse en dos dimensiones interdependientes e interrelacionadas: es decir la técnica y la interpersonal. Primero en la atención técnica describe a la aplicación de la tecnología y la ciencia médica de una forma que alcance un beneficio máximo en la salud, sin que los riesgos lleguen a aumentar. En la atención interpersonal evalúa el grado de apego a normas, expectativas, valores y aspiraciones de los usuarios. (Torres M.; 2011)

Por lo cual plantea un modelo citado en la literatura científica para los servicios de salud, donde establece las siguientes dimensiones: estructura, proceso y resultado; junto a sus indicadores para evaluar la calidad de atención. En la época actual, la relación que existe entre los métodos de proceso y resultado, así como la categorización de los criterios, Forja importantes reflexiones acerca de la responsabilidad que genera una mejora en la calidad en el servicio de salud.

La descripción de los componentes son los siguientes:

- a) **Indicadores de estructura.** Son todos aquellos atributos organizacionales y materiales que se encuentran concernientemente estables, así como los recursos financieros y humanos adecuados en lugares donde se proporciona atención.
- b) **Indicadores de proceso.** Se refiere a la capacidad que tienen los médicos y proveedores de hacer por los pacientes, la interrelación con las acciones de apoyo diagnosticadas además de las habilidades, destrezas, actitudes y técnicas con que se llegan a realizar.
- c) **Los indicadores de resultado.** Alusivos a la diferenciación de los niveles de salud y a la satisfacción del paciente por la atención recibida, la cual permite una mayor

importancia para lograr la necesidad de satisfacer las perspectivas del paciente mediante un servicio de mayor calidad.

2.1.2. Dimensiones de calidad de atención:

Según el Dr. Donabedian, los componentes de la calidad asistencial son tres que se debe tener en cuenta. El *componente técnico*, se refiere a la aplicación de la tecnología y de la ciencia en el manejo de un problema de una persona, de manera que pueda rendir el máximo beneficio sin que aumente los riesgos.

Por otro lado, el *componente interpersonal*, se basa en el principio de que la interrelación entre las personas debe seguir los valores y normas sociales que representan la interacción entre los individuos en general. Estas normas están reformadas en parte por los mandatos éticos de los profesionales y las aspiraciones y expectativas de cada persona.

Finalmente, el tercer componente se encuentra constituido por los *aspectos de confort*, los cuales pertenecen todos aquellos elementos del hábitat del paciente que le proveen una atención más cómoda. (Net Á, Suñol R., 2018)

El Ministerio de Salud, de acuerdo con el documento “Sistemas de Gestión de la Calidad en Salud” acepta la propuesta de Avedis Donabedian, donde propone tres dimensiones:

- Los aspectos técnicos de la atención.
- Las relaciones interpersonales que se constituye entre el paciente y proveedor.
- El entorno de la atención. (MINSA., 2006)

Estas tres dimensiones, según el ministerio de salud pueden expresarse de la siguiente manera:

a) Dimensión técnico – científico: Se refiere a la capacidad que tienen los proveedores de manejar el nivel más avanzado de conocimientos existentes para afrontar los diferentes problemas de salud.

Es la dimensión que mejor se razona y frecuentemente más se evalúa, lo que significa atender de manera científica las insuficiencias sanitarias (Rodríguez, 2009), sus características básicas son:

- Efectividad, alusiva a lograr un cambio positivo (efectos) en el estado de salud de la población.
- Eficacia, se refiere a la aplicación de forma adecuada de las normas técnicas y administrativas para así lograr los objetivos en la asistencia del servicio de salud.
- Eficiencia, referido al uso correcto de recursos considerados para alcanzar los resultados deseados.
- Continuidad, es la atención ininterrumpida del servicio, es decir sin detenciones o repeticiones que no son necesarias.
- Seguridad, es la manera en que se presta servicios de salud dada por los procesos y la estructura de atención que buscan mejorar los beneficios y disminuir los riesgos para la salud del paciente.
- Integridad, describe la atención de salud que reciben los usuarios, y el interés expresado hacia la condición de salud del acompañante del paciente.

b) Dimensión humana: Describe el aspecto interpersonal en la atención, y este a su vez tiene características, que son las siguientes:

- Respeto a la cultura, a las características particulares de cada persona y a los derechos humanos.
- Información veraz, completa, entendida y oportuna por el paciente o el responsable del paciente.

- Interés hacia en la persona, en sus necesidades, percepciones y demandas; lo que es importante para el usuario interno.
- Trato cordial, empático, cálido y con amabilidad en la atención.
- Ética, de acuerdo a los principios éticos-deontológicos y los valores aceptados por la sociedad, son los que orientan los deberes y la conducta de todos los trabajadores y profesionales de la salud.

c) Dimensión del entorno: se refiere a las facilidades que la institución tiene para la mejor la atención en servicios y que forman un valor agregado para el paciente a costos sostenibles y cómodos.

- Involucra un nivel básico de ambientación, privacidad, limpieza, confianza y comodidad que aprecia el paciente acerca el servicio. (MINSA, 2006).

2.1.3. Tecnólogo Médico En Tomografía:

La Tecnología Médica es una carrera universitaria de cinco años de estudio, que forma profesionales en las diversas áreas de apoyo clínico con un cierto nivel de especialización. Cuyo propósito primordial es encaminar la formación integral y el desarrollo equilibrado del estudiante, mediante el conocimiento de métodos en la formación general, biológicas, ciencias exactas y en el campo de las ciencias de la salud, capacitándolos continuamente para el desempeño en acciones de protección, fomento y recuperación de la salud, en el cada área de especialización. (Zamorano, 2018)

Todo profesional de tecnología médica puede ser parte en los diferentes ámbitos a desempeñarse como lo es la docencia, investigación, administración, peritajes en su especialidad, puede dirigir programas de actualización, entre otros.

Según el Colegio de Tecnólogos Médicos, el principio de gran índole del Tecnólogo Médico es la preservación de la vida, por lo cual los actos a desarrollar son; el estricto

respeto hacia dignidad humana, establecida por los principios dictados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Constitución Política del Perú. (CTMP, 2013)

El Tecnólogo Médico en Radiología es un profesional que posee una formación sólida e integral, académica, científica y humanística, desarrollando principios éticos y morales. Evalúa, planifica, modifica, innova y aplica procedimientos, métodos y tecnologías, al aplicar las radiaciones ionizantes y no ionizantes, para lograr la obtención de imágenes ya sea de ayuda diagnóstica y/o de tratamiento, dosificándolas razonablemente y permitir de esta manera la contribución al fomento, promoción, recuperación y rehabilitación de la salud, así como en otras aplicaciones relacionadas al uso de las radiaciones, investigación y/o seguridad radiológica.

Actualmente, en la especialidad de Radiología, se encuentran distintas áreas para el desempeño tanto laboral y profesional del Tecnólogo Médico, las cuales son: Medicina Nuclear, Radioterapia, Tomografía Computarizada, Resonancia Magnética, Radiodiagnóstico, y Ultrasonido. (CTMP, Radiología)

El Tecnólogo Médico en Tomografía Computada del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, es parte del equipo del servicio de Radiodiagnóstico. La sala de tomografía computada labora las 24 horas, donde el Tecnólogo Médico labora en tres turnos: turno mañana (08:00 hrs. – 14:00 hrs), turno tarde (14:00 hrs – 20:00 hrs) y turno noche (20:00 hrs – 08:00 hrs).

La función del Tecnólogo Médico en Tomografía Computada al igual que en otras áreas es:

- Realiza los estudios radiológicos, manejando los equipos del servicio de radiología
- Manejo y control, demuestra el funcionamiento y la calibración, la conservación y la limpieza, el control de las reparaciones y el mantenimiento del equipo y material a su cargo.

- Inventario y control de los abastecimientos del material y las piezas de repuesto necesarios para el correcto funcionamiento y para la realización de las técnicas radiológicas.
- Ejecución del control de calidad y de los procedimientos técnicos, para todo aquel que está capacitado en su especialidad y formación.
- Contribución en la preparación e información de los pacientes para la correcta ejecución de los procedimientos técnicos.
- Control, almacenamiento y archivo de los resultados, preparaciones y registros.
- Colaboración en la creación de nuevas técnicas.
- Participación y cooperación en los programas de formación en los que esté implicado el Servicio o Unidad asistencial.
- Participar en las actividades de investigación referentes a la especialidad a la que pertenezcan, contribuyendo con otros profesionales de la salud en las investigaciones que plasmen.

Otra función del Tecnólogo Médico en Radiología es brindar protección y seguridad radiológica al paciente, a los trabajadores y al público en general.

Funciones de los cuidados hacia los pacientes:

- Comunicación.
- Posicionamiento del paciente.
- Inmovilización del paciente.
- Informe sobre accidentes e incidencias.
- Necesidades de los pacientes.
- Estimación del estado del paciente (Asociación española de técnicos de radiología (AETR)).
- Protección al paciente.

Capítulo III. Método

3.1. Tipo de Investigación

La presente investigación fue de tipo descriptivo, prospectivo, con un diseño transversal y un enfoque cuantitativo.

3.2. Ámbito Temporal y Espacial:

Ámbito Espacial: El presente estudio se realizó en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno, a los pacientes de consulta externa cuyas edades están comprendidos entre 20 a 70 años.

Ámbito Temporal: El estudio se realizó en el año 2018.

3.3. Variables:

Las variables en este estudio son:

- Calidad de atención del Tecnólogo Médico a los usuarios externos en el examen de Tomografía Computada en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno.
- Características Sociodemográficas.

3.3.1.-Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	TIPO	INDICADOR	INSTRUMENTO	NIVEL DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA
Calidad de atención del Tecnólogo Médico a los usuarios externos en el examen de Tomografía Computada.	Consiste en aplicar los conocimientos científicos y tecnologías médicas, en una forma que garantice el bienestar del paciente.	Técnico – Científico	V. Cualitativa	Efectividad. Eficacia. Continuidad. Seguridad. Integridad.	Item. 2 Item. 3 Item. 4 Item. 5 Item. 11	Ordinal	% Frecuencia
		Humana	V. Cualitativa	Respeto. Información completa. Interés. Amabilidad y empatía.	Item 1 Item 7 Item.8 Item.10 Item.12 Item.13 Item.14	Ordinal	% Frecuencia
		Entorno	V. Cualitativa	Comodidad. Limpieza y orden. Privacidad. Confianza.	Item.6 Item.9 Item.15 Item.16 Item.17 Item.18 Item.19	Ordinal	% Frecuencia
Características Sociodemográficas	Es el conjunto de características biológicas, socioculturales que se encontraran	Edad	V. Cuantitativa	De 20 – 29 años. De 30 – 39 años De 40 – 49 años	Item.I	Razón	Promedio

presentes en la población sujeta a estudio.			De 50 – 59 años De 60 – 70 años			
	Sexo	V. Cualitativa	Femenino Masculino	Item. II	Nominal Dicotómica	% Frecuencia
	Estado civil	V. Cualitativa	Soltero Conviviente Casado Viudo Divorciado	Item. III	Nominal Politómica	% Frecuencia
	Nivel de instrucción	V. Cualitativa	Primaria Secundaria Superior técnica Superior universitario	Item. IV	Nominal Politómica	% Frecuencia
	Lugar de Procedencia	V. Cualitativa	Puno Chucuito San Román Lampa Melgar Yunguyo	Item. V	Nominal Politómima	% Frecuencia

3.4. Población y muestra

Población de Estudio:

La población estuvo conformada por los usuarios externos citados que acudieron al Servicio de Radiodiagnóstico durante el mes de Noviembre del 2018.

Muestra de Estudio:

Por conveniencia, se ejecutó en pacientes que se realizaron el estudio de Tomografía en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón en el mes de Noviembre del 2018.

Criterios de Selección:

• Criterios de Inclusión:

- Usuarios Externos que fueron atendidos únicamente por el Tecnólogo Médico.
- Usuarios Externos entre los 20 y 70 años de edad.
- Usuarios Externos que accedan participar mediante su firma en el consentimiento informado.

• Criterios de Exclusión:

- Usuarios discapacitados en el lenguaje y comprensión de lectura.

Unidad de Análisis:

Usuario externo atendido por un Tecnólogo Médico en Radiología en el Servicio de Tomografía del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, en el mes de noviembre – 2018, que cumplió los criterios de selección.

3.5. Instrumento.

Para la recolección de datos se usó la técnica de encuesta, cuyo instrumento fue un cuestionario debidamente estructurado y validado por expertos del Ministerio de Salud, este cuestionario fue adecuadamente adaptado al proyecto de tesis, donde en la primera parte se obtuvieron los datos sociodemográficos (sexo, edad, estado civil, grado de instrucción y lugar de procedencia); la segunda parte compuesta por las dimensiones de la calidad de atención brindada por el tecnólogo médico en exámenes de tomografía, las cuales son: dimensión técnico-científica, dimensión interpersonal y dimensión entorno.

El instrumento consta de 24 preguntas, dos de las cuales son abiertas y se ubican como datos sociodemográficos, 19 preguntas corresponden a calidad de atención (Anexo I).

3.6. Procedimientos.

Una vez que se aprobó el presente proyecto de investigación. Se presentó el oficio para el permiso respectivo, adjuntando el proyecto de tesis a la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, luego de haber sido aprobado, se procedió a coordinar con el Jefe del Departamento de Diagnóstico por Imágenes y con el Tecnólogo Médico encargado de la sala de tomografía, para proceder con la encuesta a los usuarios externos que serían atendidos en la sala de Tomografía en el mes de Noviembre del 2018. Teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

La encuesta se aplicó de forma aleatoria, y se aplicaron una vez que los usuarios externos finalizaron su atención en la sala de tomografía.

3.7. Análisis De Datos

Culminada la recolección de datos, se procedió a ingresar los datos al programa Excel 2013, para luego utilizarlos en el programa estadístico SPSS v. 25.0, para el análisis estadístico descriptivo. Los resultados de las variables fueron presentadas en Frecuencia absoluta (N) y relativas (porcentajes).

Para la categorización de las variables de calidad de atención, primero se utilizó la escala de Likert, para la puntuación máxima (57) y la puntuación mínima (19). Para luego aplicar la escala de Stanones y poder hallar los límites de los intervalos agrupados en tres categorías: Alto, Medio y Bajo (Anexo III)

Los resultados fueron trasladados al programa Excel 2013, para ejecutar las tablas y gráficos respectivos.

3.8 Consideraciones éticas.

- No se expondrá a radiación ionizante a los pacientes para muestra del estudio.
- Se mantendrá el anonimato de los pacientes.
- Se solicitará el consentimiento del paciente para su participación (ANEXO II).

Capítulo IV. Resultados

Se encuestaron a 154 usuarios que fueron atendidos en la sala de Tomografía en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, de los cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

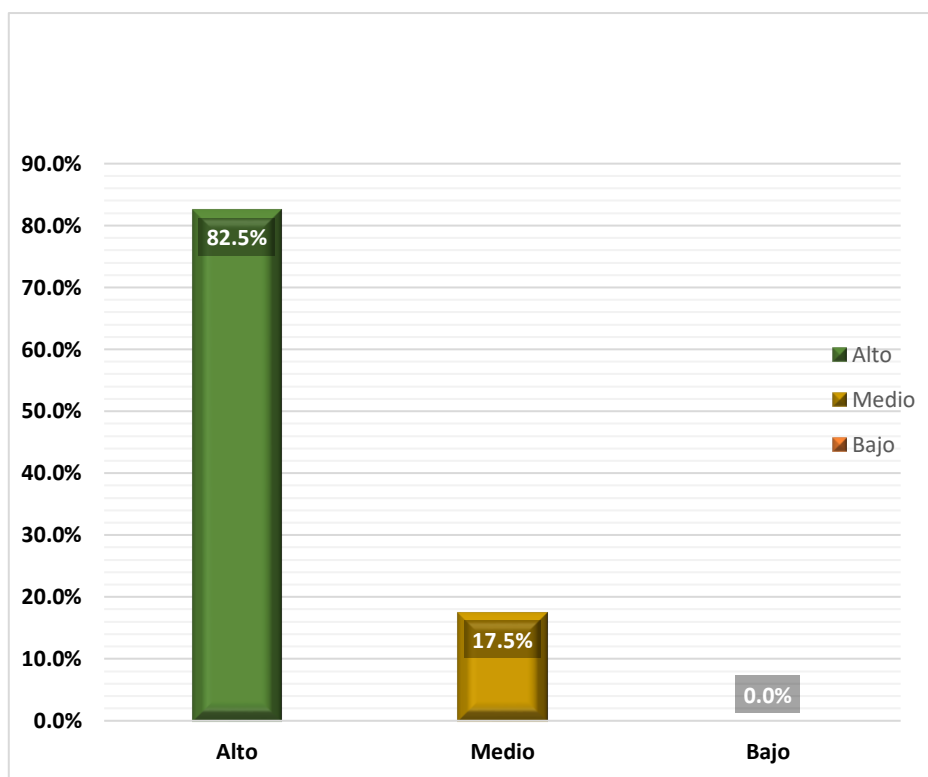
En la tabla 1, se puede observar las características sociodemográficas de los usuarios externos que fueron atendidos en la sala de Tomografía, por el Tecnólogo Médico en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno, 2018. Donde la mayoría de los usuarios se encuentran entre los 40 y 49 años con el 29,2 %, es de sexo femenino 57,8 %, el estado civil con predominio fue el casado 62,3 %, el grado de instrucción fue superior universitaria 57,8 % y el lugar de procedencia fue Puno 35,1 %

Tabla 1. Características Sociodemográficas de los usuarios externos que fueron atendidos en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno. 2018

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS		N	%
Edad	20 - 29	20	13,0 %
	30 - 39	26	16,9 %
	40 - 49	45	29,2 %
	50 - 59	31	20,1 %
	60 - 69	32	20,8 %
Sexo	Femenino	89	57,8 %
	Masculino	65	42,2 %
Estado Civil	Soltero	15	9,7 %
	Conviviente	20	13,0 %
	Casado	96	62,3 %
	Divorciado	14	9,1 %
	Viudo	9	5,8 %
Nivel de Instrucción	Primaria	7	4,5 %
	Secundaria	16	10,4 %
	Superior Técnica	42	27,3 %
	Superior Universitario	89	57,8 %
Lugar de Procedencia	Acora	10	6,5 %
	Amantani	3	1,9 %
	Chucuito	10	6,5 %
	Ilave	12	7,8 %
	Juli	24	15,6 %
	Lampa	9	5,8 %
	Plateria	17	11,0 %
	Puno	54	35,1 %
	Yunguyo	11	7,1 %
Los Uros	4	2,6 %	
TOTAL		154	100 %

Fuente: Elaboración Propia

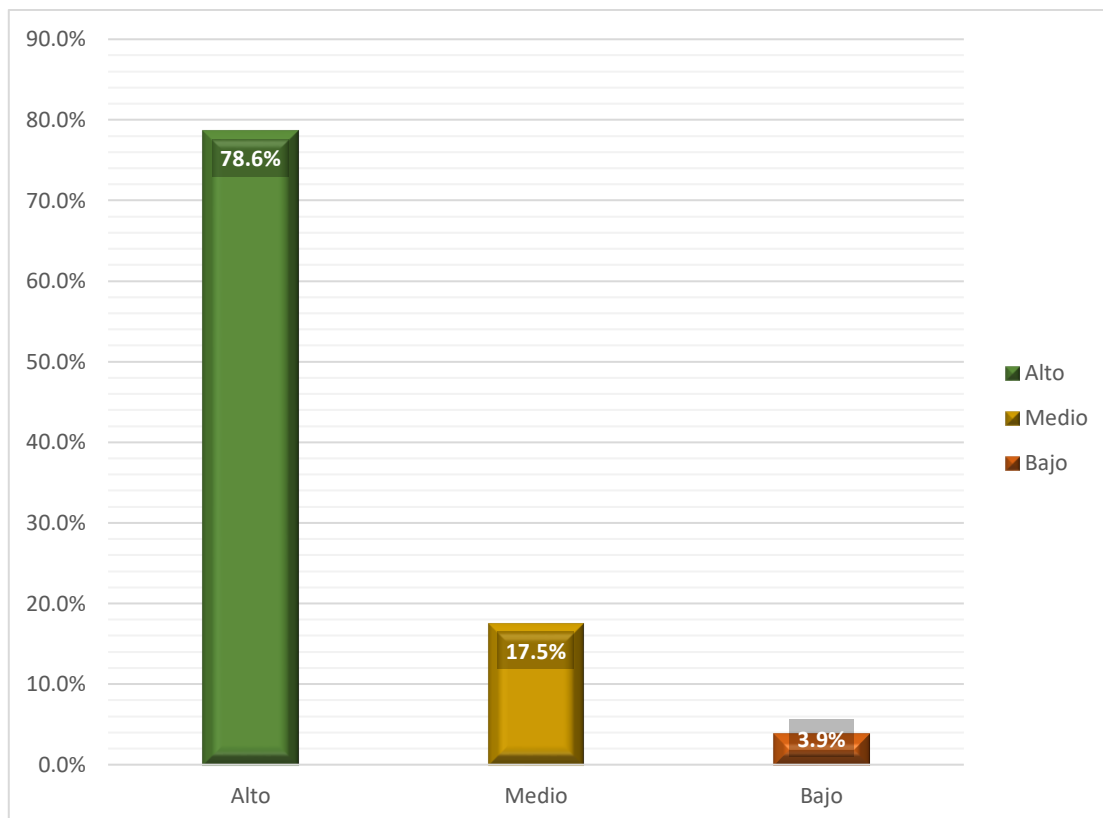
En la figura 1 se muestra el nivel de la calidad de atención brindada por el Tecnólogo Médico en el examen de tomografía, donde el 82,5 % de los usuarios considera que la calidad de atención es Alto y el 17,5 % Medio.



Fuente: *Elaboración Propia*

Figura 1. Calidad de atención general del Tecnólogo Médico en la sala de tomografía según los usuarios externos del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno. 2018

En la figura 2, se observa la calidad de atención que brindó el tecnólogo médico de la sala de tomografía a los usuarios externos en la dimensión técnico – científico, donde el 78,6% de los usuarios califica una calidad de atención Alta, el 17,5 % Medio y el 3,9 % califica Bajo.



Fuente: Elaboración Propia

Figura 2. Nivel de calidad de atención del Tecnólogo Médico en la dimensión Técnico-científico de la sala de Tomografía según los usuarios externos del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno. 2018.

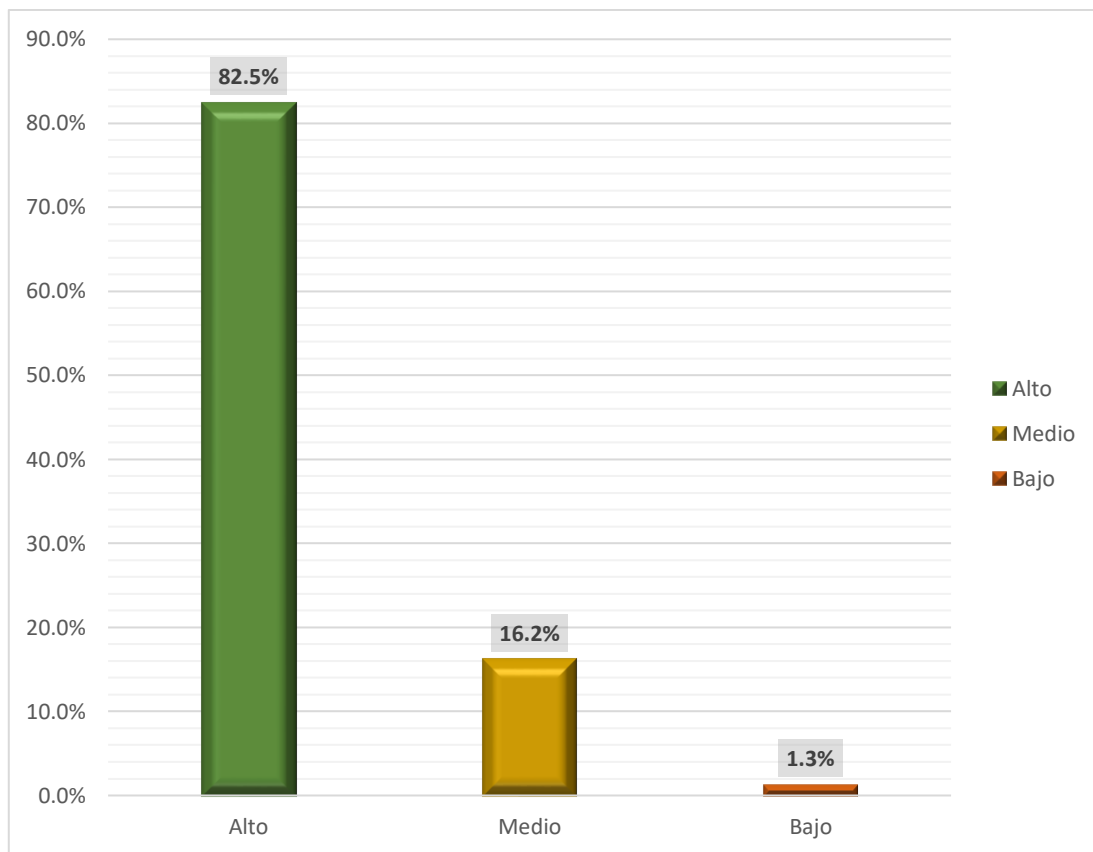
La tabla 2, muestra los ítems de la dimensión técnico-científico de la calidad de atención según los usuarios externos, donde se evidencia que: el usuario externo se encuentra “de acuerdo” a la hora de programada y orden de atención del tecnólogo médico (69,5 %), el 69,5 % se encuentra “de acuerdo” el tiempo que espero para ser atendido en la sala de tomografía, el 81,8 % de los usuarios externos está “de acuerdo” con encontrar citas con facilidad, el 74,7 % se encuentra “de acuerdo” que la atención en el examen topográfico fue rápida y el 76,6 % está “de acuerdo” que el tecnólogo médico mostró interés en solucionar sus problemas de salud.

Tabla 2. Respuesta de los usuarios externos sobre la calidad de atención del tecnólogo médico de tomografía en la dimensión técnico-científico del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno. 2018

DIMENSION TECNICO-CIENTIFICO		N	%
¿El Tecnólogo Médico lo atendió en el horario programado y el orden de cita?	De Acuerdo	107	69.50%
	Ni de Acuerdo, Ni Desacuerdo	37	24.00%
	En desacuerdo	10	6.50%
¿Considera usted que el tiempo que esperó para ser atendido para el examen tomográfico fue el adecuado?	De Acuerdo	107	69.50%
	Ni de Acuerdo, Ni Desacuerdo	33	21.40%
	En desacuerdo	14	9.10%
¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	De Acuerdo	126	81.80%
	Ni de Acuerdo, Ni Desacuerdo	26	16.90%
	En desacuerdo	2	1.30%
Cuando se le realizó el examen tomográfico. ¿La atención fue rápida?	De Acuerdo	115	74.70%
	Ni de Acuerdo, Ni Desacuerdo	35	22.70%
	En desacuerdo	4	2.60%
¿El Tecnólogo Médico mostró interés en solucionar su problema de salud?	De Acuerdo	118	76.60%
	Ni de Acuerdo, Ni Desacuerdo	27	17.50%
	En desacuerdo	9	5.80%
TOTAL		154	100%

Fuente: Elaboración Propia

En la figura 3, se observa la calidad de atención que brindó el tecnólogo médico de la sala de tomografía a los usuarios externos en la dimensión humana, donde el 82,5 % de los usuarios califica una calidad de atención Alta, el 16,2 % Medio y el 1,3 % califica Bajo.



Fuente: Elaboración Propia

Figura 3. Calidad de atención del Tecnólogo Médico en la Dimensión Humana de la sala de Tomografía según los usuarios externos del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno. 2018

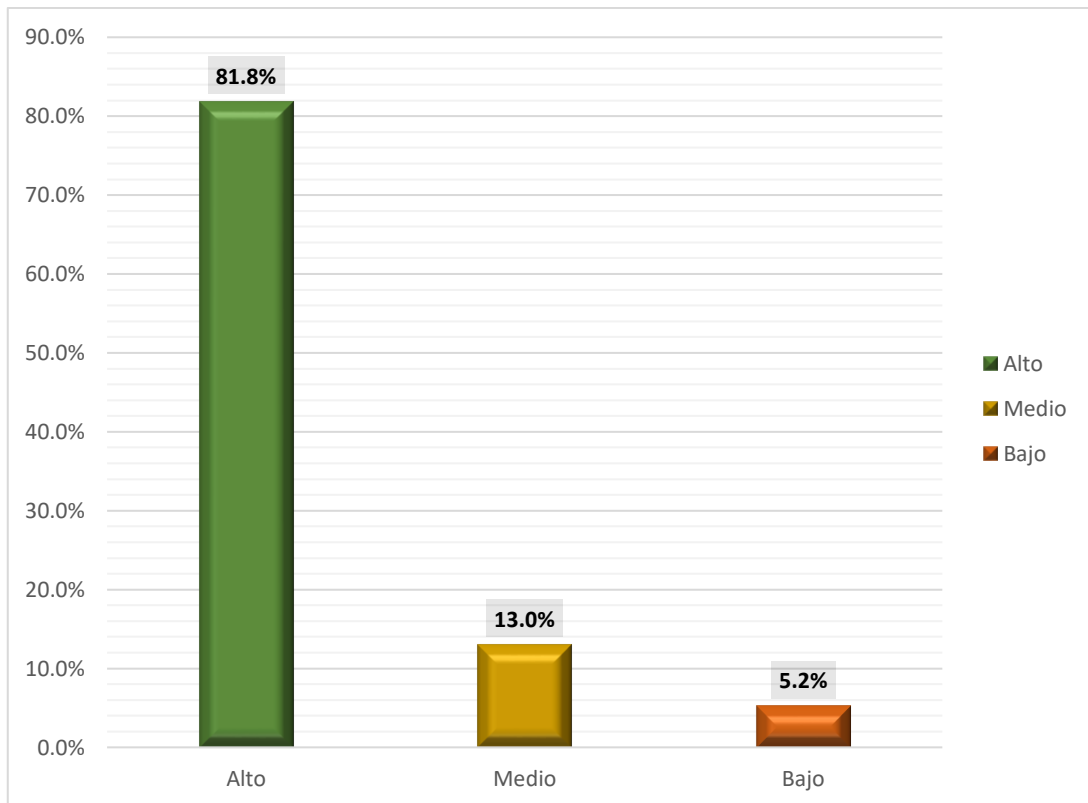
La tabla 3, muestra los ítems de la dimensión humana de la calidad de atención según los usuarios externos, donde se evidencia que: el 71,4 % considera estar “de acuerdo” de que le orientaron de manera clara y adecuada acerca del examen tomográfico, el 76,6 % se encuentra “de acuerdo” que el tecnólogo médico le preguntó acerca de su problema de salud que padece, el 75,6 % está “de acuerdo” que el tecnólogo médico les brinde el tiempo necesario para sus dudas sobre el examen tomográfico, el 88,3 % está “de acuerdo” que se les trató con amabilidad, respeto y paciencia, el 74,7 % se encuentra “de acuerdo” en comprender la explicación del tecnólogo médico sobre las prendas que deben retirarse, el 77,9 % se encuentra “de acuerdo” con la explicación del tecnólogo médico de lo que debe de hacer durante el examen tomográfico y el 79,2 % está “de acuerdo” con la explicación del tecnólogo médico acerca del procedimiento del examen tomográfico.

Tabla 3. Respuesta de los usuarios externos sobre la calidad de atención del tecnólogo médico radiología en la dimensión humana del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno. 2018

DIMENSION HUMANA		N	%
¿Le orientaron de manera clara y adecuada sobre los pasos para la atención del examen tomográfico?	De Acuerdo	110	71.4%
	Ni de Acuerdo, Ni Desacuerdo	44	28.6%
	En desacuerdo	0	0.0%
¿El Tecnólogo Médico le preguntó sobre el problema de salud que padece (dolor) por el cual fue atendido?	De Acuerdo	118	76.6%
	Ni de Acuerdo, Ni Desacuerdo	26	16.9%
	En desacuerdo	10	6.5%
¿El Tecnólogo Médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el examen tomográfico que se realizó?	De Acuerdo	116	75.6%
	Ni de Acuerdo, Ni Desacuerdo	30	19.5%
	En desacuerdo	8	5.2%
¿El Tecnólogo Médico le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	De Acuerdo	136	88.3%
	Ni de Acuerdo, Ni Desacuerdo	18	11.7%
	En desacuerdo	0	0.0%
¿Usted comprendió la explicación que el Tecnólogo Médico le brindó sobre cuáles son los objetos o prendas que usted debe retirar para el examen tomográfico?	De Acuerdo	115	74.7%
	Ni de Acuerdo, Ni Desacuerdo	37	24.0%
	En desacuerdo	2	1.3%
¿Usted comprendió la explicación que el Tecnólogo Médico sobre lo que debe de hacer o no hacer durante el examen tomográfico ya sea tomar aire, contenerlo, no moverse, etc.?	De Acuerdo	120	77.9%
	Ni de Acuerdo, Ni Desacuerdo	29	18.8%
	En desacuerdo	5	3.2%
¿Usted comprendió la explicación que le brindó el Tecnólogo Médico acerca del procedimiento del examen tomográfico?	De Acuerdo	122	79.2%
	Ni de Acuerdo, Ni Desacuerdo	30	19.5%
	En desacuerdo	2	1.3%
TOTAL		154	100%

Fuente: Elaboración Propia

En la figura 4, se observa la calidad de atención que brindó el tecnólogo médico de la sala de tomografía a los usuarios externos en la dimensión de entorno, donde el 81,8 % de los usuarios califica una calidad de atención Alta, el 13 % Medio y el 5,2 % califica Bajo.



Fuente: Elaboración Propia

Figura 4. Calidad de atención del Tecnólogo Médico en la Dimensión de Entorno en la sala de Tomografía según los usuarios externos del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno. 2018

La tabla 4, muestra los ítems de la dimensión de entorno de la calidad de atención según los usuarios externos, donde se evidencia que: el 85,7 % de los usuarios externos se encuentra “de acuerdo” que se respetó la privacidad durante el examen tomográfico, el 80,5 % está “de acuerdo” que la atención del tecnólogo médico les inspiró confianza, el 81,8 % se encuentra “de acuerdo” que la sala de tomografía cuenta con los equipos disponibles y materiales necesarios, el 73,4 % están “de acuerdo” que la sala de tomografía y la sala de espera se encontraron limpios y cómodos, el 57,1 % no está “ni de acuerdo ni en desacuerdo” con la limpieza de los baños de los pacientes en el centro asistencial, 76 % se encuentran “de acuerdo” con los carteles, letreros y fechas para orientar al paciente y el 78,6 % está “de acuerdo” con la atención recibida en la sala de tomografía en forma satisfecha.

Tabla 4: Respuesta de los usuarios externos sobre la calidad de atención del tecnólogo médico radiología en la dimensión de entorno del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno. 2018

DIMENSION ENTORNO		N	%
¿Se respetó su privacidad durante el examen tomográfico?	De Acuerdo	132	85.7%
	Ni de Acuerdo, Ni Desacuerdo	22	14.3%
	En desacuerdo	0	0.0%
¿El Tecnólogo Médico que le atendió le inspiró confianza?	De Acuerdo	124	80.5%
	Ni de Acuerdo, Ni Desacuerdo	30	19.5%
	En desacuerdo	0	0.0%
¿La sala de tomografía cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	De Acuerdo	126	81.8%
	Ni de Acuerdo, Ni Desacuerdo	28	18.2%
	En desacuerdo	0	0.0%
¿La sala de tomografía y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	De Acuerdo	113	73.4%
	Ni de Acuerdo, Ni Desacuerdo	28	18.2%
	En desacuerdo	13	8.4%
¿El Centro Asistencial de Salud contó con baños limpios para los pacientes?	De Acuerdo	0	0.0%
	Ni de Acuerdo, Ni Desacuerdo	88	57.1%
	En desacuerdo	66	42.9%
¿Los carteles, letreros y fechas le parecen adecuados para orientar al paciente?	De Acuerdo	117	76.0%
	Ni de Acuerdo, Ni Desacuerdo	37	24.0%
	En desacuerdo	0	0.0%
En términos generales. ¿Usted se siente satisfecho con la atención recibida en la sala de tomografía?	De Acuerdo	121	78.6%
	Ni de Acuerdo, Ni Desacuerdo	33	21.4%
	En desacuerdo	0	0.0%
TOTAL		154	100%

Fuente: Elaboración Propia

Capítulo V. Discusión de Resultados

Uno de los indicadores más importantes en la salud es la calidad de atención, ya que busca brindar el mejor bienestar hacia los usuarios. La calidad de atención no solo se basa en evaluar la resolución del problema de salud, sino también la comodidad del lugar donde se es atendido, la relación del personal de salud con el paciente, etc. Una buena calidad de atención brinda al centro de salud y al personal de salud, seguridad y prestigio. Las dimensiones como el técnico-científico, humana y de entorno, muestran un adecuado nivel de atención.

En la presente investigación, se analizaron las características sociodemográficas de los usuarios externos, donde se observó que la mayoría de los usuarios que fueron atendidos en la sala de tomografía tienen de 40 a 49 años (29,2 %), es similar a la investigación de Andrade, los pacientes tenían entre 45 a 54 años (34,64 %). El sexo de los usuarios externos que se atendieron en el Hospital es femenino con un 57,8 %, en cambio en el estudio de Andrade el porcentaje en el sexo femenino fue mayor siendo este el 74 %. Según el estado civil de los usuarios externos, se encontraban casados con un porcentaje de 62,3 %, a diferencia del trabajo de Chara, en su investigación, el porcentaje de pacientes casados es menor 48 %. Respecto al grado de instrucción, el 57,8 % de los usuarios externos indicó haber alcanzado un nivel superior universitario, muy similar a lo indicado en la investigación de Chara, donde el 54,4 % de los usuarios tienen superior completa. El lugar de procedencia de la mayoría de los usuarios son de Puno 35,1 %, siendo este una zona urbana, a diferencia de la investigación de Quispe, donde los usuarios externos que fueron atendidos provienen de una zona rural 60,38 %.

En la investigación de Surquillo se observa que la percepción de los usuarios a cerca de la atención recibida en el servicio de imagenología fue normal 63 %, dando a conocer que los

usuarios estuvieron conformes con la atención y un 20 % opinaron que la atención estuvo muy bien. A diferencia con este estudio la calidad de atención global del tecnólogo médico brindada a los usuarios externos en el hospital es Alta 82,5 % y media 17,5 %, lo que nos indica que los usuarios se encontraron conformes con la atención que recibieron, no se evidencio casos en de insatisfacción por parte de los usuarios, ya que el Tecnólogo Médico respetó la hora de llegada de los pacientes, utilizó un lenguaje sencillo para que los usuarios puedan comprender las indicaciones Tecnólogo Médico y la sala de tomografía se encontraba disponible, limpia, ordenada y equipada con los equipos y materiales necesarios. De esta manera se demuestra que los usuarios se encontraron conforme con la calidad de atención brindada por el Tecnólogo Médico.

En cuanto a la dimensión técnico-científico, la presente investigación da a conocer que la calidad de atención brindada a los usuarios externos por el Tecnólogo Médico es de Alta (78,6 %) a Media (17,5 %), debido a que la atención del Tecnólogo Médico fue rápida y por qué mostró interés en solucionar sus problemas de salud, a pesar que el 3,9 % no estuvo de acuerdo con la atención recibida por que consideran que el tiempo esperado para hacer atendido no fue el adecuado. Por otro lado Pizarro, muestra que en la dimensión técnico-científica tuvo un porcentaje de 57,7 % de los cuales se encontraron satisfechos y los 40,1 % medianamente satisfechos con la atención recibida. En cambio con la investigación de Chara, se encontró que la calidad de atención que se brindó a los usuarios externos en la dimensión técnico-científico tuvo un gran porcentaje de Media (68,5 %) a Alta (20,5 %), ya que el Tecnólogo Médico les indicó que debe de hacer previo al examen, pero el 11,1 % indicó que la calidad de atención fue baja, porque a veces les explica de que trata el examen y pregunta sobre el problema que les aqueja.

Respecto a la dimensión humana, en la presente investigación, los usuarios externos que fueron atendidos en la sala de tomografía indicaron que la calidad de atención en la

dimensión humana es Alta (82,5 %) y Media (16,2 %), debido a que el Tecnólogo Médico les trató con amabilidad, respeto y paciencia, y usó el lenguaje adecuado para que los usuarios puedan comprender la explicación brindada, por lo cual es muy similar al estudio que realizó Pizarro ya que el 90,8 % de los usuarios se encontraron satisfechos. Por su parte en la investigación de Chara, el 56,1 % de los usuarios externos indicaron que la atención del Tecnólogo Médico es alta y el 43,9 % media, ya que el Tecnólogo Médico muestra interés en cuidar la privacidad del usuario, llama por el nombre completo de los usuarios externos que fueron atendidos, y trata con amabilidad y respeto.

Finalmente, en la dimensión de entorno, el 81,8 % de los usuarios externos calificaron que la calidad de atención brindada por el Tecnólogo Médico es Alto y el 13 % Medio, ya que el Tecnólogo Médico respeta la privacidad del paciente, e inspiró confianza y la sala de tomografía cuenta con los equipos disponibles y materiales necesarios, aunque el 5,2 % indicó que la calidad de atención es Bajo, debido a que los baños del hospital no fueron cómodos para los pacientes. Mientras que en el estudio de Castillo, en la variable de la existencia de equipos disponibles el 57 % de los usuarios indicaron que siempre está disponible y de acuerdo con el confort en la sala de espera el 96 % indicaron que siempre encuentran limpios y cómodos la sala de espera. Según el estudio de Chara el 73% de los usuarios indicaron que la calidad de atención en la dimensión de entorno es Alta y el 27% Media, ya que el ambiente donde se realizan los exámenes radiológicos se encuentran limpios, ordenados e iluminados, con los equipos en buen estado, a pesar que algunos de los usuarios precisaron que el tiempo de espera no fue el indicado. Por otro lado, Pizarro precisa que el 98,6 % de los usuarios externos se encuentra satisfecho y el 1,4 % mediamente satisfecho, lo cual se debe a que el aspecto físico de la sala de mamografía es el adecuado y el Tecnólogo Médico se encontraba correctamente uniformado, en su estudio no se encontró casos pacientes insatisfechos.

Capítulo VI. Conclusiones

- En las características sociodemográficas de los usuarios externos que fueron atendidos en la sala de tomografía por el Tecnólogo Médico en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno son: de edad entre los 40 a 49 años (29,2 %), sexo femenino (57,8 %), estado civil casado (62,3 %), nivel de instrucción superior universitaria (57,8 %) y procedentes en su mayoría de Puno (35,1 %).
- Los usuarios externos consideraron que el nivel de la calidad de atención del Tecnólogo Médico de tomografía, en la dimensión técnico-científico es Alta (78,6 %), Medio (17,5 %) y Bajo (3,9 %).
- En la dimensión humana, el nivel de la calidad de atención brindada por el Tecnólogo Médico en la sala de tomografía hacia los usuarios externos es Alta (82,5 %), Medio (16,2 %) y el 1,3 % Bajo.
- El nivel de la calidad de atención brindada por el Tecnólogo Médico de Tomografía en la dimensión de entorno es Alta en un 81,8 %, Media en un 13 % y el 5,2 % Bajo.
- Los usuarios externos consideró que la calidad de atención brindada por el Tecnólogo Médico es Alta, en el examen de tomografía del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno.

Capítulo VII. Recomendaciones

- Se recomienda que, al momento de dar una cita se les indique el tiempo estimado del procedimiento a realizar en la sala de tomografía y dar recomendaciones sobre cómo debe presentarse en el momento del examen para facilitar la atención del Tecnólogo Médico, como también para que el examen tomográfico sea en menor tiempo.
- En cuanto a la comodidad y confort del usuario externo se recomienda al centro de salud en implementar con más espacios para sentarse y puedan esperar cómodos hasta la hora de su turno como también cuidar la limpieza de la sala de espera y de baños para el uso de los pacientes.
- Se recomienda que el Tecnólogo use un lenguaje claro y sencillo, sobre todo en usuarios de la tercera edad.
- Se propone seguir realizando estudios similares, no solo en el departamento de diagnóstico por imagen, sino extendiéndolo en otros departamentos y servicios, como también realizarlo en todos los centros de salud a nivel nacional, para mejorar en las deficiencias que pueden haber en la calidad de atención.

Capítulo VIII. Referencias

- Andrade P. C. (2013) *Mejoramiento en la calidad de atención en el servicio de radiodiagnóstico e imagen del Centro de Atención Ambulatoria San Juan – IESS, Quito – 2012*. [Tesis para optar el Grado de Magister en Gerencia de Salud]. Universidad Técnica Particular de Loja. Quito - Ecuador.
- Asociación Médica Argentina (2001). *Código de Ética para el equipo de salud*; Cap. 8: XLII – XLIII. Argentina.
- Castillo G. K. (2011) *Grado de satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en la consulta externa que se desarrolla en el Centro Médico Esmil*. [Tesis para la optar el Diplomado en Gerencia y Calidad de Servicios de Salud]. Universidad Técnica Particular de Loja. Quito - Ecuador.
- Chara L.Y. (2017) *Calidad de atención del tecnólogo médico de radiodiagnóstico según usuarios externos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins. 2016* [Tesis para optar el título Profesional de Licenciada en Tecnología Médica en el área de Radiología]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima – Perú.
- Colegio Tecnólogo Médico del Perú. *Código de Ética y Deontología. 2013*. Recuperado de: <http://www.cri-ctmp.org.pe/documentos/codigoetica.pdf>
- Colegio Tecnólogo Médico del Perú. Perú. *Radiología. Colegio Tecnólogo Médico del Perú*. Recuperado de: <https://ctmperu.org.pe/?view=articulo&id=36>
- Donabedian, A. (1984). *La Calidad de la atención médica, definición y métodos de evaluación*. Editorial La Prensa Médica Mexicana.

Humet, C.; et al (2001). *Calidad Asistencial. Revista de órgano de la sociedad española de la calidad asistencial*; 16:S29-S38. Recuperado en: <http://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>

Instituto de Efectividad Clínica y Sanitaria. *Historia de la mejora de la Calidad de Atención*. [Acceso el 18 de agosto del 2018]. Recuperado de: <https://www.iecs.org.ar/calidad-de-atencion-medica-y-seguridad-del-paciente/historia-de-la-mejora-de-la-calidad-de-atencion-en-salud/>

Lee RI, Jones LW. *Los fundamentos de la buena asistencia médica*. Chicago: prensa de la Universidad de Chicago; 1933.

Ministerio de Salud (2006). Documento Técnico: Sistema de gestión de la calidad en salud, *Dirección general de salud de las personas, R.M. 519- 2006/MINSA. 2006 (Pag. 3, 9, 19-21)*. Recuperado de: http://web.ins.gob.pe/sites/default/files/Archivos/acerca_ins/sistema_gestion_calidad/5_%20SGC%20MINSA%20RM%20519-2006.pdf

Muñoz C. (2013). *Imagen profesional del tecnólogo médico en radiología, en los Hospitales Dos de Mayo y Guillermo Almenara Irigoyen 2013* [Tesis para optar el grado de Magíster en Gerencia Social]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima- Perú

Net Á, Suñol R. (2018). *La calidad de la atención. Ponències i Jornades*. [Acceso el 10 de agosto del 2018]. Recuperado de: http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf

Pizarro M. J. (2016). *Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención que brinda el Tecnólogo Médico en el examen de mamografía en el Hospital Nacional Dos de Mayo, agosto – setiembre 2016*. [Tesis para optar título Profesional de Licenciada en Tecnología Médica en el área de Radiología]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima – Perú.

Quispe Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pescetto, Andahuaylas – 2015*. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas]. Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas – Perú.

Rodríguez MJ (2009). *Dimensiones de calidad y tendencias actuales*. Universidad Católica de Argentina. Argentina. Recuperado de: https://ocw.uca.es/pluginfile.php/1042/mod_resource/content/1/TEMA_2.pdf

Suquillo G. M. (2014). *Mejoramiento continuo de la calidad de atención en el servicio de imagenología del Hospital del Día IESS, Sangolquí, 2013-2014*. [Tesis para optar el Grado de Magister en Gerencia de Salud]. Universidad Central del Ecuador. Quito – Ecuador.

Torres M. (2011). *Modelo de Calidad de la Atención Médica de Avedis Donabedian*. Venezuela. Recuperado de: <http://infocalsar.blogspot.com/2011/10/modelo-de-calidad-de-la-atencion-medica.html>

Zamorano C. A. (2018). *Ethos del Tecnólogo Médico*. [Acceso el 19 de agosto del 2018]. Recuperado de: http://morfocitologia.blogspot.com/2008/05/ethos-del-tecnologo-medico_31.html

Capítulo IX. Anexos

Anexo I. Instrumento

ENCUESTA ESTRUCTURADA

Ante todo un cordial saludo. La presente encuesta está orientada a la obtención de información sobre la “CALIDAD DE ATENCIÓN DEL TECNÓLOGO MÉDICO A LOS USURIOS EXTERNOS EN EL EXAMEN DE TOMOGRAFÍA COMPUTADA”, por lo cual solicito su participación en la presente investigación. Los resultados serán utilizados sólo con fines de estudio. La encuesta es de carácter anónimo y confidencial Procurando obtener respuestas sinceras y veraces, se le agradece de ante mano por su participación y colaboración.

INSTRUCCIONES: Se le presentara una serie de preguntas, donde marcará con un aspa (X) la respuesta que Ud. crea conveniente, en otros llenar los espacios libres.

I.- DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

- I. EDAD:
- II. SEXO: - Femenino ()
- Masculino (.....)
- III. ESTADO CIVIL: - Soltero () - Conviviente ()
- Casado () - Divorciado ()
- Viudo ()
- IV. NIVEL DE INSTRUCCIÓN: - Primaria () - Secundaria ()
- Superior Técnica () - Superior Universitario ()
- V. LUGAR DE PROCEDENCIA:

II.- ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN

N° De Ítem	ITEM	De Acuerdo	Ni De Acuerdo Ni Desacuerdo	En Desacuerdo
1	¿Le orientaron de manera clara y adecuada sobre los pasos para la atención del examen tomográfico?			
2	¿El Tecnólogo Médico lo atendió en el horario programado y el orden de cita?			
3	¿Considera usted que el tiempo que esperó para ser atendido para el examen tomográfico fue el adecuado?			
4	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?			
5	Cuando se le realizó el examen tomográfico. ¿La atención fue rápida?			
6	¿Se respetó su privacidad durante el examen tomográfico?			
7	¿El Tecnólogo Médico le preguntó sobre el problema de salud que padece (dolor) por el cual fue atendido?			
8	¿El Tecnólogo Médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el examen tomográfico que se realizó?			
9	¿El Tecnólogo Médico que le atendió le inspiró confianza?			
10	¿El Tecnólogo Médico le trató con amabilidad, respeto y paciencia?			
11	¿El Tecnólogo Médico mostró interés en solucionar su problema de salud?			
12	¿Usted comprendió la explicación que el Tecnólogo Médico le brindó sobre cuáles son los objetos o prendas que usted debe retirar para el examen tomográfico?			
13	¿Usted comprendió la explicación que el Tecnólogo Médico sobre lo que debe de hacer o no hacer durante el examen tomográfico ya sea tomar aire, contenerlo, no moverse, etc.?			
14	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el Tecnólogo Médico acerca del procedimiento del examen tomográfico?			
15	¿La sala de tomografía cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?			
16	¿La sala de tomografía y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?			
17	¿El Centro Asistencial de Salud contó con baños limpios para los pacientes?			
18	¿Los carteles, letreros y fechas le parecen adecuados para orientar al paciente?			
19	En términos generales. ¿Usted se siente satisfecho con la atención recibida en la sala de tomografía?			

Anexo II.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente consentimiento informado es para invitarlo(a) a participar en el estudio titulado **“Calidad De Atención A Usuarios Externos En El Hospital Regional Manuel Núñez Butrón De Puno - 2018.”**

La decisión de participar es completamente VOLUNTARIA.

Si usted no acepta participar, no afectará su atención actual o futura.

¿Cuál es el propósito de este estudio?

El objetivo es conocer su opinión acerca de la calidad de atención que le brindo el Tecnólogo Médico cuando le realizó el examen de tomografía, y puesto que usted acaba de realizarse la tomografía, se le invita a participar en este estudio.

¿Qué sucede si usted acepta participar?

Si usted acepta participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas sobre la atención que recibió, esto le tomaría aproximadamente 10 minutos. No hay ningún costo por participar en este estudio, no hay riesgos, y el beneficio general es lograr una mejor calidad de atención en tomografía.

Toda información que usted brinde será confidencial y anónima, y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de este estudio.

Debido a que la participación es voluntaria, usted puede retirarse en cualquier momento que lo decida.

Declaración de consentimiento:

Yo voluntariamente doy mi consentimiento para participar en este estudio.

- He leído la información proporcionada (o me la han leído en voz alta) y he entendido el propósito y la dinámica del estudio.

- He tenido la oportunidad de preguntar sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente.

- Soy consciente de que no habrá ningún beneficio económico. Paso a dar mi consentimiento mediante mi nombre completo y firma que da fe de mi participación.

Nombre del participante

Firma

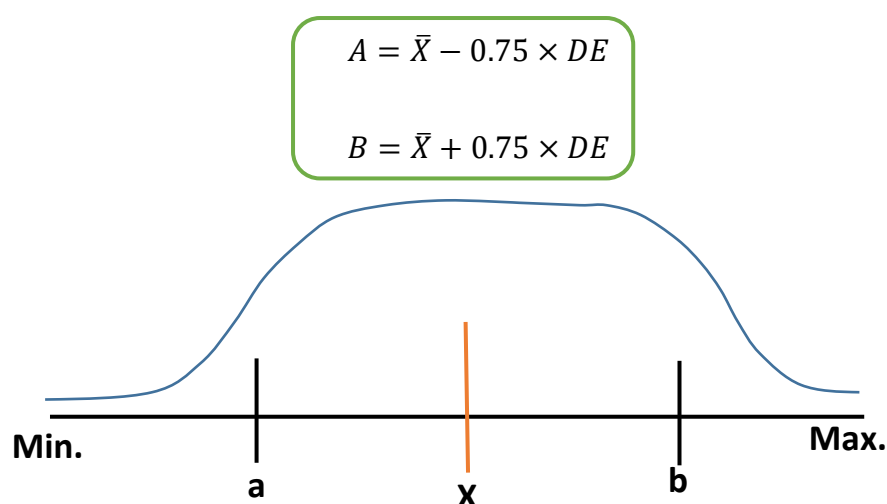
Fecha

Anexo III.

CATEGORIZACIÓN DE LA VARIABLE DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Para la evaluación de la calidad de atención de los usuarios externos que fueron atendidos en la sala de Tomografía. Se utilizó la escala de Likert, para hallar el valor máximo (57) y un valor mínimo (19). Luego se aplicó la escala de Stanones, para hallar los límites de las tres categorías: Alto, Medio y Bajo. Donde desde el valor “a” hacia la izquierda indica que la calidad de atención es Baja, los valores que se encuentran entre “a” y “b” indican que la calidad de atención es media, y a partir de “b” hacia la derecha indica que la calidad de atención es bajo.

La escala de Stanones se define en la siguiente formula:



I. Calidad de atención en general (19 items)

- Valor Max. = 57 y Min. = 19
- Promedio: $\bar{X} = 38$ y la Desviación estándar: 6,6
- $A = 38 - 0.75 \times 6,6 = 33,05$
- $B = 38 + 0.75 \times 6,6 = 42,05$

BAJO	19 – 33
MEDIO	34 – 43
ALTO	44 – 57

II. Calidad de atención en la dimensión técnico – científico (5 ítems)

- Valor Max. = 15 y Min. = 5
- Promedio: $\bar{X} = 10$ y la Desviación estándar: 2,4
- $A = 10 - 0.75 \times 2,4 = 8,2$
- $B = 10 + 0.75 \times 2,4 = 11,8$

BAJO	5 – 8
MEDIO	9 – 12
ALTO	13 – 15

III. Calidad de atención en la dimensión humana (7 ítems)

- Valor Max. = 21 y Min. = 7
- Promedio: $\bar{X} = 14$ y la Desviación estándar: 2,2
- $A = 14 - 0.75 \times 2,2 = 12,35$
- $B = 14 + 0.75 \times 2,2 = 15,65$

BAJO	7 – 12
MEDIO	13 – 16
ALTO	17 – 21

IV. Calidad de atención en la dimensión entorno (7 ítems)

- Valor Max. = 21 y Min. = 7
- Promedio: $\bar{X} = 14$ y la Desviación estándar: 2,4
- $A = 14 - 0.75 \times 2,4 = 12,2$
- $B = 14 + 0.75 \times 2,4 = 15,8$

BAJO	7 – 12
MEDIO	13 – 16
ALTO	17 – 21