



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TEMA:

Gestión de los tiempos de atención en los servicios de diagnóstico por imágenes y su impacto en la experiencia del paciente

AUTORA:

Arguello Madesco, María Fernanda

**Previo a la obtención del Grado Académico de:
Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**

**Guayaquil, Ecuador
2026**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la Lcda. María Fernanda Arguello Madesco, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

REVISOR

Econ. Andrés Navarro Orellana, Mgs.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez L, Mgs.

Guayaquil, a los 01 días del mes de junio del año 2026



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **María Fernanda Arguello Madesco**

DECLARO QUE:

El documento **Gestión de los tiempos de atención en los servicios de diagnóstico por imágenes y su impacto en la experiencia del paciente**, previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del documento del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 01 días del mes de junio del año 2026

LA AUTORA:

María Fernanda Arguello Madesco



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORIZACIÓN

Yo, **María Fernanda Arguello Madesco**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **documento** previo a la obtención del grado de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulado: **Gestión de los tiempos de atención en los servicios de diagnóstico por imágenes y su impacto en la experiencia del paciente**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 01 días del mes de junio del año 2026

LA AUTORA:

María Fernanda Arguello Madesco



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

REPORTE COMPILATIO



Certificado de análisis

Compilatio Magister+ | UCSG-EC- Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

MariaArguello_CorreccionPlagio_Version5

ID : 392265bc54522a518f26507e348b1e9633881e1d



4%

Textos sospechosos

Nombre del fichero : MariaArguello_CorreccionPlagio_Version5.txt
Tamaño del archivo original : 32,15 kB
Número de palabras : 4922
Número de caracteres : 32196

Depositante : María de los Angeles Núñez Lapo
Fecha de depósito : 30 de mayo de 2026
Tipo de carga : interface
fecha de fin de análisis : 30 de mayo de 2026

AGRADECIMIENTO

Agradezco primero a Dios, por darme la fortaleza, la sabiduría y la oportunidad de culminar este reto.

A toda mi familia, por su amor, apoyo incondicional y comprensión durante este proceso, por motivarme a seguir adelante y acompañarme en cada desafío.

Este logro también es de ustedes, porque con su apoyo constante hicieron posible alcanzar esta meta.

María Fernanda Arguello Madesco

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi esposo y a nuestros hijos, por darme siempre su amor, apoyo incondicional, por ser la inspiración más grande de mi vida, la razón y la fuerza que me anima a seguir creciendo cada día.

A mis padres, por los valores, enseñanzas y apoyo que han guiado mi camino. De manera especial, a mi papá, que sigue presente en mi corazón, con su recuerdo y su amor siguen siendo la motivación para seguir adelante.

Con todo mi amor,
dedico este logro a mi familia.

María Fernanda Arguello Madesco

INTRODUCCION

En los sistemas de salud actuales, la calidad de atención se ha convertido en un pilar fundamental para garantizar resultados clínicos adecuados y mejorar la experiencia del paciente. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2025), los servicios de salud de calidad deben ser efectivos, seguros y centrados en las personas, considerando las necesidades de los pacientes durante todo el proceso de atención. Sin embargo, la baja calidad de la atención sigue siendo un problema relevante a nivel mundial, ya que se estima que entre 5,7 y 8,4 millones de muertes anuales en países de ingresos bajos y medianos se relacionan con una atención deficiente. Esto demuestra que se necesita mejorar la gestión y los procesos de los servicios de salud para que sean más eficientes y poder garantizar una atención oportuna y segura.

Los servicios de diagnóstico por imágenes tienen un rol importante dentro del sistema de salud, ya que permiten detectar, confirmar y dar seguimiento a diferentes enfermedades y esto ayuda al médico a la toma de decisiones. Sin embargo, el aumento de estudios radiológicos ha creado problemas operativos, especialmente con los tiempos de atención y la capacidad de respuesta de los servicios.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2023) señala la importancia de fortalecer estos servicios para garantizar una atención más segura y accesible ya que muchos servicios de diagnóstico por imágenes en América Latina y el Caribe todavía enfrentan desafíos relacionados con el acceso oportuno, la disponibilidad de recursos y la capacidad de respuesta.

Algunos estudios señalan que el aumento en la solicitud de estudios radiológicos ha ocasionado mayores tiempos de atención, sobrecarga del personal y limitaciones en la capacidad resolutoria de los servicios (Peña, 2025). Las demoras en la atención dificultan

el diagnóstico oportuno y aumenta los riesgos clínicos, lo que afecta la calidad del servicio y la experiencia del paciente. Por eso es importante medir la satisfacción, autores como Masoliver (2020) y Diaz (2002) explican que la satisfacción es la relación entre la expectativa y la percepción del servicio recibido.

A pesar de que existen investigaciones relacionadas con los tiempos de atención y experiencia del paciente en los servicios de salud, la mayoría se han enfocado en el ámbito hospitalario o en la atención médica directa, por lo que no se ha profundizado lo suficiente dentro del servicio de diagnóstico por imágenes. Por lo cual, este ensayo tiene como objetivo analizar la influencia de la gestión de los tiempos de atención en los servicios de diagnóstico por imágenes sobre la experiencia del paciente, considerando no solo los tiempos de espera, sino también la organización y eficiencia de los procesos de atención. Se busca aportar una visión integral que permita comprender su impacto en la calidad del servicio y en la satisfacción del usuario.

El presente ensayo se estructura de la siguiente manera. La primera sección se analiza la definición y relación sobre los tiempos de atención y la experiencia del paciente. La segunda sección se aborda la importancia de la gestión de los tiempos de atención en los servicios de diagnóstico por imágenes. La tercera sección se describen los principales factores que influyen en los tiempos de atención. Cuarta sección se analiza el impacto de estos tiempos en la experiencia del paciente. Quinta sección se presentan estrategias orientadas a la optimización de los tiempos de atención en los servicios de diagnóstico por imágenes y finalmente, se dan las implicaciones y conclusiones del estudio.

DESARROLLO

Relación de los tiempos de atención y la experiencia del paciente

La calidad de atención en los servicios de salud no solo se relaciona por los resultados clínicos, sino también por la experiencia que tiene el paciente durante todo el proceso, por este motivo es que los tiempos de atención y experiencia del paciente son elementos fundamentales para valorar la calidad de los servicios, especialmente en áreas

donde la demanda y la capacidad operativa influyen directamente en el acceso oportuno de atención, como ocurre en los servicios de diagnóstico por imágenes.

El tiempo de atención es el intervalo que transcurre desde que el paciente solicita el servicio hasta que recibe la atención completa, incluyendo tanto el tiempo de espera como la duración de la consulta o procedimiento (Cano et al., 2003). Sin embargo, distintos autores señalan que los tiempos de atención no depende de su duración, sino de cómo estos son percibidos por el paciente durante el proceso. Lutsky et al. (2015) mencionan que en los servicios de resonancia magnética cuando perciben la espera es corta lo asocian con mayores niveles de satisfacción, incluso cuando las diferencias en el tiempo real no son significativas, esto demuestra que factores como la organización del servicio, la comunicación y la información proporcionada al paciente influyen de manera importante en la experiencia del paciente.

La experiencia del paciente son todas las interacciones que tienen con el sistema de salud como la comunicación con el personal de salud, la coordinación del servicio, el entorno físico y la oportunidad de la atención. Según Wolf et al. (2014) la experiencia del paciente es un concepto más amplio que la satisfacción, ya que involucra todas las percepciones durante la atención y no solo la evaluación final del servicio.

Algunos estudios señalan que existe relación entre los tiempos de atención y la experiencia del paciente. Demoras en obtener citas, realizar los estudios y la entrega de resultados son percibidas como fallas importantes en la calidad del servicio, afectado de forma negativa la valoración de toda la atención, incluso cuando la calidad técnica es adecuada (Solves et al., 2005). En los servicios de diagnóstico por imágenes, adquiere una mayor relevancia ya que los retrasos impactan en la satisfacción del paciente y en la continuidad del diagnóstico clínico.

Asimismo, Taber et al. (2017) señalan que las demoras en la entrega de resultados radiológicos generan ansiedad e incertidumbre en los pacientes, evidenciando que el impacto de los tiempos de atención trasciende el aspecto operativo y afecta también la

dimensión emocional de la atención sanitaria. Desde esta perspectiva la experiencia del paciente no depende exclusivamente de la eficiencia técnica del servicio, sino también de la capacidad institucional para brindar una atención organizada, oportuna y centrada en las necesidades del usuario.

Salamanca (2023) indica que la experiencia del paciente influye directamente en su comportamiento dentro del sistema de salud. Las experiencias negativas se asocian a largos tiempos de espera y que generan desconfianza, mientras que las experiencias positivas favorecen la participación del paciente y por lo tanto existen mejores resultados clínicos y de recuperación.

Los tiempos de atención y la experiencia del paciente mantienen una relación estrecha, por la forma en que se organizan y gestionan los procesos influye directamente en la percepción de calidad del servicio. La gestión eficiente de los tiempos de atención en los servicios de diagnóstico por imágenes constituye no solo un desafío operativo, sino también una estrategia fundamental para mejorar la calidad de atención y la satisfacción del paciente.

Importancia de la gestión de los tiempos de atención en los servicios de diagnóstico por imágenes

Los servicios de diagnóstico por imágenes cumplen un rol fundamental dentro del sistema de salud, debido a que contribuyen a la detección, confirmación y seguimiento de diversas patologías, facilitando la toma de decisiones clínicas oportunas. En este contexto, la gestión de los tiempos de atención constituye un componente estratégico para garantizar la eficiencia operativa y la calidad de la atención brindada a los pacientes.

Según Martínez et al. (2025), implementar estrategias de mejora continua ayuda a mejorar a que la atención sea más eficiente y oportuna, por lo que optimizar los tiempos no depende solo de aumentar la capacidad de atención, sino de mejorar la programación de citas, la disponibilidad de equipos, la coordinación del personal y el flujo de

pacientes, organizar correctamente los tiempos de atención ayuda a utilizar mejor recursos disponibles, mejorar el funcionamiento del servicio y reducir tiempos de espera de los pacientes.

Nuti y Vainieri (2012), sostienen que los tiempos de espera en diagnóstico por imágenes son un indicador importante en el desempeño institucional, ya que reflejan la capacidad de respuesta frente a la demanda de pacientes. Los autores señalan que el desequilibrio entre demanda y capacidad instalada pueden generar retrasos significativos, que afectan la eficiencia operativa como el acceso oportuno a los estudios. Resulta importante implementar estrategias de planificación y monitoreo continuo mediante indicadores relacionados con tiempos promedio de espera, productividad de equipos y cumplimiento de agendas.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2025) destaca que los servicios de salud deben brindarse en el momento oportuno, y evitar retrasos que puedan afectar la experiencia del paciente y los resultados en salud, esta situación adquiere especial importancia, ya que las demoras en la realización de un estudio o en la entrega de resultados pueden retrasar diagnósticos, tratamiento y decisiones clínicas de los médicos, afectando la continuidad de la atención médica.

La gestión de los tiempos de atención influye directamente en la satisfacción y experiencia del paciente, algunos estudios demuestran que los tiempos de espera es uno de los factores fundamentales en la percepción de la calidad del servicio. Araujo (2022), comenta que la atención no se puede considerar de calidad si el paciente no se siente satisfecho con el servicio recibido, por esta razón, además de una buena atención médica, se debe dar una atención oportuna y organizada, porque los largos tiempo de atención influyen en el acceso oportuno a los servicios de salud, retrasando la continuidad de la atención y el inicio del tratamiento.

De acuerdo con Nunes da Silva (2025), las listas de espera muestran tanto la cantidad de pacientes que requieren atención como la capacidad del servicio para responder, esto

es importante en los servicios de imágenes, donde el aumento de exámenes y la disponibilidad de equipos pueden generar agendas sobrecargadas y retrasos en la atención.

Los tiempos de atención no están relacionados solo con la cantidad de pacientes, sino la forma que se organizan, como la programación de citas, la disponibilidad de equipos, la coordinación entre el personal y la priorización de casos influyen directamente en la eficiencia operativa y en la oportunidad de atención. De acuerdo con Siciliani y Hurst (2023) señalan que una mala gestión en la organización genera retrasos y largas listas de espera, afectando la calidad percibida.

Se ha visto que la mejora en la organización de los servicios puede optimizar los procesos de atención, se puede utilizar los modelos de atención integrados y la gestión por procesos permiten que el flujo de los pacientes sea más ordenado y continuo, favoreciendo la coordinación entre áreas y la continuidad de la atención (Martínez et al., 2025). Tener una mejor organización puede mejorar indirectamente a la optimización de los tiempos de atención.

La experiencia del paciente se considera un componente central en la gestión de los servicios de diagnóstico por imágenes. Según Oben (2020) la experiencia comprende todas las interacciones que el paciente mantiene con el sistema de salud, incluyendo la organización de los servicios y los procesos de atención. Por lo que una gestión eficiente no solo mejora la productividad, sino que también fortalece la percepción de calidad y satisfacción del paciente. Cuando se percibe que la atención es rápida y organizada, la satisfacción mejora, incluso si el procedimiento es complejo. En cambio, los retrasos generan incomodidad y una percepción negativa del servicio, lo que demuestra que la oportunidad en la atención es clave.

De acuerdo con Monsalve y Calvo (2024) la implementación de estrategias de mejora continua permite optimizar los procesos y mejorar la eficiencia en los servicios de salud, así como la reorganización de procesos, la planificación adecuada de agendas, el

monitoreo de indicadores de desempeño y el uso de herramientas tecnológicas contribuyen a brindar una atención más eficiente y oportuna. En los servicios de diagnóstico por imágenes, estas estrategias adquieren especial relevancia debido a la alta demanda de estudios, la necesidad de optimizar la capacidad instalada y la importancia de garantizar una atención ágil, segura y centrada en el paciente.

Factores que influyen en los tiempos de atención

Los tiempos de atención en los servicios de salud, especialmente en los servicios de diagnóstico por imágenes, dependen de varios factores operativos, organizacionales y tecnológicos que interactúan entre sí. En este contexto la eficiencia de la atención no depende únicamente de la rapidez con la que se atiende al paciente, sino de cómo se estructuran y gestionan los procesos desde el agendamiento de la cita hasta la entrega de los resultados diagnósticos. Por eso, comprender los factores resulta fundamental para optimizar la calidad y oportunidad del servicio.

Uno de los factores es cuando la demanda de estudios supera la capacidad limitada del servicio y suelen generarse retrasos y listas de espera prolongadas. Siciliani y Hurst (2023), señalan que los tiempos de espera no dependen únicamente de la cantidad de recursos que hay disponibles, sino la forma en que los servicios son organizados, esto demuestra que una buena planificación puede mejorar la eficiencia operativa y de esta manera no se incrementa los recursos existentes.

Nuti y Vainieri (2012) dicen que las variaciones entre la demanda y la capacidad instalada es una de las principales causas de retrasos en los servicios radiológicos, afectando tanto la oportunidad diagnóstica como la percepción de calidad por parte de los pacientes, por lo que se debe considerar evaluar los indicadores que se relacionan con la productividad, utilización de equipos y tiempos promedio de espera para mejorar la capacidad de respuesta del servicio.

La organización interna también se considera importante en los tiempos de atención, cuando la programación de citas, la distribución del personal, la disponibilidad de

equipos y la coordinación entre áreas no se encuentran organizados, se generan retrasos, tiempos muertos y duplicación de procesos que afectan el funcionamiento del servicio. En los servicios de diagnóstico por imágenes, donde intervienen diferentes etapas como la solicitud del estudio, el agendamiento, la facturación, la preparación del paciente, la realización del procedimiento y la entrega de los resultados, una falla en cualquiera de estas etapas puede impactar negativamente en todo el proceso (Raudales Díaz, 2014).

Las listas de espera son un factor importante en los tiempos de atención ya que puede generar retrasos y afectar la continuidad de la atención, especialmente en pacientes que requieran diagnósticos oportunos. Es importante no solo controlar la cantidad de pacientes en espera, sino también priorizar adecuadamente según la necesidad clínica (Siciliani & Hurst, 2003).

La forma en que se priorizan los pacientes también influye directamente en el funcionamiento de los servicios de diagnósticos por imágenes, en los casos de emergencia o pacientes hospitalizados deben ser atendidos con prioridad sobre los pacientes ambulatorios programados de acuerdo a su condición clínica, pero cuando no existen los protocolos claros de clasificación y organización, esta situación genera retrasos y afecta la continuidad del servicio. Implementar sistemas de priorización basados en criterios clínicos y tiempos máximos de espera constituye una herramienta importante para mejorar la gestión y garantizar una atención más equitativa y eficiente.

La experiencia del paciente está también relacionada con los tiempos de atención. Según Oben (2020) está basada todas las interacciones que este tiene dentro del sistema de salud, siendo los tiempos de espera uno de los aspectos más influyentes en su percepción de calidad. Los retrasos prolongados, la falta de información y la desorganización pueden generar ansiedad, incomodidad y desconfianza hacia los servicios de diagnóstico por imágenes. Que, por el contrario, una atención organizada y oportuna favorece la satisfacción del paciente y fortalece la confianza en la institución.

En relación con ello, Taber et al. (2017) evidenciaron que las demoras en la entrega de resultados radiológicos generan incertidumbre y afectación emocional en los pacientes, demostrando que el impacto de los tiempos de atención no se limita únicamente al ámbito operativo, sino también a la experiencia humana y emocional del proceso de atención, por lo que la optimización de los tiempos debe ser una estrategia enfocada a mejorar la eficiencia del servicio y la experiencia del paciente.

Otro factor importante en la optimización de los tiempos de atención es el uso de las herramientas tecnológicas, como la digitalización de procesos, los sistemas de agendamiento y la gestión automatizada de información que ayudan a mejorar la planificación, reducir errores y optimizar los recursos. Además, que estas herramientas facilitan que los resultados de los estudios sean entregados de manera más rápida y accesible para los pacientes.

Impacto de los tiempos de atención en la experiencia del paciente

Los tiempos de atención influyen significativamente en la experiencia del paciente, debido a que forman parte de la percepción global de calidad del servicio recibido. En los servicios de salud, y particularmente en los servicios de diagnóstico por imágenes, la experiencia del paciente no depende únicamente del resultado clínico obtenido, sino también de cómo se desarrolla el proceso de atención. Las demoras, la desorganización y la falta de información pueden generar percepciones negativas sobre la calidad del servicio, incluso cuando la atención técnica es la adecuada.

La experiencia del paciente es mucho más amplia que la satisfacción, ya que comprende todas las interacciones que el paciente mantiene con el sistema sanitario. Según Wolf et al. (2014) señalan que la experiencia está compuesto por la comunicación, la coordinación de los servicios y la oportunidad de la atención. Por tal motivo, los tiempos de espera adquieren especial relevancia, debido a que influyen directamente en la manera que el paciente valora cada etapa del proceso.

Es importante diferenciar entre satisfacción y experiencia del paciente. Las expectativas del usuario están relacionadas con la satisfacción, mientras lo que realmente ocurre durante la atención es la experiencia del paciente. Mira et al. (2019) señalan que los tiempos de atención forman parte de la llamada “calidad de conformidad”, que se relaciona con la manera en que los procesos son ejecutados. Entonces cuando existen retrasos o fallas organizacionales, se genera una diferencia entre la atención esperada y la atención percibida por el paciente, afectando negativamente la valoración del servicio.

Los tiempos de espera también tienen un impacto en el estado emocional del paciente y las demoras pueden generar ansiedad, estrés e incertidumbre, especialmente cuando no existe información clara sobre el proceso de atención. Por lo tanto, la experiencia del paciente no solo son los resultados clínicos, sino que incluye la percepción del proceso de atención como el trato recibido, la comunicación y las condiciones en las que se brinda el servicio (Guillén et al., 2023).

La manera en que los pacientes perciben el funcionamiento del servicio depende de cómo se organizan los tiempos de atención, cuando el proceso de atención es rápido y ordenado, el paciente siente mayor confianza, mientras que cuando existen retrasos, falta de coordinación o desinformación, la experiencia se vuelve negativa, incluso si la atención médica es adecuada.

La atención oportuna también es importante en la confianza del paciente porque cuando se brinda una atención en el momento adecuado favorece la continuidad del servicio y mejora la percepción de seguridad y organización del servicio, mientras que los largos tiempos de atención pueden generar abandono del tratamiento y desconfianza en la atención recibida.

Los pacientes que se realizan estudios de imágenes van con preocupación por su salud, pero cuando hay retrasos en la atención o en la entrega de resultados aumentan la ansiedad y afectan su experiencia. Una atención organizada, oportuna y con una buena

comunicación contribuye tanto a la eficiencia del servicio como al bienestar del paciente.

Una buena comunicación y organización pueden hacer que el tiempo sea más tolerable para el paciente, no solo se debe reducir los tiempos, sino mejorar la experiencia en todo el proceso, debido a que influyen en la percepción de calidad, el estado emocional y en el nivel de satisfacción. Una adecuada gestión brinda una atención segura, eficiente y centrada en el paciente.

Estrategias para la optimización de los tiempos de atención en servicios de diagnóstico por imágenes

La optimización de los tiempos de atención en los servicios de diagnóstico por imágenes es fundamental para mejorar la eficiencia del servicio y la experiencia del paciente. No obstante, la reducción de los tiempos de espera no depende únicamente del incremento de recursos, sino de la implementación de estrategias integrales enfocadas en mejorar la organización, la gestión de procesos, el talento humano y el uso adecuado de herramientas tecnológicas.

Una de las principales estrategias es la adecuada planificación y gestión de agendas. Una correcta programación de citas permite distribuir mejor la demanda y evitar la sobrecarga en determinados horarios. Esto implica considerar el tipo de estudio, el tiempo requerido para cada procedimiento y la preparación previa del paciente. Cuando la agenda no está bien estructurada, se generan retrasos que afectan todo el flujo de la atención.

Una estrategia importante es la gestión por procesos que nos permite optimizar los tiempos de atención y en los servicios de diagnóstico por imágenes esta dividida en varias etapas, como el agendamiento, la preparación del paciente, la realización del estudio y la entrega de resultados. Al analizar cada una de estas fases nos permite identificar si existe cuellos de botella, actividades innecesarias y fallas de coordinación que afectan la continuidad del servicio, en donde la mejora continua en la gestión de procesos

contribuye a aumentar la eficiencia y la calidad de la atención (Monsalve & Calvo, 2024).

Otra estrategia importante es la adecuada gestión del talento humano. Para que los procesos se desarrollen de manera más ágil es importante favorecer una distribución eficiente del personal, la capacitación continua y el trabajo coordinado entre áreas. Debe ser fundamental que el personal no solo conozca sus funciones específicas, sino también el flujo integral del servicio y el uso de las herramientas disponibles, como los sistemas de gestión e imagen ya que cuando existe claridad en los procesos y una adecuada coordinación del equipo de trabajo, se reducen errores operativos, tiempos muertos y retrasos innecesarios, mejorando tanto la eficiencia como la calidad percibida por el paciente.

Para optimizar los tiempos de atención el uso de herramientas tecnológicas es una estrategia importante, como la implementación de sistemas RIS (Radiology Information System) y PACS (Picture Archiving and Communication System) que ayudan a mejorar la organización de los estudios, optimizar los tiempos y la información, estas herramientas ayudan a entregar de resultados de manera rápida permitiendo que los informes médicos e imágenes sean enviados a través de plataformas o medios digitales, como correo electrónico o aplicaciones de mensajería y para lograr un funcionamiento adecuado, es importante que estas plataformas sean amigables, rápidas y accesibles, de manera que el paciente pueda consultar sus resultados de forma sencilla y oportuna, lo cual mejora la experiencia del usuario.

Gestionar adecuadamente las listas de espera es una estrategia clave para garantizar un acceso más equitativo y oportuno a los estudios diagnósticos. Según Siciliani y Hurst (2003), una buena gestión de la demanda requiere clasificar los pacientes según su condición clínica y nivel de urgencia, con la finalidad de brindar una atención organizada y oportuna y así evitar retrasos innecesarios.

Otra estrategia que es subestimado es la comunicación directa con el paciente, al momento de realizar la facturación o agendamiento se debe brindar información de manera clara sobre los tiempos que puede esperar, de la preparación requerida y el proceso de atención ayuda a reducir la ansiedad y mejora la percepción del servicio, aun cuando existan retrasos, una buena comunicación puede reducir la percepción negativa del tiempo de espera y fortalecer la confianza del paciente.

El uso de indicadores es otra estrategia que podemos utilizar para mejorar el servicio, ya que ayuda a la toma de decisiones y aplicar correcciones para la mejora continua, al revisar estos indicadores permite tener una mejor idea de cómo se encuentra el funcionamiento de los procesos mediante datos reales.

En definitiva, para mejorar los tiempos de atención se debería implementar estrategias como la organización de agendas, los procesos, el talento humano, la tecnología y la mejora continua; estas acciones permiten fortalecer la eficiencia operativa, optimizar la capacidad instalada y brindar una atención más oportuna, segura y de calidad para los pacientes.

IMPLICACIONES PRÁCTICAS

En los servicios de diagnóstico por imágenes es frecuente encontrar problemas como los tiempos de espera prolongados, las demoras en la entrega de resultados, la sobrecarga de agendas y las deficiencias en la organización de los procesos. Estas situaciones no solo afectan la experiencia del paciente, sino también la eficiencia operativa y la capacidad de respuesta de los servicios de salud.

Debe ser fundamental implementar estrategias que permitan optimizar los procesos y mejorar la oportunidad de atención y establecer mecanismos permanentes de monitoreo mediante indicadores de gestión relacionados con el tiempo promedio de espera, tiempo de atención, tiempo de entrega de resultados, porcentaje de retrasos y nivel de ocupación de agendas. La evaluación continua de estos indicadores facilita la identificación de problemas operativos y contribuye a la toma de decisiones basadas en evidencia.

Es necesario también identificar los cuellos de botella dentro del proceso de atención, por ejemplo, las demoras no dependen únicamente de la cantidad de pacientes atendidos, sino también de fallas institucionales y de coordinación entre áreas. En los servicios de diagnóstico por imágenes, retrasos en etapas como el agendamiento, facturación, la preparación del paciente, la realización del estudio o la validación de informes pueden afectar significativamente la continuidad del servicio. Por lo que revisar de manera continua los procesos permite detectar atrasos, actividades innecesarias, y problemas de organización que limitan el funcionamiento de servicio.

Una adecuada organización de agendas y clasificar pacientes de acuerdo a su condición clínica son acciones importantes para optimizar los tiempos de atención, porque se establece criterios claros según la condición clínica, nivel de urgencia y tipo de estudio garantizando una atención más organizada y equitativa, especialmente en momentos de mayor demanda de pacientes y permite aprovechar de una mejor manera los recursos que están disponibles.

Contar protocolos de comunicación ante retrasos o cambios en la programación puede mejorar la experiencia del usuario y disminuir la percepción negativa de la espera, dar información de manera clara sobre los tiempos de atención, el estado del proceso y las posibles demoras ayuda a generar tranquilidad y mayor confianza.

El uso de herramientas tecnológicas es una alternativa importante para mejorar la eficiencia del servicio como la implementación de sistemas RIS y PACS, agendas digitales y plataformas para la entrega electrónica de resultados que permite mejorar la gestión de información, reducir errores administrativos y agilizar los procesos de atención. De la misma manera el envío de informes médicos mediante correo electrónico o plataformas digitales puede facilitar el acceso oportuno a los resultados y mejorar la satisfacción del paciente.

Sin embargo, implementar estas estrategias en ocasiones puede limitarse por problemas como la insuficiencia de recursos, la limitada disponibilidad de personal, la

alta demanda de estudios y las restricciones tecnológicas existentes. Por lo tanto, las acciones de mejora deben adaptarse a las condiciones y necesidades de cada institución.

Finalmente, el presente ensayo demuestra la necesidad de seguir realizando investigaciones relacionadas con la gestión de tiempos de atención en los servicios de diagnóstico por imágenes, ya que aún existe limitada información específica en comparación con otras áreas de atención sanitaria. Además, se debe también profundizar en el análisis de estrategias y su impacto en la experiencia del paciente ya que esto permitirá fortalecer la gestión de los servicios y contribuir al desarrollo de una atención más eficiente, organizada y centrada en las necesidades del paciente.

CONCLUSIONES

La gestión de los tiempos de atención en los servicios de diagnóstico por imágenes influye directamente en la experiencia del paciente. No se trata únicamente de disminuir los tiempos de espera, sino también de cómo estos son organizados y gestionados durante todo el proceso. Cuando los tiempos son prolongados, desordenados o poco claros, la percepción del paciente sobre la calidad del servicio tiende a ser negativa, incluso si la atención técnica es adecuada, pero cuando la atención es oportuna, organizada y bien comunicada contribuye a generar mayor satisfacción, confianza y una mejor experiencia.

Los artículos revisados coinciden en que los tiempos de atención representan un componente fundamental dentro de la calidad de los servicios de salud. Los conceptos como experiencia del paciente, satisfacción y oportunidad en la atención demuestran que no solo importan los resultados clínicos, sino también la manera en que el paciente vive el proceso de atención. De la misma forma, se identificó que la organización de los servicios, la gestión de la demanda, la capacidad instalada, el uso de herramientas tecnológicas y la coordinación del personal influyen directamente en los tiempos de atención, estos aspectos adquieren mayor relevancia por la necesidad de contar con diagnósticos oportunos que permitan una adecuada toma de decisiones clínicas.

Mejorar los tiempos de atención es gestionar de manera eficiente los procesos actuales, como la planificación de agendas, la organización, la clasificación de pacientes, la revisión de indicadores y una buena comunicación con el paciente ayudan al funcionamiento del servicio y la experiencia del paciente; esto demuestra la importancia como parte fundamental dentro de la administración de los servicios.

Mejorar la gestión de los tiempos de atención es fundamental para avanzar hacia servicios de salud sean más eficientes, organizados y centrados en el paciente, esto no solo impacta en la experiencia y satisfacción del usuario, sino también en la oportunidad diagnóstica, la continuidad de la atención y la calidad global del servicio. Por lo que se recomienda que los responsables de estos servicios hagan la toma de decisiones basada en indicadores, la mejora continua de los procesos y el uso adecuado de herramientas tecnológicas, con el fin de optimizar la capacidad de respuesta institucional y garantizar una atención más oportuna y de calidad.

REFERENCIAS

- Araujo Verde, D. J. (2022). *Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios externos en un establecimiento de salud*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3706
- Cano, J. G., Medina, E., Custardoy, J., Orozco, D., & Quince, F. (2003). *Identificación de las variables de influencia en los tiempos de espera en atención especializada*. *Gaceta Sanitaria*, 17(5), 368–374.
<https://www.scielosp.org/pdf/ga/2003.v17n5/368-374/es>
- Díaz, R. (2002). *Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios*. *Revista Calidad Asistencial*, 17(1), 22–29.
[https://doi.org/10.1016/S1134-282X\(02\)77470-8](https://doi.org/10.1016/S1134-282X(02)77470-8)
- Guillén García, L., Chamorro Martín, F. J., Martín Tarapiella, C., & Malchair P. (2023). *Experiencia del paciente: ¿una nueva perspectiva en urgencias?* *Emergencias*, 35, 468–470. <https://revistaemergencias.org/wp-content/uploads/2023/12/468-470.pdf>
- Lutsky, K., et al. (2015). *Shorter perceived outpatient MRI wait times associated with higher patient satisfaction*. *Journal of the American College of Radiology*, 12(12), 1317–1321. <https://doi.org/10.1016/j.jacr.2015.11.008>
- Martínez Muñoz, M., Barba Flores, M. Á., Abadías Medrano, M. J., & Salazar Soler, A. (2025). *Transformación de un hospital: de especialidades departamentales a áreas de conocimiento integradas. Un análisis de resultados en salud y experiencia de pacientes y profesionales*. *Medicina Clínica*.
<https://doi.org/10.1016/j.medcli.2025.107174>
- Masoliver Sánchez, C. (2020). *Sistemas para medir la experiencia del paciente: Caso aplicado al servicio de hematología del Hospital Infanta Elena*. Universidad

Pontificia Comillas.

<https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/421795/retrieve>

Mira, J. J., Lorenzo, S., Guilabert, M., Navarro, I., & Pérez-Jover, V. (2019).

Satisfacción versus experiencia del paciente, calidad de diseño versus calidad de conformidad. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 42(3), 361–370.

<https://doi.org/10.23938/assn.0740>

Monsalve Ospina, Y. O., & Calvo Ospina, M. J. (2024). *Mejora continua en la gestión*

de servicios de salud: estrategias para la excelencia administrativa. *European*

Public & Social Innovation Review, 9, 1–16. [https://doi.org/10.31637/epsir-](https://doi.org/10.31637/epsir-2024-767)

[2024-767](https://doi.org/10.31637/epsir-2024-767)

Nuti, S., & Vainieri, M. (2012). *Managing waiting times in diagnostic medical imaging.*

BMJ Open, 2(6), e001255. DOI: [10.1136/bmjopen-2012-001255](https://doi.org/10.1136/bmjopen-2012-001255)

Silva, E. N. (2025). *Waiting lists in health care: multiple perspectives.* *Cadernos de*

Saúde Pública, 41(6), e00098925. <https://doi.org/10.1590/0102-311XEN098925>

Oben, P. (2020). *Understanding the patient experience: A conceptual framework.*

Journal of Patient Experience, 7(6), 906–910.

<https://doi.org/10.1177/2374373520951672>

Organización Mundial de la Salud. (2025). Quality health services.

<https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Organización Panamericana de la Salud (OPS). (2023, 20 de septiembre). *OPS y FIND*

firman acuerdo para mejorar el acceso a pruebas diagnósticas en América

Latina. [https://www.paho.org/es/noticias/20-9-2023-ops-find-firman-acuerdo-](https://www.paho.org/es/noticias/20-9-2023-ops-find-firman-acuerdo-para-mejorar-acceso-pruebas-diagnosticas-america-latina)

[para-mejorar-acceso-pruebas-diagnosticas-america-latina](https://www.paho.org/es/noticias/20-9-2023-ops-find-firman-acuerdo-para-mejorar-acceso-pruebas-diagnosticas-america-latina)

- Peña Ramos, R. (2025). *Gestión de calidad y satisfacción del usuario en el servicio de diagnóstico por imágenes de la dirección de salud de La Marina, Lima- 2024*. [Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola].
- Raudales Díaz, I. R. (2014). *Imágenes diagnósticas: conceptos y generalidades*. Revista de la Facultad de Ciencias Médicas, enero–junio.
https://www.academia.edu/42815077/IM%C3%81GENES_DIAGN%C3%93STICAS_CONCEPTOS_Y_GENERALIDADES_DIAGNOSTIC_IMAGES_CONCEPTS_AND_GENERALITIES
- Salamanca Castro, A. B. (2023). *¿Por qué mejorar la experiencia del paciente mejora los resultados en salud? Un posible modelo explicativo*. Nure Investigación, 20(123). <https://doi.org/10.58722/nure.v20i123.2408>
- Siciliani, L., & Hurst, J. (2003). *Explaining waiting times variations for elective surgery across OECD countries*. OECD Publishing.
<https://dx.doi.org/10.1787/406746186162>
- Solves, J. J., Lorenzo, S., & Navarro, M. D. (2005). *Percepciones y expectativas sobre la atención primaria de salud: una nueva forma de identificar mejoras en el sistema de atención*. Atención Primaria, 36(7), 358–364.
<https://doi.org/10.1157/13080291>
- Taber, J. M., et al. (2017). *Waiting for radiology test results: Patient expectations and emotional disutility*. Journal of the American College of Radiology, 14(12), 1590–1598.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1546144017311626>
- Wolf, J. A., Niederhauser, V., Marshburn, D., & LaVela, S. L. (2014). *Defining patient experience*. Patient Experience Journal, 1(1), 7–19.
<https://pxjournal.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1004&context=journal>



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Arguello Madesco María Fernanda con C.C: # 0919119479 autora del trabajo de titulación: *Gestión de los tiempos de atención en los servicios de diagnóstico por imágenes y su impacto en la experiencia del paciente*, previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 01 de junio de 2026

Nombre: María Fernanda Arguello Madesco

C.C: 0919119479



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Gestión de los tiempos de atención en los servicios de diagnóstico por imágenes y su impacto en la experiencia del paciente		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Arguello Madesco María Fernanda		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Navarro Orellana Andrés Antonio		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Subsistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	01 junio 2026	No. DE PÁGINAS:	19
ÁREAS TEMÁTICAS:	Tiempos de atención, diagnóstico por imágenes, experiencia del paciente		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Calidad asistencial, gestión sanitaria, experiencia del paciente		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	El presente ensayo se estructura de la siguiente manera. La primera sección se analiza la definición y relación sobre los tiempos de atención y la experiencia del paciente. La segunda sección se aborda la importancia de la gestión de los tiempos de atención en los servicios de diagnóstico por imágenes. La tercera sección se describen los principales factores que influyen en los tiempos de atención. Cuarta sección se analiza el impacto de estos tiempos en la experiencia del paciente. Quinta sección se presentan estrategias orientadas a la optimización de los tiempos de atención en los servicios de diagnóstico por imágenes y finalmente, se dan las implicaciones y conclusiones del estudio.		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-0988600940	E-mail: maferarguello@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María de los Ángeles Núñez Lapo		
	Teléfono: +593-4-3804600		
	E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			