

### Calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de rayos X en el Hospital Regional Docente Las Mercedes, Chiclayo, 2025

### Quality of care and patient satisfaction in the X-ray service at the Regional Teaching Hospital Las Mercedes, Chiclayo, 2025

Judit Isabel Quispe-Carrasco<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universidad María Auxiliadora, Lima, Perú

#### INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO

##### Historia del artículo

Recibido: 12/09/2025  
Aprobado: 05/11/2025  
Publicado: 29/12/2025

##### Autor Corresponsal

Judit Isabel Quispe-Carrasco  
XXXXXX@hotmail.com

##### Financiamiento

Autofinanciado

##### Conflictos de interés

La autora declara no tener conflictos de interés

##### Citar como

Quispe-Carrasco, J. I. (2025). Calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de rayos X en el Hospital Regional Docente Las Mercedes, Chiclayo, 2025. *Ágora Rev. Cient.* 2025; 12(02):42-47.  
DOI: <https://doi.org/10.21679/296>

##### Licencia

Esta obra está bajo una licencia internacional [Creative Commons Atribución 4.0](#).



#### RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en el Servicio de Rayos X del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo. **Materiales y métodos:** enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal y correlacional. La población estuvo conformada por los pacientes atendidos en el área de rayos x. Se trabajó con una muestra censal de 264 usuarios. Se utilizaron dos cuestionarios adaptados del Parasuraman-Modelo SERVQUAL para medir la calidad de atención y el Modelo ACSI-Adaptación Bona Gregoria para evaluar la satisfacción del paciente. La recopilación de datos se llevó a cabo mediante encuestas con consentimiento informado y se analizaron mediante métodos descriptivos como de correlación para evaluar la relación entre variables. **Resultados:** En la variable calidad de servicio, se observa que el 22,3% de los pacientes percibe una calidad baja, el 77,3% percibe una calidad media y solo el 0,4% percibe una calidad alta, asimismo para la variable satisfacción del usuario, se observa que el 43,3% de los pacientes percibe una baja satisfacción, el 52,2% una satisfacción media y el 4,5% una satisfacción alta. En el análisis inferencial mediante el coeficiente Rho de Spearman, se encontró una correlación negativa muy leve entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario ( $r = -0,029$ ), con una significancia estadística no significativa ( $p = 0,642 > 0,05$ ). **Conclusión:** No existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en el servicio de rayos x del Hospital Las Mercedes Chiclayo.

**Palabras claves:** Calidad de atención, satisfacción, usuario (DeCS)

#### ABSTRACT

**Objective:** To determine the relationship between quality of care and patient satisfaction in the X-ray Department of the Las Mercedes Regional Teaching Hospital in Chiclayo. **Materials and Methods:** A quantitative approach was used, with a nonexperimental, cross-sectional, and correlational design. The population consisted of patients seen in the X-ray department. A census sample of 264 patients was used. Two questionnaires adapted from the Parasuraman-SERVQUAL Model were used to measure quality of care, and the ACSI-Bona Gregoria Adaptation Model was used to assess patient satisfaction. Data were collected through surveys with informed consent, and analyzed using descriptive and correlational methods to evaluate the relationship between variables. **Results:** Regarding the variable "quality of service," it was observed that 22.3% of patients perceived low quality, 77.3% perceived medium quality, and only 0.4% perceived high quality. Likewise, regarding the variable "user satisfaction," it was observed that 43.3% of patients perceived low satisfaction, 52.2% perceived medium satisfaction, and 4.5% perceived high satisfaction. In the inferential analysis using Spearman's Rho coefficient, a very slight negative correlation was found between quality of care and user satisfaction ( $r = -0.029$ ), with a non-significant statistical significance ( $p = 0.642 > 0.05$ ). **Conclusion:** There is no significant relationship between quality of care and patient satisfaction in the X-ray department of Las Mercedes Hospital in Chiclayo.

**Keywords:** Quality of care, satisfaction, user (MeSH)

## INTRODUCCIÓN

En el campo de la radiología, los avances tecnológicos han progresado a pasos agigantados. No obstante, resulta indispensable humanizar los servicios, poniendo el foco no solo en los aspectos técnicos, así como en la atención centrada en el paciente y en sus necesidades de comunicación más esenciales. La satisfacción del usuario en un servicio de radiología, percibido como efectivo, seguro, oportuno, eficiente, equitativo y enfocado en la persona, es clave para involucrarlo activamente en los aspectos relacionados con su salud. Esto les permite realizar elecciones informadas sobre las pruebas emitidas por su médico.

Es por ello que la calidad asistencial del paciente en el departamento de imágenes de diagnóstico va más allá de una necesidad siendo una prioridad, pues en décadas recientes un alto índice tanto en entidades nacionales como internacionales implementan modelos de calidad para garantizar la atención optima, reduciendo fallos orientando a la mejora continua en cada procedimiento.

Actualmente, la percepción de la calidad asistencial del paciente constituye un aspecto clave en los sistemas de gestión de calidad en los servicios de radiología. Esto se debe al hecho de que los pacientes son ahora una parte esencial de la administración hospitalaria.

No obstante, los servicios de radiología deben proporcionar información clara y accesible, empleando un lenguaje sencillo, adecuado y comprensible. Este enfoque debe involucra a todos los miembros del equipo, incluyendo el personal de atención al cliente, tecnólogos médicos, técnicos en radiología, enfermeras y médicos radiólogos, quienes deben ser plenamente conscientes del efecto de sus interacciones con los usuarios.

Prácticamente, el presente proceso de investigación beneficiará sin duda los procesos de atención en cualquiera de los casos que se consideren de atención al paciente, al identificar como claves de mejora las dimensiones del desarrollo de competencias del equipo de trabajo, la gestión de tiempos de espera, la gestión de la comunicación y el uso de tecnologías de información de última generación.

Definir líneas de trabajo que mejoren la atención, reduzcan la ansiedad del paciente y permitan alcanzar una mayor exactitud en los diagnósticos, son, por tanto, los objetivos que se consideran clave en esta investigación. Los resultados de la investigación permitirán desarrollar protocolos de atención al paciente más eficaces, mejorar el manejo de los recursos y definir mejor qué aspectos deben ser objeto de formación del equipo de trabajo, y con

ello buscar la definición de un modelo de atención que permita alcanzar un ambiente más accesible, seguro y satisfactoria para los pacientes sometidos a estudios de Rayos X. El valor metodológico de esta investigación reside en que la aplicación del modelo de abordaje sistemático de problemas tal como lo plantea la investigación, se adopta como forma de evaluar de manera objetiva pero detallada la calidad de la atención brindada y la satisfacción del usuario en el área de Rayos X.

Mediante enfoques cuantitativos donde se apliquen encuestas de satisfacción y se analicen estadísticamente las respuestas esto permitirá identificar puntos de mejora. El diseño de la investigación proporciona a su vez la generación de un marco replicable en cuanto a la investigación en atención radiológica, favoreciendo el poder comparar resultados y establecer prácticas fundamentadas en la evidencia.

## MATERIALES Y MÉTODOS

**Enfoque y diseño:** El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, basándose en la recopilación y análisis de datos numéricos mediante cuestionarios estructurados con técnicas estadísticas para su procesamiento. Las variables del estudio no se modificaron, sino que se observaron en el departamento de rayos X, que era su entorno natural, lo que hizo que el diseño no fuera experimental. Además, dado que los datos se recopilaban durante un periodo de tiempo predeterminado, se trató de un estudio transversal. Por último, dado que su objetivo era determinar la relación entre dos variables, el estudio fue correlacional.

**Población y muestra:** La población del estudio estuvo conformada por los usuarios atendidos en el servicio de rayos X del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo durante el periodo enero – febrero de 2025. Según el reporte de la encargada de las estadísticas del departamento, en dicho periodo se registró un total de 300 pacientes, que constituyeron la población de estudio.

**Técnicas e instrumentos:** La técnica utilizada en el presente estudio fue la encuesta, por ser un procedimiento eficaz para recopilar información directamente de los pacientes a través de preguntas estructuradas. El instrumento aplicado fue el cuestionario, el cual se presentó en dos versiones adaptadas: Se utilizaron dos cuestionarios, los cuales fueron adaptados: uno de los cuestionarios nos permitió medir la satisfacción de los pacientes, mientras que segundo cuestionario nos ayudó evaluar la calidad de la atención. Había cinco respuestas posibles para cada pregunta: nunca (1), ocasionalmente (3), prácticamente nunca (2), siempre (5) y casi siempre (4). Al formular preguntas específicas, estas herramientas permitieron evaluar

las variables y sus dimensiones correspondientes. De acuerdo con Tamayo y Tamayo en el 2007, afirman que los cuestionarios constituyen herramientas útiles en la investigación, ya que ayudan a medir las variables objetos de estudio.

**Validación del instrumento:** El instrumento de Desempeño del Personal presenta adecuadas propiedades psicométricas, evidenciadas mediante un análisis factorial confirmatorio que redujo la escala de 18 a 14 ítems, mostrando indicadores de bondad de ajuste significativos ( $\chi^2/df$  0.95; TLI > 0.94; SRMR 0.06). La validez sustentada en los elementos conceptuales y la organización interna del constructo, con un V de Aiken superior a 0.80, mientras que la confiabilidad se demostró con coeficientes de Alfa de Cronbach y McDonald's  $\omega$  superiores a 0.8 en los tres factores evaluados: desempeño de tarea, desempeño contextual y desempeño contraproducente, lo que respalda la consistencia y precisión del instrumento para medir el desempeño laboral en colaboradores peruanos.

**Confiabilidad del instrumento:** Se determinó a través de una prueba piloto realizada por Tanta Romero con una muestra de 20 usuarios, calculándose el Alfa de Cronbach:

- Calidad de servicio:  $\alpha = 0.725$  (aceptable).
- Satisfacción del usuario:  $\alpha = 0.749$  (buena).

Estos resultados cumplieron con los criterios establecidos por Hernández y Mendoza, quienes sostienen que un instrumento es confiable cuando los valores 31 del Alfa de Cronbach son superiores a 0,70, por lo que los instrumentos utilizados en el presente estudio pueden considerarse válidos y confiables para medir las variables planteadas.

**Procedimiento para recolección de datos:** La Escuela de Posgrado de la Universidad María Auxiliadora de Lima proporcionó una carta de presentación, la cual fue dirigida a la dirección del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, permitiendo iniciar las coordinaciones necesarias para el desarrollo del estudio. La carta fue entregada a las autoridades del hospital, quienes otorgaron la autorización para aplicar los instrumentos de recolección de datos en el Servicio de Rayos X. Una vez obtenido el permiso, se encuestó a los usuarios atendidos dentro del departamento de imágenes, garantizando que la investigación cumpliera con las normativas éticas establecidas. Finalmente, los datos recolectados fueron registrados en Excel, posteriormente se hizo un análisis estadístico correspondiente. Los resultados obtenidos serán interpretados y discutidos en función de los objetivos del estudio.

En esta investigación, las herramientas de recopilación fueron obtenidas mediante la aplicación presencial en el área de rayos x del Hospital Regional

Docente Las Mercedes Chiclayo. Antes de llevar a cabo la recolección de los datos, se informó a los participantes acerca del proyecto y la relevancia de la investigación, garantizando en todo momento la confidencialidad de sus respuestas. Se aplicaron dos encuestas de manera individual y anónima, bajo mi supervisión directa, con el fin de aclarar cualquier duda que pudiera surgir durante su llenado. Posteriormente, los datos fueron clasificados y organizados utilizando códigos previamente establecidos, asignando un puntaje específico a cada ítem. Luego, esta información se utilizó Excel para crear una base de datos, plasmado 32 después en un programa estadístico SPSS con el propósito de realizar tanto el análisis estadístico descriptivo como inferencial, obteniendo así los resultados finales, los cuales fueron presentados mediante tablas.

**Método de análisis estadístico:** Los datos recopilados en las encuestas se analizaron primero de forma descriptiva utilizando frecuencias absolutas y porcentajes, así como medidas de tendencia central y dispersión, como medias y desviaciones estándar. A través de este estudio, pudimos proporcionar una descripción suficiente de las características sociodemográficas de la muestra, así como una descripción general de los niveles de satisfacción de los pacientes y sus opiniones sobre la calidad de la atención. A continuación, se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman a las variables que no seguían una distribución normal para examinar la relación entre la satisfacción de los pacientes y los aspectos del modelo SERVQUAL. Gracias a esta investigación, pudimos encontrar correlaciones entre los aspectos de la calidad percibida y la satisfacción de los clientes. Todas las pruebas estadísticas fueron procesadas utilizando el programa de análisis estadístico SPSS versión 24.0 (IBM), correspondiente a todo lo relacionado con el manejo de los datos y con los resultados. Finalmente, los resultados obtenidos se presentaron a través de tablas de frecuencias, facilitando así su interpretación y contribuyendo a una interpretación clara y rigurosa de los resultados, de forma tal que se fortalezca la validez y la fiabilidad del estudio.

**Aspectos éticos:** Para realizar este estudio se cumplieron principios básicos de bioética. Estos principios serán aplicados y respetados a lo largo de toda la investigación. 33 Para el principio de autonomía, se garantizó mediante el consentimiento informado. Se les explicó a cada paciente y se les proporcionó la información del estudio, el objetivo del estudio, el uso de la información recolectada y se les aseguró que la participación en la investigación era totalmente voluntaria, pudiendo retirarse en cualquier momento sin que ello tuviera ninguna consecuencia en la atención médica que se proporcionaba. En cuanto al principio de beneficencia se garantizó mediante la intención de que a partir de los resultados obtenidos diseñando intervenciones para mejorar la calidad en la atención de los pacientes de rayos x. En

relación al principio de no maleficencia se tuvo cuidado en que los procedimientos de recogida de los datos mediante el empleo de las entrevistas no generasen en ningún caso daño, malestar o incomodidad para las personas participantes. Asimismo, el principio de justicia se reflejó en la selección equitativa de los participantes, permitiendo que todos aquellos que cumplieran con los criterios de inclusión pudieran participar, con el fin de que los hallazgos beneficiaran de manera general a la comunidad de pacientes. Finalmente, se garantizó la confidencialidad de toda la información personal recolectada, la cual será utilizada exclusivamente con fines académicos y manejada bajo estrictas normas de privacidad.

## RESULTADOS

**Tabla 1.** Datos sociodemográficos de los pacientes atendidos en el Hospital Regional Docente las Mercedes, 2025

Edad	f	%
Juventud	23	8,7
Adulthood	160	60,6
Persona Mayor	81	30,7
Sexo	f	%
Femenino	212	80,3
Masculino	52	19,7
Estado civil	f	%
Soltero(a)	111	42,0
Casado(a)	61	23,1
Conviviente	56	21,2
Divorciado(a)	18	6,8
Viudo(a)	18	6,8
Ocupación	f	%
Trabajo Estable	41	15,5
Eventual	55	20,8
Sin ocupación	20	7,6
Jubilado	3	1,1
Ama de casa	145	54,9
<b>Total</b>	<b>264</b>	<b>100,0</b>

Según los datos presentados en la tabla 1, el perfil demográfico de los 264 participantes revela que la mayoría de los pacientes son adultos con un 60,6%, siendo la mayor parte de la población del sexo femenino con un 80,3%, asimismo 35 la mayoría de los pacientes son el 42% son solteros, seguidos por casados con el 23,1%. La ocupación más común es ama de casa con un 54,9%.

Según los resultados que se muestran en la tabla 2, de todos los encuestados, el 22.3 % considera que la calidad del servicio es deficiente, el 77.3 % la considera mediocre y solo el 0.4 % la considera excelente. Los usuarios señalaron que, si bien la atención al momento de realizar el examen

radiográfico era ágil, el principal inconveniente radicaba en el tiempo prolongado de espera para recibir el informe médico. Dado que aún no habían recibido los resultados de las pruebas, este retraso les impidió concertar una cita con su médico tratante, lo que tuvo un efecto perjudicial en su percepción de la calidad de los servicios prestados.

**Tabla 2.** Distribución de Frecuencias de la Variable Calidad del Servicio en los Usuarios del departamento de Imágenes del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, 2025

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	59	22,3	22,3	22,3
MEDIO	204	77,3	77,3	99,6
ALTO	1	,4	,4	100,0
<b>Total</b>	<b>264</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Cuestionario aplicados a los usuarios del Hospital Regional Docente Las Mercedes.

## DISCUSIÓN

Para comprender e interpretar la relación entre la satisfacción de los pacientes y la calidad de la atención en el departamento de radiología del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, es necesario analizar los resultados del estudio. Este análisis permite identificar cómo las distintas dimensiones evaluadas inciden en la percepción global del servicio y en la experiencia del usuario, lo que es clave para proponer mejoras en la gestión y atención radiológica. Asimismo, se analizan las correlaciones entre las variables estudiadas para obtener una imagen más realista mostrada en los resultados, contrastándola con los hallazgos de otras investigaciones, de manera que se argumenten y sustenten las conclusiones del presente trabajo.

En cuanto al objetivo general, los resultados de este estudio evidencian que no existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el área de Rayos X del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo ( $Rho = -0,029$ ;  $p = 0,642$ ). Este hallazgo difiere de la mayoría de antecedentes internacionales y nacionales, donde se reporta una correlación positiva. Por ejemplo, Anna et al. (37) en África (2022), Díaz et al. (38) en España (2020), Orbea (39) en Ecuador (2023), y Nolberto et al. (46) en Lima (2023) encontraron que una mejor calidad percibida del servicio incrementa la satisfacción del paciente, con asociaciones significativas.

Sin embargo, la ausencia de correlación en el contexto local podría explicarse por factores estructurales y organizativos como la sobrecarga asistencial, el déficit de infraestructura y las demoras



prolongadas en la entrega de los informes médicos, que afectan la programación de citas médicas subsecuentes, generando una percepción negativa sobre la eficiencia del servicio que influyen en la percepción del usuario más allá de la atención brindada por el tecnólogo médico.

En cuanto al primer objetivo específico, respecto a la relación entre Fiabilidad y satisfacción, los resultados no mostraron una correlación significativa ( $Rho = 0,089$ ;  $p = 0,148$ ), a pesar de que tuvo un 56,1% de nivel. Esto contrasta con lo hallado por Vargas (42) en Cajamarca (2022), quien identificó que la fiabilidad estaba estrechamente vinculada a la satisfacción del paciente. Asimismo, Hospina Pérez (43) en Tayacaja (2022) mostró que la calidad percibida en rayos X, en comparación con tomografía, fue mejor valorada y se asoció con mayor satisfacción. La diferencia en el presente estudio podría deberse a que la fiabilidad no solo depende de la actitud del personal, sino también de la disponibilidad de equipos en buen estado y del cumplimiento de protocolos, aspectos limitados en el hospital estudiado.

## CONCLUSIONES

En relación con el objetivo general, los resultados de la prueba de correlación de Spearman mostraron un coeficiente de  $-0,029$  con un valor de significancia bilateral de  $0,642$  ( $p > 0,05$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna ( $H_1$ ) y se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ), concluyendo que no existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes en el Servicio de Rayos X del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo.

Respecto a la dimensión de tangibles, el coeficiente de correlación fue de  $-0,078$  con un valor de significancia bilateral de  $0,204$  ( $p > 0,05$ ). En consecuencia, se rechaza la hipótesis alterna ( $H_1$ ) y se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ), determinando que no existe relación significativa entre la dimensión de tangibles y la satisfacción de los pacientes.

En cuanto a la dimensión de seguridad, el coeficiente de correlación fue de  $-0,112$  con un valor de significancia bilateral de  $0,069$  ( $p > 0,05$ ). Por ello, se rechaza la hipótesis alterna ( $H_1$ ) y se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ), concluyendo que no existe relación significativa entre la dimensión de seguridad y la satisfacción de los pacientes.

## RECOMENDACIONES

Al Hospital Regional Docente Las Mercedes, se recomienda priorizar la actualización y mantenimiento constante de los equipos tecnológicos e infraestructura del Servicio de Rayos X, dado que el 63,9 % de los pacientes percibió deficiencias

en los aspectos tangibles. Esta acción permitirá mejorar las condiciones físicas del servicio, optimizando la percepción de calidad por parte de los usuarios.

A la jefatura del Servicio de Rayos X, se sugiere implementar medidas para agilizar los tiempos de respuesta en la entrega de informes médicos, considerando que el 62,9 % de los usuarios valoró la capacidad de respuesta como baja y el 56,4 % percibió la calidad del servicio en un nivel deficiente. Con ello, se reducirían las demoras que afectan la continuidad de la atención médica.

A la gerencia del hospital, se recomienda fortalecer los procesos de capacitación continua del personal en protocolos de atención centrada en el paciente y humanización del servicio, dado que un 47 % de los encuestados calificó la empatía como baja. Esta medida busca mejorar la interacción con los usuarios y elevar los niveles de satisfacción.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Andrea G. Rockall, Caroline Justich, Thomas Helbich, Valerie Vilgrain. Patient communication in radiology: Moving up the agenda. *European Journal of Radiology*. [Revista en internet] 2022 [Acceso 28 de noviembre del 2024]; 155(10464):1-6.
2. González Álvarez I. Evaluando la satisfacción de los pacientes. *Iniciativas de Evaluación y Coste Efectividad en Radiología*. Gest y Eval Cost Sanit [Revista en internet] 2022 [Acceso 28 de noviembre del 2024]; 2013;14(3):533-40.
3. Ayamamani Condori, Hermelinda. Relación entre la expectativa de la calidad de atención y la satisfacción en usuarios externos del servicio de radiología Hospital III Regional Honorio Delgado [Tesis Licenciatura]; Perú: Universidad Alas Peruanas; 2017 [Internet].
4. Raquel Díaz Marín & Gloria Óscar Esteban. Calidad percibida por el paciente en el servicio de radiología. estudio comparativo entre hospitales. *Tiempos de Enfermería y Salud*. [Revista en internet] 2020 [Acceso 28 de noviembre del 2024]; 1(8): 28-33.
5. European Society of Radiology (ESR). Patient survey of value in relation to radiology: results from a survey of the European Society of Radiology (ESR) value-based radiology subcommittee. *Insights Imaging*. [Revista en internet] 2021 [Acceso 28 de noviembre del 2024]; 7;12(1):6.
6. Plan estadístico de Castilla y León 2022-2025. Reclamaciones de los usuarios en el ámbito sanitario Castilla y León 2023. Junta de Castilla y León [Revista en internet] 2023 [Acceso 28 de noviembre del 2024]
7. Helena Legido-Quigley Martin McKee Ellen Nolte Irene A Glinos. Assuring the quality of health care in the European Union. A case for action. *Observatory Studies Series No 12*. World Health Organization 2008, on behalf of the European Observatory on Health Systems

and Policies[Internet] 2008 [Acceso 28 de noviembre del 2024].

8. Dorsey R, Claudio D, Velázquez MA, Petersen P. Identifying service quality gaps between patients and providers in a Native American outpatient clinic. BMC Health Serv Res. [Revista en internet] 2022[Acceso 28 de noviembre del 2024] 8;22(1): 165.Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/35135537>